

Das Phänomen des Abbruchs im Beratungsprozess

Ein Beitrag zur sozialpädagogischen Nutzerforschung.

Inaugural-Dissertation
zur Erlangung des
Doktorgrades der Pädagogik
im Fachbereich G – Bildungs- und Sozialwissenschaften
der Bergischen Gesamthochschule Wuppertal

vorgelegt von
Viktoria Krassilschikov

Wuppertal, im Dezember 2009

Diese Dissertation kann wie folgt zitiert werden:

urn:nbn:de:hbz:468-20101116-111359-4

[<http://nbn-resolving.de/urn/resolver.pl?urn=urn%3Anbn%3Ade%3Ahbz%3A468-20101116-111359-4>]

	Seite
Teil I: Die Theorie	6
0. Problemstellung	6
1. Hintergrund und Entwicklung des Begriffs	
Soziale Arbeit als Dienstleistung	7
1.1 Zum wirtschaftlichen Hintergrund	8
1.1.2 Die gesellschaftspolitische Diagnose	9
1.2 Der Begriff Dienstleistung	10
1.2.1 Die erste Dienstleistungsdiskussion	11
1.2.2 Die neue Dienstleistungsdebatte in den 1990er Jahren	12
1.3 Soziale Arbeit als Dienstleistung	13
1.3.1 Das Erbringungsverhältnis	14
1.3.2 Der Erbringungskontext	17
1.3.3 Gesellschaftliche Bedingungen sozialer Dienstleistungen	19
1.3.4 Resümee: Soziale Arbeit als Dienstleistung	20
1.4 Der Gebrauchswert sozialer Dienstleistung als zentrale Kategorie	21
1.4.1 Sozialpädagogische Forschung im Kontext von Nutzen und Nutzung	22
1.4.1.1 Wirkungsforschung	23
1.4.1.2 Adressatenforschung	24
1.4.1.3 Stand der Nutzerforschung	25
1.4.1.4 Beratungsforschung	28
1.5 Nutzenstrukturierende Faktoren bei der Erbringung von Dienstleistungen	31
1.5.1 Nutzenstrukturierende Bedingungen auf der Makro-Ebene	32
1.5.2 Nutzenstrukturierende Bedingungen auf der Meso-Ebene	33
1.5.3 Nutzenstrukturierende Bedingungen auf der Mikro-Ebene	36

	Seite	
1.5.4	Die subjektiven Präferenzen als nutzenstrukturierende Bedingung	40
1.6	Forschungsfrage	41
2.	Das exemplarische Feld: Die Erziehungsberatungsstelle	42
2.1	Erziehungsberatung als „Hilfe zur Erziehung“	44
2.2	Zur Entwicklung der Aufgabenschwerpunkte der EB	45
2.3	Beratungsprozess	48
2.3.1	Metatheoretischer Bezugsrahmen der Beratungstheorie im Spiegel der Berater-Klient-Struktur	49
2.4	Der idealtypische Beratungsprozess	56
2.4.1	Idealtypische Beratergrundhaltung im lebensweltlich orientierten Beratungsprozess	57
2.4.2	Idealtypische institutionell-administrative Voraussetzungen	59
2.4.3	Das Erstgespräch	61
2.5	Beratungsforschung	65
2.5.1	Wirkungsforschung der Erziehungsberatung	65
2.5.2	Subjektorientierte Forschung	68
2.5.3	Das Thema „Abbruch“ in der Beratungsforschung	73
2.5.4	Zusammenfassung zum Thema „Abbruch“ in der Beratungsforschung	79
2.5.5	Das Thema „Abbruch“ in der klinischen Forschung	80
2.5.5.1	Patientenfaktoren	83
2.5.5.2	Elternfaktoren	85
2.5.5.3	Krankheitsfaktoren	86
2.5.5.4	Behandlungsfaktoren	87
2.5.5.5	Beziehungs- und Interaktionsfaktoren	91
2.5.5.6	Institutionell-administrative Faktoren	94
2.5.5.7	Zusammenfassung zum Thema „Abbruch“ in der klinischen Forschung	94

	Seite
2.5.5.8	Forschungsbedarf 97
Teil II	Die Methodik 98
3.	Methodologische Überlegungen 98
3.1	Qualitative Forschung 99
3.2.	Grounded Theory 101
3.3	Das Untersuchungskonzept der Arbeit 103
3.3.1	Auswahl der Untersuchungspersonen 104
3.3.2	Feldzugang 107
3.3.3	Erhebungsverfahren 109
3.3.4	Interviewleitfaden 111
3.3.5	Datenauswertung 114
Teil III:	Die Empirie 115
4.0	Einleitung 115
4.1	Darstellung der Ergebnisse 116
4.1.1	Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an Problem- definition und Problembearbeitung“ 116
4.1.1.1	Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an der Problem- definition“ 117
4.1.1.2	Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an der Problemlösungsgestaltung“ 133
4.1.2	Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an Problemdefinition und Problembearbeitung“ 147
4.2	Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionsprozesse“ 151
4.2.1	Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionen“: Nichtanerkennung 152
4.2.1.1	Die verbal vermittelte Nichtanerkennung 152
4.2.1.2	Die nonverbal vermittelte Nichtanerkennung 159

	Seite	
4.2.2	Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionen“: Unsicherheit	163
4.2.3	Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionsprozesse“	171
4.3.	Nutzungsbarriere „Nichtberücksichtigung der subjektiven Relevanzkontexte“	178
4.3.1	Nichtbeachten lebensgeschichtlicher Kontexte	179
4.3.1.1	Nichtbeachten akuter Notsituationen	180
4.3.1.2	Nichtbeachten lebensweltlicher Rahmenbedingungen	192
4.3.1.3	Nichtbeachten von persönlichen Themen	201
4.3.2	Nutzungsbarriere „Nichtbeachten von Referenzerfahr- ungen und Expertisen“	207
4.3.2.1	Nichtbeachten kognitiver Vorleistungen der Nutzer	208
4.3.2.2	Nichtbeachten handlungsaktiver Vorleistungen der Nutzer	212
4.3.2.3	Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Nichtbeachten von Referenzerfahrungen und Expertisen“	216
4.3.3	Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Nichtberück- sichtigung subjektiver Relevanzkontexte“	219
4.4	Schlussfolgerungen	222
5.	Konsequenzen für die Praxis	232
6.	Literaturverzeichnis	236

Teil I: Die Theorie

0. Problemstellung¹

Schaut man ausschließlich auf die hohe Zahl von Menschen, die jährlich soziale Dienstleistungen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe in Anspruch nehmen,² dann verliert man leicht eine Tatsache aus den Augen: Es gibt auch bewusste ‚Nicht-Nutzer‘ der Dienstleistungsangebote der Erziehungsberatung, die oft in Zusammenhang mit dem Abbruch einer Beratung stehen. Sofern diese Abbrüche, die rund 20% erreichen können und noch wenig analysiert sind, direkt auf die Beratungsleistung zurückzuführen sind, dann treffen sie ins Zentrum des normativen Selbstverständnisses des professionellen Handelns der Erziehungsberatungsstellen. Denn sozialpädagogische Angebote und Dienstleistungen sind primär in der Absicht konzipiert, den Menschen, die sich zum Zeitpunkt des Bedarfs oft in akuten Notsituationen befinden, einen konkreten Nutzen zu bieten. Ein Ausstieg aus laufender Beratung kann dann als ein fehlendes Passungsverhältnis zwischen Angebot und Nachfrage interpretiert werden, so dass Verantwortliche in den Beratungsstellen nach den Bedingungen fragen müssen, unter denen ihre sozialen Dienstleistungen erfolgreich angenommen werden können. Solche institutionelle Konsequenzen sind jedoch nur die eine Seite, wenn man die vorzeitige Beendigung des Beratungsprozesses betrachtet. Denn mit dem absichtsvollen Verzicht auf das Nutzenangebot rücken die Nutzenerwartungen in den Vordergrund und machen die Beschäftigung mit der Nutzerperspektive erforderlich, erst recht, wenn man intrinsisch motivierte Klienten befragt, die verschiedene Institutionen aufgesucht und begonnene Beratungen dennoch immer wieder abgebrochen haben. Es ist offensichtlich, dass Abbrecher eine Handlungsressource verkörpern, deren Zielstellung aus der Selbstdefinition des Nutzens hervorgeht. Sie widersetzen sich damit der Fremddefinition dessen, was Beratungsstellen und ihre Mitarbeiter als Nutzen für die Ratsuchenden konzipieren. Mit anderen Worten: Diese Nutzer wissen, was ihnen hilft und nur solche Hilfe sind sie bereit anzunehmen und in ihr eigenes Handlungsrepertoire zu integrieren.

¹ Außer in Zitaten wurde in dieser Arbeit durchgängig der männliche Begriff verwendet, auch wenn beide Geschlechter gemeint sind; dieses Vorgehen entspringt reinen Nützlichkeitsabwägungen und ist frei von jeder Diskriminierungsabsicht. Der Begriff Erziehungsberatungsstelle wurde gelegentlich als EB abgekürzt.

² 2006 haben 278.780 (2005: 275.667) Personen unter 27 Jahren die Hilfe einer Erziehungs/Familienberatung in Anspruch genommen und beendet; gegenüber dem Jahr 2001 entspricht das einer Zunahme von über 11%, vgl. die Kinder- und Jugendhilfe-Statistik des Statistischen Bundesamts 2006.

Der Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit ist also jenes Segment der Kinder- und Jugendhilfe, die in Form der Erziehungsberatungsstellen unter anderem einen Beitrag zur Stärkung der Ressourcen ihrer Klienten leisten soll. Dabei liegt mein Erkenntnisinteresse in den inhaltlichen Vorgängen und den Rahmenbedingungen, die zu einem Ausstieg aus dem Beratungsprozess führen und näher untersucht werden sollen. Ganz allgemein wird davon ausgegangen, dass Beratungsabbrüche auf konkrete Nutzungsbarrieren zurückgeführt werden können. Somit wird diese Untersuchung aus einer dezidierten Nutzerperspektive durchgeführt, und sie versteht sich folglich als Beitrag zur Nutzer- resp. Nutzungsforschung.

Ausgangspunkt dieses Erkenntnisinteresses war die Konfrontation mit dem Phänomen des Beratungsabbruchs im Rahmen meines einjährigen Praktikums. Mir fiel die Diskrepanz auf, dass Klienten lange Wartezeit in Kauf nahmen und trotzdem nach nur wenigen Terminen, meist ohne Begründung, nicht mehr kamen. Die im Kollegenkreis zirkulierenden Vermutungen blieben für mich unbefriedigend, und aus dieser Sachlage entstand meine Motivation, eine eigene Forschung zu konzipieren; deren Ergebnisse werden im Folgenden präsentiert.

1. Hintergrund und Entwicklung des Begriffs Soziale Arbeit als Dienstleistung

Um die Mitte der 1990er Jahre hat die sozialpädagogische Disziplin eine Debatte über den Stellenwert der Dienstleistung geführt, die teils betriebswirtschaftlich und teils professionstheoretisch orientiert war. Im Kern ging es dabei um eine Theorie der Sozialen Arbeit, und das „nicht aus Zufall, sondern aus Notwendigkeit“ (Schaarschuch 1996/1: 853), denn die gesellschaftlich-strukturellen Entwicklungen seit den 1970/80er Jahren hatten tiefgreifende „Neuformatierungs- und Modernisierungsprozesse“ (ebd.) mit sich gebracht. Was damit gemeint ist, soll anhand einiger konkreter Beispiele aus der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung der Bundesrepublik jener Zeit dargestellt werden.

1.1 Zum wirtschaftlichen Hintergrund

Zwischen 1970 und etwa 1985 haben drei große Krisen die bundesdeutsche Wirtschaft und Gesellschaft erschüttert. Zum einen kam es zur „Bergbaukrise“ (Aktuell 1984: 91f)³. Darin drückt sich zum Beispiel ein Steinkohle-Förderrückgang aus von rund 150 Mio. t auf unter 90 Mio. t zwischen 1957 und 1983. Im selben Zeitraum kam es zu einer kontinuierlichen Schließung von Zechen von 173 auf verbleibende 34, was zu einem Abbau von ursprünglich rund 600.000 auf ca. 180.000 Arbeitsplätzen im deutschen Bergbau geführt hatte.

Etwa ab Mitte der 1970er Jahre setzte die sogenannte „Stahlkrise“ (Aktuell 1984: 626ff) ein. Sie war geprägt von einer weltweit sinkenden Nachfrage aufgrund des Einsatzes alternativer Rohstoffe insbesondere im Automobilbau. Der Rückgang des Absatzes führte zu einem drastischen Preisverfall und von den 1974 noch vorhandenen 345.000 Arbeitsplätzen in der Stahlindustrie waren 1983 noch etwa 150.000 übrig geblieben.

Das dritte große Krisenszenario jener Zeit betraf die Werftindustrie. Insbesondere durch die ostasiatische Konkurrenz in Japan und Südkorea, die fast im Alleingang die weltweite Nachfrage nach Schiffsneubauten bediente, kam es zu einem Verlust von rund 30% der deutschen Werft-Arbeitsplätze (Aktuell 1984: 751ff).

Der nächste Bereich, der sich sowohl auf das Arbeitsplatzangebot insgesamt als auch auf die Formen und Strukturen der Arbeit selbst auswirkten, war die Ausbreitung der neuen *Informationstechnologien*. Der Einsatz der Mikroelektronik in der industriellen Fertigung, die Verbreitung des Computers in der Verwaltung (Bürokommunikation) und das Vordringen des Computers in das allgemeine Leben wirkten sich auf das Arbeits- und Sozialverhalten aus. Die *Rationalisierungseffekte* der Informationstechnologien waren auch am Arbeitsmarkt spürbar: Allein zwischen 1982 und 1983 erhöhte sich die Zahl der Arbeitslosen von 1,7 Mio. auf 2,2 Mio. (Aktuell 1984: 50ff) und mit 3,5 Mio. Sozialhilfe-Empfänger wurde ein Höchststand erreicht (ebd. 58).

³ Bei der hier verwendeten Quelle handelt es sich um das Nachlagewerk „Aktuell – Das Lexikon der Gegenwart“, das 1984 im Chronikverlag als Lizenzausgabe des Deutschen Bücherbunds erschienen ist.

1.1.2 Die gesellschaftspolitische Diagnose

Diese Entwicklungen hat der Soziologe Ulrich Beck aufgegriffen und mit früheren historischen Phänomenen verglichen. Für das 19. Jahrhundert kommt er zum Schluss, dass „Modernisierung die ständisch verknöcherte Agrargesellschaft aufgelöst und das Strukturbild der Industriegesellschaft herausgeschält“ habe (Beck 1986: 14). Analog gelte das für die Gegenwart: Modernisierung löse die Konturen der Industriegesellschaft auf, „und in der Kontinuität der Moderne entsteht eine andere gesellschaftliche Gestalt“ (ebd.). Diesen Gestaltwandel sieht er zum einen in der „Entstandardisierung der Erwerbsarbeit“. Darunter versteht Beck, dass zum Beispiel der *Arbeitsvertrag* als allgemeingültiger Standard durchbrochen wurde durch die zunehmende Verbreitung von Verträgen auf individueller Basis, um im knapper werdenden Arbeitsmarkt Fuß fassen zu können. Auch die für alle Arbeitnehmer gültige Struktur der *Arbeitszeit* verlor allmählich ihren allgemeinverbindlichen Charakter, so hatten zur Mitte der 1980er Jahre bereits 6 Mio. Berufstätige die Möglichkeit zur „Gleitzeit“ (Beck 1986: 233). Job-sharing wurde zu einem neuen Beschäftigungsmodell; außerdem begann der Staat mit der Förderung von Leiharbeit und Teilzeitarbeitsplätzen (Aktuell 1984: 51), die vor allem (ungelernten) Frauen eine Chance der Beschäftigung bot. In Auflösung begriffen war ferner der *Arbeitsort* als verbindlicher und kontinuierlicher Sozialraum, denn die Internationalisierung der Produktion brachte die Auslagerung von Teilfunktionen mit sich. Hinzu kamen veränderte Vorstellungen von der *Lebensarbeitszeit*, und erste politische Konzepte zum Vorruhestand wurden politisch auf den Weg gebracht (Aktuell 1984: 54).

Mit dem Stichwort „Enttraditionalisierung“ hat Beck den Blick unter anderem auf die zunehmende höhere Bildung von Frauen gerichtet, deren Anteil am Abitur im Jahr 1960 noch bei 25% lag, dagegen 1983 bereits 43% erreicht hatte (Beck 1986: 115ff). Ein weiterer Aspekt der Enttraditionalisierung sind die Effekte der sozialen Mobilität, die nach Beck zu einer „Auflösung der sozialen Klassen- und Schichtengrenzen durch Angleichung der Lebensbedingungen“ geführt haben (ebd. 139).

Beck schreibt den genannten wirtschafts- und sozial- bzw. gesellschaftspolitischen Entwicklungen einen „Individualisierungsschub“ (ebd. 208ff) zu, den die bundes-

deutsche Gesellschaft in jener Zeit erfahren habe. Er versteht darunter den Wandel von Familienstrukturen, Wohnverhältnissen und Nachbarschaftsbeziehungen sowie die allmähliche Auflösung der proletarischen Milieus. Insbesondere durch die gestiegene Frauenerwerbstätigkeit habe sich ein Individualisierungsdruck verbreitet, der den Typus „Verhandlungsfamilie auf Zeit“ geschaffen habe (ebd. 209); deren Funktion steht in enger Verbindung zur Flexibilisierung der Erwerbsarbeitszeit und der Dezentralisierung des Arbeitsortes. Alle Phänomene zusammen begründen Becks Schlussfolgerung: „Der Einzelne selbst wird zur lebensweltlichen Reproduktionseinheit des Sozialen“ (ebd) oder in den Worten von Schaarschuch: „Das Individuum ist zunehmend auf sich selbst verwiesen und aufgrund des Verlusts handlungsleitender traditioneller sozialmoralischer Milieus (...) werden insbesondere seine biographisch relevanten Entscheidungen ‚riskant‘“ (Schaarschuch 1996/1: 854; H.i.V.; V.K.).

1.2 Der Begriff Dienstleistung

Vor diesem Hintergrund gesellschaftsstruktureller Entwicklungen fanden die fach-internen Debatten um Zielperspektiven und Neuorientierung der Sozialen Arbeit statt. Ein Strang dieser Debatte sah die Soziale Arbeit grundsätzlich im Kontext staatlicher Politiken verortet und verstand sie als „Sozialisationsarbeit, als eine spezifische Strategie der Sicherstellung der Lohnarbeiterexistenz“ (Müller/Otto 1980: 9). Andere Autoren betrachteten die Soziale Arbeit als strategisches Instrument gesellschaftlicher Integration und sprachen von einer „Sozialpolitisierung der Sozialarbeit“, die „in den Lebensbereichen lokalisiert“ sei (Böhnisch, 1982: 67). Eine Sozialpolitik, die auf das Normalarbeitsverhältnis als Integrationsziel sich verpflichtet hat, weist der Sozialen Arbeit die Funktion der „vorsorglichen Vermeidung und kurativen Beseitigung von Normverletzungen“ zu sowie die „Gewährleistung durchschnittlich erwartbarer Identitätsstrukturen“ (Olk, 1986: 12f).

Das Festhalten am Integrationsmodus als zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit ist angesichts der „Spaltungs- und Heterogenisierungsprozesse“ der Gesellschaft „hinfällig“ (Schaarschuch, 1999: 544). Der mit diesen Prozessen einhergehende Verlust einer zentralen gesellschaftlichen Aufgabe erlaubte der Sozialen Arbeit jedoch eine „Ausweitung ihrer eigenen Definitionsspielräume“ (ebd. 545). Sie hat

sich zum Beispiel ausgedrückt in einer „paradigmatischen Umorientierung von der Lohnarbeits- zur Lebensweltzentrierung“ (ebd.), erkennbar an Konzepten wie der „alltagsorientierten Sozialpädagogik“ (Thiersch 1986), der „Lebensbewältigung“ (Böhnisch/Schefold 1985), der „generativen Re-Produktion“ (Rauschenbach/Trede 1988), in subjekttheoretischen Konzeptionen (Sünker 1989) sowie in der „reproduktionsorientierten Sozialen Arbeit“ (Schaarschuch 1990).

Alle in diesen Debatten zum Ausdruck kommenden normativen wie systematischen Bezugspunkte Sozialer Arbeit lassen jedoch erkennen, dass die „traditionelle Sozialarbeit/Sozialpädagogik an ihre Grenzen gestoßen“ war (Schaarschuch 1999: 547). Dies insbesondere, weil die Beziehungsstruktur Professioneller – Klient im wesentlichen auf die Angebotsseite beschränkt blieb, sie „kategorial nicht systematisch mit der Perspektive der Nachfrageseite des Subjekts verschränkt“ wurde (ebd.). Die neue Dienstleistungstheorie hat das Dilemma dadurch aufgelöst, dass sie den Dienstleistungsprozess und die Rolle des Klienten als Konsument neu formuliert hat. Das Verständnis für diesen Zusammenhang ist für mein Theoriekonzept zentral und daher sollen die beiden Diskurszyklen, die innerhalb der Sozialpädagogik dem Ansatz von Schaarschuch, im folgenden „neue Dienstleistungstheorie“ genannt, vorausgegangen sind, als nächstes ausführlich dargestellt werden.

1.2.1 Die erste Dienstleistungsdiskussion

Der Beginn der Diskussion über soziale Dienstleistungen geht in die 1970er Jahre zurück und war gesellschaftstheoretisch grundiert. Hierfür stehen Autoren wie Daniel Bell (1979) und Alan Gartner/Frank Riessman (1978), die die „Dienstleistungsgesellschaft“ heraufziehen sahen, mit der sie Hoffnungen auf Humanisierung und Demokratisierung verbanden. Diese „Verheißungen“ (Gross 1983) waren Gegenstand kritischer Auseinandersetzung und Skepsis, was deren Realisierungschancen betraf. Allerdings ging hieraus ein zweiter Diskussionsstrang hervor, der sozialpolitisch ausgerichtet war und als Versuch einer Theorie personenbezogener Dienstleistung bezeichnet wird (Badura/Gross 1976; Gross/Badura 1977; Japp/Olk 1980).

In den 1980er Jahren konzentrierte sich die Diskussion um soziale Dienstleistungen zum einen auf ihre „Organisierbarkeit“ (Japp 1983), zum anderen spielten die Stichworte „neue Subsidiarität“ (Heinze 1984), „bürgernahe Politik und Verwaltung“ (Kaufmann 1979; Grunow/Hegner 1979) eine Rolle. Daraus entwickelten sich schließlich Debatten über die professionsbezogene Dienstleistung in der Sozialen Arbeit, unter anderem wurde nach einer „alternativen Professionalität“ (Olk 1986) für das sozialpädagogische Handeln im Kontext von Dienstleistungsorganisationen gefragt. Diese fachspezifische Modernisierungsperspektive kann man als „Ausweitung sozialpolitischer Instrumentarien bzw. deren Neukombination im wissenschaftlichen ‚Konsensmodell‘ des wohlfahrtspluralistischen ‚welfare mix‘ (Olk 1994)“ bewerten; sie bildete zugleich das „Ende des ersten Thematisierungszyklus“ (Schaarschuch 1999: 549).

1.2.2 Die neue Dienstleistungsdebatte in den 1990er Jahren

Die unter dem Stichwort „wirtschaftspolitischer Hintergrund“ (vgl. 1.1.1) skizzierten ökonomischen Wachstumsprobleme weiteten sich in den 1990er Jahren zu sozialpolitischen Finanzierungsproblemen aus. Diese Situation führte dazu, dass staatliche Verwaltungen mit betriebswirtschaftlich geprägten Konzepten die Effizienzsteigerung Sozialer Arbeit beabsichtigten. Die Reorganisation sozialpädagogischer Institutionen wie z.B. das Jugendamt sollten unter Begriffen wie „New Public Management“ (vgl. Reichard 1996; dto./Wollmann 1996) oder „Neues Steuerungsmodell“ (KGSt 1993) die Kommunalverwaltungen zu „politisch gesteuerten Dienstleistungsunternehmen“ (KGSt 5, 1993) modernisiert werden, in denen Jugendhilfe „output-orientiert“ (KGSt 9, 1994) zu steuern sei. Auf der Organisationsebene erhielt der Begriff „Dienstleistung“ so einen neuen, latent ökonomisch gefärbten Stellenwert, wobei insbesondere die Rolle des „Kunden“ für die Qualität der Dienstleistung im Sozialbereich aufgewertet wurde, ohne jedoch dadurch konkrete Rechte zu erwerben.

Auf der disziplinären Ebene hat der 9. Jugendbericht für einen Paradigmenwechsel gesorgt. Indem er die „Situativität und Kontextualität sowie die Optionen und Aktivitäten des nachfragenden Subjekts“ (9. Jugendbericht: 583) ins Zentrum des professionellen Handelns rückte, hat er die „Nachfragedimension in der Jugendhilfe (...)

gegenüber der vorherrschenden Anbieterposition“ durchgesetzt (ebd. 581). Dieser Position, die mit Thierschs „Lebensweltorientierung“ ebenso korrespondiert wie mit Böhnisch/Schefolds „Lebensbewältigung“, stellte zwar einen „historisch notwendigen Fortschritt“ (Schaarschuch 2000: 169) dar. Gleichzeitig blieb er im „Modus eines institutionell-professionell zentrierten Modells (verhaftet)“ (ebd.) .

1.3 Soziale Arbeit als Dienstleistung

Den im 9. Jugendbericht vorgeschlagenen Pfad einer Konzentration auf die Nachfragenden hat „(Schaarschuch) am konsequentesten weiter beschritten“ (Galuske 2002: 250). Die dabei verfolgte „Privilegierung der Nachfrageseite“ als notwendige Antwort der Sozialen Arbeit auf eine fundamentale Veränderung ihrer gesellschaftlichen Rahmenbedingungen ist ein „radikaler“ (ebd. 254) Perspektivenwechsel. Dieser wird deutlich, wenn man seine Grundannahme näher betrachtet: „Die Subjekte (bringen) selbst ihr Leben, d.h. auch ihr soziales Leben hervor. ‚Politik des Sozialen‘ ist der Versuch der Entwicklung einer Sozial-Politik, die ihren Ausgangspunkt von den Produktivitäten und Bedürfnissen der Subjekte nimmt“ (Schaarschuch 2003: 154). Gegenüber früheren institutionell-professionellen Modellen war der „prinzipielle Primat der Nachfrageseite im sozialarbeiterischen Interaktionszusammenhang“ (Schaarschuch 2000: 171) eine „Provokation“ (ebd.), die nicht zuletzt „mit dem Bürgerstatus ihrer Nutzer“ gerechtfertigt wurde (ebd. 172).

Gleichwohl hält die neue Dienstleistungstheorie am Grundargument funktionaler Ansätze fest, wonach soziale Dienstleistung „im wesentlichen ‚Vermittlungsarbeit‘“ ist, welche die „Besonderheit des Falles“ mit der „Generalität der Bezugsnorm“ balanciert (Schaarschuch 1996/2, 89, H.i.O. V.K.). Dieses Vermittlungsverhältnis wird in drei, miteinander verbundenen Stufen differenziert, bestehend aus Erbringungsverhältnis, Erbringungskontext und gesellschaftlichen Bedingungen als Bezugsrahmen; auf diese drei Stufen wird nun näher eingegangen.

1.3.1 Das Erbringungsverhältnis

Das Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistung hat seinen Ausgangspunkt in der Betrachtung des Interaktionsprozesses zwischen Individuum und Professionellem. Dazu ist auf die ersten Arbeiten zur Dienstleistung zu verweisen. Zum Beispiel hat im "uno-actu-Prinzip" die "Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsumtion" eine zentrale Rolle gespielt (Herder-Dorneich/Kötz 1972: 12ff.); für dieses Konzept ist die „Kundenpräsenz“ das herausragende Merkmal. Bei Badura/Gross (1976) entscheidet über die Qualität der Dienstleistung, dass der Kunde nicht nur anwesend ist, sondern: „er muss mitmachen“ (ebd: 69). Der Klient ist „externer Produktionsfaktor“, und „Kooperation“ (ebd) ist das herausragende Merkmal, das die Qualität der Dienstleistung ausmacht. Den Doppelcharakter des Dienstleistungsverhältnisses als "gleichzeitiges Zusammenwirken von Produzent und Konsument" haben Gross und Badura (1977) jedoch im Sinne eines „Austauschs“ interpretiert, der zwischen "aktiv produzierenden Professionellen" als Anbieter und "rezeptiven, konsumierenden Klienten" als Empfänger stattfindet (Schaarschuch 1996/2: 89).

Diesem Konzept eines Austauschprozesses setzt Schaarschuch sein von der Politischen Ökonomie geprägtes Verständnis (Marx 1974) entgegen. Danach ist das Verhältnis von Produktion, Distribution, Austausch und Konsumtion eine „*Totalität*, deren Unterschiede (nur) innerhalb einer Einheit“ erkennbar seien (Schaarschuch 1996/2: 89; H.i.O., V.K.). Demnach ist jeder Produktionsprozess zugleich Konsumtion und jeder Konsumtionsprozess ist Produktion. Für diese Sichtweise nimmt Schaarschuch die amerikanischen Soziologen Alan Gartner und Frank Riessman (1978) als „Urväter“ (Schaarschuch 1996/2: 95) der Dienstleistungsdebatte in Anspruch. Sie haben, inspiriert von der amerikanischen consumerism-Bewegung, bereits in der ersten Hälfte der 1970er Jahre den Dienstleistungsprozess in den USA untersucht und sahen eine Dienstleistungsgesellschaft mit partizipatorischer Qualität heraufziehen. Gartner/Riessman betonen das „Machtpotenzial“ der Konsumenten bei der Dienstleistungserbringung als „eine Produktivkraft“. So seien zum Beispiel „Schüler und Studenten nicht nur Konsumenten der Dienstleistung, d.h. der Bildung, sondern sie sind gleichzeitig ein Produktionsfaktor. Ebenso sind Patienten ein Produktionsfaktor bei der Wiederherstellung ihrer Gesundheit“ (Gartner/Riessman 1978: 105), mit anderen Worten: „Die Konsumenten sind unmittelbar in der

Dienstleistungserbringung tätig und nicht nur allgemein beteiligt“ (ebd. 230). Schaarschuch folgert daraus für die Dienstleistungsproduktivität, dass sie im qualitativen Sinne „zentral abhängig“ sei von der „Einbeziehung des Konsumenten als Produzent“ (ebd. H.i.O., V.K.). Für den professionellen Handlungsmodus der sozialen Dienstleistung lautet die Konsequenz, dass der Professionelle das nachfragende Subjekt in seiner doppelten Bestimmung als Konsument und Produzent respektieren und diesem die Steuerungsinitiative, also die Nachfrage als Produktionstätigkeit, überlassen soll. Wie schon Galuske (2002: 254) spricht nun Schaarschuch selbst von einer „Radikalisierung“ des Verhältnisses von Klient und Professionellem, das er wie folgt auf den Punkt bringt: „Der ‚eigentliche‘ Produzent ist das Subjekt, die professionelle Tätigkeit ist diesem nachgeordnet“ (Schaarschuch 1996/2: 90). Übertragen auf die Dienstleistung der Sozialen Arbeit lautet seine Definition folglich: „Das Subjekt ist der Produzent und der Professionelle fungiert als Ko-Produzent“ (ebd.).

Mit dieser Festlegung des Klienten als Produktivkraft unterscheidet sich die neue Dienstleistungstheorie, wie soeben gezeigt, fundamental von den übrigen Vertretern der Disziplin. Man kann sogar sagen, dass bei ihr die Wirkungskraft des Klienten den Höhepunkt erreicht hat, vergleicht man seine Definition mit dem Ausgangspunkt bei Herder/Dorneich-Kötz („Kundenpräsenz“) und der Zwischenstufe „Kooperation“ bei Badura/Gross .

In neuerer Zeit hat sich auch Olk (2000) mit der Produktionsfrage im Dienstleistungsprozess zwischen Professionellem und Klient befasst. Sein Konzept des „aktivierenden Staats“ beruft sich gleichfalls auf Gartner/Riessman und übernimmt deren Einschätzung des Konsumenten als „externen Produktionsfaktor“. Im Gegensatz zu Schaarschuch weist Olk jedoch den Leistungsberechtigten bzw. Adressaten lediglich die Rolle des Ko-Produzenten zu. Darin ähnelt er Gross, der zur Beurteilung der Einflussmöglichkeiten des Konsumenten ebenfalls Gartner/Riessman herangezogen hat (Gross 1983: 61). In Gross' Interpretation bezieht sich die Einflussnahme nur auf das Güterangebot aber nicht auf die Dienstleistungsproduktion und die Mitwirkung in der Dienstleistungsbeziehung selbst.

Ausgangspunkt der neuen Dienstleistungstheorie sind die zentralen aneignungstheoretischen Überlegungen, wonach die Nutzer ihre Bildungs- und

Veränderungsprozesse aktiv selbst gestalten. In einem allgemeinen Sinne ist dieser Selbsterzeugungsprozess wie folgt definiert: „Es ist also das Subjekt selbst, das sein eigenes physisches wie psychisches Wohlbefinden, seine Gesundheit, seine Qualifikationen, sein Verhalten, seine sozialen Bezüge – vermittelt durch die Leistung des Professionellen – in seiner Person sich aneignet und hervorbringt – kurz, es produziert sich selbst.“ (Schaarschuch 2003: 156). In Anlehnung an aneignungstheoretische Überlegungen aus der Psychologie und Pädagogik/Sozialpädagogik (Deinet 2004), auch an das sozialisationstheoretische Konzept der „produktiven Realitätsverarbeitung“ (Hurrelmann 1983) argumentiert die neue Dienstleistungstheorie, „dass es die Nutzerinnen und Nutzer sind, die ihr Leben, ihr Verhalten, ihre Gesundheit, ihre Bildung unhintergebar aktiv produzieren, d.h. aneignen (müssen) und diese somit realiter die Produzenten sind – während die Professionellen, die diesen Aneignungsprozess in keiner Weise vollziehen können, im Hinblick auf diesen Aneignungsprozess ‚lediglich‘ ko-produktive Hilfestellungen und Anregungen zu geben (...) in der Lage sind“ (Schaarschuch/Oelerich 2005: 11). Somit geht die neue Dienstleistungstheorie davon aus, „dass es sich im Dienstleistungsprozess um ein dialektisches Verhältnis von Produktion und Konsumtion sozialer Dienstleistungen handelt, dass also die Konsumtion von Dienstleistungen zugleich ein aktiver, produktiver Akt ist. Die Konsumtion der Dienstleistungstätigkeit Professioneller geht ein in den Aneignungsprozess, in den Selbstproduktionsprozess der Subjekte“ (Schaarschuch/Oelerich 2005: 81).

Die Aneignungstheorie wirkt sich auch auf die Konzeption der Angebote sozialer Dienstleistung aus. Denn wenn ein Nutzer seine Selbstbildungs- und Selbstveränderungsprozesse aktiv erzeugen kann, vor allem durch die produktive Auseinandersetzung mit den Anforderungen des Lebens, dann ist entscheidend, dass die angebotenen Dienstleistungen einen realen „Gebrauchswert“ aus der Perspektive der Nutzer vorweisen. Das heißt, es geht um die Erbringung solcher Angebote, die die produktiven Selbsterzeugnisprozesse einer Person, ihre Veränderung, Entwicklung und Aneignung stimulieren, aktivieren und fördern können.

Die zentrale Aufgabe des Professionellen ist daher, mit hoher Sensibilität, Flexibilität und Synchronizität auf entsprechende Nutzeraktionen zu reagieren und nur solche Reaktionen und Handlungen in Gang zu setzen, welche die Selbstgestal-

tungsprozesse der Nutzer tatsächlich unterstützen. „Die Tätigkeit des Dienstleistenden wird somit zu einem *Mittel*, das dem Zweck der Produktion eben dieses Subjekts dient und als Gebrauchswert produktiv angeeignet werden kann“ (Schaarschuch 2003:156, H.i.O. V.K.). „Professionelles Handeln wird somit zum ‚Gebrauchswert‘, zu einer Ressource der Nutzerinnen und Nutzer im Prozess der Aneignung“ (Schaarschuch/Oelerich 2005: 12, H.i.O., V.K.). Nutzen und Gebrauchswert wird definiert als „das, was die Nutzerinnen und Nutzer vom Handeln der Professionellen im Hinblick auf gelingende Aneignungsprozesse ‚haben‘“ (ebd. H.i.O., V.K.).

Der „Gebrauchswert“ professioneller Dienstleistungen und die Einschätzung von deren Nutzen für die Bewältigung der Lebensaufgaben ist höchst subjektiv und kann nicht objektiv beantwortet werden. Er leitet sich her aus biografischen Erfahrungen, aus der Wahrnehmung der aktuellen Lebenssituation und ihrer Bedingungen sowie aus den anvisierten Lebenszielen, Lebensperspektiven und subjektiven Präferenzen. (Schaarschuch/Oelerich 2005: 20). Insgesamt kann man sagen, dass die neue Dienstleistungstheorie den Konsumenten zur Hauptperson im Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistung macht, auf ihn kommt es in der Beziehung zum Professionellen primär an. Und indem der Konsument die Dienstleistung nachfragt, hat er es in der Hand, über deren Qualität zu bestimmen und sie zu steuern. Das macht ihn zur entscheidenden Produktivkraft im Dienstleistungsprozess. Mit anderen Worten, der Primat des Produzenten kommt gerade im Aneignungshandeln zum Ausdruck, denn die Erarbeitung von Verhaltensalternativen und Problembewältigungskompetenzen als Beispiele sozialer Dienstleistungen repräsentieren zugleich den „Prozess der Selbstproduktion“ (Oelerich/Schaarschuch 2006: 192) der Subjekte.

1.3.2 Der Erbringungskontext

Zur Bestimmung des „Erbringungskontextes“ (Gross 1993: 15) der sozialen Dienstleistung werden die beiden Referenzsysteme Markt und Staat einander gegenüber gestellt. Im Bereich kommerzieller Dienstleistungen ist der Konsument "Kunde", er soll immer wieder kommen und die Dienstleistung permanent nachfragen. Doch die zeitliche Dauer des Angebots in der Wirtschaft richtet sich

nach strikt betriebswirtschaftlichen Grundsätzen: die Verkaufserlöse müssen angemessen über den Gesamtkosten liegen. Kehrt sich dieses Verhältnis um, wird das Angebot vom Markt genommen, falls eine kostenreduzierte Herstellung nicht möglich ist. Ist der Kunde mit der kommerziellen Dienstleistung unzufrieden, verhält er sich marktkonform, indem er zur Konkurrenz wechselt; im übrigen ist das Privatrecht die Bezugsgrundlage bei Streitigkeiten.

Produzent (Ko-Produzent)	Dienstleistung	Konsument (Produzent)
Erbringungskontext:	kommerziell	öffentlich
	„Kunde“	„Nutzer“
Referenzsystem:	Markt	Staat
Steuerungsmedium:	Geld	Recht
Entscheidungskriterien:	ökonomisch	politisch
Organisation:	manageriell	administrativ
Initial:	Angebot	Nachfrage
Einflussnahme durch:	„exit“	„voice“
Form:	DL als Ware	DL als Gut
Dominanter Wertaspekt	Tauschwert	Gebrauchswert

Im sozialstaatlichen Erbringungskontext hingegen gelten divergierende Bedingungen. Hier ist der Konsument "Nutzer", es gilt das öffentliche Recht als Steuerungsmedium. Bei Unzufriedenheit besteht die Einflussnahme des Nutzers in der "*politischen* Artikulation" (Schaarschuch 1996/2: 91; H.i.O. V.K.). Mit dem Begriff "Vergesellschaftungsmodus" wird festgestellt, dass es im staatlichen Erbringungskontext um eine "Übertragung von Rechten und Pflichten als 'Staatsbürger'" geht mit dem Ziel des "*bewußten Bezugs auf das Gemeinwesen*" (ebd.). Die abschließende Definition der Dienstleistung lautet daher:

„Dienstleistung ist ein von der Perspektive des nachfragenden Subjekts als Konsument und Produzent zugleich ausgehendes und gesteuertes professionelles Handlungskonzept, das eingebettet ist in je verschiedene Erbringungskontexte, deren Strukturelemente der Dienstleistung eine spezifische Form und Rationalität verleihen“ (Schaarschuch 1999: 556).

1.3.3 Gesellschaftliche Bedingungen sozialer Dienstleistungen

Bis zum Beginn der 1980er Jahre war die funktionale und normative Legitimationsbasis der Sozialen Arbeit ihr Beitrag zur Re-Integration der Betroffenen in den Arbeitsmarkt. Seitdem man von einer strukturellen Massenarbeitslosigkeit sprechen kann, verbleibt der Sozialen Arbeit als sozialstaatliche Einrichtung nur noch das „(pädagogische) Management der gespaltenen Gesellschaft“ (Schaarschuch). Aber damit gerät sie in ein „Orientierungsdilemma“ (Galuske 1993). Da unter den Bedingungen der Massenarbeitslosigkeit sich die „Unmöglichkeit der Integration qua Lohnarbeit“ (Schaarschuch) erwiesen habe, verliert Lohnarbeit zunehmend jenen Status, der die Soziale Arbeit legitimiert.

Die neue Dienstleistungstheorie (Schaarschuch 1996/2: 92) hebt dieses Dilemma auf durch den „Bezug auf (soziale) Bürgerrechte“. Dieser Vorgang ist zum einen verfassungstheoretisch legitimiert, wonach "Wohlfahrtspolitik" als "Staatsbürgerqualifikationspolitik" begründet werden kann (Preuss 1990). Zum anderen werden angloamerikanische Erfahrungen zur Bekämpfung der gespaltenen Gesellschaft in das Konzept integriert. Insbesondere die unter dem Begriff „social citizenship“ geführte Diskussion über soziale Bürgerrechte, etwa in der Tradition von T. H. Marshall, wird zum Vorbild empfohlen (Schaarschuch 1996/2: 92), ebenfalls die aus demselben Umfeld hervorgegangenen, zivilen Schutz- ("civil citizenship") und politischen Entscheidungsrechte ("political citizenship"); schließlich werden die sozialen Bürgerrechte ("social citizenship") zur dauerhaften Integration in den deutschen Kontext angemahnt. Erst im Ensemble konstituierten sie den Status des "Staatsbürgers in den modernen Gesellschaften des Westens" (ebd).

In den zuletzt dargestellten gesellschaftlichen Dimensionen Sozialer Arbeit als Dienstleistung wird eine Position aufgegriffen, die bereits etwas früher als das „demokratische Potential Sozialer Arbeit“ (Schaarschuch 1995) benannt und später als die „offensive Variante der Demokratisierung Sozialer Arbeit“ (Schaarschuch 2000: 173) bezeichnet wurde. In dieser politischen Perspektive üben die Nutzer sozialer Dienstleistungen „soziale Rechte“ aus, die ihrem Bürgerstatus eigen sind, begründet aus der deutschen Verfassung (vgl. Preuss 1990). Der Umkehrschluss lautet konsequenterweise: „Die demokratisch verfasste Gesellschaft (muss) ein

Interesse an einer möglichst hohen Gebrauchswerthaltigkeit der (...) (sozialen) Dienstleistungen haben“ (Schaarschuch 2000: 174). Mit dieser Bestimmung wird zugleich der politische Einfluss legitimiert, den Nutzer auf die Optimierung des Passungsverhältnisses von Angebot und Nachfrage im Rahmen sozialer Dienstleistungen nehmen sollen.

1.3.4 Resümee: Soziale Arbeit als Dienstleistung

Schaarschuch hat 1996 als erster die These aufgestellt, dass „mit der Kategorie der Dienstleistung die notwendige Neuorientierung Sozialer Arbeit möglich wird“ (1996/2: 87). Von Anfang an sieht er diese These im Kontext jener Tradition der Theorie Sozialer Arbeit, welche die „Lebenswelt- und Alltagsorientierung“ (Thiersch), die „Lebensbewältigung“ (Böhnisch) und die „Reproduktionsorientierung“ (Schaarschuch) thematisiert haben und deren „produktive Potenz“ (ebd. 94) er neu belebt hat. Im Zusammenspiel des beschriebenen Erbringungsverhältnisses, des dargestellten Erbringungskontextes und unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen der spätindustriellen Gesellschaft kann soziale Dienstleistung nach Schaarschuch ihre gesellschafts- und sozialpolitische Funktionen erfüllen, indem sie zur Herstellung und Sicherung des Bürgerstatus ihrer Nutzer beiträgt.

Damit wird die einseitige ökonomische Interpretation von Dienstleistung aufgehoben und dokumentiert, dass der Begriff Dienstleistung eine „produktive Denkfigur“ (ebd. 93) enthält, und zwar dadurch, dass sie der Nachfrageseite als dem mit politischer Macht ausgestatteten Nutzer den Primat einräumt; gleichzeitig wurde mit der „Privilegierung der Nachfrageseite“ der Kundenbegriff „positiv gewendet“ (Schaarschuch 2003: 153f.).

Zugleich ist der Kundenbegriff zum Begriff des Nutzers weiterentwickelt worden, denn durch seine Verankerung im bürgerrechtlichen Kontext ist es gelungen, ihn normativ zu verwandeln: der Nutzer begreift die soziale Dienstleistung als Gut statt als Ware und er bewertet sie nicht nach dem Tauschwert sondern nach ihrem Gebrauchswert, der so ins Zentrum der fachlichen und allgemeinen Aufmerksamkeit rückt.

In dieser inhaltlichen Bestimmung bewirkt der Nutzerbegriff zugleich die Demokratisierung der Institution Soziale Arbeit. Denn „als gesellschaftliche Arbeit ist sie an der politisch-demokratischen *Praxis* der Nutzer als Bürger interessiert, die ihrerseits den Bürgerstatus begründet“ (Schaarschuch 2000: 175; H.i.V., V.K.). Mit anderen Worten: Die wichtigsten Kategorien der Dienstleistungsdebatte werden von ihrer neoliberalen Ausrichtung befreit und in ihrer sozialen Bedeutung hervor gehoben. Auf dieser theoretischen und definitorischen Grundlage kann als nächstes die sozialpädagogische Nutzerforschung für die Themenstellung aufbereitet werden.

1.4 Der „Gebrauchswert“ sozialer Dienstleistung als zentrale Kategorie

Die neue Dienstleistungstheorie stellt den Nutzer ins Zentrum sozialpädagogischer Praxis und definiert als Aufgabe der Sozialen Arbeit, einen konkreten Nutzen, einen Gebrauchswert bereit zu stellen. Nützlich ist eine soziale Dienstleistung vor allem dann, wenn sie zur Erweiterung des Verhaltensrepertoires beiträgt oder die individuellen Kompetenzen bei der Bewältigung konkreter Lebensvollzüge stärkt. Grundlage und Voraussetzung für die Konzeption sozialer Dienstleistungen ist folglich, dass die biographischen Erfahrungs- und Bedeutungshorizonte einbezogen werden, ebenso die individuellen Lebensumstände sowie die kulturell vermittelten Lebensziele und Orientierungen der Individuen.

Eng verknüpft mit dem Vorgang der Nutzung sozialer Dienstleistungen ist deren Aneignung. Die zentralen aneignungstheoretischen Überlegungen besagen – wie schon oben ausgeführt, vgl. S. 10f) – dass die Nutzer ihre Bildungs- und Veränderungsprozesse selbst gestalten (vgl. Schaarschuch 2003: 156): „Professionelles Handeln wird somit zum „Gebrauchswert, zu einer Ressource der Nutzerinnen und Nutzer im Prozess der Aneignung“ (Schaarschuch/Oelerich 2005: 12) .

Geht man also davon aus, dass vom Nutzer persönlich die Selbstbildungs- und Selbstveränderungsprozesse und die produktiven Auseinandersetzungen mit den Anforderungen des Lebens durch Aneignungshandeln aktiv erzeugt werden können, dann ist entscheidend, dass die von der Sozialen Arbeit angebotenen Dienst-

leistungen einen realen „Gebrauchswert“ aus der Perspektive der Nutzer vorweisen, um in Anspruch genommen werden zu können. Das heißt, es geht um die Erbringung solcher Angebote, welche die Selbsterzeugnisprozesse einer Person, ihre Veränderung und Entwicklung stimulieren, aktivieren und fördern können. Soziale Dienstleistungen müssen daher so konzipiert sein, dass sich die Nutzer diejenigen Angebote auswählen können, die zu ihren persönlichen Entwicklungszielen passen.

Nutzen und Nutzung professioneller Dienstleistungen vollzieht sich jedoch nicht im kontextlosen Raum sondern innerhalb der strukturellen Bedingungen der Institutionen. Mit anderen Worten sind Nutzen und Nutzung sozialer Dienstleistungen von den strukturellen Bedingungen der Institutionen abhängig, die je nach konkreter Ausgestaltung eine fördernde oder begrenzende Wirkung ausüben. Damit konstituieren sich die Nutzen strukturierenden Faktoren auf der gesellschaftlichen, institutionellen und auf der interaktionellen Ebene zwischen dem Professionellen und dem Nutzer. Zu diesen Ebenen wird im Folgenden der aktuelle Forschungsstand dargestellt.

1.4.1 Sozialpädagogische Forschung im Kontext von Nutzen und Nutzung

Nutzerforschung auf der Basis der neuen Dienstleistungstheorie hat besondere Vorteile für den Nutzen und die Nutzungspraxis und erlaubt einen spezifischen Zugang zu den Hauptbeteiligten, den Nutzern. Beides wird deutlich, wenn man zwei andere Stränge sozialpädagogischer Forschung betrachtet, die ebenfalls den Zusammenhang von Angeboten professioneller Sozialer Arbeit und deren Inanspruchnahme durch die Nutzer untersuchen. Dies ist zum einen die Wirkungsforschung und zum anderen die Adressatenforschung, die beide in den letzten Jahren eine starke Verbreitung gefunden haben und der Nutzerforschung chronologisch mehr oder weniger vorausgingen. Der nun folgende Blick wird sich jeweils auf das Erkenntnisinteresse, auf das Forschungsziel und auf den Zugang zu den Personen konzentrieren, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Allen drei Forschungsansätzen gemeinsam ist der finanzpolitische Druck, der seit Jahren auf den öffentlichen Haushalten lastet und sozialpädagogische Handlungsspielräume einschränkt. Sei es durch kontinuierliche Ausgabenreduktionen bzw. schrumpfende

Sozialerats, sei es durch verstärkte Forderungen aus dem politischen Raum nach Effizienz und Effektivität öffentlicher Dienstleistungen; auch die Diskussion der „Qualität“ sozialer Dienstleistungen ist „weitgehend ökonomisch konnotiert“ (Beckmann/Richter 2004, 132).

1.4.1.1 Wirkungsforschung

Die Wirkungsforschung untersucht die Ziel-Mittel-Wirkungs-Relationen sozialpädagogischer Programme und versucht deren Effekte zu messen. In der Regel kommt das klinische Therapiemodell zum Einsatz, wonach eine bestimmte „Behandlung“ eine entsprechende „Wirkung“, z.B. eine Verhaltensänderung, auslöst. Ausgangspunkt der Wirkungsforschung ist also das Bild von einem eher passiven Klienten, auf den sozialpädagogische Programme bzw. settings – einseitig – einwirken. Anhänger dieser Sozialphilosophie gehen davon aus, dass Verhaltensänderungen auf Programmstimuli zurück zu führen sind, die gemessen werden können. Die Ergebnisse werden anschließend zur Bewertung der Effektivität von sozialpädagogischen Programmen bzw. Interventionen heran gezogen, um kausale und korrelative Ziel-Mittel-Relationen identifizieren zu können. Das Erkenntnisinteresse besteht in der „Optimierung des Einsatzes von Mitteln und Ressourcen im Hinblick auf die Zielerreichung“ (Oelerich/Schaarschuch 2005:15). Wirkungsforschung operiert so aus der Perspektive der an ökonomischen Kriterien ausgerichteten Institutionen, betrachtet die Klienten als Objekte, die keine Mitsprache bei den Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen der Wirkungsforschung haben. Allgemein gilt die „Jugendhilfe-Effekte-Studie JES (Schmidt et al. 2002)“ als typisches Beispiel für diesen Forschungstypus. Der Flyer „Ja zu JES“ des Bundesverband katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfe BVKE (2002)⁴ ist ein Beispiel dafür, wie die Verinnerlichung der Finanzlage zu einem Erbringungsverständnis führt, das die Individuen und deren Bedürfnisse immer weniger wahrnimmt. Die aktuellste Initiative zur Wirkungsforschung geht vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend BMFSFJ aus, das ein sozial-wissenschaftlich begleitetes „Modellprogramm zur Qualifizierung der Erziehungshilfen (...)“ aufgelegt hat (Wirkungsorientierte Jugendhilfe 2007). In einer

⁴ Der Flyer wurde in einer Auflage von 5.000 Stück publiziert sowie im Internet unter: <http://www.ikj-mainz.de/cms/upload/Docs/Ja%20zu%20JES.pdf>.

darauf bezogenen Schriftenreihe (Wirkungsorientierte Jugendhilfe 2007/01) wird in zwei Aufsätzen nicht nur methodischer Zweifel an der Wirkungsforschung geäußert sondern auch eine stärkere Berücksichtigung der Nutzersicht angemahnt (Finkel 2007, Munsch 2007).

Finkels frühere Untersuchungen (2004) sind zwar der Adressatenforschung zu zuordnen, doch in ihrer aktuellen Veröffentlichung will sie den Erfolg von Erziehungshilfen „am Nutzen für die jungen Menschen und Familien (festmachen)“ (Finkel 2007: 33); zugleich geht sie davon aus, dass man den Nutzen auch „(...) an individuellen Kategorien der AdressatInnen selbst (messen kann)“ (ebd). Munsch spricht dabei von der „Adressatinnenperspektive“, doch sie meint damit ganz ausdrücklich die Nutzersicht und dabei bezieht sie sich explizit auf die Dienstleistungstheorie von Schaarschuch (Munsch 2007: 41), den sie mehrfach zitiert.

1.4.1.2 Adressatenforschung

Die Adressatenforschung folgt der in den 1980er Jahren begonnenen sozialpädagogischen Theoriediskussion um eine Orientierung am Alltag und den Lebenslagen der „Adressaten“, eine neutrale Bezeichnung zur Vermeidung des Begriffs „Klient“ und dessen Nähe zum klinischen Kontext. Die Adressatenforschung konzipiert ihre Zielpersonen als Subjekte, indem sie sich um die subjektive Sicht der Jugendlichen und so der Rekonstruktion von deren Perspektive auf die erfahrene Welt den Vorrang gibt. Indem es ihr zugleich um die Analyse der die Adressaten umgebenden sozialen und institutionellen Umwelten geht und um deren Erfahrungen mit den Angeboten der Sozialen Arbeit (Lüders/Rauschenbach 2001: 566), kann man von einer doppelten Perspektive sprechen. Allerdings zeigt sich (Oelerich/Schaarschuch 2005: 16), dass das Subjektverständnis der Adressatenforschung von einer gewissen Widersprüchlichkeit gekennzeichnet ist. Denn einerseits attestiert sie den Adressaten einen von persönlichen Motiven geprägten Umgang mit den institutionellen Angeboten, was ein „Gebrauchswert“-Verständnis nahe zu legen scheint, da sie ein aktives Verhältnis zu den Angeboten pflegen; dennoch vermeidet Adressatenforschung gezielte Fragen nach dem Nutzungsverhalten unter Aspekten der individuellen Brauchbarkeit. Andererseits definiert sie die Forschungsperspektive „in Abhängigkeit“ (ebd.) zu den

sozialpädagogischen Hilfen und klassifiziert die Teilnehmer somit tendenziell als Objekte. Gleichwohl wäre zu prüfen, ob die Ergebnisse der Adressatenforschung zur Optimierung von Aneignungsprozessen beitragen können, vor allem die empirischen Daten aus dem biographischen Umfeld etwa zur Selbstdeutung bzw. zur Kompetenzerweiterung. Relevant sind hier vor allem die Arbeiten von Mollenhauer und Uhlendorff (1992; 1995), die aus einer lebensweltorientierten Forschungsperspektive die Selbstdeutungen, Zukunftsvorstellungen und Zukunftswünsche bei verhaltensschwierigen Jugendlichen ermittelt haben; ähnlich Bürger (1990), der die Erweiterung individueller Möglichkeiten und Fähigkeiten junger Menschen ins Zentrum seiner Forschung rückte. Generell liegt das Erkenntnisinteresse der Adressatenforschung im Verstehen jugendlicher Lebenssituationen, und konsequenterweise ist eine ihrer zentralen Absichten die Professionalisierung sozialpädagogischer Handlungspraxis, wobei die Deutungsmacht prinzipiell auf Seiten der Professionellen bleibt.

1.4.1.3 Stand der Nutzerforschung

Die hier vorliegende Studie fragt nach den Bedingungen und Barrieren, die eine Nutzung sozialer Beratungsangebote einschränken oder verhindern, und sie versteht sich daher als Nutzerforschung. Der Gegenstand der Nutzerforschung ist die Rekonstruktion des Nutzens bzw. Nichtnutzens sozialer Dienstleistungen aus der Perspektive des Nutzers. Ihre theoretische Grundlage ist die neue Dienstleistungstheorie. Demnach sind Nutzerinnen und Nutzer „aktive Subjekte, die sich ihr Verhalten, ihre Bildung etc. mittels sozialer Dienstleistungen aneignen“ (Oelerich/Schaarschuch 2005: 16). Nutzerforschung zielt also auf die Dimension der Aneignung sozialer Dienstleistungen und verfolgt als Erkenntnisinteresse die Maximierung des Nutzens. Die Erforschung der Nutzerperspektive ist bisher „strukturell vernachlässigt“ (Maar 2006: 9) worden, wofür man als Gründe die „ungleiche Machtverteilung im Rahmen sozialer Dienstleistungserbringung bzw. in der unterprivilegierten Position der Nutzer“ ansehen kann (ebd). Daher muss sich die nun folgende Darstellung des Forschungsstands sich zunächst auf solche Studien beziehen, in denen auch die Perspektive der Nutzer aufgegriffen wurde. Dies ist insbesondere bei Studien aus der Evaluationsforschung der Fall, denen es primär

auf die Optimierung bestimmter Programme und Dienstleistungsangebote ankommt, das heißt, die Nutzersicht ist hier Bestandteil des Erkenntnisinteresses. Zu diesem Fokus zählen zum Beispiel einige schulpädagogische Studien wie Kammann (2001), Projektgruppe Wanja (2000), Petillon (1995), Garz/Aufenanger (1995). Im Handlungsbereich von Justiz und Strafvollzug liegen Arbeiten vor von Keiner (1988), Maelicke (1988), Bruns (1984). Nutzersichtweisen im Bereich Heimunterbringung finden sich bei Bürger (1988), dasselbe gilt für die Geriatrie durch Zanker/Schacke (2001) und Riemer (1988) sowie für die Psychiatrie von Wolfersdorf (1983). Auch bei Forschungen zu den Bereichen Stationäre Hilfe, Ambulante Erziehungshilfe, Straßenkinder finden sich Erkenntnisse aus Nutzerperspektive, so bei Hansbauer/Kriener (2000a, 2000b), Sensenschmidt/Reppahn (2000), Breithecker-Amend/Freesemann (1999), Lenz (2001, 2004), Meyle (2000), Hollenstein (1993).

Die Studien von Uhlendorff (1997) und Mollenhauer/Uhlendorff (1995, 1992), die bereits im Abschnitt zur Adressatenforschung erwähnt wurden, waren ebenfalls zum Teil auf die Nutzerperspektive ausgerichtet. Ihre aus einer lebensweltorientierten Forschungsposition erhobenen Selbstdeutungen von Jugendlichen sowie deren Entwicklungserwartungen und Zukunftshoffnungen können aber nicht als Nutzerforschung im hier vertretenen Sinne gelten, da sie primär im Deutungsbereich der Professionellen verbleiben. Etwa den selben Tenor weisen einige Studien auf, die zwar den Relevanzstrukturen der Nutzer hohe Beachtung geschenkt haben, bei denen jedoch ebenfalls die Professionellenperspektive dominant bleibt. Dazu zählen das Forschungsprojekt Jule (2002), Wolf (1999), Blum (1998), Strauß/Höfer/Gmür (1988), Schmitz (1986), Siegert (1979) und Haferkamp (1975). Bei den Studien von Becker-Carus (o.J.) zur ambulanten Wohnungslosenhilfe und Hesener (1986) zur Bewährungshilfe ging es primär um eine Optimierung des Passungsverhältnisses von Angebot und Nachfrage sozialer Dienstleistungen aus der Sicht der Professionellen. Dabei hatten beide die Arbeitsbeziehung zwischen Nutzern und Professionellen im Auge und fragten nach der Differenz zwischen Professionellen- und Nutzerperspektive.

Wirth (1982) hat die Nutzungsprozesse bei der Inanspruchnahme von sozialen Dienstleistungen untersucht. Dabei hat er nutzenlimitierende Barrieren (sowie schichtenspezifische Selektionsprozesse) herausgearbeitet, die zu einer sinkenden

Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen führen. Bieker (1989) hat aus dienstleistungstheoretischer Perspektive nach den Bedingungen gefragt, die in der Bewährungshilfe zur Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen führen. Er ging davon aus, dass Bewährungshilfe nur dann wirksam sein kann, wenn die angebotenen Dienstleistungen von den Nutzern auch tatsächlich akzeptiert werden. Folglich richtete sich Biekers Forschungsfokus auf die Nutzen fördernden sowie Nutzen limitierenden Faktoren der Dienstleistungsprogramme. Schließlich hat auch die Studie von Peters/Cremer-Schäfer (1975) der Nutzerperspektive einen besonderen Stellenwert eingeräumt, indem sie nach dem Umgang der Nutzer mit der Ausübung von Kontrolle durch die Professionellen fragte.

In der Zusammenfassung des Stands der Nutzerforschung⁵ kann daher festgestellt werden, dass bislang zwar viele Studien die Nutzerperspektive berücksichtigt haben, jedoch sind sie überwiegend durch die Dominanz der Professionellenperspektive gekennzeichnet. Was dagegen eine konsequente Forschungsorientierung auf die Perspektive der Nutzer betrifft, die in theoretischer wie empirischer Absicht den Nutzen und Nichtnutzen sozialer Dienstleistungen zu erfassen beabsichtigt, kann derzeit erst auf wenige Arbeiten verwiesen werden. Katja Maar (2006) hat die Nutzer von Wohnungslosenhilfe untersucht und nach dem Passungsverhältnis von Angebot und Nachfrage in diesem Feld der Sozialen Arbeit gefragt. Edina Normann (2005) hat ehemalige Heimkinder aus verschiedenen Angebotsformen erzieherischer Hilfe befragt und den Ertrag des biographischen Zugangs für die Erfassung der Nutzerperspektive analysiert. An der Bergischen Universität Wuppertal sind zwei Lehrforschungsprojekte durchgeführt worden (Oelerich/Schaarschuch 2005); sie haben im Rahmen ambulanter Hilfe zur Erziehung Jugendliche befragt, die entweder eine „Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung (ISE)“ oder eine „ambulante Betreuung“ nach §35 KJHG erhielten. Diesem Forschungsfeld ist auch ein Aufsatz zuzuordnen, der die Gemeindestudien als Perspektive der Nutzungsforschung beschrieben und an einem konkreten Projekt dargestellt hat (Rathgeb 2005). Insgesamt steht die Nutzungsforschung erst am Anfang und es besteht noch eine

⁵ Oelerich/Schaarschuch haben auf Studien zur Nutzerforschung außerhalb Deutschlands hingewiesen (2005: 18f), die vor allem in Großbritannien zu Ergebnissen gekommen ist; eine Übersicht über die britische Forschung liefern Beresford/Croft 2001.

„erhebliche Forschungslücke“ (Maar 2006: 12), die mit der hier vorliegenden Arbeit ein Stück weit geschlossen werden soll.

1.4.1.4 Beratungsforschung

Beratung ist Bestandteil der pädagogischen Professionen wie auch des alltäglichen Handlungsrepertoires in schulischen und außerschulischen Arbeitsfeldern. Das Wort „beraten“ selbst kann in zwei grammatikalischen Formen gebraucht werden, denen ganz verschiedene Bedeutungen entsprechen.⁶ Wird ‚beraten‘ transitiv verwendet, versteht man darunter „einen Rat geben, Ratschläge erteilen“; die Betonung liegt hier auf demjenigen, der Rat erteilt, was einem direktiven Vorgehen entspricht. Der intransitive Gebrauch meint ‚sich beraten‘ und bedeutet, dass man sich an mehreren Stellen oder von mehreren Personen Rat einholt und dann in eigener Regie die sich ergebenden Optionen abwägt; diesem Gebrauch liegt ein eher nicht-direktives Verständnis zugrunde, eines, das auf Alternativen setzt und sich die richtige Wahl selbst zutraut. Diese beiden semantischen Grundbedeutungen einschließlich ihrer direktiven und nicht-direktiven Beratungsmodelle (vgl. Rogers 1972) finden sich auch in den theoretischen wie praktischen Konzepten beruflicher Beratung wieder.

Den Weg der Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik zu ihrem professionellen Selbstverständnis kann man als eine Oszillation zwischen diesen beiden Grundbedeutungen begreifen. Das Kinder- und Jugendhilfe-Hilfegesetz KJHG von 1990 hat hier zwar eine grundlegende Weichenstellung vorgenommen. Denn das im vorangehenden Jugendwohlfahrtsgesetz noch ausgeprägte (direktive) Eingriffsverständnis wurde vom Dienstleistungsverständnis abgelöst, bei dem die Klientenperspektive zum Beispiel durch das „Wunsch- und Wahlrecht“ (§ 5 KJHG) und durch das Recht auf „Mitwirkung beim Hilfeplan“ (§ 36 KJHG) gestärkt wurde.⁷ Das neue, nicht-direktive Verständnis kommt in der Definition von Beratung durch Nestmann/Sickendiek zum Ausdruck. Danach ist Beratung „eine Form der helfenden Interaktion zwischen zwei oder mehreren Beteiligten, bei der BeraterInnen

⁶ http://wortschatz.uni-leipzig.de/cgi-bin/wort_www.exe?site=2&Wort_id=114481

⁷ Das KJHG hat dem Jugendamt die Funktion als Dienstleistungsbehörde mit fachlich-beratenden und organisatorisch-planerischen Aufgaben (§ 80 und 36 (1) KJHG) übertragen. Innerhalb der Sozialpädagogik hielt man das Gesetz selbst für einen gelungenen Paradigmenwechsel, auch wenn es Kritik gab an der Umsetzung in die Praxis; vgl. Späth 1994: 54f.

ratsuchende KlientInnen dabei unterstützen, in bezug auf eine Frage oder ein Problem an Orientierung, Klarheit, Wissen, an Bearbeitungs- und Bewältigungskompetenzen zu gewinnen“ (Nestmann/Sickendiek 2001, 140). Dennoch gilt nach wie vor, dass „in der Sozialarbeit Beratung oft auch mit Gewährungs- und Aufsichtsfunktionen verbunden ist“ und sich somit zwischen „Hilfe und Kontrolle“ (ebd. 141) bewegt. Erst die radikale Anwendung der Klienten orientierten Maximen des KJHG durch die Dienstleistungstheorie nach Schaarschuch hebt die oben genannte Oszillation zugunsten der Nutzer auf.

Allgemein unterscheidet man zwei Grundmodelle von Beratung. Einmal eine „vornehmlich reflexiv-diskursive Methode“ (ebd.) bzw. eine „planvolle, kontrollierte, reflektierte Interdisziplinarität, die (...) in gesellschaftliche und kulturelle Entwicklungen eingebunden (...) ist“ (Engel/Sickendiek 2005, 163f). Ein zweites Grundmodell besteht aus „Hilfeformen wie Betreuung, Pflege oder Alltagsbegleitung, die stärker praktisch-instrumentell in die Lebensführung der KlientInnen eingreifen und dabei die Autonomie der AdressatInnen beschneiden können“ (vgl. Engel, Nestmann & Sickendiek 2005). Die theoretische Durchdringung des sozialen Handlungsfelds Beratung ist durch eine Vielfalt von Ansätzen gekennzeichnet. Waren frühere, am „medizinischen Modell“ (Zygowski 1989) ausgerichtete, diagnostische Beratungsansätze (Martin 1977) verbreitet, so dominieren heute familientherapeutische und lösungsorientierte Ansätze (Satir 1990; deShazer 1990), zu denen man auch die klientenzentrierte Psychotherapie sowie körper- und erlebnisorientierte Ansätze wie die Gestaltberatung zählen kann; im Kontext Soziale Arbeit/Sozialpädagogik berufen sich Beratungsmodelle auf die von Thiersch entwickelte Lebenswelt- und Alltagsorientierung (Frommann/Schramm/Thiersch 1976). In diesem weiten Feld von Beratungsansätzen der Gegenwart, zu denen auch die psychologisch inspirierten Modelle der Organisations- bzw. Unternehmensberatung gehören, vermissen Nestmann/Sickendiek eine „integrierende Beratungstheorie, die auch handlungsleitend für die vielfältigen Aufgaben und Aktivitäten der BeraterInnen in der Praxis“ sein könnte (Nestmann/Sickendiek 2001, 145).

Die aktuelle Praxis sozialer Beratung ist durch einen „steigenden und in der sozialwissenschaftlichen Wahrnehmung sich ausdifferenzierenden *Beratungsbedarf* bei gleichzeitiger *Kürzung öffentlicher Mittel* bis hin zur Schließung von

Beratungseinrichtungen und Stelleinsparungen geprägt“ (ebd. 148, H.i.O., V. K.). Der Anstieg des Beratungsbedarfs wird nicht allein auf „sozialpolitische Umbrüche“ zurückgeführt, sondern steht auch in Zusammenhang mit „erhöhter Unsicherheit der Lebensführung und Lebensplanung in Bildung und Beruf, Lebens- und Familienformen (...)“ (ebd.). Hofer (1996) führt dafür als Grund an: „Mit dem wachsenden Druck zur selbstverantwortlichen Ausgestaltung des eigenen Lebens ist der Bedarf an professioneller Beratung gestiegen“ (ebd., Vorwort).

Da das Untersuchungsgebiet dieser Arbeit die Familienhilfe im weitesten Sinne betrifft, sollen im folgenden einige Forschungsergebnisse aus diesem Umfeld aufgeführt werden. Ein Teil stammt aus der Qualifikationsforschung, die zum Beispiel Elmar Schütz (1994) durchgeführt hat. Aus seiner Befragung ehemaliger und aktueller Klientinnen und Klienten einer Ehe-, Familien- und Lebens (EFL)-Beratungsstelle kann man als Interaktionskompetenzen folgende Qualifikationserwartungen entnehmen: „Einführung“, „Respekt“ und „Achtung“, aber „auch Kompetenz, Konsequenz und eine gewisse Unbestechlichkeit und Strenge der/des BeraterIn werden als ‚große Hilfe‘ empfunden“ (Schütz 1994, 185). Folgendes Beispiel gibt Schütz als „typisch“ wieder: "Was ich an den Gesprächen immer sehr geschätzt habe, war nie das Gefühl gehabt zu haben, in eine bestimmte Richtung gedrängt zu werden. Sehr angenehm habe ich das Verhalten des Therapeuten empfunden, immer im Hintergrund zu bleiben, die Führung der Gespräche aber nicht aus der Hand zu geben" (ebd.). Hier kommt jene Kompetenz der Gesprächsführung zum Ausdruck, die dem Begriff „nicht-direktiv“ von Rogers (1972) entspricht.

Strauß/Höfer/Gmür (1988) haben in ihren Untersuchungen die Relevanz des „personalisierten Experten“ für den Beratungsprozess ermittelt. Danach soll der Experte gekennzeichnet sein durch eine „Verbindung von Wissen, Ausbildung, Kompetenzen mit dem Gefühl der Sympathie, Menschlichkeit und Engagement als Basis für die gelingende beraterisch-therapeutische Beziehung“. Als Ergebnis ihrer Untersuchungen sprechen sie sich daher für eine „Kundenorientierung“ in der Beratung aus, die in einer Anzahl von „Effekten“ resultieren kann (ebd., 372ff.):

- „Veröffentlichungseffekt“: über Dinge reden können, die man sonst so offen und ehrlich noch nie erzählt hat;
- „Dialogeffekt“: so miteinander ins Reden kommen, dass einem dabei viele Dinge klarer werden und man Neues entdeckt;
- „Entlastungseffekt“: den alltäglichen Kummer und die aktuellen Sorgen abladen können;
- „Erklärungseffekt“: Erklärungen für Probleme und Deutungen für Ereignisse finden, vor denen man bisher „fassungslos“ gestanden hat;
- „Orientierungseffekt“: neue Anhaltspunkte und Richtungen sehen;
- „Einstellungseffekt“: Einstellungen verschieben sich, so dass ein bestimmtes Verhalten und verschiedene Situationen nicht mehr „so wichtig“ oder „so bedrohlich“ gesehen werden;
- „Situative Verhaltensänderungen“: durch Übungen oder Tipps sich in bestimmten Momenten und Situationen jetzt anders verhalten können;
- „Übergreifende Verhaltensänderungen“: das eigene Verhalten anders akzentuieren;
- „Netzwerkeffekt“: wieder offener für andere Menschen geworden sein, sich nicht mehr so isoliert fühlen;

Diese Effekte können durch eine explizite Kundenorientierung erzielt werden, das heißt, sie stellen Merkmale dar, die das interaktionelle Verhältnis zwischen Klient und Professionellem auf einen optimalen Nutzen orientieren.

1.5 Nutzenstrukturierende Faktoren bei der Erbringung von Dienstleistungen

Der Gebrauchswert von etwas, also auch der Gebrauchswert von personenbezogenen sozialen Dienstleistungen, ist „etwas höchst Subjektives“ (Oelerich/Schaarschuch 2005: 19). Daher können nur die nachfragenden Individuen selbst entscheiden, ob das jeweilige Angebot ihren persönlichen Intentionen entspricht oder nicht. Mit anderen Worten hat Nutzerforschung die Aufgabe, den Gebrauchswert Sozialer Arbeit zu analysieren und darauf hin zu prüfen, wie die Nutzer das sozialpädagogische Handeln und dessen Folgemaßnahmen in ihren

Alltag integrieren. Diese Prüfungen beziehen sich auf alle Strukturmerkmale, die das Aneignungshandeln begleiten sowie auf die Bedingungen, unter denen sich die Aneignungsprozesse vollziehen.

Da aber Nutzen und Nutzung nicht im „luftleeren Raum“ stattfinden sondern im strukturellen Kontext eines institutionellen, organisatorischen und professionellen Umfelds, können die je vorfindbaren Bedingungen nutzenfördernd wie auch nutzenhinderlich sein. In der Dienstleistungstheorie lautet der Auftrag an die Sozialpädagogik, dass sie eine Analyse des Nutzens und der Prozesse der Nutzung leisten muss. Daraus folgt, dass sozialpädagogische Nutzerforschung einerseits die Nutzen fördernden Aneignungsbedingungen zu identifizieren hat. Die hier vorliegende Studie ist dem zweiten Bereich der Nutzerforschung zuzuordnen, denn sie untersucht jene Bedingungen, die eine Aneignung des Nutzens begrenzen oder im Extremfall ganz verhindern. Deshalb muss als nächstes auf das Bedingungsgefüge eingegangen werden, das den Handlungsrahmen der Dienstleistungserbringung strukturiert und auf das Nutzenpotenzial Einfluss nimmt. Hierbei lassen sich folgende drei Analyseebenen unterscheiden: 1. die gesamtgesellschaftliche bzw. Makro-Ebene, 2. die institutionelle bzw. Meso-Ebene und 3. die Interaktions- bzw. Mikro-Ebene.

1.5.1 Nutzenstrukturierende Bedingungen auf der Makro-Ebene

Die soziale Dienstleistungsproduktion spiegelt gesellschaftliche Wandlungsprozesse wider, die durch technischen Fortschritt, Wirtschaftswachstum, strukturelle Wandlungen am Arbeitsmarkt sowie die Spezialisierung der Professionellen ausgelöst werden. Soziale Dienstleistungen sind somit die staatliche Antwort auf die „Rekonstruktion und Reintegration elementarer sozialer Strukturen und Prozesse“ (Gross 1977: 374). Soziale Dienstleistungen können sich also „primär an den Erfordernissen der politischen und wirtschaftlichen Eliten orientieren oder an den Bedürfnissen ihrer mitproduzierender Klienten (...)“ (ebd. 381f.). Wirth hat beschrieben, wie „im politisch- administrativen Raum ‚objektive Probleme‘ konstruiert werden, denen der Status einer ‚objektiven Hilfsbedürftigkeit‘ attestiert wird“ (1982: 63f), ehe sie in Form von Gesetzen zur rechtlichen und strukturellen Voraussetzung

für die Dienstleistungsproduktion werden; seit 1990 steht hierfür das Kinder- und Jugendhilfegesetz KJHG.

Einerseits ist also die Problemdefinition eine der gesellschaftlichen Vorgaben, die das Nutzenpotenzial einer sozialen Dienstleistung beeinflusst. Andererseits ist die von staatlichen Organen ausgehende Aktivierungspolitik, die auf staatlich vorgegebene Normen und Werte setzt und sozial konforme Handlungsweisen ins Zentrum stellt (vgl. Dahme/Wohlfahrt 2002), ein weiteres, Nutzen strukturierendes Element, das aus der Makro-Ebene in den Alltag der sozialen Dienstleistungsproduktion hineinreicht und diese formt. Gross hat festgestellt, dass soziale Dienstleistungssysteme „anbieterdominant“ sind, das heißt, „nicht nur die fachliche, sondern auch die soziale und politische Kontrolle der Dienstleistungsproduktion (erfolgt) nahezu ausschließlich durch die Anbieter sozialer Dienste“ (Gross 1977: 378). Tatsächlich kann man sagen, dass je mehr die soziale Dienstleistung als staatliches Steuerungsinstrument benutzt wird, umso mehr tritt die Nutzerperspektive in den Hintergrund.

1.5.2 Nutzenstrukturierende Bedingungen auf der Meso-Ebene

Die Grundsituation sozialer Dienstleistungen ist auf der institutionellen Ebene durch strukturelle und interaktionelle Widersprüche gekennzeichnet, die ihren Gebrauchswert beeinflussen bzw. ob etwa ein Angebot zu einem Gebrauchswert werden kann.

Zunächst soll es um den „strukturellen Widerspruch“ gehen, den Wirth „im Verhältnis von sozialen Diensten zu ihren Klienten“ (Wirth 1982: 115f.) identifiziert hat. Hinter diesem Widerspruch steht die Tatsache, dass die Institutionen ihre Existenzberechtigung allein daraus beziehen, dass sie von Klienten in Anspruch genommen werden. Aber diese Voraussetzung, Gross/Badura (1977: 378) sprechen von „klientgesteuert“, eine Eigenschaft, die eigentlich auf ein Machtpotenzial der Klienten verweist, wird von den Institutionen in eine „Anbieterdominanz“ (ebd.) verwandelt, die mit gravierenden Nachteilen für die Klienten verbunden ist. Denn die Institutionen entfalten nun – gemäß einer „Logik des Eigeninteresses“ und unter den Gesetzen organisatorischer Eigendynamik – ihre eigenen Programme und Arbeitsziele, die ihrerseits auf interne Zielsetzungen bezogen sind.

Der eben skizzierte Widerspruch wird von den finanziellen Abhängigkeiten noch verstärkt, in denen die Dienste zu den Trägern stehen, wobei zum Beispiel die Erwartungen der Geldgeber von Bund, Land, Kommunen gegenüber den Trägern eine herausragende Rolle spielen. Diese Abhängigkeiten haben in der Regel die Unterordnung der Dienste unter die Erwartungen der Träger zur Folge. Für die Professionellen ergibt sich daraus ein oft permanentes Handlungsdilemma, das auch aus ihren arbeitsrechtlichen Verpflichtungen gegenüber ihrem Arbeitgeber begründet ist; beides tendiert dazu, die „Anbieterdominanz“ weiter zu stärken. Das wirkt sich sowohl qualitativ (Effektivität) als auch quantitativ (Effizienz) aus, zum Beispiel in der Gestaltung der Aufnahmestrategien der Dienste, aber auch durch die Umformung und Modifizierung der von Klienten vorgetragenen Probleme, um sie mit dienstspezifisch festgelegten Beurteilungskriterien kompatibel zu machen. Dies hat zur Konsequenz, dass es für schwierige Fälle mit breitem Problemspektrum, die eine intensive, längere Bearbeitung erfordern, ganz besonders schwer ist, aufgenommen und behandelt zu werden.

Der *strukturelle Widerspruch* findet einen weiteren Ausdruck im „doppelten Mandat“ (Böhnisch/Lösch 1973), das vom Professionellen sowohl Hilfe als auch Kontrolle verlangt, was zu einem andauernden Balanceakt zwischen diesen beiden Polen zwingt. Auch Hamburgers Einschätzung geht in diese Richtung. Er attestiert der professionell erbrachten Sozialen Arbeit einen „prinzipiell ambivalenten Charakter“ (1997: 254). Dieser Gegensatz dauert bis in die Gegenwart anhaltende Gegensatz findet sich in neueren Arbeiten in der Formulierung „widersprüchliche Einheit von assistierenden und normierenden Komponenten (sozialer Arbeit)“ (Dolic/Schaarschuch 2005, 99) wieder.

Die Meso-Ebene wird von einem weiteren Gegensatz geprägt, den man als „*interaktionellen Widerspruch*“ bezeichnen kann. Er tritt zum Beispiel in der „Klientenphase“ (Wirth 1982) auf. Die Klientenphase beginnt mit der quantitativen Zulassung der Nachfrage, was sich in der Wartezeit bis zum ersten Beratungstermin auswirkt; sie ist weiter durch die Qualität des anschließenden Interaktions- und Kommunikationsprozesses zwischen dem Professionellen und den Ratsuchenden gekennzeichnet, die von den Klienten für die gesamte Dauer der

Dienstleistungserbringung erwartet wird; dementsprechend endet sie entweder mit der Bewältigung des Problems oder mit dem Abbruch des Kontaktes (ebd.).

Der *interaktionelle* Widerspruch besteht auch darin, dass die Professionellen durch konkrete Beziehungsarbeit die Nutzer für ein kontinuierliches Kooperationsverhalten gewinnen müssen, das für den Erfolg der Dienstleistung konstitutiv ist. Badura/Gross haben schon 1976 festgestellt, dass einerseits der Konsument der sozialen Dienstleistung kooperieren („mitspielen“) muss, und er andererseits durch die Dominanz der Experten (und deren hochspezialisiertes Wissen) in die Rolle des „passiven und unwissenden Laien“ gedrängt wird. Auf diese Weise wird er zum „Objekt von Maßregeln und Verschreibungen“ (ebd.: 281), die ihn „in seiner ganzen Teilnahmefähigkeit einschränken und auch institutionell zur Passivität verurteilen“ (ebd.: 293). Diese Expertendominanz schlägt außerdem auf die institutionelle Ebene durch und findet sich in der Struktur der Angebote wieder. Sie stellen ein weiteres Merkmal des *strukturellen Widerspruchs* der Meso-Ebene dar. So hat Wirth darauf aufmerksam gemacht, dass die „Qualität des Angebots“ (Wirth 1982: 129) zu den entscheidenden Faktoren zählt, die über eine Folgeinanspruchnahme und/oder die Kooperationsbereitschaft der Klienten entscheidet; als Rahmendaten eines Angebots zählen zum Beispiel Organisationsstruktur, Programmstruktur, Ziele, Methoden, Inhalte, personelle und technische Ausstattung.

Zum *interaktionellen Widerspruch* kommt es auch im Verlauf des Kommunikationsprozesses. Wirth (1982) hat darauf hingewiesen, dass der Kommunikationsprozess „herrschafts- und machtorientiert“ und durch die „Dominanz der Experten“ sowie einem „Machtgefälle“ zwischen Experten und Laien gekennzeichnet ist. Letzteres entsteht durch ungleich verteiltes Wissen, durch die „Definitionsmacht des Experten“ hinsichtlich der Problemdefinition, die ganz selbstverständlich von der „Sicht des Dienstes“ ausgeht. Was dem professionellen Raster entspricht, wird angenommen und in die professionelle Definition übersetzt, bis der Fall der objektiven Behandlungsbedürftigkeit entspricht. Doch können professionelle Definition und Problemverständnis der Ratsuchenden deutlich voneinander abweichen. Oft werden Problemaspekte ignoriert, gerade weil sie nicht in die professionelle Problemdefinition passen, die von den Betroffenen selbst jedoch als besonderes problematisch und wichtig erlebt werden (Wirth 1982, 121). Steht

also die Problemsicht des Experten im Vordergrund, dann empfindet sich der Klient in einem Abhängigkeitsverhältnis (ebd.: 133). In diesem Fall sinkt seine Bereitschaft sowohl zur Kooperation wie auch zur weiteren Inanspruchnahme des Dienstes. Wirth fasst seine diesbezüglichen Erkenntnis so zusammen: „Je stärker die Interaktionssituation, je stärker die (vorgeschlagenen) Mittel und Wege zur Problemlösung vom alltäglichen Lebenskontext, und den alltäglichen Erfahrungen und Problemlösungsmustern der Klienten abweichen, desto weniger werden sie zur Problembewältigung beitragen können, desto unzufriedener werden die Klienten sein“ (Wirth 1982: 135). Dagegen wächst die Bereitschaft des Klienten zur Kooperation sowie zur Fortsetzung der Inanspruchnahme der Dienste zum einen mit der Übereinstimmung in der Problemdefinition, zum anderen mit der Berücksichtigung der aktuellen Lebenszusammenhänge bei der Problembearbeitung, aber auch mit der Bestätigung seiner Erwartungen hinsichtlich der Problembearbeitung; zentral für die Kooperationsbereitschaft ist auch, dass die Kommunikation zwischen Professionellem und Klient auf gleicher Augenhöhe stattfindet (ebd).

1.5.3 Nutzenstrukturierende Bedingungen auf der Mikro-Ebene

Die soeben dargestellten interaktionellen Widersprüche auf der Meso-Ebene leiten über zur Mikro-Ebene, wo Soziale Arbeit ganz konkret wird. Hier spielt, wie Bieker (1989: 235) es formuliert, das „Verhalten der Professionellen eine ganz wesentliche Rolle für den Verbleib der Klienten im Beratungsprozess“. Generell zeichnet sich das bundesdeutsche System der Sozialen Arbeit durch eine asymmetrische Beziehungsstruktur aus. Darunter ist zu verstehen, dass die Macht sowohl mit Blick auf die Ressourcenverteilung als auch bei der Problemdefinition auf Seiten der Organisationen liegt, also bei den Professionellen selbst (vgl. Heiner 1985); das schließt an die Darstellungen von Wirth (1982) im vorigen Kapitel (1.5.2) über den „herrschafts- und machtorientierten Kommunikationsprozess“ an. Geht die Problemdefinition von der Sicht des Dienstes aus, dann entscheidet sie über die ‚objektive Hilfsbedürftigkeit‘. Das heißt, was dem professionellen Zuordnungsrahmen entspricht, wird als Problemfall angenommen und dann in die professionelle Definition übersetzt, aus der sich die objektive Behandlungsbedürftigkeit ergibt.

Erfahrungsgemäß können die professionelle Problemdefinition und das individuelle Problemverständnis der Ratsuchenden deutlich voneinander abweichen. Nicht selten wird das vom Betroffenen als besonders problematisch und als wichtig Erlebte vom Professionellen ignoriert, da es „nicht in die institutionell vorgegebene Definition passt“ (Wirth 1982: 121).

Beginnt also ein Beratungsprozesses mit der Problemsicht des Experten, dann wird dies vom Klienten als „Abhängigkeitsverhältnis“ (Wirth 1982: 133) identifiziert. Dessen Bereitschaft zur weiteren Inanspruchnahme des Dienstes wächst jedoch mit der Bestätigung der Klientenerwartungen hinsichtlich der Problembearbeitung und der Übereinstimmung in der Problemdefinition, d.h.: das Problem wird nicht (aus Expertensicht) umdefiniert. Schließlich steigt die Wahrscheinlichkeit der Folgeinanspruchnahme auch dadurch, dass der Klient sich sozial akzeptiert fühlt, was in einer ausgeglichenen Interaktionsbeziehung zum Ausdruck kommt. Umgekehrt senkt das Übergehen und Ignorieren der Erwartungen, Vorstellungen und Empfindungen des Klienten sowie die fehlende Berücksichtigung von dessen aktuellen Lebenszusammenhängen bei der Problembearbeitung die Bereitschaft der Klienten zur Aufrechterhaltung des Kontaktes: „Je stärker die Interaktionssituation, je stärker die (vorgeschlagenen) Mittel und Wege zur Problemlösung vom alltäglichen Lebenskontext, und den alltäglichen Erfahrungen und Problemlösungsmustern der Klienten abweichen, desto weniger werden sie zur Problembewältigung beitragen können, desto unzufriedener werden die Klienten sein“ (Wirth 1982, 135).

In den 1970er Jahren hat Illich (1975) das Machtgefälle unter dem Stichwort „Expertokratie“ beschrieben. Die im selben Zeitraum in der Bundesrepublik Deutschland entstandene „Selbsthilfebewegung“ hat den Begriffsinhalt aufgegriffen, in kritischer Absicht auf zahlreiche Gesellschaftsbereiche (Medizin, Pädagogik, Recht) angewandt und dabei eine dezidierte Nutzerorientierung praktiziert.⁸ Die seitherige Praxis der institutionalisierten Sozialen Arbeit blieb gleichwohl geprägt von Statusunterschieden und Differenzen in den Handlungs- und Zielperspektiven der sozialen Dienstleistung auf der Mikroebene (Wirth 1982, 134f; Albrecht 1985: 139).

⁸ Die folgende Internet-Quelle bezieht sich auf die Herausbildung des Begriffs in 1970er Jahren und die damit verknüpften politischen Hoffnungen: <http://www.widersprueche-zeitschrift.de/article32.html?PHPSESSID=2b306>; vgl. auch Olk 1986; Mensch/Schmidt 2003 belegen die aktuelle Bedeutung des Begriffs Expertokratie.

Von Bieker wissen wir auch, dass die fremdbestimmte Interaktion durch die Professionellen zur Untergrabung der Kooperationsbereitschaft der Adressaten führt, denn diese Fremdbestimmung bedroht das Selbstbild und die Eigenständigkeit der Adressaten, symbolisiert im Merksatz „Ich komme alleine zurecht“ (Bieker 1989: 58f; 235f).

Oelerich/Schaarschuch (2005: 88f) haben die Beziehungsqualität zwischen Nutzer und Betreuer als spezifisches Nutzenmerkmal hervorgehoben und als „personale Dimension“ des Nutzens sozialer Dienstleistungen erfasst. Dazu zählt einerseits der *Anerkennungsaspekt*, worunter der seitens der Betreuer zum Ausdruck gebrachte oder versagte Respekt als „gleichwertiger Interaktionspartner“ gemeint ist. Gerade im Rahmen eines Programmziels „Verselbständigung“ ist der Anerkennungsaspekt für Jugendliche ein zentrales Thema.

Unter dem Begriff *Sicherheitsaspekt* haben Oelerich/Schaarschuch (ebd.) die Bedürfnisse nach „Geborgenheit“ und „Verlässlichkeit“ erfasst, die von Betreuern als „Ressource in schwierigen Situationen“ erwartet wird. Maar unterstreicht diese Erkenntnis, indem sie davon spricht, dass „Desinteresse und Passivität der Professionellen, kulturelle sowie funktionale Differenzen zwischen Professionellen und Nutzern, Unzuverlässigkeit der Professionellen“ bei den Nutzern zum Ausdruck bringt, es fehle den Professionellen an Akzeptanz gegenüber den Nutzern“ (Maar 2006: 122).

Beim *Zuwendungsaspekt* geht es um die von Betreuern zugelassene oder versagte „emotionale Nähe (z.B. in den Arm nehmen)“. Dieser Aspekt reflektiert die Rolle der Betreuer als ‚signifikante Andere‘ als interaktioneller Nutzenfaktor.

Schließlich hat die Studie von Oelerich/Schaarschuch (ebd.) im *Macht- und Disziplinierungsaspekt* einen weiteren Bereich ermittelt, der auf das Nutzenpotenzial große Auswirkung hat. Sie kommt dadurch zum Ausdruck, dass die Betreuer über die Ressource Geld aber auch über die Verhaltenssteuerung Druck und Zwang auf die Nutzer ausüben können, nicht zuletzt, dass Betreuer über den Verbleib der Nutzer im Sozialprogramm entscheiden; als negativ wird von den Nutzern

empfundener, wenn Betreuer die Kontrolle auf den als „privat“ deklarierten Bereich ausdehnen; dagegen kann Kontrolle auch als „hilfreich und stützend“ empfunden werden, wenn sie sich auf die alltägliche Lebensführung bezieht (Schulbesuch, Pünktlichkeit, Einhalten von Absprachen usw.). Wird dagegen der Bedarf eines potentiellen Nutzers an sozialer Dienstleistung von den im Jugendamt vorherrschenden Wahrnehmungs-, Definitions- und Entscheidungsweisen festgelegt, dann empfinden sich Nutzer als „Objekt jugendamtlicher Willkürentscheidungen“ (Normann 2003: 156). Dies behindert massiv den Aufbau vertrauensvoller Beziehungen zu den Professionellen. Und, wie Finkel festgestellt hat, kann es zum „inneren und/oder äußeren Rückzug“ führen, wenn das Erleben der Eigenständigkeit, also das Handeln nach eigenen Überzeugungen und Wertvorstellungen, durch institutionelle Regeln, Normen und Strukturen bedroht wird (Finkel 2004: 317).⁹

Alle die genannten Faktoren, die sich auf der Mikroebene zwischen Professionellen und Klienten abspielen, haben spezifische Auswirkungen auf die Entfaltung des Nutzens, der in sozialen Dienstleistungen prinzipiell enthalten sein kann, aber je nach Strukturkonstellation in unterschiedlicher Ausprägung zur Verfügung steht. Begründet man die Interaktionsbeziehung zwischen Professionellen und Nutzern dienstleistungstheoretisch, dann ist sie von einer auf Wechselseitigkeit und Gleichberechtigung ausgerichteten Beziehung geprägt. In einem solchen Kontext kann der Nutzer alle Vorstellungen artikulieren, mit welchen sozialen Dienstleistungen er seine Problemlagen lösen und Entwicklungsvisionen realisieren möchte. Jede Einschränkung dieser „reziproken Interaktionsbeziehung“ (Maar 2006, 16), wirkt sich als Nutzen limitierend aus, weil er die Deutungs- und Durchsetzungshoheit des Nutzers untergräbt und so dessen Kooperationsbereitschaft reduziert. Dadurch ist nicht nur der Nutzen der sozialen Dienstleistung gefährdet, sondern es steigt das Risiko des Abbruchs.

⁹ Bleibt darauf hinzuweisen, dass die hier durchgängig berührte Problematik des faktischen Ungleichgewichts zwischen Professionellem und Nutzer sich in der Beratungspraxis reduzieren lässt, wenn alle Beteiligten eine Differenzierung von „Sachebene“ und „Beziehungsebene“ vornehmen; vgl. Watzlawick (1969: 61ff).

1.5.4 Die subjektiven Präferenzen als nutzenstrukturierende Bedingung

Bieker 1989 hat die „Bewährungshilfe aus der Adressatenperspektive“ untersucht und sich der Sichtweise, Erfahrungen und den Reaktionen der Probanden gewidmet. Ein Ergebnis lautet, dass die Kooperationsbereitschaft des Adressaten in dem Maße wächst, wie er bei der Verwirklichung der für ihn subjektiv relevanten Ziele unterstützt wird. Von „Kooperativer Arbeit“¹⁰ kann erst dann gesprochen werden, „wenn Personen zusammen für gemeinsam akzeptierte Ziele arbeiten. Dabei brauchen die Ziele der kooperierenden Personen nicht unbedingt identisch zu sein, aber die Zielerreichung muss für alle Beteiligten befriedigend sein“ (Lindgren 1973: 390). In diesem Zusammenhang radikalisiert Feger die Nutzerperspektive, indem er sagt, dass kooperative Arbeit erst dann zustande kommt, „wenn einem Individuum von anderen geholfen wird, eines seiner Ziele zu erreichen“ (Feger 1972: 1609).

Abschließend geht es um den hohen Einfluss der individuellen Wahrnehmungs- und Deutungsmuster, die „subjektiven Relevanzkontexte“ (Oelerich/Schaarschuch 2005: 94), die das Inanspruchnahmeverhalten der Nutzer beeinflussen. Finkel hat in ihrer Untersuchung über die Einflüsse der Heimerziehung auf die biographische Entwicklung junger Frauen festgestellt, dass diese „mit enormer Kraft“ sowohl die Anbindung an die Einrichtung als auch ihr eigenes Verhalten steuern. Denn, indem sie Lernangebote der Einrichtung aufgreifen oder ablehnen, nehmen sie aktiv Einfluss auf ihren eigenen Lern- und Entwicklungsprozess, auch indem sie ihre biographische Vorgeschichte eigenen Deutungen unterwerfen (Finkel 2004: 314).

Oelerich/Schaarschuch (2005) haben in ihrer Untersuchung über den Nutzen einer Jugendhilfeeinrichtung aus der Nutzerperspektive der Jugendlichen ebenfalls festgestellt, dass Nutzen höchst individuell empfunden wird und Fragen danach nur subjektiv zu beantworten sind. Dabei haben der subjektiv wahrgenommene Lebenskontext, die individuell empfundene Wichtigkeit eines Problems, persönlich vorhandene Ressourcen sowie die Präferenzen der Jugendlichen einen „wesentlichen Einfluss darauf, ob und in welcher Weise sich der Nutzen eines

¹⁰ Der Begriff „Kooperation“ wird in den Zitaten von Lindgren und Feger verwendet und wird hier verstanden als Interesse der Nutzer, weiter die professionelle Dienstleistung in Anspruch zu nehmen.

sozialen Dienstleistungsangebotes realisiert oder auch nicht“ (Oelerich/Schaarschuch 2005: 94). Der spezifische Hintergrund des „subjektiven Relevanzkontextes“ entscheidet also darüber, ob professionelle Dienstleistungen in Anspruch genommen werden oder nicht. „Der institutionelle Relevanzkontext bezieht sich auf diejenigen Merkmale der Institution, die aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer einen als relevant wahrgenommenen Einfluss auf den Nutzen der von ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistung haben“ (ebd: 94).

1.6 Forschungsfrage

Die zurückliegenden Differenzierungen von Begriff und Gegenstand sozialer Dienstleistung haben nicht zuletzt deutlich gemacht, dass der Erbringungsprozess der Dienstleistungen von einem Spannungsverhältnis zwischen den hauptsächlichen Akteuren gekennzeichnet ist. Dieses Spannungsverhältnis resultiert aus den je eigenen Logiken, die den Handlungshintergrund der Akteure bestimmt, genauer: es sind Nutzerlogik und Professionellenlogik, die sich gegenüber stehen und ihren eigenen Regeln folgen.

Unter Nutzerlogik soll verstanden werden, dass Nutzer ihre Entscheidungen für oder gegen die Inanspruchnahme einer sozialen Dienstleistung ausschließlich am eigenen Lebenskontext ausrichten, innerhalb dessen sie spezifische Problemlösungen verfolgen. Der Begriff Nutzerlogik meint, dass es im Nutzerselbstverständnis kohärente Relationen und Gewichtungen gibt, die in sich schlüssige Deutungsmuster bilden und durch subjektive Einsichten begründet sind. Dazu zählen die individuell-subjektiven Dimensionen wie etwa Präferenzen, Wahrnehmungen und Interpretationen, die kulturell-normativen Orientierungen, Erwartungen, Nutzungserfahrungen und Lebensperspektiven, die aus der Nutzerperspektive für den Nutzungsprozess bzw. dessen Nicht-Nutzung relevant sind. Alle Lösungsschritte, die sich im Rahmen des Erbringungsprozesses stellen, benötigen eine ‚logische‘ Passung zur Ausgangslage, wie der Nutzer sie definiert. Man kann auch sagen, die Lösungsschritte müssen einen adäquaten Gebrauchswert beinhalten, der eine Kontextveränderung im Leben des Nutzers konkret ermöglicht.

Dagegen wird unter Professionellenlogik verstanden, dass Beraterhandeln auf den institutionellen Rahmen bezogen ist, innerhalb dessen die soziale Dienstleistung erbracht wird, etwa auf die formalen Bedingungen eines Beratungssettings wie Personalausstattung und Beratungskapazität. Bestandteil der Professionellenlogik sind auch die personalen Voraussetzungen, dazu zählen nicht zuletzt die kommunikativen Kompetenzen zur Erstellung und Realisation nutzerbezogener Dienstleistungsangebote.

Der Untersuchungsgegenstand des Projekts sind die Gründe und Motive für den Abbruch einer Erziehungsberatung. Damit rückt der ‚Nicht-Nutzen‘ ins Zentrum der Analyse, und es ist das Ziel der Untersuchung, über den ‚Nicht-Nutzen‘ zum ‚Nutzen‘ zu kommen. Das bedeutet, die nutzenbeschränkenden Merkmale des Angebots zu entschlüsseln, und zwar aus der Perspektive der aus dem weiteren Beratungsprozess sich zurückziehenden Nutzer. Auf diese Weise sollen die Gebrauchswerthaltigkeit der Beratung erhöht und die Beratungssettings optimiert werden, so dass Beratungsstellen ihr Profil als nutzenbringende Institution verstärken können.

Dazu ist erforderlich, die ‚Grammatik der Barrieren‘ zu verstehen. Der Barrieren-Begriff ist aus Nutzersicht definiert. Er verfolgt die Schnittpunkte im Erbringungsprozess, an denen Passungsverhältnisse verfehlt und Nutzungserwartungen enttäuscht werden, so dass der Rückzug aus dem Setting für die Nutzer folgerichtig erscheint. Die Forschungsfrage konzentriert sich also auf die Regeln, die das Entstehen von nutzeradäquatem Gebrauchswert verhindern.

2. Das exemplarische Feld: Die Erziehungsberatungsstelle

Die hier vorliegende Studie befasst sich mit der Rekonstruktion von Nutzungsbarrieren aus der Sicht der Nutzer. Als Untersuchungsfeld der Studie wurde die Erziehungsberatung ausgewählt, denn hier handelt es sich um eine Institution, die einerseits eine herausragende Bedeutung für die sozialpädagogische bzw.

psychologische Professionalisierung hat.¹¹ Andererseits erfährt deren Dienstleistung eine hohe Nachfrage in der Bevölkerung. Diese Nachfrage wird sowohl von der einschlägigen Literatur (Overmann, Schilling 2006; Hundsalz 2006)¹² als auch vom Bundesamt für Statistik (destatis 2006) bestätigt, dessen neueste Veröffentlichung für das Jahr 2006 eine Zunahme von über 3000 Beratungsfällen gegenüber 2005 ausweist; ein Vergleich mit dem Jahr 2001 ergibt sogar eine Steigerung von rund 11% abgeschlossener Beratungen pro Jahr.

Diese quantitative Betrachtung fordert jedoch Fragen nach der Qualität der Beratung heraus, mit anderen Worten: Berechtigt diese hohe und jährlich steigende Nachfrage dazu, der sozialen Dienstleistung Erziehungsberatung auch einen generell hohen Gebrauchswert zu unterstellen? Die erwähnte Statistik des Bundesamts enthält die Rubrik „Der letzte Beratungskontakt liegt mehr als 6 Monate zurück“.¹³ Vermutlich enthält diese Rubrik auch die Abbrecher einer Erziehungsberatung; doch wissenschaftlich verwerten lässt sich diese Vermutung nicht. Viel eher ist diese Unsicherheit, wie an anderer Stelle bereits erkannt (vgl. Haid-Loh 1995) ein Grund, Abbrecher als eigenen Untersuchungsgegenstand aufzufassen, wie das in meiner Studie aus der Nutzerperspektive und auf der Basis der Dienstleistungstheorie getan wird.

Zunächst soll in diesem dritten Kapitel das Untersuchungsfeld näher dargestellt werden. Zum einen, indem das begriffliche Verständnis und der gesetzliche Rahmen abgesteckt wird. In einem weiteren Abschnitt werden sowohl die strukturellen Bedingungen des Beratungsprozesses als auch dessen Eckpunkte und „idealen“ Aspekte erläutert, so dass man ein realistisches Bild von den Aufgaben und Zielvorstellungen der Beratung erhält und einen Überblick über die Rollenorganisation erhält.

¹¹ Darauf wird im Schlusskapitel mit Blick auf die Konsequenzen näher eingegangen, vgl. Seite 233.

¹² Overmann/Schilling geben falsche Zahlen wider (Seite 44): Die vom Bundesamt für Statistik übernommene Zahl 301.650 (siehe Datenblatt 6.1) bezieht sich auf die Gesamtzahl institutioneller Beratung (Erziehungs-, Sucht- und Jugendberatung) im Jahre 2003; die Erziehungsberatung (Datenblatt 6.2) betreffen nur 268.276 Fälle. Die Vergleichszahlen von Hundsalz (2006, 62) enden im Jahr 2001.

¹³ Der Anteil dieser Gruppe an der Gesamtheit institutioneller Beratung scheint tendenziell rückläufig: von 16,7% in 2001 auf 16,0% in 2005 bis auf 15,2% in 2006.

2.1 Erziehungsberatung als „Hilfe zur Erziehung“

Erziehungsberatung ist eine Leistung der Jugendhilfe nach § 27 KJHG „Hilfe zur Erziehung“. Sie zielt auf die Unterstützung der Erziehungsberechtigten bei ihren Erziehungsanliegen und soll eine Erziehung gewährleisten; in den Worten des Sozialgesetzbuches SGB 8: „Ein Personensorgeberechtigter hat (...) bei der Erziehung eines Kindes oder eines Jugendlichen Anspruch auf Hilfe (zur Erziehung), wenn eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist und die Hilfe für sein Entwicklung geeignet und notwendig ist“. §28 KJHG enthält sowohl die Aufgaben der Erziehungsberatung¹⁴ (neben anderen Beratungsdiensten und Einrichtungen) als auch die Zusammensetzung des multiprofessionellen Teams,¹⁵ in den Worten des Gesetzestextes:

„Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsdienste und – einrichtungen sollen Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrunde liegende Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung unterstützen. Dabei sollen Fachkräfte verschiedener Fachrichtungen zusammenwirken, die mit unterschiedlichen Ansätzen vertraut sind“ (Abel 1998).¹⁶

Die Arbeitsweise, konzeptionelle Ausrichtung und die Klientel einer EB unterscheiden sich je nach Trägerinteresse, Ausbildungsstand und Besetzung der Mitarbeiterinnen-Teams. Dagegen findet man folgende Merkmale generell in einer EB: ein multiprofessionelles Team, es gilt Freiwilligkeit und Kostenlosigkeit der Inanspruchnahme und die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen (vgl. Abel 1998).

¹⁴ Zur Vereinfachung wird im Folgenden der Begriff Erziehungsberatung unter der Abkürzung „EB“ verwendet.

¹⁵ Unter multiprofessionell ist zu verstehen, dass die Beratungsstelle aus Pädagogen, Sozial-/Heilpädagogen und Psychologen zusammen gesetzt ist

¹⁶ Zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen vgl. Hundsalz 1994, 1995; Abel 1998. Zu den Vor- und Nachteilen für die EB vgl. Hundsalz 1994, 1995; Menne 1995.

2.2 Zur Entwicklung der Aufgabenschwerpunkte der EB

In der historischen Literatur werden zwei Gründungsdaten der EB genannt. Zum einen die „Errichtung einer heilpädagogischen Beratungsstelle durch den Kriminalpsychiater W. Cimbal“ im Jahre 1903, zum anderen die Eröffnung der „Medico-pädagogischen Poliklinik für Kinderforschung, Erziehungsberatung und ärztlich erziehliche Behandlung“ anno 1906 in Berlin (vgl. Abel 1998: 23). Zu dieser Zeit richtete sich Erziehungsberatung vor allem an die Zielgruppe „schwer erziehbare Kinder“ und ist bis zum Ende des Kaiserreichs durch vier theoretische Entwicklungslinien gekennzeichnet: (1) die psychoanalytischen Wurzeln, (2) den psychiatrisch kriminologischen Zugang, (3) sozialpädagogische, fürsorgerische Reformansätze und (4) heilpädagogische Ansätze (vgl. Abel 1998: 25; auch Presting 1989; Kurz-Adam 1995; Hundsalz 1995).

Das Reichsjugendwohlfahrtsgesetz RJWG von 1922 etablierte im Grundsatzparagrafen 1 zwar, dass „jedes deutsche Kind das Recht auf Erziehung zur leiblichen, seelischen und gesellschaftlichen Tüchtigkeit hat“ (ebd.); aber zugleich regelte das Gesetz auch, dass „öffentliche Jugendhilfe“ eintritt, wenn die Familie den „Anspruch des Kindes auf Erziehung“ nicht erfüllte. Die öffentliche, also staatlich geförderte und eingerichtete EB der Weimarer Republik ist dadurch gekennzeichnet, dass sie „vor allem kontrollierende und selektierende Funktionen in der Jugend- und Sozialpolitik des Staates“ übernahm (Abel 1998: 27).

Mit der Machtübernahme des Nationalsozialismus stellten die meisten der rund 80 EB-Stellen ihre Tätigkeit ein (Kadauke-List 1989, 182). Die Nationalsozialistische Volkswohlfahrt NSV übernahm die Aufgaben der Erziehungsberatung und organisierte sie nach totalitärem Muster neu. Zu diesem Zweck wurden psychologische Erkenntnisse mit der völkisch-rassistischen NS-Ideologie vermischt, was zu einer rigiden Politik der Aussonderung vermeintlich „schädlicher“ Jugendlicher und der Diagnostik „aufwandunwürdiger“ Kinder und Jugendlicher führte. Die institutionelle Erziehungsberatung war im Nationalsozialismus ein „Kontroll- und Selektionsorgan“ im Dienste seiner totalitären Innen- und Sozialpolitik (vgl. Abel 1998: 34f).

Nach 1945 erklärten die Besatzungsmächte das RJWG von 1922 für „unbedenklich und anwendbar“ (ebd. 37) und die EB wurden „für die Reeducation-Politik ein geeignetes Betätigungsfeld“ (Maikowski/Mattes/Rott 1976: 53). Mit Inkrafttreten des Jugendwohlfahrtsgesetzes von 1961 wurde Erziehungsberatung zur Aufgabe der Jugendämter, in Zusammenarbeit mit freien Trägern und nach dem Subsidiaritätsprinzip (Abel 1998: 42), wobei die multidisziplinären Teams aus Sozialarbeiter, Psychologe und Facharzt für Kinder- und Jugendpsychiatrie bestanden. Die psychotherapeutische Behandlung war in den 50er Jahren in „50 bis 60%“ (Abel 1998: 42) der Fälle die einzige verordnete Maßnahme. In den 1960er Jahren war die Beratungsarbeit „noch vorwiegend tiefenpsychologisch orientiert“ (ebd. 43), aber durch den Boom der gesprächs- und verhaltenstherapeutischen Methoden an den Universitäten in den 1970er Jahren erhalten die EB einen starken Trend zur therapeutischen Beratung (ebd. 45). Diesem Trend in der EB widersprach der fünfte Jugendbericht, der eine stärker Orientierung an den „alltäglichen Lebenszusammenhängen der Beratenen“ (BMJFG 1980, 178) forderte. Die 1980er Jahre waren dann geprägt durch die Alltags- und Lebensweltorientierung in der Sozialpädagogik (Thiersch 1985), durch die Aufforderung nach „Öffnung der Beratung“ (Thiersch 1989; 1990) und durch die gemeindepsychologische Perspektive (Keupp 1978), die in das Selbstverständnis der EB Einzug gehalten haben. Wegen ihrer „Mittelschichtorientierung, Abgehobenheit und Elfenbeinturmtherapie“ waren die traditionellen Beratungsinstitutionen bereits stark kritisiert worden (Thiersch 1985; 1990). Hinzu kam die Kritik an der zunehmenden Unübersichtlichkeit in ihrem Angebot, eine Folge der Professionalisierung, die auch eine Ausdifferenzierung der Beratungsangebote nach sich zog. „Selektion und Spezifizierung der Probleme (kann) dazu führen, dass das Gemenge der Schwierigkeiten nicht nur sortiert, sondern zugleich auch hierarchisiert wird; es besteht die Gefahr, dass Probleme unterschätzt, ausgegrenzt, ja verdrängt werden. Hilfe bleibt ineffektiv, weil es nicht gelingt, sie in den gegebenen Lebenszusammenhang zurückzuübersetzen“, so lautet das Urteil eines führenden Experten seiner Zeit über die Arbeit der EB (Thiersch 1985b: 29). Aus gemeindepsychologischer Perspektive (Keupp 1978) betraf die Kritik an der EB die Diskrepanz zwischen Alltag und Lebenswelt der Menschen. Das Gesamturteil (Keupp 1978: 1987) lautete, dass das bestehende System psychosozialer und psychotherapeutischer Versorgung charakterisierbar war durch eine mangelnde

Integration in den sozialen Lebenszusammenhang derer, die Hilfeleistungen brauchten; aber die professionellen Interessen dominierten die Bedürfnisse der Klienten und deren alltägliche Problemlagen wurden durch parzellierte Zuständigkeiten und Kompetenzen der unkoordinierten intervenierenden Institutionen nicht ausreichend wahrgenommen. Ein „problemsensibler Zugang in die Lebenswelt der Betroffenen“ wurde dadurch „weitgehend verstellt“ (ebd.).

Der achte Jugendbericht kritisierte die Unzulänglichkeit der methodischen, konzeptionellen und organisatorischen Ausrichtung der EB mit Blick auf die Lebenslagen der Klienten. Diese Kritik wurde im Zehnten Jugendbericht zum Teil relativiert durch die Anerkennung der besseren Vernetzungsarbeit der EB mit anderen Diensten der Jugendhilfe. Dagegen wurde bemängelt, dass bei „Multiproblemfamilien“ (kinderreich, arm, über mehrere Generationen benachteiligt) wenig Erfolg erzielt wurde. Als Gründe wurde die als hochschwierig zu betrachtende „Komm“-Struktur (Zehnter Jugendbericht 1998: 276) angeführt, die vom Klienten eine primäre Eigenaktivität erwartet, sein Problem an eine EB heranzutragen; dagegen zeichnet sich das Konzept der „aufsuchenden Familientherapie“ (Conen 1996) dadurch aus, dass Beratung im konkreten Lebensumfeld der Betroffenen stattfindet; ein ähnliches Konzept verfolgt die „zugehende Beratung“ (vgl. Krist 2006), sie bietet ihre Hilfestellung in Erziehungsfragen in Kooperation z.B. mit einer Kindertagesstätte an, wo Eltern spontan oder kurzfristig Unterstützung erhalten können.

Mittlerweile ist die EB von vielen Seiten unter Druck. Vor dem Hintergrund knapper öffentlicher Mittel muss die EB bei stetigem Aufgabenwachstum ihre Effektivität und Effizienz beweisen, zugleich kämpft sie um ihre Existenz, die durch jahrelange Kritik an ihren Methoden immer wieder in Frage gestellt wurde. Eine Reaktion waren die verstärkten Evaluationsmessungen in eigener Regie, mit denen man sich vielfach selbst positive Zeugnisse ausstellte. Hinzu kommt die Tatsache, dass die gesetzliche Einbindung der EB in die Jugendhilfe (1992) sowie die Einführung des Psychotherapeutengesetzes 1999 (vgl. Menne 2000: 76) zu einer Zersplitterung der fachlichen Debatte zum Spannungsverhältnis von EB und zuständigen Behörden geführt hat. Denn nach wie vor ist es eine Gratwanderung der EB, den gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen und dennoch die spezifische Eigenständigkeit als EB zu bewahren (vgl. Hundsalz 1994, 1995; Menne 1994, 1995). Gleiches gilt für die

Grenzziehung von Beratung, Psychotherapie und heilkundlicher Psychotherapie und die Frage, ob die Psychotherapie überhaupt Bestandteil der EB sein soll (vgl. Hundsalz/Menne 2000; Lasse 2004). Einer breiten Diskussionsgrundlage bedürfen auch die Fragen um eine Öffnung der Beratung (Lenz/Straus 1998; Lenz 1994), der Outputsteuerung in der EB und die Konzipierung der Beratung als marktförmiges „Produkt“ (Müller 1996).

Als Zwischenresümee dieser Debatten wird auf den Zusammenhang hingewiesen, den es zwischen den gestiegenen Kosten der EB und den zusätzlichen Aufgaben gibt, die sie übernommen hat. Eine Kontrolle dieser Kosten wird nur möglich sein, wenn man der EB mehr Spielraum bei der Definition der Aufgabenprioritäten lässt (vgl. Hundsalz 2006). Andererseits sieht man eine Zukunftsperspektive für die EB in der Öffnung der Beratung für weitere Klientenkreise, etwa in Form „zugehender Beratung“ (vgl. Krist 2006; Esser 2006; Kirst/Lorenz/Schneider 2006), als Kooperation bzw. Vernetzung mit anderen Institutionen (Kirst 2006), zum Beispiel mit dem Familiengericht (vgl. Fischer 2006) oder der Psychotherapie (vgl. Degenhardt 2006); auch in der Verstärkung stadtteilorientierter Erziehungsberatung, Stichwort „Sozialraumorientierung“ (vgl. Hartwig/Kohlmann/Mockewitz 2006) und Elterntraining (vgl. Conrad-Ladwein et al. 2006) werden aussichtsreiche Aufgaben für die Erziehungsberatung gesehen. Zum Teil werden sie in neuen organisatorischen Formen bereits praktiziert, etwa als „integrierte Beratungsstelle“ wie die „Lebensberatung“ im Bistum Trier (vgl. Zimmer 2006). Andere Formen der Öffnung wie die „Niedrigschwelligkeit“ (Kirst 2006) werden kritisch gesehen, da hier die Gefahr bestünde, „Beratung zur Beliebigkeit zu degradieren“ (Esser/Zimmer 2006).

Aus dem hier zusammengefassten Spektrum der fachlichen Diskussionen um die aktuellen und zukünftigen Aufgaben der EB lässt sich unschwer erkennen, dass sowohl auf der institutionellen als auch auf der Interaktionsebene die Nutzerseite völlig außen vor bleibt.

2.3 Beratungsprozess

Wir unterstellen, dass bestimmte Nutzer einer Erziehungsberatung eigene Vorstellungen vom Gebrauchswert einer Beratung haben. Aus diesem Grund können

sie sowohl nutzenfördernde als auch nutzenlimitierende Faktoren eines Beratungsvorgangs identifizieren, und zwar entweder aus dem Kontext der laufenden Beratung oder weil sie Erfahrungen mitbringen, die sie mit den unterschiedlichen strukturellen Merkmalen einer Beratungsinstitution bereits gemacht haben. Unter strukturellen Merkmalen wollen wir sowohl *institutionelle* als auch *organisatorische* wie *professionelle* Bedingungen verstehen. Die *institutionellen* Bedingungen sind in den einschlägigen Gesetzestexten enthalten; die *organisatorischen* Bedingungen sind der Ausdruck der zeitlichen oder örtlichen Umstände einer spezifischen EB, die von den dort tätigen Professionellen festgelegt werden, genauso wie deren interaktionelle Struktur, also die methodischen und inhaltlichen Aspekte, nach denen dort Beratung stattfinden soll. Im Folgenden werden die wichtigsten Facetten eines Beratungsablaufs dargestellt, um die Struktur für einen „idealtypischen Beratungsprozess“ zu gewinnen.

2.3.1 Metatheoretischer Bezugsrahmen der Beratungstheorie im Spiegel der Berater-Klient-Struktur¹⁷

Es geht nun um einen allgemeinen Rahmen von Beratung, der die strukturellen Momente der Beratungstätigkeit ins Zentrum stellt. Das Ziel ist die Darstellung der zentralen Aspekte, die eine professionelle Beratung konstituieren. Der Begriff „metatheoretischer Bezugsrahmen“ (Brunner/Schönig 1990: 152) will zum Ausdruck bringen, dass hier Kriterien für theoretische Aussagen und Orientierungen zum Beratungsprozess thematisiert werden. Metatheorie wird verstanden als ein „Raster für die übergreifende Reflexion des Beratungshandelns“ (ebd.).

Als Ausgangspunkt für den Entwurf des metatheoretischen Bezugsrahmens wird eine vereinfachte Definition von Beratung vorangestellt:

„Beratung ist zielgerichtetes, kontext-spezifisches und temporäres Handeln in der pädagogischen oder psychologischen Arbeit mit Personen, die

¹⁷ Dieser Abschnitt stützt sich im Wesentlichen auf das Resümee, das Brunner/Schönig aus den von ihnen herausgegebenen Beiträgen zur sozialpädagogischen, schulpädagogischen und psychologischen Beratung (Brunner/Schönig 1990, 152-158) gezogen haben.

Unterstützung bei der Lösung eines Problems suchen“ (ebd. 153).

Die in dieser Definition herausgestellten Eigenschaften des Beratungshandelns werden in Kernbegriffe gefasst und als nächstes erläutert.

Zielgerichtetheit

Die zur Beratung vereinbarten Personen kommunizieren auf der Basis eines „expliziten“, d.h. vor Beratungsbeginn ausgesprochenen Auftrags an den Berater, ihn bei der Lösung eines Problems zu unterstützen. Von einem „impliziten“ Auftrag spricht man dann, wenn Ratsuchende ein an sie herangetragenes Hilfs- und Unterstützungsangebot, z.B. das einer Erziehungsberatungsstelle wahrnehmen und sich zu diesem Zweck in einer Beratungsstelle einfinden. In beiden Fällen treten Personen miteinander in Beziehung, um sich auf das Ziel einer Problemlösung zu konzentrieren: „Was die Zielgerichtetheit des Beratungshandelns betrifft, so sucht im einfachsten Fall der Klient einen Rat bei einem Rat-Geber; dieser versucht, den Ratsuchenden in seinem Suchen nach Selbstklärung, Problemreduktion und –lösungen zu unterstützen“ (ebd.).

Die Ziele einer Beratung werden von den einschlägigen Gesetzen und den gesellschaftlichen Leitbildern von Entwicklung, Erziehung und familiärem Zusammenleben mitbestimmt; generell orientieren sich diese Leitbilder „am Wohl des Kindes“ (Hundsatz 1995: 17). Zielsetzung und Planung der Beratung müssen mit den Ratsuchenden in einem gemeinsamen Klärungsprozess ausgehandelt werden. Allgemeine Leitlinie ist dabei, dass die Anliegen der Ratsuchenden einer „fachlichen Bewertung in einem entsprechenden Diskussionsprozess“ bedürfen (ebd. 210). Weiter ist es für beide Parteien „erforderlich, zu den Anliegen der Ratsuchenden Distanz zu gewinnen und sie auf dem Hintergrund der Konzeption der Beratungsstelle, ihren rechtlichen Grundlagen, ihrer institutionellen Einbindung und der eigenen fachlichen Einschätzung im Hinblick auf die Realisierbarkeit der genannten Ziele zu reflektieren“ (ebd.).

Für die Nutzersicht relevant an diesem in der EB allgemein üblichen Verständnis von Zielgerichtetheit sind insbesondere die Forderungen nach „fachlicher Einschätzung“

seines Anliegens, nach deren „Realisierbarkeit“, also die professionelle „Bewertung“, sowie die „Distanz“ zum Problem. Kann der Nutzer sein Gebrauchswertverständnis zur Geltung bringen, zumal vom Klärungsprozess verlangt wird, dass er „die Wünsche des Ratsuchenden zwar berücksichtigen, aber fachlich kritisch betrachten“ (ebd.) soll?

Prozessorientierung

Dieser Begriff besagt, dass es sich bei Beratung um eine fortlaufende Hypothesenbildung handelt und deren Überprüfung und Korrektur sowohl im Beratungskontext als auch im Alltag der Ratsuchenden (Hundsatz 1995: 17f) statt findet. Diese Formulierung deutet einen „kreisförmigen Prozess“ (Brunner/Schönig 1990: 153) an. Tatsächlich folgt in der Praxis auf jede (Re-)aktion des Klienten eine (Re-)aktion des Beraters oder umgekehrt. Merkmal dieses zirkulären Fließens ist, dass Anfang und Ende unbestimmbar bleiben können

Aus Nutzersicht ist bedeutsam, dass das Beratungssystem nur vollständig ist, wenn beide Teilnehmer, also Berater und Klient, integriert sind und gleichberechtigt Einfluss haben auf die Hypothesenbildung; auf die Forderung nach Symmetrie wird später noch einmal eingegangen (vgl. hier Seite 53).

Kontextualität

Der Kontext des Berater-Klient-Systems konstituiert sich, wenn ein kontextspezifisches und temporäres Handeln an einem bestimmten Ort und zu einer bestimmten Zeit zwischen mindestens zwei Personen stattfindet, „die sich in einer gegebenen Situation in unterschiedlichen Rollen auf gemeinsame Problemlösungsversuche einlassen“ (Brunner/Schönig 1990: 153). Man unterscheidet Kontextualität zum einen mit Blick auf beide Beratungsakteure. Erstens geht es um die kontextuelle Einbindung des Ratsuchenden im familiären und außerfamiliären Umfeld, das seine Beratungsziele sowie das Erleben und Verhalten prägt. Zweitens ist auch der Berater individuell eingebunden in persönlichkeitspezifische und familiäre Kontexte, die ihn prägen und sein professionelles Verhalten mitbestimmen. Andererseits geht es um die professionelle

Kontextualität. Sie ist insbesondere beeinflusst vom institutionellen Rahmen und der dort ausgebildeten Beratungs-„Kultur“, etwa den Ausbildungsrichtungen des Teams, dem ethischen Beratungsverständnis sowie dem Trägerumfeld und dessen Netz kooperierender Einrichtungen, die damit verbundenen Interessen eingeschlossen. Alle genannten persönlichen wie institutionellen Aspekte prägen die Kontextualität der Beratung (ebd. 155). Allgemein formuliert: „Die Institution, in der die Beraterinnen und Berater arbeiten, der Auftrag, der ihnen vom Gesetzgeber und vom Träger gegeben wird, die Strukturen, in die sie eingebunden sind, und die Grenzen, die ihnen z.B. aufgrund endlicher Ressourcen gesetzt sind, bestimmen letztlich die Beratung“ (Hundsatz 1995: 208).

Es fällt auf, dass die hier dargestellte, allgemein gebräuchliche Auffassung von Kontextualität nur wenig auf den Stellenwert eingeht, den die Nutzer selbst dem Kontext widmen könnten und welche Rückschlüsse sie daraus für die erwartete Hilfestellung ziehen möchten.

Der interaktionale Charakter der Beratung als „kooperativer Prozess“

Das System Beratung besteht aus unterschiedlichen, ja gegensätzlichen Akteuren, die jedoch miteinander „verquickt“ (Brunner/Schönig) und aufeinander bezogen sind. Tatsächlich meint die Bezeichnung „interaktionaler Charakter“ der Beratung, dass sie einen systemischen Bezug hat, dass also Rat-Geber und Rat-Suchender, Klient und Berater zusammen gehören, dass sie ein wechselseitig komplementäres System bilden. Mit anderen Worten: Wo Beratungskonzepte Teilaspekte fokussieren, seien es „Defizite“, seien es „Kompetenzen“ oder andere, liegt ein Widerspruch zum systemischen Grundcharakter von Beratung vor und, statt Problembewältigung zu befördern, wird sie behindert

Metatheoretisch wird das „Ineinander des Handelns“ (Brunner/Schönig 1990: 154) im Beratungsprozess ergänzt durch die Kooperation der Beratungspartner. Interaktion und Kooperation bilden also zwei Voraussetzungen, die für das Gelingen von Problembewältigung in der Beratung entscheidend sind (vgl. Flügge 1991). Der interaktionale Rahmen, mitgeprägt von einem intensiven Kooperationsverständnis, ist – laut Brunner/Schönig – elementarer Bestandteil eines jeden metatheoretischen

Entwurfs, der die Grundkonstellationen von Beratungshandeln erfassen und den einzelnen Fachdisziplinen als Orientierungsfeld dienen will.

Aus Nutzersicht ist daher die wechselseitige Komplementarität des Handelns eine wichtige Grundkonstante in der Beratung, die den eigenen Kooperationsbeitrag begründet und legitimiert.

Das Berater-Klient-Verhältnis

Soll die Kooperation auch effektiv sein, dann muss eine weitere Voraussetzung vorliegen, die das Verhältnis zwischen Berater und Klient betrifft und jenseits rein struktureller Überlegungen liegt: Aufbau und Unterhaltung einer „offenen und tragfähigen Vertrauensbeziehung“ (ebd. 73). Dazu beitragen kann einerseits die positive Zuwendung durch die explizite Aufmerksamkeit des Beraters für die Problemlage des Klienten; andererseits sind es die eindeutigen Signale des Beraters, dass er die Ratsuchenden ernst nimmt. Mit dem Stichwort Vertrauensverhältnis ist ein Zwischenbereich angesprochen, der jede Interaktion als zwischenmenschliche Begegnung fundamental kennzeichnet: Zwischen Berater und Klient besteht eine auf ethischen Prinzipien aufbauende Beziehung, wobei die „gegenseitige Achtung“ (Erich Fromm) ein Schlüsselmerkmal ist. Aus ethischer Sicht orientiert sich die Beziehungsgestaltung an den Bedürfnissen der gegenseitigen Wertschätzung, Anerkennung und Akzeptanz, auch um das Gegenüber in seinen wechselnden Befindlichkeiten und Bezügen zur Welt wahrnehmen zu können (vgl. Brunner/Schönig 1990, 157). Die Beziehungsqualität in einer Beratung spiegelt sich auch in der Zusicherung von Autonomie und Kontrolle, das heißt, ein Freiraum zu unabhängigem Denken sowie die Möglichkeit autonomer Entscheidungen sind einzurichten. Und auch dem „Bedürfnis nach Selbstaktualisierung“ (Lindgren 1973)¹⁸, also dem Wunsch, an persönlich relevanten Zielen der Weiterentwicklung und Veränderung zu arbeiten, sollte die Berater-Klient-Beziehung ausreichend Spielräume schaffen.

¹⁸ Lindgren bezieht sich auf die grundlegenden psychologischen Bedürfnisse nach Maslow 2002.

Auf die Nutzerperspektive übertragen, kann man folgende Vermutung ableiten. Bleibt dem Nutzer die Anerkennung als Person mit subjektiven Präferenzen versagt, etwa durch eine einseitige Beziehungsdefinition, wird dessen Bereitschaft zur Kooperation stark vermindert.

Symmetrie der Beratungskonstellation

Die Gleichstellung zwischen Berater und Klient ist in einem Beratungsprozess aus unterschiedlichen Gründen entweder nicht gegeben oder latent in Gefahr. Strukturell, etwa hinsichtlich der Bestimmung der räumlichen und zeitlichen Rahmenbedingungen, liegen je nach Institution Gegebenheiten vor, an die sich ein Klient schlicht anpassen muss. Von noch größerer Bedeutung für Gleichstellungsfragen ist die inhaltliche Dimension. Zum Beispiel ist es in der Praxis so, dass von der Themensetzung über die Kommunikations- und Verhaltensregeln inner- und außerhalb der Beratung bis zu den konkreten Handlungsempfehlungen bzw. -anweisungen (Verbote, Aufforderungen) manche Berater eine ausschließliche Initiative beanspruchen. In solchen Fällen liegt eine asymmetrische Berater-Klient-Struktur vor.

Vor allem in klinischen Untersuchungen wird diese Asymmetrie als „Macht“ der Professionellen bezeichnet. Denn sie entscheiden darüber, in welchem Ausmaß die Argumentation des Nutzers Anerkennung findet, ob ihm gestattet ist, neue Themen einzuführen und in welchem Umfang dem Nutzer generell eine Beteiligung und Initiative in der Therapie eingeräumt wird (Wurm 1977: 289f). Aber auch im sozialpädagogischen Handlungsfeld kann der Kompetenz- und Wissensvorsprung des Beraters dazu führen, sein Gegenüber zu kolonialisieren, es willkürlich zu behandeln, Macht auszuüben. Dem stehen zwar die Bestimmungen des KJHG entgegen, das den Ratsuchenden ein weitgehendes Entscheidungs- und Mitspracherecht und im Verfahren auch ein Widerspruchsrecht einräumt. Doch entspricht es gängiger Praxis und beraterischem Selbstverständnis, dass der Institution und damit letztlich dem Berater ein hohes Maß an Entscheidungsverantwortung übertragen ist. „Es erscheint mir legitim, dies als institutionalisierte Macht zu bezeichnen.“ (Hundsatz 1995: 218). Gerade im Prozess der Aushandlung und Klärung von Beratungszielen wirkt sich die Expertenposition

als Machtposition aus, wenn den Beratern der ausdrückliche „(Besitz) einer Definitions- und Deutungsmacht“ attestiert wird (Hundsatz 1995: 226; meine Hervorhebung V. K.).

Vor diesem Hintergrund vielfacher Beratungspraxis und verbreitetem Beratungsverständnis ist die vor längerer Zeit geforderte „Ethik beraterischen Handelns“ (Brunner/Schönig 1990, 156; vgl. Thiersch 1990) bis heute ein Dauerthema geblieben (vgl. Heintel/Krainer/Ukowitz 2005). Mit Blick auf die Symmetrie von Rahmenbedingungen ist daher besonders dringlich, die Frage nach der Nutzerperspektive zu stellen und den Nutzer als „Selbstproduzenten“ zu thematisieren. Außerdem ist zu analysieren, inwiefern der Nutzer Gelegenheit erhält, sich *aktiv* am Beratungsprozess zu beteiligen, *seine* Themen einzubringen und im Beratungsprozess *Initiativen* zu ergreifen, die aus seiner Sicht, der *Nutzersicht* opportun erscheinen. Die einseitig auf den Berater bezogene „Entscheidungsverantwortung“ (Hundsatz) relativiert sich durch Aktivitäten des Nutzers, der selbst Verantwortung übernimmt.

Professionalität

„Professionelle Beratung ist durch wissenschaftlich begründete Konzepte und Methoden gekennzeichnet, durch berufliche Qualifikation der Berater und durch kontrollierte Reflexion der Beratung im Team durch Fallbesprechung und Konzeptdiskussion“ (Hundsatz 1995: 18). Konfrontiert man diese Definition mit der Beratungswirklichkeit, dann muss man feststellen, dass das moderne Beratungswesen dem „Trend zur gesellschaftlichen Differenzierung und Spezialisierung gefolgt“ ist (Brunner/Schönig 1990, 11). Im Resultat liegt einerseits ein facettenreiches Beratungsangebot vor, aber zugleich kann man von einer „Zerstückelung der Beratung in voneinander strikt abgegrenzte Kompetenzbereiche“ (De Haan 1989, 161) sprechen. Der Erwerb von Kompetenzen „bedeutet zugleich, sich zu spezialisieren“, und zwar auf eine noch engere Definition des ohnehin schon schmalen Aufgabenfelds, das heißt, der vom Spezialisten behandelte Ausschnitt aus dem komplexen Alltagsleben der Klienten wird noch schmaler. Somit wird auch ein ganzheitlicher Blick, der die wesentlichen Lebensbereiche kenntnisreich einbeziehen kann, noch seltener, was die „Distanz zu denen, die in ihrer Alltagswelt auf ihre Hilfe angewiesen sind“ (Thiersch 1977: 99) vergrößert.

Als weitere Folge für den Beratungsprozess kann man mutmaßen, dass „der Spezialist geneigt sein wird, alle jene Schwierigkeiten auszuklammern, die nicht unmittelbar in den Problemkontext gehören. Das ganzheitliche Erleben der Ratsuchenden wird auf das reduziert, was für das Erreichen des Beratungsziels wichtig, das heißt funktional ist bzw. zu sein scheint“ (Schönig/Brunner 1990: 15). Es steht auch zu befürchten, dass als Zielgröße einer Persönlichkeitsentwicklung nicht Individualität gefragt ist, „sondern Funktionalität; nicht Eigenaktivität, sondern Anpassung. Beratung sucht so gesehen ihr Ziel um den Preis der Entmündigung des Ratsuchenden“ (ebd.).

Aus der Perspektive des Nutzers muss man befürchten, dass die asymmetrische Berater-Klient-Beziehung die Machtposition des Beraters stärkt, was sich auf die Zielbestimmung, die Definition und Deutung des Problems sowie die Gestaltung der zeitlichen und kommunikativen Regeln zuungunsten des Nutzers auswirken dürfte. Mit anderen Worten wird den organisatorischen, institutionellen und professionellen Merkmalen besondere Aufmerksamkeit zu widmen sein, wenn die Nutzen limitierenden Bedingungen, die interaktionelle Position des Nutzers und der Stellenwert seiner subjektiven Präferenzen thematisiert und analysiert werden.

2.4 Der idealtypische Beratungsprozess

In effizienzorientierten Beratungsinstitutionen erwartet man von den Beratern eine klinisch-psychologische Grundhaltung, das heißt, mit „therapeutischem Blick“ (Keupp 1978: 188) sollen „schnelle Diagnosen“ (Buchholz et al 1984: 302) gefertigt werden, um so eine hohe Anzahl von Klienten in der Institution bedienen zu können. Vielfach folgt daraus für den Beratungsprozess, dass die Individualität des Falles zurücktreten muss hinter die von der Institution angebotenen „Problemlösungsmuster“. Ganz drastisch formuliert, muss der Klient „in der Beratung dazu gebracht werden, dass er anerkennt, die Probleme zu haben, für die der Berater oder die Beratungsstelle Lösungen anbieten können“ (Schmitz et al 1989: 142). Konsequenterweise ist eine Beratung in diesem Sinne dann erfolgreich, „wenn der Ratsuchende sich am Ende der Beratung damit einverstanden erklärt, sein lebenspraktisches Handeln nach dem Kalkül eines verfügbaren Problemlösungsprogramms auszurichten“ (ebd.). Nicht

minder drastisch ist die Beschreibung jener Institutionen, in denen „der Klient zu warten (hat), bis sich der ihm zugeteilte Therapeut bei ihm meldet“ (ebd.). In solchen Fällen sieht es so aus, „als sei das Handeln des Beraters bestimmt vom Handlungsprogramm der Institution, bei der er angestellt ist“ (ebd.).

Von diesem Beratungsverständnis, das den Klienten zum Objekt erklärt, wendet sich die lebensweltlich orientierte Familienarbeit ab (Buchholz et al. 1984).¹⁹ Sie postuliert als allgemeine Zielperspektiven (1), dass „Probleme und Krisen in der Familie stärker aus dem Verhältnis außer- und innerfamiliärer Bedingungen begriffen werden“ (Hervorhebung i. O., V. K.). Daraus folgt, dass familiäre Beziehungsmuster „nur aus dem lebensweltlichen Gesamtzusammenhang einer konkreten Familie in ihrer Entstehungslogik zu erfassen (sind)“. (2) Es muss der Familienberatung darum gehen, „öffentliche Dimensionen der familialen Beziehungen in die Zusammenarbeit mit den betroffenen Familien mit einzubeziehen“. Im übrigen soll (3) die lebensweltliche Orientierung keine weitere Methode darstellen, sondern wird als eine sozialpsychologisch fundierte „Ergänzung“ begriffen. Die Grundsätze lebensweltlicher Beratung sind aus umfangreichen Forschungen hervorgegangen und als Thesenkatalog in die professionelle Debatte eingeführt worden. Da sie sich zum Teil für die Konstruktion eines idealtypischen Beratungsprozesses eignen, wurden sie hier einbezogen, zusätzlich differenziert in die idealtypische Grundhaltung des Beraters und in idealtypische institutionell-administrative Voraussetzungen.

2.4.1 Idealtypische Beratergrundhaltung im lebensweltlich orientierten Beratungsprozess

Es wurde zuvor darauf hingewiesen, dass zur Entstehungszeit lebensweltlich orientierter Familienberatung das Klienten- und Beratungsverständnis von klinisch-psychologischen Prämissen geprägt war, die den Berater in eine asymmetrische Subjekt-Objekt-Beziehung zum Klienten brachte. In den nun folgenden, als „idealtypisch“ (Buchholz et al. 1984: 301) bezeichneten Kernpunkten kommt eine markante Korrektur der allgemein verbreiteten klinisch-psychologischen

¹⁹ Falls nicht anders angegeben beziehen sich alle Zitate und Hervorhebungen in diesem Kapitel auf Buchholz et al. 1984: 300-308.

Grundpositionen zum Ausdruck; sie können als Zwischenlösung auf dem Weg zu einem dienstleistungsorientierten Beratungsverständnis bezeichnet werden:

- (1) In der lebensweltlich orientierten Beratung ist das *„Interesse des Beraters auf die konkreten Personen und deren Beziehungen zu ihren Lebensfeldern ausgerichtet“*.
- (2) Dazu ist erforderlich, dass er sich *„intensiv auf das subkulturelle Milieu der Familien mit seiner Anforderungs- und Möglichkeitsstruktur“* einlässt.
- (3) Unausweichlich herrscht zwischen Berater und Klient eine *„lebensweltliche Differenz“*, der er sich bewusst werden und die er verringern muss.
- (4) Erst bei klarem Bewusstsein dieser Differenz kann er die *„Lebenswelt der Klienten und ihre innere Logik erkennen“* und sie *„konstruktiv in den Beratungsprozess integrieren“*.
- (5) Gleichwohl soll der Berater *„Zurückhaltung üben bei Diagnosen und therapeutischen Interventionen“* sowie der Veränderung des Klienten durch therapeutische Techniken.
- (6) Stattdessen soll er bei den Klienten *„Bewusstseinsprozesse initiieren“* um ihnen die Wahrnehmung routinisierter Umweltbezüge zu ermöglichen.
- (7) Mit dem Aufbau einer *„symmetrischen Kommunikation“* soll *Hilfe zur Selbsthilfe* entwickelt und die Chancen für selbstbestimmte Erfahrungen erweitert werden.
- (8) Dabei muss der Berater eine *„reflexive Distanz“* zur eigenen Umwelt einnehmen, um die *Übertragung der eigenen Werte und Normen zu vermeiden*.
- (9) Zur Rekonstruktion übergreifender sozialstruktureller Problemfaktoren muss *„die Problemanalyse über den Einzelfall hinausweisen“*.
- (10) Es muss das Selbstverständnis der Beratung sein, *„sehr viel stärker Interessen, Vorstellungen und Wünsche der Nutzer einzubeziehen“*,
- (11) Die *„Nutzerkontrolle“* enthält das Potential, die *„Produktion neuer Therapieformen und Beratungsfunktionen anzutreiben“*.²⁰

Die soeben angedeutete These von der Hinwendung der lebensweltlich orientierten Familienberatung zu einem Beratungsverständnis, das sich an den Interessen des Nutzers ausrichtet und dessen Bedürfnisse und Problemsicht in den Vordergrund rückt, kommt in diesen Kernpunkten zum einen in der Verwendung analoger Begriffe

²⁰ Alle Zitate beziehen sich auf Buchholz et al 1984: 301-305; meine Hervorhebungen, V. K.

zum Ausdruck (Nutzer, Nutzerkontrolle), zum anderen ist sie inhaltlich begründet. Sei es der Hinweis auf die „konkreten Personen“ und die „Lebenswelt der Klienten“, welche die Beratungsperspektive öffnen für das konkrete Anliegen der Klienten und deren Vorstellungen von Lebenswelt; sei es die Veränderung der Beraterhaltung weg vom Machtgefälle und hin zu einer Symmetrie der Begegnungsebene: Nicht mehr die institutionellen Zwänge und Vorgaben der Effizienz und Effektivität sollen handlungsleitend sein, sondern es geht nun darum, dass Berater und Institution die Klienten aus deren eigenen Prämissen und Absichten der Lebensgestaltung wahrnehmen, und damit kommen Ansätze eines Gebrauchswertsverständnisses von sozialer Beratung in Sichtweite.

2.4.2 Idealtypische institutionell-administrative Voraussetzungen

Die auf den Berater zugeschnittenen idealtypischen Verhaltensweisen benötigen ein adäquates Umfeld. Übertragen auf das Beratungssetting geht es darum, dass sich Beratung auf den Klienten „zu bewegt“. Das kann auch das Verlassen der Beratungsstelle und das Aufsuchen lebensweltlicher Bezugspunkte beinhalten: ²¹

- Als *Beratung vor Ort* oder „nachgehende Beratungsarbeit“ wird bezeichnet, wenn der Berater *Hausbesuche* macht und sich in andere Bereiche des alltäglichen Lebens wie Arbeitsplatz oder Schule begibt, um Informationen über und Verständnis für die Konstitutionsgründe von Problemlagen zu erwerben.
- Mit der räumlichen Ausdehnung der Beratung ist die Erwartung verknüpft, dass eine „**Entdramatisierung psychologischer Themen**“ stattfinden kann, so dass Vorurteile über Beratung abgebaut und Hemmschwellen der Inanspruchnahme gesenkt werden. Ein weiterer idealtypischer Effekt der örtlichen Ausdehnung von Beratung ist
- die Erweiterung der Beratungsarbeit um alltägliche, lebenspraktische Fragen. **Offene Beratungsstellen** können entsprechende Angebote realisieren. Institutionell kann diese Öffnung

²¹ vgl. Anm. 33.

- den *Aufbau neuer Organisationsmodelle* bedeuten, die entweder räumlich und organisatorisch getrennte Angebote beinhalten wie das „**Warenhausmodell**“, oder Strukturen, bei denen Treffpunkt und Beratung ineinander übergehen wie beim „**Integrativen Modell**“ bzw. solche, die durch klare räumliche, inhaltliche und organisatorische Trennung geprägt sind wie das „**Additive Modell**“ und weitere Varianten.

Idealtypisch wird lebensweltlich orientierte Beratung auch von administrativen Änderungen begleitet, etwa

- durch eine flexible Regelung der Anwesenheit des Beraters in der Institution,
- eine Bezuschussung der Hausbesuche sowie
- die Fortbildung zu speziell lebensweltlich orientierten Seminarthemen. Die Verbreiterung der Nachfragerbasis führt
- langfristig zu einer allgemeinen Senkung der Zugangsschwellen und Entstigmatisierung sozialer Beratung, was zu ihrer generellen Akzeptanz in den primär betroffenen Bevölkerungsschichten beitragen könnte.

Dieser aus der Praxis entwickelte Anforderungskatalog stellt eine verhaltensspezifische und institutionell-administrative Konkretisierung des meta-theoretischen Bezugsrahmens dar. Dabei wird „Hilfe zur Selbsthilfe“ (Buchholz et al 1984: 303; Huber 1990: 56; Flügge 1991: 18; Haid-Loh 1995: 30) zum obersten Beratungsziel, mit anderen Worten soll Beratung „sich überflüssig machen“ (Brunner/Schönig 1990: 158). Erreicht ist das Ziel, wenn die „Förderung von Selbst- und Situationserkenntnis sowie die Eröffnung und Aktivierung von Kompetenzen und Ressourcen auf Seiten der KlientInnen“ (Sickendiek/Engel/Nestmann 1999: 15) ihr Optimum in jedem individuellen Fall erreicht hat. Und wann dieser Zeitpunkt gekommen ist, darüber sollen die Nutzer selbst entscheiden.

Dieser idealtypische Ansatz soll nun die Darstellung der einzelnen Etappen eines konkreten Beratungsablaufs im EB-Alltag begleiten. Die aufgezeigten Maximen dienen als Hintergrund für die Überlegungen, an welchen Stellen eines Beratungsprozesses man von Nutzen limitierenden Hindernissen und Barrieren

sprechen kann, die seinen Abbruch wahrscheinlich machen bzw. eine solche Entscheidung begünstigen. Das Anmeldeverfahren, das vor der eigentlichen Beratung liegt und in ganz unterschiedlichen Varianten praktiziert wird (vgl. Heekerens 1989; Hundsalz 1995; Kühl 2002), kann hier als Untersuchungsgegenstand ausgeklammert werden. Zwar tauchen das Prozedere der Anmeldung und lange Wartezeiten als kritische Punkte in der Literatur auf (vgl. Breuer 1979: 22; Heekerens 1989). Aber das Forschungsinteresse dieser Studie bezieht sich auf die Nutzungsbarrieren im Beratungsprozess selbst, deshalb wurden ausschließlich solche EB-Teilnehmer befragt, die mindestens das Erstgespräch absolviert haben.

2.4.3 Das Erstgespräch

Beim Erstgespräch nimmt der Klient zum ersten Mal Kontakt mit der Institution auf, nimmt deren äußere Merkmale (räumliche Lage, Ausstattung) wahr, und dies erlaubt ihm, vielerlei, auch ästhetische Eindrücke über die Einrichtung selbst aufzunehmen. Im Erstgespräch kommt es zum ersten kommunikativen Kontakt zwischen Klient und Berater, der Gelegenheit zur subjektiven wechselseitigen Wahrnehmung gibt und für die Anbahnung der Beratungsbeziehung, die Entwicklung einer „persönlichen Chemie“ von Bedeutung ist. Bevor jedoch ein Kontakt konkret werden kann, spielen die „Bearbeitungsregeln“ einer Institution eine entscheidende Rolle. Denn in theoretischer Hinsicht ist zu beachten, dass „Beratungsstellen immer nur selektiv und unter bestimmten Gesichtspunkten auf ihre Umwelt (sich) einlassen bzw. auf diese einwirken, weil sie nur eine begrenzte Problemerkennungs- bzw. verarbeitungskapazität besitzen“ (Bittner 1981: 105f). Diese Überlegung bezieht sich auf die Selektionsfunktion, die der Erstkontakt ausübt: „Der potentielle Klient muss eine Reihe von institutionellen Anforderungen erfüllen, um überhaupt in den ‚Genuss‘ einer Beratung zu kommen“ (ebd.).

Anfangs war das Erstgespräch nicht allgemein üblicher Teil der Beratungsstruktur, sondern wurde gewissermaßen als „Notlösung“ geboren. Den Studien des Psychologischen Instituts der Universität Münster kann man entnehmen, dass das Erstgespräch in die Struktur aufgenommen wurde, um ein organisatorisches Problem in den EB zu beheben (vgl. Breuer 1979). Konkret steht seine Einführung in

Verbindung mit der starken Zunahme der allgemeinen Beratungsnachfrage, was es notwendig machte, Klienten erst einmal auf eine Warteliste zu setzen, auch wenn sie sich in einer akuten Problemsituation befanden. Die Wartelisten führten allmählich zu organisatorischen Fehlentwicklungen, denn es häuften sich die Ausfälle von Beratungsterminen, weil Klienten einfach nicht erschienen. Dies erklärte man sich damit, dass ein bei der Kontaktaufnahme noch bestehendes Problem, für das man einen schnellen Rat holen wollte, sich in der Zwischenzeit aufgelöst hatte (ebd. 27). Darauf hin wurde der Anmeldeprozess so abgeändert, dass man relativ rasch nach der Kontaktaufnahme ein Erstgespräch ansetzte, das auch für Kurz- bzw. Kriseninterventionen Raum enthielt (ebd. 31). Auf diese Weise fand das Erstgespräch als feste Größe Eingang in die allgemeine Beratungsmethodik.

Die Einführung des Erstgesprächs verweist also auf den Selektionsprozess, der jedem Beratungsvorgang vorausgeht und in der Regel im Rahmen des Anmeldeverfahrens realisiert wird. Die Selektionskriterien stellen sich als Anforderungen dar, die über das bloße Vorhandensein eines Symptoms/Problems noch hinausgehen. Zum Beispiel muss der Ratsuchende in der Lage sein, sich über geeignete Hilfe zu informieren, etwa eine Beratungsstelle ausfindig zu machen und den Weg dorthin zu finden; dann braucht es eine gewisse Kompetenz, „seine Schwierigkeiten gemäß dem jeweiligen Beratungsangebot selbst vordefinieren zu können“ (Bittner 1981: 106). Ist der potentielle Klient auf diese Weise „vorsozialisiert“ (ebd. 107), dann wird noch in Form der Wartezeit seine „Behandlungsmotivation getestet“ (ebd.). Gerade für Angehörige der Unterschicht stellen diese allgemeinen und institutionellen Selektionsmechanismen „Hürden“ dar, die unter Umständen schwer zu überwinden sind und eines eigenen Lernprozesses bedürfen. Als niederschwellige Selektionsfilter kann man dagegen die Überweisungen von staatlichen Instanzen (Sozial-, Jugend- und Gesundheitsämter) bezeichnen. Da sie den zuvor genannten Lern- und Sozialisationsprozess aber nicht ermöglichen, können sie die Beratung „erschweren“ (ebd.), denn nun ist der Berater vor die Aufgabe gestellt, die Klienten zu Gesprächen zu motivieren, „ein Umstand, der seinem professionellen Selbstverständnis zuwiderläuft“ (ebd.).

Im Erstgespräch ist es wichtig, dass das Beratungsverständnis gegenseitig abgeklärt wird, denn man kann annehmen, „dass die Beratungseinstellung um so positiver ist,

je positiver die Ratsuchenden die Ziele und die Beratung als Mittel der Zielerreichung einschätzen“ (Flügge 1991: 84). Damit ist der Stellenwert der Erwartungen angesprochen, der in der Psychotherapiepraxis seit langem als erfolgsentscheidend für den Prozessverlauf anerkannt wird. Der Erwartungsbegriff enthält kognitive (Informationen, Wissen, Fremd-Erfahrungen) und affektive Elemente (Hoffnungen, Vorbehalte, Befürchtungen, Ängste, Leidensdruck) (vgl. Kaisen 1992); außerdem unterscheidet man zwischen prognostischen Erwartungen (Ziel der Therapie/Beratung, Methoden/Mittel sowie den Fähigkeiten des Beraters/Therapeuten, eigene Ressourcen) und den gegenseitigen Rollenerwartungen (Verhaltens des Beraters/Therapeuten und des Klienten); letzteres bezieht oft eigene therapeutische/beraterische Vorerfahrungen ein und ist beeinflusst von Beratungsberichten aus dem Freundeskreis bzw. aus den Medien (vgl. Flügge 1991: 70). Die individuellen Erwartungen an die Therapie/Beratung sind vor allem mit Blick auf Abbrüche relevant, denn diese werden wahrscheinlicher bei Diskrepanzen bezüglich des Ziels und den einzusetzenden Mitteln (Strotzka 1985: 98); darauf wird im folgenden Abschnitt näher eingegangen.²²

Die wichtigste Aufgabe und oberstes Ziel des Erstgesprächs besteht in der vorläufigen Bestimmung eines bearbeitbaren Beratungsproblems sowie in der Planung der weiteren Beratungsmaßnahmen (vgl. Bittner 1981: 103f). Je nachdem, wie diese Phase vom Berater methodisch umgesetzt wird, kann sie der Nutzerperspektive dienen, etwa wenn der Klient die Gelegenheit erhält und zu nutzen in der Lage ist, seine subjektive Problemdefinition zur Geltung bringen, sie in seinen eigenen „Relevanzstrukturen“, also den Zielen und Gewichtungen im Kontext seines individuellen Lebensentwurfs darzustellen. Wie bereits zuvor im Umfeld des idealtypischen Beratungsprozess festgestellt, muss es auch in den Erwartungen und Zielvorstellungen zwischen Berater und Ratsuchendem zu einer Übereinstimmung kommen. Gerade hier verbirgt sich eine weitere „Hürde“ des Erstgesprächs (Bittner), die den Fortgang der Beratung gefährden kann und die Wahrscheinlichkeit eines Abbruchs erhöht. So kann zum Beispiel die „Umdefinition“ (ebd. 105) des Problems in psychologisch bzw. beraterisch/therapeutisch relevante Probleme mit dem

²² Auf die Unterscheidung der Erwartungen je nach Sozialisationsbedingungen (Schichtzugehörigkeit) und Folgeproblemen in der Berater-Klient-Beziehung (vgl. Halder 1977; Wirth 198; Koschorke 1973) kann hier verzichtet werden.

Beratungsverständnis des Klienten kollidieren und der vom Berater verfolgte Prozess der „Entalltäglicung“ (ebd. 107) des Problems kann dazu führen, dass der Klient sich und seine Lebenswelt in der sprachlich neu gefassten Problemdarstellung nicht mehr wieder findet und es zu einer Entfremdung zwischen ihm und dem Berater kommt.

Das Stichwort Entfremdung deutet auf einen weiteren hochsensiblen Punkt im Erstgespräch hin, der über das Gelingen des Beratungsprozesses mit entscheidet: die Beziehung zwischen Berater und Klient. Bereits die Grundstruktur von Beratung bringt ein Kompetenzgefälle zu Lasten des Klienten zum Ausdruck. Versteht der Berater seinen Kompetenzvorsprung als Legitimation der Machtausübung, die glaubt darauf verzichten zu können, den Klienten als gleichberechtigten Prozesspartner zu verstehen, der erfolgsrelevante Ressourcen einbringt, dann baut sich eine psychologische Distanz zum Klienten auf. Distanz und Entfremdung wiederum beeinträchtigen ganz erheblich die Chancen für einen Vertrauensaufbau. Aber ohne eine stabile Vertrauensbeziehung wird es kaum möglich sein, dass der Klient Beratungsangebote aufnimmt und sie sich zur Problembewältigung aneignet. Deshalb wird der Klient bereits im Erstgespräch darauf achten, ob der Berater die kommunikativen Voraussetzungen für ein gelingendes Miteinander mitbringt.

Legt man bei der Betrachtung der Rahmenbedingungen des Erstgesprächs den Maßstab der Gebrauchswertperspektive zugrunde, dann erscheint es als Aufgabe des Beraters, bereits in dieser Phase die Übereinstimmung der Erwartungen aus dem Blickwinkel des Nutzers statt aus dem eigenen, professionellen herzustellen. Das verspricht aber nur dann Erfolg, wenn die Ziele und subjektiven Präferenzen der Nutzer vom Berater wahr- und ernst genommen und zum Ausgangspunkt der professionellen Hilfestellung gemacht werden. Auf diese Weise realisiert sich dann die theoretische Grundlage des Ansatzes dieser Studie, die den Nutzer als Selbstproduzent des eigenen Lebens betrachtet. Professionelle Hilfestellung hat dabei der subjektiven Problemeinschätzung und dem Problemverständnis zu dienen und sich darauf zu fokussieren, dem subjektiv empfundenen Hilfebedürfnis entsprechende Zielvorstellungen zu entwickeln und Strategien der Problembewältigung zu vermitteln bzw. sie dabei zu unterstützen.

Ist das Erstgespräch vom hier dargestellten nutzerfreundlichen Tenor getragen und greift es die Grundsätze idealtypischer Beratung in maximalem Umfang auf, dann werden optimale Nutzungsbedingungen geschaffen. Ein umgekehrtes Vorgehen trägt zur Schaffung von Nutzungsbarrieren bei, die den Abbruch der Beratung wahrscheinlich machen. Darauf wird im folgenden Kapitel näher eingegangen.

2.5 Beratungsforschung

In ihren Anfängen war Beratungsforschung stark praxisorientiert, sie wollte ihre „Ergebnisse vor allem unter dem Verwendungsaspekt (gewinnen und produzieren)“ (Buchholz et al 1984, 23) und „die Position der Betroffenen stärken“ (ebd. 24). Eine breit angelegte Forschungsaktivität zum Thema Beratung war in den 1980er Jahren nicht zu erkennen. Gut zehn Jahre später stellte man fest, dass beratungsorientierte Forschung (immer noch) erst in Ansätzen vorhanden ist (vgl. Straus/Stiemert 1991). Begründet wurde diese Abstinenz mit methodologischen Problemen sowie mit Schwierigkeiten des Feldzugangs sowohl von Seiten des Beraters als auch von Seiten der Beratungsstellen, die im mangelnden Datenschutz eine hohe Verweigerungsquote ausmachte; auch die Klientenseite sah sich wenig motiviert, als Forschungsobjekt womöglich mehrmals über belastende und unangenehme Erlebnisse und Probleme sprechen zu sollen; schließlich wurde als Begründung für die geringe Forschungsaktivität angeführt, dass es der überwiegend quantitativ orientierten Beratungsforschung an Praxisrelevanz fehlte (vgl. Straus/Stiemert 1991: 323). Doch zehn Jahre später musste man immer noch feststellen: „Beratungsforschung hat in Deutschland keine Tradition“ (Nestmann/Sickendiek 2001: 149).

Dieses Kapitel widmet sich dem Forschungsstand und grenzt die Untersuchung auf die Wirkungsforschung in der Erziehungsberatung und die subjektorientierte Forschung ein, da beide Forschungsstränge weiter führende Erkenntnisse zum Themenfeld der hier vorliegenden Arbeit versprechen.

2.5.1 Wirkungsforschung der Erziehungsberatung

Die vorwiegend mit ökonomischen Argumenten geführte Diskussion in den 1990er Jahren um eine „outputorientierte Steuerung“ der Jugendhilfe und deren Qualitätssicherung hatte zur Folge, dass Leistungsanbieter mit dem Mittel der Evaluationsstudie nachzuweisen versuchten, wie viel Effektivität und Effizienz ihre Angebote erzielten (vgl. Vosseler 2006). Zum Beispiel führten einige Institutionen der Erziehungsberatung empirisch orientierte Erfolgsmessungen bei zufriedenen Klienten durch und mussten zum Teil erhebliche inhaltliche und methodische Kritik dafür einstecken (vgl. Heerekens 1998, Kühnl 2001). Überwiegend wurden quantitative katamnestische Untersuchungen durchgeführt, bei denen nach Beratungsende anhand von standardisierten Fragebogen meist die Eltern nach ihrer Zufriedenheit mit der Beratung und nach erlebten Veränderungen befragt wurden (Sakofski u.Kämmerer 1983; Vossler 2001; Naumann u. Beck 1994; Lenz 1994; Nitsch 1999; Dillig 1993; Kilius/Lang 1997; Jakob 1996). Die Ergebnisse fielen recht einheitlich aus: etwa 80 bis 90% der Klienten waren überwiegend oder voll und ganz mit der Beratung zufrieden, Verhaltensänderungen gab es jedoch nur bei ungefähr 50% der Befragten. (vgl. Vosseler 2006; Kühnl 2001); zu diesen Ergebnissen nun folgende Differenzierungen.

Die Klientenzufriedenheit betraf zum einen die Kommunikationsqualität. Es liegen viele Berichte vor (vgl. Lenz 1994; Vosseler 2001; Nitsch 1999; Kilius/Lang 1997; Dillig 1993), die von einer empathischen, verständnisvollen, wertschätzenden, einfühlsamen Kommunikationsatmosphäre in der Beratung sprechen und eine „menschliche Begegnung“ betont haben. Zum Vorgehen in der Beratung wurde gut geheißen, dass es Denkanstöße, Anregungen, Ursachenforschung und Erklärungen, Ratschläge, Lösungssuche und Reflexionsangebote gegeben habe (vgl. Lenz 1994; Nitsch 1999; Dillig 1993). Auch die Denkanstöße und Informationen zur Alltagsumsetzung wurden als hilfreich eingeschätzt (vgl. Dillig 1993). Ebenfalls positiv gewürdigt wurde der wertschätzende, akzeptierende, eindeutige Umgang der Berater mit dem Kind als Lernmodell für die Eltern, was bei den Eltern zu einem besseren Verständnis für das Kind und seine Verhaltensweise führte (vgl. Lenz 1994). An positiven Veränderungen vermerkten Eltern Verbesserungen in der familiären Atmosphäre, die sich auf die Beziehungen und den Umgang miteinander ausgewirkt haben (vgl. Lenz 1994; Sakofski/Kämmerer 1986) sowie die eheliche Beziehung (vgl. Sakofski/Kämmerer 1986), die Persönlichkeitsentwicklung des

Kindes und die Erweiterung eigener Möglichkeiten der Problembewältigung (vgl. Lenz 1994) gefördert haben.

Negative Bewertungen bezogen sich unter anderem auf die zeitlichen Rahmenbedingungen der Beratung. Zum Beispiel wurden lange Wartezeiten moniert, auch die Begrenzung des Gesprächs auf eine Stunde, ebenso die geringe Anzahl und die fehlende Regelmäßigkeit bei der Termingestaltung (vgl. Kilius/Lang 1997; Nitsch 1999). Enttäuscht wurden die Erwartungen mit Blick auf die Einzelarbeit mit dem Kind sowie fehlende Tipps, Ratschläge, konkrete Hilfe und Lösungsansätze (vgl. Lenz 1994; Kilius/Lang 1997; Nitsch 1999). Geklagt wurde über mangelndes Verständnis für die Problemlage, zum Teil auch ihre Bagatellisierung (vgl. Nitsch 1999) sowie über zu geringe Praxisnähe bei den Hilfsangeboten (vgl. Kilius/Lang 1997; Nitsch 1999; Naumann/Beck 1994; Lenz 1994).

Bei der Gesamtbewertung des Erkenntnisstands zur Wirkungsforschung der Erziehungsberatung besteht eine große Übereinstimmung im Urteil der Autoren Nitsch (1999), Vosseler (2001), Lenz (1994), Kaisen (1992; 1996) sowie auch Höfer/Straus (1991; Straus/Höfer/Gmür 1988): Man stellte eine Diskrepanz zwischen der geäußerten pauschalen Zufriedenheit mit der Beratung und den Angaben zu den tatsächlichen Veränderungen fest. Eine Schlussfolgerung aus dieser Diskrepanz lautet: „Die klassische Frage nach Erfolg oder Nicht-Erfolg der Beratung suggeriert etwas, was man in dieser Form gar nicht feststellen kann“ (Höfer/Straus 1991: 163), und zwar auf Grund der Komplexität des Beratungsverlaufs, „der sich nicht in einer dichotomen Logik erfassen lässt“ (ebd.). Viel eher sei die Frage nach dem Erfolg von Beratung „eine Frage der Perspektive“ (ebd.: 161).

Eine andere Erklärung für das Entstehen der Diskrepanzen bezieht sich auf die Erweiterung und Stärkung der Erziehungs Kompetenzen von Eltern. Daraus resultiere die Fähigkeit, mit Schwierigkeiten sich „angstfreier“ auseinander zu setzen und auch eine Erhöhung der Wahrnehmung für Erlebnis inhalte und –probleme (Lenz 1994: 310). Das angesprochene Diskrepanz-Phänomen wird an anderer Stelle damit erklärt, dass Berater gelernt haben, „kompetent und verantwortungsvoll mit dem Beratungsanliegen“ von Eltern umzugehen, bei denen „Fehleinschätzungen und unrealistische Erwartungen“ aufgetreten seien (Nitsch 1999: 213f.). Denkbar sei aber

auch, dass, neben einer „Symptomveränderung“, es bei den Eltern tatsächlich zu „Beratungseffekten“ gekommen ist (vgl. Höfer/Straus 1991). Hier wird das Diskrepanz-Phänomen mit einer neuen, akzeptierenden, zugewandten zwischenmenschlichen Begegnung in der Beratung erklärt, die unabhängig von der Lösung des Problems, zur Zufriedenheit bei Klienten führt (vgl. Kaisen 1992; 1996). Überdies wird die Evaluations- wie die Psychotherapieforschung für ihre hochabstrakte Verallgemeinerung bei der Darstellung von Ergebnissen der Beratungspraxis kritisiert: „Dieses Vorgehen lässt zum einen das in Beratung handelnde Individuum in seiner Subjektivität weitgehend außen vor bzw. es verzichtet darauf, dessen Perspektive konkret in den Ereignissen sichtbar zu machen“ (Straus/Höfer/Gmür 1988: 28).

Eine Zusammenfassung des Forschungs- und Erkenntnisstands aus Nutzerperspektive kann darauf verweisen, dass der Begriff „Abbau unrealistischer Erwartungen“ unsensibel ist für das Gebrauchswertverständnis derjenigen Nutzer, die sich als aktive Produzenten ihres Lebens sehen und es auch in Phasen der Unterstützungsbedürftigkeit bleiben wollen. Die hier angedeutete Subjektivität des handelnden Individuums äußert sich eben auch darin, dass die Nutzenerwartung vom beraterischen Lösungsverständnis stark abweichen kann. Andererseits: Dass Forschungen in die Erkenntnis münden, die Kategorie „Erfolg“ sei letztlich eine „Frage der Perspektive“, kann man als ein Argument zur Stärkung der Nutzersicht betrachten. Es weist darauf hin, dass sie gleichberechtigt das Beratungsgeschehen beurteilen sollen und das Recht zur Behauptung der eigenen Optik und des eigenen Anliegens haben.

2.5.2 Subjektorientierte Forschung

Wie schaffen es die Menschen, trotz konkreter gesellschaftlicher Zwänge und Vorgaben ihre eigenen Handlungsspielräume zu finden, autonom zu agieren und ihr Alltagsleben zu gestalten? Diese Fragestellung war der Ausgangspunkt subjektorientierter Forschungsprojekte zu Beginn der 1980er Jahre. Sie wandte sich gegen die üblich gewordene Betrachtung von Strukturen und die Abstraktion von konkreten Lebenssituationen, auch gegen die Reduktion psychologischer Methoden

und Techniken auf die individuelle Ebene und innerfamiliäre Beziehungsmuster, den lebensweltlichen Entstehungszusammenhang familialer Probleme vernachlässigend.

Eine der frühesten Forschungen in diesem Sinne war eine Studie zur Verbesserung der Praxis der Familienberatung (Buchholz et al 1984). Ihr zugrunde lag die Praxiserfahrung mehrerer beteiligter Forscher, wonach gerade diejenigen Familien seltener die Beratungsangebote nutzten, deren Alltag mit besonderen Risiken verknüpft war. Diesen Erfahrungen zufolge schienen auch klassische therapeutische Methoden wie Verhaltens- Gesprächs- und Familientherapie nur begrenzt brauchbar für diesen Klientenkreis. Es sollte jedoch um die Lebenssituation der Betroffenen gehen, um ihre konkreten Probleme, deren Verursachungskontext und Bewältigungsversuche, um weiter führende Hinweise für „bedürfnisgerechte Methoden der Familienarbeit“ zu bekommen (Buchholz et al 1984: 19).

Das Team misstraute den gängigen Erklärungsmustern („Widerstand“, „mangelndes Problembewusstsein“, „fehlende Informationen über Beratungsangebote“, „fehlende Zugangsressourcen“) und begann eine qualitative Erhebung bei Familien aus dem Segment obere Unterschicht und Übergang zur unteren Mittelschicht. Für die Hauptuntersuchung von 1979 bis 1982 konzentrierte man sich auf acht Familien, mit denen man sich in zeitweise teilnehmender Beobachtung näher befasste sowie umfangreiche narrative Interviews und Videodokumentationen durchführte. Untersuchungsziele waren sowohl die Konstitution als auch die Bewältigung von deren Problemen sowie Einstellungen zur professionellen Hilfe auf der Basis der durchgeführten Beratungen. Insgesamt zeigte sich, dass familiäre Probleme in engem Zusammenhang stehen mit den jeweiligen Lebensentwürfen und Lebensthemen, diese wiederum werden beeinflusst von gesellschaftlichen Leitvorstellungen. Zum Beispiel wurde das seinerzeit vorherrschende Leistungsprinzip (vgl. Bolte 1979) im Familienalltag in ein subjektives Anforderungskonzept verwandelt, das in Form elterlicher Erwartungen an die schulischen Leistungen der Kinder weiter gegeben wurde. Diese subjektive Dimension, die den Transfer gesellschaftlicher Leitbilder in den privaten Lebensraum prägte, fand sich auch in den Problemdefinitionen wieder. Generell, so die Schlussfolgerung aus dieser Forschung, „stehen (sie) im Falle der Beratung in grundsätzlicher Konkurrenz zu den professionellen Definitionen“ (Buchholz et al

1984120). Mehr noch: „Subjektive Definitionen beeinflussen durch diese *Definitionskonkurrenz* den Beratungsprozess oder genauer die Berater-Klienten-Interaktion“ (ebd. Hervorhebung im Original, V.K.).

Weitere Erkenntnisse aus diesem Projekt sind für die Beratungspraxis aus der Nutzerperspektive relevant. Zum Beispiel, dass „familiäre Beziehungsmuster letztlich nur aus dem lebensweltlichen Gesamtzusammenhang einer konkreten Familie in ihrer Entstehungslogik zu erfassen (sind)“ (ebd. 300). Dies ist ein deutlicher Hinweis darauf, dass „die Lebenswelt der Betroffenen konstruktiv in die professionellen Methoden und Techniken einzubeziehen“ ist. (ebd.). Auf die konkrete Praxis bezogen, heißt das, dass die Problemtheorien der Eltern als „Interpretationsfolien“ zu verstehen sind, die der Klient in den Beratungsprozess einbringt, das heißt, es muss dem Berater gelingen, seine eigenen Deutungen in die Theorien des Klienten zu integrieren, sie in deren Kontext sprachlich und inhaltlich zum Ausdruck zu bringen. Gelingt das, dann wirkt es sich positiv auf die Berater-Klient-Beziehung aus; zu negativen Beziehungsreaktionen kann es führen, wenn die Definitionskonkurrenz zwischen Berater und Klient „offen oder heimlich“ ausgetragen wird (ebd. 291). Mit anderen Worten, sind die subjektiven Problemtheorien der Eltern für den Berater handlungsleitend, dann würde er auf diese Weise die Problembewältigungsressourcen der Klienten bestätigen und stärken.

Der Forschungsbericht weist darauf hin, dass es in der Beratung auch zu „lebensweltlichen Spannungen“ kommen konnte, vor allem bei einem sozialen Gefälle zwischen Berater und Klient. In diesen Fällen muss der Berater seine Äußerungen und Einschätzungen mit großer Sensibilität platzieren, erst recht, wenn seine Handlungsanforderungen an die Klienten sich auf Wertorientierungen, Regeln und Normen aus seiner eigenen Lebenswelt beziehen. Klienten überprüfen diese „sozusagen auf ihre (eigene) lebensweltliche Gültigkeit“ (ebd. 294) und entscheiden dann über ihre Akzeptanz. Auch können Stigmatisierungsängste (die soziale Umwelt tituliert sie als „Problemfall“, „Erziehungsversager“, „Gestörte“) das Berater-Klient-Verhältnis beeinträchtigen. Eine weitere Beobachtung ist für die Beratungspraxis von allgemeiner Relevanz. „Familien haben (Angst) vor Abhängigkeit in einem relativ autonomen Lebens- und Leistungsbereich“ (ebd. 295). Das kann zur Folge haben,

dass sie mit Passivität und Hilflosigkeit reagieren, was als eine Form ihrer Autonomiebehauptung zu akzeptieren sei.

Alles in allem zeigen schon diese ersten Ergebnisse, dass subjektorientierte Forschung einen starken Bezug zur Nutzerperspektive hat, dass sie mit ihrer Hinwendung zu den individuellen Befindlichkeiten der Klienten in Rechnung stellt, dass ein konstruktives Beratungsklima nur über die Wahrnehmung und Akzeptanz der Nutzerperspektive möglich ist und daraus sich die Erfolgswahrscheinlichkeit beeinflussen lässt.

Gewissermaßen als Anschlussprojekt im Sinne einer subjektorientierten Sozialforschung hat ein Teil des zuvor beschriebenen Teams eine Untersuchung der Beratungserfahrungen von 50 Klienten aus 16 bayerischen Erziehungsberatungsstellen durchgeführt (Straus/Höfer/Gmür 1988). Generelles Leitziel war, die Praxis der Familienberatung noch stärker der „Lebenswelt der Klienten anzunähern“ (ebd.: 13). Um die Praxisrelevanz des Forschungsprojekts noch zu unterstreichen, wurden die Erkenntnisziele in „Verwertungsebenen“ differenziert, und zwar in „unmittelbare“ (Klient, Berater) und „mittelbare“ (Wissenschaft, Beratungsinstitutionen) „wobei die Beratungsinstitutionen in einem vorausgegangenen Diskussionsprozess in das Untersuchungsdesign und die Auswahl der Klienten einbezogen waren. Aus der Fülle der Forschungsergebnisse dieses Projekts werden hier exemplarisch jene herangezogen, die dem Zielfokus der hier vorliegenden Studie dienen.

Viele positive Rückmeldungen von Klienten bezogen sich auf die kommunikativen Fähigkeiten der Berater, etwa zur Vertrauensbildung und zur Herstellung einer förderlichen Beratungsbeziehung, also eines Arbeitsbündnisses: jeweils über 30% der Berater wurden hier günstig beurteilt. Auch die fachlichen Kompetenzen (Anstöße geben; im Gespräch zur Klärung beitragen) überzeugten in über 30% der Fälle; ca. 23% brachten erfolgreiche Veränderungen mit der Arbeit der Berater in Verbindung. Von den negativen Bewertungen bezogen sich ein Viertel darauf, dass z.B. die Ziele des Beraters „am eigentlichen Problem vorbei“ gegangen und Probleme nicht tief genug bearbeitet worden seien; in einem Fünftel der Fälle habe Beratung überhaupt „zu wenig Veränderungen bewirkt“; für 28% sind „zu wenig

konkrete Hilfen und Ratschläge“ erteilt worden. Eine breite Variante von negativem feedback mussten Berater beim Aufbau von Vertrauen hinnehmen, wie folgende Einzelergebnisse zeigen. Empfanden Klienten die Hilfsangebote als „aufdringlich“ (direktive Beratung), fühlten sie ihre Autonomie bedroht und reagierten zugleich mit Vertrauensentzug (vgl. ebd. 160). Es stellten sich Vertrauensirritationen ein, wenn Berater am falschen Punkt angesetzt haben, wenn sie Probleme nicht richtig erkannt und nicht tief genug bearbeitet haben, und auch enttäuschte Erwartungen hinsichtlich Hilfen zur Veränderung (ebd. 175) lösten bei Klienten Vertrauenskrisen aus.

Somit stellte auch dieses Projekt klar, dass das Bedürfnis der Klienten nach Akzeptanz durch die Berater, ihr Wunsch ernst genommen und als Person in ihrer Lebenswelt verstanden und respektiert zu werden, von hoher Relevanz ist. Für die Klienten drückt sich diese Akzeptanz vor allem auf der sprachlichen Ebene aus, etwa in der Wertschätzung der Klientenmeinung und der Zulassung der Klientenperspektive (ebd. 149). Von zentraler Bedeutung für die Klient-Berater-Beziehung war das Klima des Vertrauens, und zwar sowohl als Vertrauensvorschuss des Beraters in der Eingangsphase wie auch in der Absicht zur Vertiefung im Laufe des Beratungsprozesses. Wichtig ist hier die Erkenntnis, dass Klienten die Verantwortung für Entstehung und Pflege des Vertrauens überwiegend beim Berater verorten (vgl. ebd. 175).

Das Schlusskapitel, gewissermaßen ein Erkenntnishöhepunkt, ist dem „Alltagsnutzen“ gewidmet (ebd. 387ff.). Beim „Alltagstransfer“ als einer generellen Ergebnis-Perspektive von Beratung wurde große „Alltagsnähe“ von den Klienten „sehr positiv“ bewertet, dazu zählten konkrete „Hausaufgaben“, „Hausbesuch“ sowie die „Simulation alltagsnaher Situationen“ (ebd.). Die zweite Ergebnisperspektive handelt von Beratungseffekten, die auf „Alltagsresistenz“ zielten, das heißt, es wurden Beratungsangebote realisiert, die sich gegen die negativen Handlungsroutinen im Alltag behaupteten, zum Beispiel die Einübung von reflexiven Momenten in Problemsituationen wie Ehestreitigkeiten (ebd. 392ff.). Schließlich ging es um die Perspektive des „Lebenswelttransfers“ (ebd. 394ff.). Diesen hielt man dann für eingetreten, wenn es Klienten gelungen war, Problemlösungsstrategien zu erlernen, die sie auch in anderen Alltagssituationen erfolgreich einsetzen konnten.

Gerade der Alltagsnutzen „Lebenswelttransfer“ symbolisiert eine Schlüsselfunktionen von Beratung aus Nutzersicht, denn hier war sie Hilfe zur Selbsthilfe geworden oder, in den Worten von Brunner/Schönig: „Beratung hat sich überflüssig gemacht“ (vgl. 1990: 158).

2.5.3 Das Thema „Abbruch“ in der Beratungsforschung

Bei näherer Betrachtung der in der Wirkungsforschung thematisierten Aspekte, wie Beratungserfolg zustande kommt, fällt auf, dass eine ausgiebige Analyse der Beratungsabbrüche kaum stattfindet. Allgemein scheint man davon auszugehen, dass die Erkenntnisse über Intervention und Wirkung bereits ausreichen, ein Konzept zur Vermeidung von Abbrüchen zu entwickeln. Aus mehreren Gründen darf man bezweifeln, dass ein solcher Ansatz tragfähig ist. Schon innerhalb der Wirkungsforschung sind Einzelmerkmale wie „Zufriedenheit des Klienten“ kein geeigneter Erfolgsmaßstab (vgl. Klann/Hahlweg 1994), auch die „Empathie des Beraters“ steht in keinem eindeutigen Zusammenhang mit Beratungserfolg (vgl. Vennen 1992), selbst die zunehmende Beratungsdauer scheint eher einen „Effektabfall“ nach sich zu ziehen (vgl. Klann/Hahlweg 1994). Hinzu kommt, dass Studien über Beratungserfolg von „Selektionseffekten“ relativiert werden, da sich ihre Ergebnisse oft nur auf „erfolgreiche Klienten“ beziehen (Klann/Hahlweg 1987: 158). Ähnlich sieht das auch Haid-Loh, der aus dieser Lage die Schlussfolgerung zog, dass, erstens, „ein besonders dringlicher Klärungsbedarf“ (Haid-Loh 1995: 33) in der Evaluation der Abbrüche besteht, um, zweitens, methodische Konsequenzen im Rahmen der Beratungsarbeit ziehen zu können (ebd. 45); genau darin sieht die hier vorliegende Studie ihre Aufgabe.

Der aktuelle Forschungsstand zur Beratungsforschung lässt erkennen, dass es zum Thema Beratungsabbruch im Rahmen der Erziehungsberatung kaum Untersuchungen gibt, ausdrückliche Berechnungen von Abbruchquoten liegen nur in zwei Arbeiten vor, wie Vosseler (2006) ermittelt hat: In der JES-Studie wurden 19% aller untersuchten EB-Prozesse vorzeitig abgebrochen oder unplanmäßig beendet (vgl. Schmidt 2000), bei Straus (1988) waren es 12% (bei einer Stichprobe von 50 Fällen).

Einen Grund für das generelle Forschungsdefizit zum Beratungsabbruch kann man in der fortgeschrittenen Diskussion über betriebswirtschaftliche Notwendigkeiten von Effizienz und Effektivität öffentlicher EB vermuten. Der hieraus entstehende Qualitäts- und Effizienz-Druck und die zunehmende Konkurrenzsituation unter den EB (vgl. Kühnl 2001: 409f) führt vermutlich dazu, dass immer weniger Kunden, bei denen man mit einem Abbruch rechnen muss, überhaupt noch zur Beratung aufgenommen werden. Andererseits gibt es Grund zur Annahme, dass dieses Defizit in der Struktur der EB angesiedelt ist. Haid-Loh (1995: 32) geht sogar soweit zu behaupten, dass „die Schwierigkeit, Vorgänge im Zusammenhang mit Beratungsabbrüchen zu erfassen, insgesamt als typisch für den Beratungsalltag angesehen werden muss“ (Haid-Loh 1995: 32). Diese Einschätzung wird zum einen gestützt von Erfahrungswerten in der ambulanten Psychotherapie, wo eine Ausfallrate von 49% normal ist (vgl. Klann/Hahlweg 1994). Vergleichbare Befunde gelten in der psychoanalytischen Praxis. Dort kann es sogar vorkommen, dass Beratungsabbrüche kaum wahr genommen werden, selbst wenn sie sich im Verlaufe eines Jahres zu 50% addieren (vgl. Benedek 1991): „Allgemein unterschätzen Therapeuten offensichtlich die Rate von abgebrochenen Behandlungsverläufen erheblich“ (Haid-Loh 1995: 32).

Aus der vorhandenen Literatur werden im Folgenden einzelne Begründungen für den Beratungsabbruch herausgearbeitet. Daran schließt sich ein vergleichender Blick auf den Forschungsstand der Beratungsabbrüche im klinischen Bereich an, soweit er für die hier vorliegende Arbeit zusätzliche Erkenntnisse verspricht.

Buchholz (1984: 272ff.) hatte in seiner Studie zwei Familien, die vorzeitig die Beratung beendet haben. In seiner Analyse kommt zum Ausdruck, dass einmal eine abweichende Problemdefinition zum Abbruch beigetragen hat: nicht die Mutter sondern ihr Sohn sollte im Zentrum der Beratung stehen. Man kann hier den primären Abbruchgrund darin sehen, dass aus Sicht der Eltern der Berater seinen (Dienstleistungs)Auftrag verfehlt hat. Hinzu kommt der Vorwurf gegenüber dem Berater, er habe sich „zu schnell ein Bild von der Familie gemacht“ hat, er sei „zu wenig auf die Lebenswelt der Familie eingegangen“. In der daraus resultierenden falschen Einschätzung durch den Berater konnte sich die Familie nicht wieder finden. Mit Blick auf das Beratungssetting wurde die abwartende Gesprächsführung des

Beraters beklagt, welche ein Elternteil in ihrer Auskunftsbereitschaft gehemmt habe, auch weil darin eine Machtdemonstration vermutet wurde („... er ist der Chef ...“). Zu den Zweifeln an der therapeutischen Kompetenz wurde auch Vertrauensmangel als ein weiterer Abbruchgrund benannt. Beides habe sich negativ auf die Gestaltung der Beziehung ausgewirkt, zumal der Berater sich zu wenig bemüht habe, die Familie als individuelle Personenkonstellation kennen und verstehen zu lernen. Eine fehlende Abstimmung über die Beratungsperspektive und den Ablauf der Problembearbeitung hat bei der Abbruchbegründung insofern eine Rolle gespielt, als über viele Monate die elterliche Beziehungsproblematik nicht zum Thema gemacht worden war. Hier hat der Berater offensichtlich die Erwartungen der Klienten nicht eingelöst oder es versäumt, eine Bearbeitungsperspektive zu vereinbaren.

Insgesamt liegen in diesen Fällen die Probleme, die zum Abbruch führten, zum einen auf der Beziehungsebene und zum anderen haben sie auf Seiten des Beraters mit fehlendem Verständnis für die Lebenslage und Problemdefinition der Klienten und deren Vorstellungen von der (Hilfe zur) Lösung zu tun.

In der Untersuchung von Straus (1988) kann man die Abbruchfälle zum einen mit der Komplexität der Problemkonstellationen („belastende Lebenssituation“) erklären, wobei es dem Berater offenbar nicht gelungen ist, mit dem Klienten überschaubare Teilprozesse mit überzeugender Lösungsperspektive auszuhandeln. Vermutlich deshalb traten bei den Klienten Zweifel an der erhofften Wirksamkeit und der Veränderbarkeit der zentralen Problembereiche auf. Der Vorwurf der fehlenden praktischen Unterstützung als Abbruchgrund könnte ein Hinweis darauf sein, dass der Berater die Kooperationsbereitschaft der Klienten falsch eingeschätzt und so (unwissentlich) auf eine Klientenressource verzichtet hat. Es kann von daher nicht überraschen, dass eine Störung im Vertrauensverhältnis ebenfalls zu den Abbruchgründen gehörte, zumal es der Berater vermutlich versäumt hat, die Beratungskonstellation Familiensetting, das von den Klienten abgelehnt wurde, überzeugend zu vermitteln.

Insgesamt liegen auch in der Untersuchung von Straus die entscheidenden Abbruchgründe auf der Beziehungsebene (Fehlen an Aufbau und Gestaltung eines

Vertrauensverhältnisses) sowie in der Fehleinschätzung elementarer Klientenressourcen und –erwartungen.

Eine sehr gründliche Untersuchung von Hintergründen von Beratungserfolg und –versagen aus der Perspektive der Klientenerwartungen hat Kaisen (1992) vorgelegt. In einer quantitativen empirischen Studie hat er das Konstrukt ‚Therapieerwartungen‘ analysiert, das seit den 1950er Jahren immer wieder auch unter dem Begriff des „Placebos“ (lat. „ich werde gefallen“) untersucht worden ist. Kaiser referiert „überzeugende Hinweise“ (ebd., 54; vgl. Frank 1968 u. 1981; Halder 1977; Shapiro/Morris 1978; Birbaumer 1982), dass allein die *Wirkungserwartung* der Psychotherapie ein positives Ergebnis erzielen kann. Das ist vergleichbar mit Erkenntnissen der pharmakologischen Forschung, wo manche Patienten einer Testreihe eine Heilwirkung erzielen, obwohl sie zur Kontrollgruppe der Testteilnehmern gehörten, denen ein Medikament ohne Wirkstoff verabreicht wurde. Aus methodischen Gründen schließt Kaisen jedoch aus, dass das Placebo-Paradigma für die Rolle der Erwartungen im Psychotherapie-Prozess eine konstruktive Rolle spielen könne.

In seinen Studien hat Kaisen aus den Eingangserwartungen der Klienten nur entnehmen können, dass für es sie wichtig ist, „dass die Beratung exakt oder zumindest der Tendenz nach ihren Wünschen entspricht“ (Kaisen 1992: 250). Diese Erkenntnis ist insofern hier relevant, weil sie den hohen Stellenwert der Klientensicht und dessen Verständnis von Beratungserfolg unterstreicht und dadurch die Nutzerperspektive als maßgeblichen Anteil des Beratungsprozesses ausdrücklich stärkt. „Denkanstöße zu bekommen“, ist ebenfalls eine häufig genannte Erwartung. Vom Gebrauchswertstandpunkt kann man diese Erwartung interpretieren als Aufforderung an die Berater, die geistige Beweglichkeit der Klienten zur aktiven Beteiligung stärker anzusprechen. Insgesamt geht aus Kaisens Untersuchung hervor, dass die Klientenerwartung eine wichtige Bedingung ist, die über Beratungserfolg oder -abbruch mitentscheidet. Daher kann man Kaisens Empfehlung, die Klientenerwartung „immer wieder genau zu eruieren“ (ebd. 257), eine hohe Bedeutung zusprechen. Zum Beispiel kann sie eine Art „roter Faden“ sein, um die Nutzerwünsche immer wieder in einen möglichst konkreten Zusammenhang

mit dem Beraterverhalten, der Berater-Klient-Beziehung sowie der Ausgestaltung der Beratung zu bringen.

Kaisen geht auch dem Zusammenhang nach zwischen Klientenerwartungen und Beratungsabbruch. Doch anders als beim Beratungserfolg, der „mit den Ausprägungen von Beratungserwartungen (eindeutig nachgewiesen)“ wurde, lenkt seine Erkenntnis zum Abbruch die Aufmerksamkeit auf die Wahrnehmungs- und Toleranzbereitschaft dieser Klienten gegenüber den Beratungsaktionen: Sie „(nehmen) die Diskrepanzen zwischen ihren Wünschen und der vorgefundenen Praxis (...) eher wahr oder (empfinden sie) als störender“. Man kann hier von einer besonderen ‚geistigen Wachheit für die Zieldetails‘ im laufenden Prozess sprechen, die Klienten darüber entscheiden lässt, ob „die Fortführung der Beratung als eher wenig sinnvoll (zu) erachten ist“ (ebd. 259). Kaisen macht für seine Schlussfolgerung jedoch die Einschränkung, dass „solche Bezugssysteme nur unzureichend über eine standardisierte Befragung“ – selbstkritisch auf seine eigene hinweisend – erfasst werden können und plädiert für ein „qualitatives“ Untersuchungsdesign.

Aus der Studie von Kaisen kann man die Erkenntnis gewinnen, dass Abbrecher eine hochentwickelte Vorstellung vom Nutzen sozialer Beratung haben und dass sie selbstbewusst genug sind, auf einer Erfüllung des angebotenen oder vereinbarten Dienstleistungsversprechens zu bestehen. Der Abbruch ist folglich konkreter Ausdruck einer mangelhaften Gebrauchswertigkeit der Dienstleistung, auf die potentielle Nutzer mit Konsumverweigerung reagieren. Andererseits machen Kaisens Ergebnisse deutlich, dass die Beratungserwartungen der Klienten für die Berater eine wertvolle Ressource darstellen, denn sie enthalten Informationen über Nutzerversprechen und Gebrauchswert, aus der man Hinweise für Prozesskorrekturen und auch Ideen für den Beratungserfolg schöpfen kann.

Bittner (1981) widmet ihre Untersuchung der Interaktionslogik in der Erziehungsberatung und konzentriert sich dabei auf das Erstgespräch, worauf bereits oben (Seite 62ff) eingegangen wurde. Sie analysiert aus einer soziologischen Perspektive und kommt zu kritischen Einschätzungen. Dabei erkennt sie in den Selektionszwängen einer Institution nicht nur eine Folge ihrer eingegrenzten Problemerkennungs- bzw. -verarbeitungskapazität. Sondern in den aus

organisatorischen, institutionellen und professionellen Vorgaben abgeleiteten Notwendigkeiten, die Probleme der Klienten „ein(zu)engen, (zu) akzentuieren und um(zu)definieren“ (ebd.) kann man eine Wurzel für asymmetrische Kommunikation zwischen Berater und Klient entdecken, die tendenziell in eine Machtbeziehung („Power Tactics“, ebd. 135) mündet. Die Folgen sind einseitig vom Berater vorgenommene Festlegungen der Kommunikationsregeln, und Strukturierungen des Gesprächsablaufs, die das Vertrauensverhältnis zu den Klienten untergraben und das Arbeitsbündnis mit ihnen belasten. Dieses Machtverhältnis findet ihren Ausdruck auch darin, dass die Problemschilderung durch den Klienten einem Prozess der „Entalltäglicdung“ (ebd. 107) ausgesetzt wird, mit anderen Worten: der Klient soll sein Problem aus der Sprache seiner Lebenswelt heraus nehmen und der Sprache des therapeutischen Interviews anpassen, er soll sich tendenziell die Terminologie des Beraters aneignen.

Bittner hat sich für ihre Analyse einen schwierigen Fall ausgesucht. Die Klientin ist eine Großmutter (und zugleich Pflegemutter), die darum kämpft, dass ihr Enkel/Sohn nicht von der Grundschule in die Sonderschule überstellt wird. Für sie ist er normal begabt, und sie bittet den Berater im Erstgespräch, ihn in einem Kennenlerngespräch, also quasi nebenbei zu „testen“; es wird dabei nicht klar, ob sie das „Testat“ des Beraters gegen die vorliegende Entscheidung der Behörden einsetzen möchte. Der Berater verweigert sich dieser Dienstleistung zum einen mit formalen Gründen („solche Tests gibt es leider nicht“, ebd. 134) und zum anderen indem er mit institutionellen und beraterisch-methodischen Argumenten auf die Einhaltung des Regelwerks besteht. Dabei macht Bittners Analyse deutlich, dass der Berater zur Abwehr der Klientenerwartung höchst bedenkliche Kommunikationsstrategien einsetzt („verrücktmachende Faktoren“ ebd. 136), die gleichwohl dem Regelwerk eines normalen Beratungsgesprächs entnommen sind. Genau besehen, lassen sie nur zwei Wahlmöglichkeiten: Entweder der Klient unterwirft sich, mit absehbaren Folgen für die Beratungsbeziehung, oder es kommt zum Abbruch. Dieser liegt umso näher, wenn dem Berater ein Klient gegenüber tritt, der die "Mündigkeit eines Konsumenten sozialer Dienstleistungen" (ebd. 137) wahr macht und Beratung als soziales Dienstleistungsangebot ernst nimmt – wie im konkreten, von Bittner analysierten Fall. Die Klientin verweigerte sich selbstbewusst und zielorientiert allen „Bearbeitungsregeln“ des normalen Beratungsalltags, die von

der Absicht getragen sind, dass ein Klient sich selbst zum Problemfall machen muss, ganz gleich mit welchem Anliegen er in die Einrichtung kommt.²³ „Ein potentieller Klient wird dann zum realen Klienten, wenn seine Problemdefinition und seine Schwierigkeiten in ein professionelles Raster passen“ (ebd. 108f.).

In den Selbstäußerungen des Beraters gegenüber Bittner wird ein weiterer Aspekt deutlich, der zum Ursachenbündel für einen Beratungsabbruch zu zählen ist. Der Berater erlebte insbesondere den von der Klientin herbeigeführten Schluss des Gesprächs als „Niederlage“. Diese Wortwahl bringt zum Ausdruck, dass er das Berater-Klient-Verhältnis als Kampfsituation empfand und – diesmal – die Klientin als „Siegerin“ die Kampfstätte verließ. Im Grunde ist jedoch die Metaphorik von Kampf und Niederlage die Konsequenz aus einem beraterischen Selbstverständnis, das von einem Machtgefälle zwischen Berater und Klient ausgeht. Wird Machtbewusstsein exzessiv ausgeübt, dann ist asymmetrische Kommunikation die Folge und diese erschwert jeden Versuch des Aufbaus von Vertrauen als Grundlage einer beraterischen Beziehung.

2.5.4 Zusammenfassung zum Thema „Abbruch“ in der Beratungsforschung

Die hier vorgestellten Ergebnisse über den Abbruch in der sozialen Beratung beinhalten im wesentlichen zwei Schwerpunkte. Der erste Schwerpunkt betrifft die Inhaltsebene, sie ist – aus Klientensicht – von verschiedenen Faktoren belastet. Zum Beispiel fehlt Beratern das Verständnis für die konkrete Lebenswelt der Klienten und den daraus resultierenden Beratungswünschen. Dadurch fühlen sich Klienten, ein weiterer Belastungsfaktor, vom Berater falsch eingeschätzt, vermissen die Anerkennung ihrer Person und können die mitgebrachten Ressourcen nicht in den Beratungsprozess einbringen. Zu den Ressourcen zählen die Eingangserwartungen, die auf Grund ihrer Differenziertheit als „roter Faden“ für den Beratungsprozess dienen können, um rechtzeitige Änderungen einzuleiten; auch Kooperationsbereitschaft ist als Ressource zugleich eine Angebot des Klienten an den Berater, den Erfolg der Beratung zu optimieren.

²³ Der Aufsatz trägt den Titel: „Ein Klient wird ‚gemacht‘“

Weitere Abbruchmotive bestehen auf der Inhaltsebene darin, dass die von Beratern einseitig definierten Beratungsziele nicht in Einklang stehen mit den lebensweltlich und biografisch geprägten Beratungsabsichten der Klienten. Fokusverschiebungen mit Blick auf die Hauptpersonen von Beratung und abweichende Problemdefinitionen untergraben das Autonomiestreben der Klienten. Beide Punkte vernachlässigen den Wunsch nach direkter Unterstützung bei der Problembewältigung und der subjektiven Lebensgestaltung. Gerade in diesem Umfeld von Abbruchmotiven wird sichtbar, dass abbrechende Klienten sich als „mündige Konsumenten“ begreifen, die soziale Dienstleistungen an ihrem Gebrauchswert messen und diesen in der Beratung einfordern.

Der zweite Schwerpunkt betrifft die Beziehungsebene. Nicht zuletzt die Arbeitsbeziehungen zwischen Klient und Berater leiden unter zum Teil massiven Machtansprüchen des Beraters, die zu nachhaltigen Kommunikationsstörungen führen. Beraterisches Dominanzverhalten ist ebenfalls ein Belastungsfaktor der Berater-Klient-Beziehung, da sich der Berater über den Klienten stellt. Dominanz steht daher in krassem Widerspruch zum Selbstverständnis des abbrechenden Klienten, der eigene, tendenziell hoch entwickelte Vorstellungen vom Nutzen sozialer Beratung hat. Sein Globalziel ist ja die Selbstproduktion seines Lebens und dafür eignet er sich jede zielführende Hilfestellung an.

2.5.5 Das Thema „Abbruch“ in der klinischen Forschung

Die psychotherapeutische Disziplin tut sich schwer mit dem Thema Therapieabbruch. „Fragen des Behandlungsabbruchs werden unter Psychotherapeuten in der Regel selten diskutiert“ (Buddeberg 1987: 221), Therapieabbrecher gelten als „Stiefkinder“ (Fiedler 2003: 260) der Psychotherapie: sie bleiben in der Darstellung von Forschungsergebnissen „zumeist ausgeklammert“ (ebd.), allenfalls werden gescheiterte Therapien vereinzelt in Supervisionen vorgestellt. Als Gründe werden angeführt, dass ein Abbruch auch als „Beziehungsabbruch“ interpretiert wird, der bei den betroffenen Therapeuten „Ärger, Enttäuschung und Kränkungen“ auslöst, worüber man lieber schweigt (Fiedler 2003; Stille 1984; Buddeberg 1987; Schulte

1991; Lieberz 2000). Andererseits spielen in dieser Debatte auch wirtschaftliche Gründe eine nicht unerhebliche Rolle. So könnten die Abbruchquoten ein Anlass sein für die Krankenkassen, Kliniken zur Rechenschaft zu ziehen, zumal hohe Abbruchzahlen auch den Ruf der betroffenen Kliniken beschädigen (vgl. Wilmers/Rosin 1998; Lieberz/Ciemer 2000). Im übrigen sprechen auch finanzielle Gründe dafür, die Abbruchquoten zu verringern, denn sie verschlingen hohe Summen und belasten die Etats der Kostenträger (Damke/Koechel 2002: 9; Fiedler 2003: 263). Die aktuelle Entwicklung dieses Diskurses steht daher im Verdacht, dass „die gegenwärtige Psychotherapieforschung sich viel lieber mit dem Wirksamkeitsnachweis einzelner Verfahren (beschäftigt)“ (Lieberz 2000: 286) und hier ihre Kontroversen austrägt, als sich kritisch mit den Gründen für Therapieabbrüche auseinander zu setzen, immerhin liegt die Abbruchrate in der Psychotherapie bei „40 bis 60% der Familien, die aufgrund psychischer Probleme ihres Kindes eine Therapie beginnen“ (Scheithauer/Petermann 2000: 14). Die Dringlichkeit, sich mit dem Thema Abbruch auseinander zu setzen, begründet sich sowohl aus der Perspektive der Effizienz- und Wirksamkeit therapeutischer Methoden als auch aus der Perspektive der Therapiemodifikation, zumal „für Patienten höhere Risiken für einen Rückfall“ (ebd.) bei Abbruch bestehen; andererseits dürfte der hohe Stellenwert der Qualitätssicherung dazu beitragen, dass der Therapieabbruch in Zukunft noch an Bedeutung gewinnt.

Ganz allgemein wird unter Therapieabbruch die vorzeitige Beendigung einer Behandlung verstanden. Initiiert wird er entweder durch den Therapeuten, zum Beispiel wegen Kontraindikation oder weil inhaltliche Gründe für eine Fortsetzung der Behandlung entfallen, da das Therapieziel (vorzeitig) erreicht wurde. Oder der Patient beendet von sich aus die Behandlung, in diesem Fall gilt: „Grundsätzlich kann man im Rahmen psychotherapeutischer Interventionen Abbrecher als jene Personen definieren, die vorzeitig, entgegen der Anweisung des Therapeuten, eine Intervention beenden“ (Scheithauer/Petermann 2002: 15).

Auf Grund der Heterogenität der Bereiche (ambulante vs. Stationäre), des Settings (Gruppen- vs. Einzeltherapie), der Methoden (Psychoanalyse, klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie, Verhaltenstherapie, Familientherapie), der Einrichtungen (Rehabilitation, Psychosomatik, Psychiatrie, Suchtkliniken und niedergelassene

Praxen), der Population (Erwachsene, Kinder- und Jugendliche, mit und ohne Familie) und der verschiedenen Störungsbilder ist es sehr schwer, zu einem einheitlichen Vergleich des Forschungsstandes zu kommen. Andererseits variieren die Ergebnisse auch deshalb so stark, weil große methodische Differenzen bestehen und ganz unterschiedliche Definitionen des Begriffs Therapieabbruch verwendet werden (Schulz 1999: 327). Hinzu kommt eine uneinheitliche Gewichtung der Forschungsinteressen, der zu erforschenden Faktoren und der Betrachtungsweisen der einzelnen Therapieschulen. Nicht zu unterschätzen sind schließlich fallspezifische Aspekte, etwa der Aufnahmekriterien in den Institutionen oder auch die Frage, wer solche Forschungen in Auftrag gibt.

So uneinheitlich wie die Themenbreite der Forschung sind die vorhandenen Zahlen über die Häufigkeit von Therapieabbrüchen. Abhängig von den Definitionskriterien hat Buddeberg eine Schwankungsbreite von 5 bis 65% festgestellt (1987: 222); bei Schürmann (1986: 259) beträgt die Bandbreite 7,2% (Leventhal/Weinberger 1975) bis 85,4% (Novick et al. 1981). Einmal gehen Forscher davon aus, dass etwa 1% der Klienten pro Jahr als Abbrecher angenommen werden können, wobei dieser Aussage ein 20-Jahre-Vergleich (1951-1970) zu Grunde liegt (Remschmidt 1972: 578). Zum anderen hat Lieberz - auf der Basis eines „strengen Auswahlverfahrens“ (2000: 288) - für die Jahre 1993 bis 1995 eine durchschnittliche Quote von 7,1% abgebrochener stationärer Behandlung ermittelt. Während Donaubauer (et al 2000: 53) für die Jahre 1998-1999 auf 26,8% kommt, berichten Rosin und Wilmers (1998: 266) über eine durchschnittliche Quote von 14%; Rüdell/Koch (1996) geben 8% an, Zielke et al. (1997) sprechen von 12-30% Abbrechern pro Jahr. Für die Kinderpsychiatrie liegen ebenfalls ganz unterschiedliche Abbruchraten vor: mit 40-60% besonders hoch nach den Untersuchungen von Armbruster/Kazdin 1994 bzw. Wierzbicki/Pekarik 1993 (beide zitiert nach Scheithauer/Petermann 2000: 14), dagegen wurde aus unvollständigen kinder- und jugendpsychiatrischen Untersuchungen für den Zeitraum 1973-1983 eine Quote von 4,6% ermittelt (Schürmann 1986: 258). Für Abbrecher von Gruppentherapien liegen zwei Zahlen vor: 24,7% (Kordy und Senf 1992: 127) sowie 11,8% (Schulte-Markwort/Knölker 1991: 29).

Die Auswertung der recherchierten Studien ergab, dass die Abbruchgründe sich innerhalb einer beträchtlichen Vielfalt von Kriterien bewegen. Ihre nachfolgend dargestellte Systematisierung ist eine Erweiterung und Differenzierung der Ergebnisse von Rapaport (et al. 1988: 93), wobei die Kategorisierung sechs Schwerpunkte setzte: Patienten, Eltern, Krankheit, Behandlung, Beziehung/Interaktion und institutionell-administrative Faktoren.

2.5.5.1 Patientenfaktoren

Die Hauptpersonen des Abbruchgeschehens psychotherapeutischer Beratung sind zunächst die Patienten. Die in den Meta-Studien enthaltenen Abbruchgründe und – motive stehen in Bezug zu soziodemographischen Variablen, mit denen eine ganz grobe gesellschaftlich-soziale Zuordnung der betroffenen Personen vorgenommen werden kann. Auffallend waren etwa *Bildungsdefizite* (Donaubauer 2000), z.B. „fehlender Schulabschluss hochsignifikant“ (Lieberz/Ciemer 2000). Als *Sozialstatus* wird „Alleinstehend“ (Ruff/Werner 1988; Buddeberg 1987: 222) sowie „Einzelkind“ (Schürmann 1986; Lieberz/Ciemer 2000; Buddeberg 1987: 222) festgestellt. Generell auffällig waren unter *Geschlechtsaspekten* (Donaubauer 2000) „Männer“ (Berghofer 2000) unter den Abbrechern vertreten, wobei ein „jüngeres Alter“ (Mussgay 2001; Buddeberg 1987: 222) und „Adoleszenz“ (Schürmann 1986; Buddeberg 1987: 222) heraus ragten. In den analysierten Studien korrelieren ein Teil der Abbruchgründe dem sozio-ökonomischen Status der Abbrecher (Scheithauer/Petermann 2002; Prinz/Miller 1994), „Vorzeitige Berentung“ (Mussgay 2001) und „häufiger Arbeitsplatzwechsel“ (Lieberz/Ciemer 2000). Eine weitere Korrelation mit Behandlungsabbruch waren „Männer aus unteren sozialen Schichten“ und „Frauen aus höheren Schichten“ (Ruff/Werner 1988).

„Das Interesse von Studien zum Behandlungsabbruch gilt vor allem einigen typischen **Persönlichkeitsmerkmalen** der Patienten“ (Lieberz/Ciemer 2000: 287). Zu beachten ist hier, dass die Ergebnisse sehr heterogen sind und es sich extreme Merkmalsausprägungen finden. So erschienen Abbrecher als Korrelationsergebnis einerseits „weniger depressiv bzw. pessimistisch, auch weniger misstrauisch, sie hatten weniger Angst;“ andere waren „weniger: begeisterungsfähig, kontaktfreudig,

initiativ;“ außerdem wird noch „Übergewissenhaftigkeit“ erwähnt (Paar et al. 1994; Ruff/Werner 1988). Andererseits wurde Abbrechern auch Eigenschaften zugeschrieben wie: „lebensfreudiger, weniger gehemmt, schwerer erregbar, weniger offen, weniger ängstlich, weniger emotional, weniger dominant, weniger zu Streit und Konkurrenzverhalten bereit“ (Mussgay 2001; Ruff/Werner 1988), „skeptischer“ (Walti/Kolb 1980); „narzisstisch“ (Junkert-Tress et al. 2000), „impulsiv, nonkonform gegenüber Autoritätspersonen“ sind weitere Eigenschaften (Ruff/Werner 1988).

Vermerkt wurden auch **Verhaltensmerkmale** wie „aggressiv-abgrenzendes“ Verhalten, „große Verschlossenheit“, „unsicherer Bindungsstil“ (Damke/Koechel 2002) sowie „delinquente, aggressive Verhaltensweisen“ (Prinz/Miller 1994).

In die Kategorie Patientenfaktoren wurden auch Angaben zu den **sozialen Fähigkeiten** aufgenommen, wobei daran zu erinnern ist, dass es sich um Zuschreibungen von Therapeuten handelt. Hier wurden zum Beispiel „Geringe Fähigkeit zum Aufbau und zur Unterhaltung sozialer Beziehungen“ (Ruff/Werner 1988; Berghofer 2000) erwähnt, außerdem konstatierte man unter den Abbrechern „Defizite in verbaler und emotionaler Ausdrucksfähigkeit“ (Ruff/Werner 1988). Mit dem Stichwort fehlende **Soziale Integration** (Kracke/Vogel 1979; Lieberz/Ciemer 2000) lassen sich Beobachtungen wie „Soziale Isolierung“ (Baeckeland/Lundwall 1975; Ruff/Werner 1988; Schwab/Brasch 1986) sowie „soziale Instabilität“ (Baeckeland/Lundwall 1975) verknüpfen.

Der Begriff **Komplexe Belastungen und Lebensereignisse** (Scheithauer/Petermann 2002) bzw. „belastende exogene Faktoren“ (Vogler 1982) besagt, dass diese Patienten ganz unterschiedliche und tiefgehende Schwierigkeiten haben, ihr Leben zu meistern. Und da sie davon ausgehen, dass diese Probleme auch nach dem Abschluss der Therapie von Einzelsymptomen vorhanden sein werden, dämpft diese Aussicht ihre Erwartungen nicht nur an eine bessere Zukunft sondern auch an die Sinnhaftigkeit einer anstehenden Therapie.

Was die Zuschreibung einzelner Persönlichkeits- und Verhaltensmerkmale betrifft wie etwa „narzisstische Projektion“ (Grieser 1994) oder „nonkonform“ bzw. „aggressiv-abweisend“, so kann an dieser Stelle auf eine Beobachtung von Fiedler

(2003) verwiesen werden, die im Kontext der Behandlungs- und Beziehungsfaktoren noch einmal aufgegriffen wird (hier Seite 151ff). Unter Hinweis auf die „(Begrenztheit) therapeutischer Möglichkeiten“ vermutet Fiedler, dass „die Ursache für faktisch gegebene Begrenzungen therapeutischen Handelns“ einerseits und „die Ursache für Schwierigkeiten in der Therapiebeziehung“ andererseits mit auffällig großer Häufigkeit „beim Patienten gesucht“ werden (ebd. 268). Der Versuch von Therapeuten, „Schwierigkeiten“, „Widerstände“, „Persönlichkeitsstörungen“, aber auch „geringe Motivation“ (Donaubauer 2000; Vogler 1982; Buddeberg 1987) und „geringes Interesse an Hintergründen der Symptomatik“ (Damke/Koechel 2002) als Erklärungen für misslungene Therapien zu benutzen, hält Fiedler für eine Umkehrung der wirklichen Ursachen: Eine Missachtung der „konkreten Wünsche und Vorstellungen, die Patienten mit einer Psychotherapie verbinden“ (ebd. 269).

2.5.5.2 Elternfaktoren

Insbesondere bei kinder- und jugendpsychiatrischen Therapien spielen die Eltern eine wichtige Rolle, zumal Sorgerecht und Zukunftsverantwortung für ihre Kinder tragen, mit denen sie eine emotionale Beziehung verbindet. Abbrüche korrelieren hier aus **soziodemographischer** Sicht einmal mit dem Sozialstatus des „Alleinerziehenden“ Elternteils (Scheithauer/Petermann 2002). Was die Durchführung solcher Therapien betrifft, ist oftmals die Anwesenheit der Eltern erforderlich. Können diese aus Mangel an einem „fehlenden sozialen Netzwerk“ (Scheithauer/Petermann 2002) diese Anwesenheit nicht realisieren, dann liegt hier ein Abbruchgrund vor; auch bei „Weigerung des Partners“ an der Therapie teil zu nehmen (Buddeberg 1987).

Eltern mit starker emotionaler Bindung zu ihren Kindern möchten dafür sorgen, dass in einer Klinik für eine **gute Betreuung** ihres Kindes gesorgt ist. Werden diese „Erwartungen“ enttäuscht (Scheithauer/Petermann 2002) und/oder sind Eltern mit der Betreuung durch das Personal „unzufrieden“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991), dann liegt ein Abbruchgrund vor. Ein Therapiebruch von Seiten der Eltern korreliert auch damit, dass Erfahrungen mit „früher durchgeführten Therapien“ (Scheithauer/Petermann 2002) bzw. wenn „Eheprobleme“ (Prinz/Miller 1994) vorliegen.

Aus **Therapeutensicht** werden Elternabbrüche mit „Übermäßiger Bindung an das Kind“ (Remscheidt 1972) begründet, oder man wirft den Eltern „mangelnde Einsicht in die Therapienotwendigkeit“ (Remscheidt 1972) vor bzw. unterstellt „Angst vor Eingriffen“ (Remscheidt 1972); auch wird auf „Widerstände von Familienangehörigen“ (Buddeberg 1987) hingewiesen. Die Berechtigung dieser Einschätzungen von Seiten der Therapeuten kann unter Verweis auf Fiedler (2003: 265) in Frage gestellt werden, denn allzu sehr ähnelt sich ihre Begründungsstruktur: Es werden „Schuldzuweisungen“ an die Patienten vorgenommen (Buddeberg 1987: 225), auf sie überträgt man die Verantwortung für den Abbruch und entschuldigt sich dadurch selbst.

2.5.5.3 Krankheitsfaktoren

In diesem Abschnitt geht es um einige **klinische Prädiktoren** für den Behandlungsabbruch (Schulz et al. 1999). Bei vorliegenden Krankheiten, ob als Erst-, Zweit- oder Dritt-Diagnose, müssen hier die Gründe danach unterschieden werden, von welcher Seite sie geäußert werden. Bei manifesten „Psychosen“ (Berghofer 2002) oder „psychischen Störungen (der Eltern/des Kindes)“ (Scheithauer/Petermann 2002) liegen schwerwiegende objektive Beeinträchtigungen vor, die zu unkontrollierten Reaktionen bei Patienten führen und zu zumindest zeitweisen Unterbrechungen oder totalen Abbrüchen führen können; dasselbe gilt für „Angststörungen“ (Lieberz/Cierner 2000). Bei Essstörungen (Walti/Kolb 1980; Lieberz/Cierner 2000) werden Abbrüche darauf zurück geführt, dass zum Beispiel die von der Klinik verlangte Einhaltung von Vorbedingungen (etwa der Abschluss und die Einhaltung eines „Ess-Vertrags“) für manche Patienten unvorbereitet und abrupt kommt, so dass aus diesem Grund die Therapie abgebrochen wird. Am Beispiel des vermehrten Abbruchs im Zusammenhang mit „Suizidalität“ (Schulz et al. 1999) wird besonders deutlich, dass schwere Erkrankungen von emotionaler und interaktioneller Instabilität begleitet sind, die zu einer schweren Belastung der therapeutischen Beziehung führen können. Ähnliches kann auf „Somatische Begleiterkrankungen“ zutreffen, so dass ursprüngliche psychotherapeutische Zielsetzungen aufgegeben werden müssen, um akute Erkrankungen zu behandeln (Buddeberg 1987).

Andere Abbruch-Korrelationen lagen vor, wenn Patienten „Frühe Entwicklungsstörungen“ sowie ein „Frühes Erstmanifestationsalter des Problems“ (Rüger/Schüssler 1985) und eine „Depressive Persönlichkeitsstruktur mit Verlust von Primärobjekten“ (Stille 1983) aufwiesen.

Eine Sonderstellung nahmen die Patienten ein, die mit **Risikofaktoren** (Alkohol, Drogen) oder wegen deren Behandlung eine Therapie begonnen hatten (Prinz/Miller 1994; Walti/Kolb 1980). Nicht nur verringern diese Faktoren die intellektuelle Aufnahmefähigkeit für therapeutische Arbeit, sondern die Unberechenbarkeit und Folgen von Entzugserscheinungen machen solche Patienten hochanfällig für einen Therapieabbruch.

Auch im Kontext der Krankheitsfaktoren muss darauf hingewiesen werden, dass manche Therapeuten dazu neigen, eine „Pathologie des Patienten“ (Buddeberg 1987) zum Vorwand für den Therapieabbruch zu erklären, was ihnen die Beschäftigung eventueller eigener therapeutisch-methodischer Unzulänglichkeiten erspart (vgl. Fiedler 2003).

2.5.5.4 Behandlungsfaktoren

„In fast allen Untersuchungen definiert der Therapeut, ob ein Abbruch vorliegt oder nicht. Die Sichtweise der Patienten (...) wird kaum berücksichtigt“ (Di Gallo et al. 2002: 94). Deshalb muss auf die Tatsache hingewiesen werden, dass es auch *Therapieabbrüche wegen Zufriedenheit mit der Therapie* gibt, weil Patienten bereits zufrieden sind. Mehrere Untersuchungen (Bergin/Garfield 1994; Garfield 1994) haben herausgefunden, dass die positiven Wirkungen, die in der Forschung auch als „Dosis-Wirkungs-Effekt“ beobachtet werden, zur Beendigung einer Therapie führen können. Dieser Effekt wurde zum einen mit standardisierten/objektiven Instrumenten, zum anderen durch Befragungen von Patienten empirisch bestätigt (Fiedler 2003: 266). Auf Seiten der Therapeuten wird der Dosis-Wirkungs-Effekt unterschiedlich wahr genommen. Die einen übersehen schlicht, dass bereits eine Wirkung eingetreten ist und interpretieren die (ohne Absprache mit ihnen erfolgte) Beendigung der Therapie als Abbruch. Andere Therapeuten neigen in solchen Fällen dazu, „neue Probleme zu verschreiben“. Dieses Vorgehen kann dazu führen, dass es

„manchen Patienten bald schlechter geht als vor Therapiebeginn“ (Fiedler 2003: 264), so dass es tatsächlich zum Abbruch kommt.²⁴

Gerade wenn Therapeuten es versäumt haben, mit den Patienten eine präzise Abstimmung über Art, Dauer und anzustrebender Teilziele zu treffen, nehmen die Behandlungen die Form einer Kurzintervention an, die für bestimmte Fälle und Symptome die adäquate, zum Erfolg führende Vorgehensweise ist. Zum Beispiel liegen Berichte vor, wo 10 von 22 Patienten mit funktioneller Sexualstörung die Behandlung bereits nach 1 bis 6 Konsultationen wegen Besserung der Symptome abgebrochen haben (Buddeberg 1987); auch reicht Patienten manchmal ein kurzfristiger Klinikaufenthalt aus, weil sie dabei eine „Orientierungshilfe“ erhalten haben, die zur Symptomverbesserung genügt und sie die Therapie beenden lässt (Lieberz/Cierner 2000: 289).

Es liegt auf der Hand, dass Psychotherapien nicht nur erfolgreich verlaufen. Manche haben sogar *ungünstige Effekte* und können die ursprünglichen Beschwerden verstärken, was dann einen Therapieabbruch begründet. Beispiele dafür finden sich in der Erforschung der „Varianz-Erweiterung“, ein Begriff, der in der Psychotherapieforschung zunächst zur Beschreibung von positiven Auswirkungen benutzt wird, etwa wenn Patienten von einer Psychotherapie *sehr profitiert* bzw. *wenig, aber auch noch profitiert* haben. Solche Studien fragen auch danach, ob Patienten *nicht profitiert* haben bzw. ob sich deren Symptome sogar *verschlechterten*, allerdings finden diese Ergebnisse weit weniger Beachtung. Diejenigen Untersuchungen, die sich mit den negativen Auswirkungen von Psychotherapie beschäftigt haben, kommen zum Ergebnis, dass bei 7 bis 30% (Grawe/Mezenen 1985) und 40% (Grawe et al. 1994) der Patienten eine Verschlechterung eintritt, die einen Entschluss zur Beendigung der Therapie einleiten kann (zitiert nach Fiedler 2003: 262f). Zur Erklärung von negativen Varianz-Erweiterungen geht man davon aus, dass die „Ursachen in therapeutischen Konzepten oder in den Eigenarten und Verhaltensweisen der Therapeuten oder im therapeutischen Vorgehen“ liegen (Fiedler 2003: 262). Alle drei Verursachungsvarianten kommen im Folgenden zur Sprache.

²⁴ Generell und unter Verweis auf Pekarik 1983 zu „Beschwerdebesserung“: Buddeberg 1987: 226.

Werden die negativen Auswirkungen als *Nebeneffekt einer Therapie* erfasst, so untersucht man Beschwerde-Verschlechterungen unter dem Stichwort „Deteriorisations-Effekt“ (Fiedler 2003). Er entsteht unter anderem in der Gruppentherapie, wo „Belastungen“ durch die „Krankheiten der Mitpatienten“ entstehen können (vgl. Lieberz/Ciemer 2000; Fiedler 2003; Stille 1983), hier wie auch in der Borderline-Therapie und bei der Behandlung Dissozialer Persönlichkeiten (Gefängniskontext) haben Deteriorisationseffekte zum Therapieabbruch geführt (Fiedler 2003). Diese wie auch die allgemeine „Psychische Belastung durch Therapie“ (Schwab/Brasch 1986) gelten als Motive, die zur Begründung des Abbruchs einer Psychotherapie genannt werden.

In den eben dargestellten Varianzerweiterungs- und Deteriorisations-Effekte als Abbruchgründe haben bereits die Therapeuten als (im guten wie im schlechten Sinne) aktiv Mitbeteiligten ins Blickfeld gerückt. Die folgenden Abbruchmotive machen aus Patientensicht das therapeutische Bemühen, das Behandlungskonzept zum Hauptverursacher, wobei *Unzufriedenheit* der Leitbegriff ist. Sie bezieht sich zum einen auf das („stationäre) Setting (am Beispiel Familientherapie)“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991; Kammerer et al. 1984; Lieberz/Ciemer 2000); zum anderen wird Unmut geäußert über das „Konzept, die Dauer und geringen persönlichen Gewinn“ (Fiedler 2003), über den von der Vereinbarung abweichenden „Behandlungsfokus Eltern“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991), und auch das „Fehlen von individuellen Behandlungs- und Prozesskonzepten“ (Wilmers/Rosin 1998) ist Anlass zur Unzufriedenheit, woraus ein Therapieabbruch folgen kann. Andere Aspekte von Patienten-Unzufriedenheit zeigen sich in der Klage über „fehlenden Erfolg“ (Schwab/Brasch 1986) bzw. „Erfolgsdefizit“ (Lieberz/Ciemer 2000), über „ausbleibenden Fortschritt“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991; Prinz/Miller 1994; Lieberz/Ciemer 2000; Fiedler 2003); in diese Subkategorie kann man noch „Fehlendes Vertrauen in die Therapie“ (Schwab/Brasch 1986) einreihen, die Ablehnung einer bestimmten Methode (autogenes Training) (Vogler 1982) sowie die generelle „Skepsis zum Therapieangebot“ (Buddeberg 1987). In jenen Fällen, wo die Patienten eine „Unsicherheit“ gegenüber der Therapie verspürten, erscheint die „Angst vor Fortsetzung der Therapie“ (Fiedler 2003) als eine naheliegende Begründung für den Abbruch.

Im Rahmen der psychotherapeutischen Behandlung spielen *Erwartungen* eine bedeutende Rolle (vgl. Kaisen 1992), so dass es naheliegend ist, wenn Patienten in den hier berücksichtigten Studien den Therapieabbruch mit enttäuschten bzw. „negativen Erfolgserwartungen“ (Donaubauer 2000; Kammerer et al. 1984) begründen, wobei hier sowohl „hohe“ (Schwab/Brasch 1986) als auch „niedrige“ (Kammerer et al. 1984) Erwartungen zum Abbruch führten; enttäuschte Erwartungen werden auch mit dem Behandlungsteam verknüpft (Wilmers/Rosin 1998).

Die aktiven, selbstbewussten Patienten, die aus eigenen oder den im Bekanntenkreis gemachten Erfahrungen sich Vorstellungen vom Therapieablauf machen und aus ihren Vorkenntnissen sich einzuschätzen trauen, was genau für ihre Problemlage richtig ist, führen ihren Ausstieg aus einer Therapie darauf zurück, dass sie an der „Therapieauswahl“ (Wilmers/Rosin 1998) nicht beteiligt wurden, dass sie keinen Einfluss auf die „Auswahlkriterien“ hatten (Buddeberg 1987) oder dass ihre „Bedürfnisse als Patient“ nicht genug berücksichtigt wurden (Wilmers/Rosin 1998). Auch wenn Hoffnungen auf „Ratschläge und kurzfristige Problemlösungen“ nicht erfüllt wurden, war das für einige Patienten ein Grund für den Therapieabbruch.

Die zuletzt genannten Abbruchmotive leiten über zur *Person des Therapeuten* und dessen Auftreten und fachliche Kompetenzen, die in zahlreichen Studien als ein Hauptmotiv des Abbruchs genannt wurden. Zum einen sind es dessen Persönlichkeitskonzepte und Einstellungen, die vermisst wurden (Rudolph et al. 1980), also Mangel an: „Authentizität“, „Respekt vor dem Patienten“, „Partnerschaftlichkeit“ und „aktives Engagement“. Zum anderen beklagen sich Abbrecher über „Kompetenzmängel“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991; Buddeberg 1987) oder über die „Unerfahrenheit“ des Therapeuten; gelegentlich zeigt sich der „Therapeutenwechsel“ von einer Station auf eine andere als hoher Risikofaktor und manifesten Grund für eine hohe Zahl von Abbrüchen (Ruff/Werner 1988); mangelhafte therapeutische „Ausbildung“ und ungenügende „Berufserfahrung“ sind weitere Korrelate mit Abbrüchen im stationären Bereich (Buddeberg 1987).

Kulminieren die zuvor genannten Punkte als Einstellungen und Verhaltensweisen in der Person eines Therapeuten oder prägen eine therapeutische Situation, dann

reagieren Patienten mit Kritik und pochen auf ihre eigenen Vorstellungen vom therapeutischen Ablauf und den Erfolgszielen. Diesen Formen des Patientenauftretens und Einsatzes für eigene Interessen begegnen manche Therapeuten mit „Abwehrreaktionen“ (Ruff/Werner 1988), „Ärgerreaktionen“ (Fiedler 2003) bis zur „Narzisstischen Kränkbarkeit“ (Stille 1983; Dehe et al. 1979, In: Lieberz/Ciemer 2000: 289), sie wirken sich negativ auf den Behandlungsverlauf aus und veranlassen Patienten schließlich dazu, den Abbruch vorzuziehen.

2.5.5.5 Beziehungs- und Interaktionsfaktoren

Mit dem Beginn einer psychotherapeutischen Behandlung gehen Therapeut und Patient eine *Beziehung* ein, die von Therapeutenseite unter professionellen Aspekten gepflegt wird, dagegen können auf Patientenseite auch emotionale Bedürfnisse nach Bindung in der Therapie vorliegen, wie die Bindungstheorie nahe legt (Wilmers/Rosin 2000: 293). Diesen Hintergrund haben einige Forscher zum Anlass genommen, speziell die „Bindungsmuster hinter den Abbrechern“ von stationären Therapien zu untersuchen (Damke/Koechel 2002). Sie weisen darauf hin, dass für den Patienten das Heilverfahren bereits damit beginnt, dass er nach Betreten der Klinik mit einer Reihe von Fragebögen konfrontiert wird. Diese Form des Beziehungsaufbaus durch die Klinik ist, neben seiner anonymen Gestaltung, zunächst auch einseitig, da ein Fragebogen keine Möglichkeit der Rückfrage beinhaltet. Außerdem enthält die Aufforderung nach Preisgabe von persönlichen Informationen eine autoritäre Anmutung. Die Forscher gehen davon aus, dass „ein Patient mit unsicherem Bindungsverhalten weniger offen auf ein solches Bindungsangebot reagieren wird“ (Damke/Koechel 2002: 17). Diese Beobachtungen lenken die Frage darauf, was eine „sichere Basis“ für Therapie schafft und was sie gefährdet. Damit rücken die weiteren Bindungspersonen im Umfeld des Patienten ins Blickfeld (Partner, Eltern, Kinder) und natürlich auch der Therapeut, der im Rahmen der Behandlung Gelegenheit zur Aufnahme „neuer Bindungserfahrungen“ gibt. Damke/Koechel vermuten, dass Abbrecher von regulären Therapiebeendern ein „unsicherer Bindungsstil“ und eine „geringere Offenheit (gegenüber dem Therapieprozess)“ unterscheidet (ebd.). Sieht man einmal davon ab, dass Damke/Koechel die Verantwortung für die Entstehung von Bindung an die Patienten delegieren, was beratungstheoretisch angezweifelt werden kann, hat man

herausgefunden, dass eine später Therapieabbruch mit einer Verringerung der bis dato sicheren Bindung korreliert (Donaubauer 2000: 58).

In anderen Untersuchungen wird das Thema Bindung aus Sicht der Therapeuten unter dem Begriff „*Beziehungsarbeit*“ aufgegriffen (Fiedler 2003: 261). Hierbei handelt es sich um Rückmeldungen von Therapeuten zu dem von ihnen erlebten Interaktionsverhalten der Patienten, zum Beispiel indem diese „konfrontativ“ reagieren oder „Übertragungsdeutungen“ vornehmen. Die Untersuchung gerade dieses Merkmals zeigt ganz klar, dass die Bedeutung der „*Beziehungsarbeit*“ für das Therapieschehen von Therapeuten allein als relevant erlebt, dagegen halten die Patienten diese nicht ausdrücklich für beachtenswert. Man kann aus diesem Ergebnis den Hinweis entnehmen, dass es zwischen Therapeuten und Patienten sehr unterschiedliche Wahrnehmungen über Erfolgsvariablen im Therapieprozess gibt. Diese Erkenntnis legt den Schluss nahe, dass Therapieziele und ihre Etappen der Realisierung sowohl sorgfältig ausgehandelt als auch kontinuierlich überprüft werden sollten.

Die verschiedenen Hinweise in der hier vorliegenden Arbeit auf die Notwendigkeit und Bedeutung einer funktionierenden Arbeitsbeziehung für die Erfolgsaussichten einer (therapeutischen) Beratung beinhalten, dass zwischen den Beteiligten die *Kommunikation funktioniert*. Deshalb ist verständlich, dass „Kommunikationsstörungen“ (Remscheidt 1972; Schulte-Markwort/Knölker 1991) auch unter den Abbruchgründen in großem Umfang und unterschiedlicher Ausprägung zu finden sind. Eine mehrfach genannte Form sind die „Unstimmigkeiten mit dem Pflegepersonal bzw. mit dem behandelnden Arzt“ (Remscheidt 1972).

Zu den „feindlichen Umständen“ (Overmeyer 1990) kann man zählen, wenn eine „gleichgültige und verurteilende Haltung der Ärzte“ (Remscheidt 1972) oder ein „arrogantes, uneinfühlsames Auftreten des Therapeuten“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991) den Tenor der Beziehung bestimmt. Studien weisen nach, dass es auch zu „verbalen Auseinandersetzungen und Affekten“ (Remscheidt 1972) kommt und manche Therapeuten lassen sich zu „destruktiver Kommunikation“ (Junkert-Tress 2000: 362) hinreißen. Dass in diesem Fall die beteiligten Therapeuten „nichts (wussten) von ihrem feindseligen Interaktionsstil“, der auch „Eskalationen“

einschließen kann (Junkert-Tress 2000: 362), legt den schon bei Bittner gezogenen (hier: Seite 76) Schluss nahe, dass Kommunikationsstrategien, die sich gegen die Klienten richten, nicht außergewöhnlich sind. Kommunikationspannen dieser Art wurden als wichtige Motive für den Therapieabbruch identifiziert, genauso der Umstand, dass ein Therapeut beim Ringen um eine Arbeitsbeziehung ein „Machtkampf“ nach dem Motto: „Du kriegst mich nicht“ – „Dich krieg ich“ hat entstehen lassen (Junkert-Tress 2000: 361).

Abbruch auslösendes, negatives Kommunikationsverhalten von Therapeuten beinhaltet zum Beispiel „konfrontatives Vorgehen“ (Wilmers/Rosin 1998) und „konfrontierende Behandlungen“ wie „Direktansprache von Konflikten, Defiziten und Verhaltensänderungen“ (Buddeberg 1987) sowie „auf Konfrontation und Einsicht ausgerichtete Interventionsformen (...)“ (Wilmers/Rosin 1998: 276) bzw. „Aufforderungen zur Compliance“ (Rüger/Schüssler 1985). Für den Abbruch ebenfalls von Bedeutung erwiesen sich „neurotische“ sowie „feindselige Gegenübertragungen des Therapeuten“ (Dehe et al. 1979; Stille 1983; Ruff/Werner 1988).

Der eigene Beitrag des Therapeuten, um eine Beziehung zum Therapeuten herzustellen, wird für die Erreichung des therapeutischen Zieles als „sehr bedeutsam“ eingeschätzt (Junkert-Tress 2000: 352). Folglich stehen die Abbruchmotive von Patienten auch mit „Fehlender therapeutischer Beziehung“ (Junkert-Tress 2000) oder „Ungünstige therapeutische Allianz“ (Prinz/Miller 1994) in enger Verbindung. Insbesondere „früh abbrechende Patienten waren weniger zufrieden mit der therapeutischen Beziehung“ (Donaubauer 2000: 58), andere sprechen von einer „gestörten Therapeut-Patient-Beziehung“ (Vogler 1982); als Einzelaspekte einer Beziehungsstörung wurden ferner genannt: „Vertrauensdefizit“ (Kammerer et al. 1984), das Gefühl „Unverstanden zu sein“ (Schulte-Markwort/Knölker 1991) sowie ein Mangel an „Einfühlsamkeit und Freundlichkeit durch den Therapeuten (bzw. das Pflegepersonal)“ (Wilmers/Rosin 1998). Und wenn Patienten eine „geringe ‚menschliche‘ Beziehungsqualität“ beklagen, obwohl sich die Therapeuten als „Beziehungsspezialisten“ verstehen, dann bringt diese Wahrnehmungsdiskrepanz eine Asymmetrie zum Ausdruck, die vermutlich auch in einem bestimmten Verständnis von therapeutischer Arbeit wurzelt. Dass dieses

Verständnis frei ist von Dienstleistungsorientierung, geht daraus hervor, dass dieselben Therapeuten, aufgefordert „Kundenzufriedenheit“ zur Leitschnur ihrer Tätigkeit zu machen, dieser „reserviert bis ablehnend“ gegenüber standen (Wilmers/Rosin 1998). In dieser Haltung spiegelt sich nicht nur die Erkenntnis, dass Therapeuten „in der Regel nicht bereit (sind), ihre Therapieregeln von ihren Patienten in Frage stellen zu lassen“ (Buddeberg 1987: 226) sondern dass Therapieabbruch als „Infragestellung therapeutischer Machtansprüche“ (Buddeberg 1987: 226) begriffen wird.

2.5.5.6 Institutionell-administrative Faktoren

Einige Abbrüche korrelieren mit Faktoren, die mit dem Zuweisungsmodus zusammen hängen. Ein Teil der Studien berichtet davon, dass unfreiwillige Zuweisungen, erst recht wenn Patienten „schlecht“ zugewiesen wurden, zum Beispiel durch fehlende oder unakzeptierte Begründungen von Seiten der zuweisenden Stellen (Buddeberg 1987: 225), die Wahrscheinlichkeit eines Abbruchs erhöht. Andererseits gibt es Erfahrungen, dass eine unfreiwillige Zuweisung seltener zum Abbruch führte, weil zivil- bzw. strafrechtliche Folgen die Patienten unter Druck setzen (Di Gallo et al. 2002: 99).

Die finanziellen Rahmenbedingungen der Teilnahme an einer psychotherapeutischen Behandlung spielen bei Mitgliedern einer Krankenkasse keine große Rolle. Das ist anders bei Selbstzahlern, die eine höhere Korrelation bei den Abbrüchen aufweisen (Buddeberg 1987). Andere Abbrüche korrelierten mit Faktoren, auf die eine Beratungsinstitution Einfluss nehmen kann wie „Wartezeiten“ (Scheithauer/Petermann 2002) sowie die „Ausstattung der Behandlungsräume“ (Wilmers/Rosin 2000:275).

2.5.5.7 Zusammenfassung zum Thema „Abbruch“ in der klinischen Forschung

Es muss noch einmal darauf hingewiesen werden, dass einige der hier aufgeführten Faktoren nicht als Ursachenerklärung für Therapieabbrüche gelten können sondern

das Resultat von statistischen Verfahren (Korrelationen) sind. Ihr analytischer Nutzen besteht vor allem darin, dass sie die Aufmerksamkeit auf Hintergründe von Therapieabbrüchen lenken, die bisher meist unbekannt geblieben sind und daher zum Gegenstand eigener Forschung werden können.

Der Abbruch in den hier versammelten Ergebnissen ist ausschließlich, erstens, aus der klinischen Perspektive betrachtet. Diese sucht einen Zusammenhang und eine Verknüpfung zwischen Krankheitsbild, Ätiologie, Genese, Verlauf sowie Behandlungsmethoden einschließlich Aufwand einerseits und dem Abbruch andererseits. Dies geschieht, zweitens, aus der institutionellen Perspektive, das heißt, ein Abbruch wird vor dem Hintergrund institutioneller Interessen und aus der Sichtweise der Professionellen beurteilt und definiert, was zu einer deutlichen Einschränkung des Verständnisses eines Abbruchs führt. Drittens wird die Patientenseite als defizitär, bewertend und pathologisierend dargestellt, wodurch ein breiteres und tieferes Patientenverständnis blockiert wird. Der Abbruch wird, viertens, reduziert auf einzelne isolierte Aspekte (z.B. Patientenfaktoren getrennt von institutionellen Faktoren). Dies verhindert, den Abbruch als komplexen Prozess mit eigener Strukturlogik und eigener Dynamik zu sehen, bei dem die angesprochenen Aspekte unterschiedlich gewichtete Rollen spielen, miteinander verflochten sind und somit das gesamte Endergebnis beeinflussen.

Insgesamt lässt die disziplininterne Erforschung der Abbruchmotive eine Tendenz der Selbstrechtfertigung erkennen. Kritische Rückmeldungen von Patienten, welche die Missstände im therapeutischen Verfahren selbst betreffen oder ungünstige Einschätzungen therapeutischen Verhaltens beinhalten, werden in aller Regel entweder zurück gewiesen oder auf „Störungen“ der Patienten zurück geführt, Bittners Einschätzung der „verrückt machenden Kommunikationsstrategien“ bestätigend (Bittner 1983: 136). Auch stellt sich heraus, dass das therapeutische Verständnis bis in die Gegenwart stark asymmetrische Züge aufweist, statt von einer konstruktiven Arbeitsbeziehung geprägt zu sein, außerdem ist es von Machtansprüchen begleitet. Beide Haltungen widersprechen auf Gleichberechtigung („Partnerschaftlichkeit“) orientierten Patientenbedürfnissen und lösen, gemeinsam mit inhaltlichen Aspekten eines negatives Therapeutenverhaltens, Abbrüche aus.

Daher wird ein Therapieabbruch oftmals mit Argumenten begründet, die beziehungsstörende Aspekte des Therapeutenverhaltens zum Gegenstand haben.

Es ist bemerkenswert, dass ein fachinterner Kritiker wie der Verhaltenstherapeut Fiedler (2003) aus einer im Ansatz dienstleistungstheoretischen Perspektive argumentiert, wenn er die Disziplin der Verhaltenstherapeuten auf den wahren Status der Patienten aufmerksam macht: sie sind „Auftraggeber der Therapie und Abnehmer eines Dienstleistungsangebotes ‚Psychotherapie‘“. Fiedlers Alternativvorschläge kehren die in der alltäglichen Beratungspraxis institutionalisierte Vorgehensrichtung um und betonen eine Nutzerorientierung, indem sie von den Therapeuten ein „verstärktes Interesse für konkrete Wünsche und Vorstellungen (der Patienten)“ erwarten. Auch Fiedlers Forderungen nach „konkreter Absprache“ über therapeutische Ziele sowie „Transparenz und Klarheit“ über das praktische Vorgehen stehen dem Dienstleistungsgedanken nahe und scheinen von der Absicht geprägt zu sein, die Psychotherapie stärker in diese Richtung zu lenken. Insbesondere in seiner Zielsetzung einer „Ressourcen orientierten und Ressourcen aktivierenden“ Patientenberatung könnte man den Versuch entdecken, Fiedler wolle den Gebrauchswert von Psychotherapie stärken. Sein Vorschlag, Therapeuten sollten auch Beratung, Supervision, direktes Training und Coaching anbieten, kann man ebenfalls einem dienstleistungsorientierten Verständnis zuordnen. Denn diese Interventionsformen eignen sich besonders gut, wenn Klienten/Patienten nach Hilfe suchen zur Aneignung von neuem Verhalten, um ihre Selbstproduktion zu verbessern. Die von Fiedler skizzierten Alternativen im Selbstverständnis und der Praxis von Psychotherapie, mit denen er „alte Zöpfe abschneiden“ und „enges Schuldenken überwinden“ (Fiedler 2003: 269) will, können als Nutzerorientierung interpretiert werden, denn sie unterstützen die Autonomie des Patienten, der am besten weiß, was ihm in seiner konkreten Lebenswelt und Lebensweise gut tut.

Die hier für den klinischen Bereich vorgestellten Forschungsergebnissen machen auch deutlich, dass ein vollständiges Verständnis des Phänomens Abbruch erst durch eine systematische Hinwendung zur Perspektive derjenigen erreicht wird, die durch Abbruch ihren Widerstand gegen eine von institutionellen Aspekten dominierte Dienstleistungspraxis äußern. Insofern ist der Abbruch eine Ressource, dessen Entzifferung aus der Perspektive der Nutzer die Rekonstruktion der Handlungslogik

der Therapieteilnehmer ermöglicht. Daraus kann abgeleitet werden, wie die Effektivität sozialer Dienstleistung und gleichzeitig der Nutzen der Betroffenen optimiert werden kann.

2.5.5.8 Forschungsbedarf

Eigentlich sind für die hier vorliegende Studie allein Forschungsergebnisse über Abbrüche aus der Beratungsforschung von Bedeutung für die Ermittlung des Forschungsbedarfs. Auf Grund des sehr geringen Umfangs an diesbezüglichen Untersuchungen wurde ein vergleichender Blick auf das Forschungsgeschehen zum Abbruch in der psychotherapeutischen Nachbarsdisziplin geworfen. Obwohl dort die Untersuchungen ungleich vielfältiger und quantitativ umfangreicher sind, haben beide Forschungszweige gemeinsam, dass Abbrecher weitgehend als „Stiefkinder“ (Fiedler 2003) gelten und nur am Rande behandelt werden, z.B. (in katamnestischen Untersuchungen) als diejenige Minderheit, die unzufrieden mit der Beratung war oder die Beratung als nicht hilfreich erlebt hat und dann trotzdem im Beratungsprozess geblieben ist und nicht abgebrochen hat. D.h. eine Untersuchung über die Abbrecher als eine relevante, eigenständige Gruppe im Beratungskontext mit einem für sie typischen Entstehungs- und Verlaufprozess fand nicht statt und steht somit noch aus.

An Hand der Analyse mehrerer Studien aus der Beratungsforschung (Familien-Lebens-Ehe-Erziehungsberatung) stellte Haid-Loh überdies fest, dass die Ergebnisse einiger Evaluationsstudien selektiv sind, d.h. sie beziehen sich „auf ausgelesene Stichproben erfolgreicher Klienten“ (Klann u. Hahlweg in Haid-Loh 1995: 31). Daraus ergibt sich ein fehlendes Glied in der Forschungskette: „Notwendige Erkenntnisse über abgebrochene Beratungsprozesse“ (Haid-Loh 1995: 83). Der „dringliche Klärungsbedarf“ zum Beratungsabbruch (ebd.) hat noch einen ganz praktischen Grund: Methodische Konsequenzen im Rahmen der Beratungsarbeit können erst gezogen werden, wenn abgebrochene oder mit dem Ergebnis nicht zufriedene Fälle bei der Evaluation berücksichtigt werden (ebd. 45).

Die somit identifizierte Forschungslücke über die Gruppe der Abbrecher in der Beratungspraxis soll mit der hier vorliegenden Studie verkleinert werden.

Beabsichtigt sind neue Erkenntnisse über den Abbruch als komplexen Entwicklungsprozess, die Antwort geben sollen auf die Frage, ob von einer eigenen Geschichte, einer eigenen Struktur und von einer typischen Dynamik gesprochen werden kann. Wie in den vorangehenden Abschnitten ausführlich dargelegt wurde, ist dazu eine Forschungsperspektive einzunehmen, die das „Passungsverhältnis“ von Nachfrage und Angebot sozialer Dienstleistungen aus der Sicht der Nutzer rekonstruiert. Dabei wird der subjektive Nutzen der Angebote von Erziehungsberatung im Fokus stehen sowie die Nachfrager selber und deren subjektive Problemsituation. Und da Nutzer eigenverantwortliche Produzenten ihres Lebens sind, wird der Gebrauchswert der Angebote für die Nutzer als Hauptkriterium ernst genommen.

Teil II Die Methodik

3. Methodologische Überlegungen

Diese Untersuchung will einige der Gründe ermitteln, die Nutzer zum Rückzug aus einer EB veranlassen bzw. zum Verzicht auf die weitere Nutzung von deren Angeboten. Der Fokus der Untersuchung liegt also auf dem individuellen „Nicht-Nutzen“, den man aus den Erfahrungen der Befragten mit der EB ableiten kann. Welche konkreten Erfahrungen mit der Beratung waren aus Nutzersicht die ausschlaggebenden Barrieren und Hindernisse für den Abbruch des Nutzungsprozesses? Das ist die zentrale Fragerichtung dieser Arbeit. Es geht um einen Einblick in den subjektiven Sinn, die Wahrnehmungsmuster und Erfahrungen, Nutzenverständnis, Nutzerlogik, die dem Handeln der Befragten zu Grunde liegen, es wird, mit anderen Worten, nach dem subjektiv-konkreten Kontext gefragt, in dem EB-Angebote aus Sicht der Klienten einen Nutzen bringen können.

Diese Zielsetzung stellt besondere Anforderungen an das methodische Vorgehen. Rein quantitative Erhebungsinstrumente wie z.B. standardisierte Fragebogen, die nur vorgefasste Antwortkategorien zulassen, kommen für dieses Forschungsvorhaben nicht in Betracht. Es muss den Befragten ein Freiraum geboten werden, der ihnen auch erlaubt, eigene Antwortschwerpunkte festzulegen und zu verbalisieren. Die vorliegende Untersuchung betrifft die Lebenswelten der Befragten und will diese aus

der Befragtenperspektive verstehen. Dieser Blickwinkel veranlasste die Wahl des Ansatzes „Qualitative Forschung“, dem ein kontextbezogenes Kommunikationsverständnis zu Grunde liegt (vgl. Flick/von Kardorff/Steinke 2000: 16). Damit steht sie in direkter Beziehung zum Selbstverständnis der Dienstleistungstheorie, die den Aneignungsprozess sozialer Dienstleistungen als Vorgang betrachtet, wo „Nutzen immer konkret, in konkreten Kontexten, bezogen auf konkrete Zeiten, Orte, Institutionen, Personen, Machtverhältnisse etc.“ (Oelerich/Schaarschuch 2005, 92) realisiert wird. Leitfaden gestützte Interviews sind eine Methode der Qualitativen Sozialforschung und eignen sich speziell, um „die (subjektive)²⁵ Relevanz, die diese Kontexte für die Nutzerseite haben“ (ebd.) sichtbar zu machen.

3.1 Qualitative Forschung

In der deutschen Forschungslandschaft hat sich Qualitative Forschung „zu einem breiten, manchmal schon fast unübersichtlichen Feld entwickelt“²⁶ (Flick/von Kardorff/Steinke 2000: 13) und wird als „Oberbegriff für unterschiedliche Forschungsansätze“ gebraucht (ebd. 18). Dazu zählen im Sinne von „Hintergrundtheorien“ (ebd.: 106) die phänomenologische Lebensweltanalyse, die Ethnomethodologie und der Symbolische Interaktionismus sowie konstruktivistische und hermeneutische Theorieperspektiven; andererseits zählen „gegenstandsspezifische Forschungsprogramme“ (ebd.) ebenfalls zu diesem Paradigma, also die Qualitative Biographie-, Qualitative Generations- und Qualitative Evaluationsforschung, ferner Cultural Studies, Geschlechterforschung und Organisationsanalyse.

Allen Ansätzen gemeinsam ist der Anspruch, „Lebenswelten ‚von innen heraus‘, aus der Sicht der handelnden Menschen“ zu beschreiben (ebd. 14). Die folgenden vier Ansätze behandeln klassische Fragestellungen der Qualitativen Forschung. Zum einen William Whytes teilnehmende Beobachtung einer Straßengang in einer Großstadt im Osten der USA, die er in den 1940er Jahren aufgezeichnet und zu

²⁵ meine Hinzufügung, V. K.

²⁶ Aus diesem Grund beziehe ich mich auf Flick, von Kardorff, Steinke (2000), der einen repräsentativen Überblick über die erkenntnistheoretischen Grundannahmen, theoretischen Hauptlinien, methodologischen Grundpositionen und der Methodenentwicklung der Qualitativen Forschung bietet.

einer ethnographischen Studie über jugendliche Selbstsozialisierung und Identitätsfindung verdichtet hat. Das zweite Beispiel ist Erving Goffmans Analyse der Überlebensstrategien von Insassen in psychiatrischen Kliniken und Gefängnissen. Als drittes Beispiel gilt Harold Garfinkels Untersuchung alltäglicher Verständigungsprozesse, aus denen er Erkenntnisse über die soziale Integration als beständige und an Situationen angepasste Konstruktionsleistung der beteiligten Menschen abgeleitet hat. Und viertens ist die Arbeitslosenforschung von Jahoda, Lazarsfeld und Zeisel eine wichtige Grundlage der Qualitativen Forschung, da sie quantitative und qualitative Methoden wie Interviews, Haushaltsbücher, Tagebücher, Aktenanalysen ausgewertet und das Lebensgefühl und die alltäglichen Handlungsabläufe in einer von Arbeitslosigkeit betroffenen Kommune der 1930er Jahre darstellen konnten.

Die hier angedeutete Bandbreite der Ansätze, die man als Qualitative Forschung ansprechen kann, wird vereint durch folgende vier theoretische Grundannahmen:

- Soziale Wirklichkeit als gemeinsame Herstellung und Zuschreibung von Bedeutungen.
- Prozesscharakter und Reflexivität sozialer Wirklichkeit.
- ‚Objektive‘ Lebensbedingungen werden durch subjektive Bedeutungen für die Lebenswelt relevant.
- Der kommunikative Charakter sozialer Wirklichkeit lässt die Rekonstruktion von Konstruktionen sozialer Wirklichkeit zum Ansatzpunkt der Forschung werden (vgl. Flick/von Kardorff/Steinke 2000, 22).

Und bei aller Heterogenität der Ansätze qualitativer Forschung ist ihre Forschungspraxis durch eine Anzahl gemeinsamer Kennzeichen geprägt (ebd. 24):

- Keine Einheitsmethode sondern breites methodisches Spektrum
- Gegenstandsangemessenheit von Methoden
- Orientierung am Alltagsgeschehen/Alltagswissen
- Kontextualität als Leitgedanke
- Perspektiven aller Beteiligten

- Reflexivität des Forschers
- Verstehen als Erkenntnisprinzip
- Prinzip der Offenheit (der Fragen und der Beobachtungen)
- Fallanalyse als Ausgangspunkt
- Konstruktion der Wirklichkeit (auf Seiten der Untersuchten und des Forschungsakts)
- Qualitative Forschung als Textwissenschaft (Transskriptionen, Feldnotizen)
- Entdeckung (Abduktion) und Theoriebildung als Ziel

3.2. Grounded Theory

Die Grounded Theory GT, entwickelt von Anselm Strauss und Barney Glaser²⁷, ist eine der am meisten beachteten Ansätze der Qualitativen Forschung, an der sich auch diese Arbeit ausgerichtet hat. Dieser Ansatz wurde zentral beeinflusst vom amerikanischen Pragmatismus (Dewey, Mead, Peirce) sowie von der „Chicagoer Schule der Soziologie“ der Universität Chicago, wo Strauss seine akademische Ausbildung erhielt (vgl. Strauss 1994: 30).²⁸ Dieser Prägung verdankt die GT eine Reihe von Grundannahmen, zum Beispiel dass, „dass Menschen gegenüber Objekten, die als soziale Objekte verstanden werden, auf der Basis von Bedeutungen handeln, die diese Objekte für sie haben; dass diese Bedeutungen in sozialen Interaktionen entstehen; dass sie in einem Interpretationsprozess entwickelt und modifiziert werden“ (Hildenbrand, in: Strauss 1998: 16). Somit sind soziale Sinnstrukturen die Ergebnisse menschlichen Handelns und kontinuierlichem Wandel unterworfen.

Vorderhand bietet die GT viele Leitlinien und Vorschläge für Auswertungstechniken (vgl. Strauss 1994: 32). In einem tieferen Sinn ist die GT eine Methodologie, eine besondere Art oder ein Stil, um „soziale Phänomene besser (zu) verstehen“ (ebd.: 33). Die GT ist selbst keine Theorie, sondern verfolgt das Hauptanliegen, die

²⁷ Aufgrund methodologischer Differenzen kam es Ende der 1980er Jahre zu einer Kontroverse zwischen Strauss und Glaser, danach veröffentlichten beide getrennt; vgl. Strübing 2004, 63ff.

²⁸ Barney Glasers akademischer Hintergrund ist die Columbia University, New York, wo er bei Paul Lazarsfeld studiert und die Methoden der multivariaten Analyse erlernt hat; vgl. Strauss 1994: 30.

„Komplexität der sozialen Phänomene“ zu entschlüsseln (vgl. Strauss 1994: 31). Dieser qualitative Ansatz wendet sich gegen die pure Theorieproduktion ohne Kontakt zum sozialen Alltag und ist das Ergebnis der umfangreichen Praxis, die Strauss in der Feldforschung erworben hat.²⁹ Charakteristisch für die Grounded Theory ist der Zugang zu den subjektiven Sichtweisen der Befragten. Dieses Verständnis teilt sie mit der Dienstleistungstheorie, die ihrerseits die persönliche Sicht der Nutzer ins Zentrum ihres Forschungsansatzes stellt. Erst aus dieser subjektiven Perspektive lässt sich die Nutzenerwartung rekonstruieren, um die es in dieser Arbeit insbesondere geht.

In diesen Kontext passen auch einige dem Pragmatismus entstammenden und die GT charakterisierenden Grundannahmen, die zu Handlungsanweisungen für den Forscher führen; dieser soll:

- „Die Perspektive der Ratsuchenden nicht nur im Forschungsprozess, sondern auch im lebensgeschichtlichen Prozess einnehmen (...);
- sich an den Forschungsprozess der Ratsuchenden anschließen, vor allem in dem von ihnen gesetzten Rahmen bleiben und von hier aus generative Fragen stellen, also Fragen, die an Prozessen und Strukturen orientiert sind;
- das Überschreiten dieses Rahmens, wenn es geboten erscheint, als Option vorschlagen und Alternativen ausprobieren;“ (Hildenbrand 2000: 39).

Wie diese Handlungsanweisungen zeigen, liegt die besondere Attraktivität und Aktualität der GT in ihrer Grundhaltung, gegenüber dem Forschungsgegenstand stets die Perspektive der Betroffenen einzunehmen, auch hier in Analogie zur Dienstleistungstheorie. Diese Zugangsweise setzt beim Forscher große „Offenheit“³⁰ voraus, um verstehen zu lernen, „was hinter wenig bekannten Phänomen liegt“ und „um überraschende und neuartige Erkenntnisse über Dinge zu erlangen, über die schon eine Menge Wissen besteht“ (Strauss, Corbin 1996, 5). Diese Haltung resultiert aus dem Menschenbild von G. H. Mead und ist „durch einen großen

²⁹ Am Beginn der Entwicklung der GT lagen ausgiebige Feldforschungen überwiegend im medizinischen Umfeld, etwa ein Qualitätsvergleich psychiatrischer Kliniken und Behandlungsarten, Studien zur beruflichen Sozialisation von Medizinstudenten, Analyse zum Sterben in Krankenhäusern (Glaser/Strauss, Interaktion mit Sterbenden. Göttingen 1974) und Arbeiten über chronische Krankheiten (Corbin/Strauss, Weiterleben lernen. Chronisch Kranke in der Familie. München 1993).

³⁰ „Offenheit“ wird von Mayring (2002, 27) als eine von „13 Säulen qualitativen Denkens“ bezeichnet.

Respekt für das Gegenüber gekennzeichnet, dessen Perspektive für Strauss Priorität hatte“ (Hildenbrand 2000: 37). Die Nähe zum Lebensalltag der Untersuchten verbessert die Wahrnehmung von Fremdheiten und führt zu einem Mehr an inhaltlicher Differenzierung der Antworten, was bei primär quantitativ orientierten Vorgehensweisen (etwa standardisierte Fragebogen) nahezu ausgeschlossen ist.

Generell beruht der qualitative Forschungsansatz auf konstruktivistischen Grundannahmen, die davon ausgehen, dass „soziale Wirklichkeit durch situative *Interaktionen oder Kommunikation* konstituiert wird“ (Lamnek 1995: 19, H.i.O. V.K.). Dementsprechend gilt Kommunikation in der GT als *primärer* Schlüssel zu den subjektiven Sinnkonstruktionen des Alltags sowie deren Deutungen und Interpretationen: „Forschung wird nicht als Registrieren angeblich objektiver Gegenstandsmerkmale aufgefasst, sondern als Interaktionsprozess, in dem sich Forscher und Gegenstand verändern, in dem subjektive Bedeutungen entstehen und sich wandeln“ (Mayring 1993: 20). Das Untersuchungsfeld der qualitativen Sozialforschung „ist die natürliche Welt, die mit naturalistischen Methoden erfasst und beschrieben werden soll“ (Lamnek 1988: 419). Die Kommunikation im GT-Forschungsprozesses soll möglichst natürlich und alltagsnah sein, um der Gefahr zu entgehen, dass vom Forscher ausgehende künstliche Kommunikationssituationen bei den Befragten ebenfalls zu nicht-authentischen Interpretationen und Deutungen führen.

3.3 Das Untersuchungskonzept der Arbeit

Auf der Basis der eben vorgenommenen Darstellung des theoretischen Hintergrunds der Grounded Theory und ihrer geschichtlichen Verankerung kann jetzt die Beschreibung des Forschungsprozesses und seiner Stufen erfolgen. Den Grundsätzen des „Theoretical Samplings“ (Strauss) verpflichtet, wird einleitend die Auswahl der Teilnehmer der Stichprobe erklärt, gefolgt von Beschreibungen des Feldzugangs und des Erhebungsverfahrens, das mit Erklärungen zum Interviewleitfaden und dessen thematischer Struktur und zur Auswertung der erhaltenen Daten endet.

3.3.1 Auswahl der Untersuchungspersonen

Die Eingrenzung der zu untersuchenden Personen wird mithilfe des „theoretical samplings“ begründet, einem Verfahren, „bei dem sich der Forscher auf einer analytischen Ebene entscheidet, welche Daten (...) zu erheben sind und wo er diese finden kann“ (Strauss 1998). Die grundlegende Frage beim theoretical sampling lautet: „Welche Gruppen oder Untergruppen von Populationen (...) sollen für die Datenerhebung als nächstes festgelegt werden?“ (ebd.). Grundsätzlich orientieren sich Sampling-Entscheidungen an der Fragestellung der Untersuchung sowie an der Verallgemeinerbarkeit der Aussagen, um später eine „Sättigung der Theorie“ (Strauss 1991: 51) gewährleisten zu können. Auswahlstrategien beschreiben die Wege, um ein Forschungsfeld zu erschließen. In Auswahlentscheidungen wird die untersuchte Wirklichkeit (vor)konstruiert, indem bestimmte Aspekte hervorgehoben werden und andere ausgeblendet bleiben (vgl. Flick 1995: 90f).

Vorstrukturierung und Beschreibung der Population

Das Hauptaugenmerk der vorliegenden Untersuchung gilt der Nutzerperspektive der ‚Selbstmelder‘, die Beratung in der Erziehungsberatung aus eigener Initiative aufgesucht und begonnen haben, die sich aus eigener Motivation, eigener Überzeugung und eigenem Problembewusstsein oder Problemdruck angemeldet haben.³¹ D.h. die eigenständige Hilfesuche setzt hohe intrinsische Motivation voraus, die Nutzer zu der Inanspruchnahme der Beratung bewegt.

Die Nutzer sind eigenmotivierte Selbstmelder, deren Wahrnehmung, Erleben und Einschätzungen durch eine subjektive Problemsensitivität, durch Präferenzen, (Vor)information(en), Nutzererfahrungen, Erwartungen und Lebensperspektive bestimmt sind. Vor diesem Hintergrund richten die Nutzer bestimmte Vorstellungen, Wünsche, Überzeugungen an die Erziehungsberatung als *die* „Hilfe bereit stellende“ Institution für ihr ganz persönliches Problem und dessen Lösung.

Diese Personengruppe wird wie folgt charakterisiert:

³¹ Diejenigen, die in der „Bewerbungsphase“, z.B. während der Wartezeit vor dem eigentlichen Beratungsbeginn abgebrochen haben, werden hier nicht berücksichtigt, denn die möglichen Ergebnisse betreffen überwiegend das „äußere“ Setting der Erziehungsberatung.

- Es sollen ausschließlich diejenigen Personen erfasst werden, die die Beratung abgebrochen haben.
- Es sollen nur „Selbstmelder“ erfasst werden, also Personen, die aus eigenem Antrieb die EB kontaktiert haben und nicht durch eine andere Instanz (Jugendamt, Schule, Kindergarten) überwiesen worden sind; die nähere Begründung der Auswahl erfolgt im Kapitel „Forschungsfrage“.
- Aus Gründen der Vergleichbarkeit sollen unter den Selbstmeldern nur Eltern (Primär- oder Stiefeltern) ausgewählt werden, da sie allein über den weiteren Verbleib in der Beratung entscheiden

Ergänzend werden zwei weitere Begriffe eingeführt, die den Beratungsablauf im Kontext der Nutzerperspektive erhellen. Zum einen sollen die administrativen Rahmenbedingungen als „äußeres setting“ bezeichnet werden. Dazu zählen zum einen die Aufnahmestrategien der EB, der Anmeldeprozess, die Wartezeit und die organisatorischen Strukturen, also Flexibilität und Intervallabstände in der Terminvergabe.

Die soeben als „äußeres setting“ skizzierten Umstände können von den Nutzern als Hindernisse aufgefasst werden und den Gebrauchswert der EB potentiell beeinträchtigen. Davon zu unterscheiden ist das „innere setting“. Es beinhaltet die Methoden und Praktiken der inhaltlichen Problembearbeitung, die an jeder EB mit unterschiedlichen Schwerpunkten vertreten werden.

Man kann hier von einer Nutzerlogik sprechen. Sie besteht aus einer subjektiven Problemsensitivität, aus Präferenzen der Problemdeutung und Vorstellungen der Lösung, also den Wünschen und Überzeugungen, was die EB im konkreten Fall zu leisten habe. Die subjektive Problemsicht basiert auf den Alltagserfahrungen mit und ohne Problemerscheinungen und speist sich aus Hoffnungen und Absichten, das eigene und familiäre Leben in bestimmte Bahnen (zurück) zu lenken. Vielfach bringen Nutzer ihre Erfahrungen aus früheren EB mit, resultierend in bzw. begleitet von allgemeinen, oft auch spezifischen Kenntnissen über therapeutische Methoden und Konzepte, die sich oft zu klaren Erwartungen an die Problembearbeitung im Rahmen der EB verdichtet haben. Ob sich ein Nutzungsprozess weiterentwickelt

oder beendet wird, hängt wahrscheinlich davon ab, wie groß die Diskrepanz zwischen Nutzerlogik und Nutzenrealität ist, also: wie sehr stimmen die subjektiven Erwartungen der Nutzer mit der real erfahrenen Beratung überein. Denn je nachdem, ob die Nutzer die erhaltenen Informationen für sich als Nutzen bringend einschätzen oder ob sie dem subjektiv erhofften Nutzen entsprechen, entscheiden die Nutzer sich für oder gegen die Nutzung der Beratung. Durch die Nutzerperspektive geraten unterschiedliche Deutungsmuster, Selektionsprinzipien, Präferenzen als auch Aversionen der Nutzer ins Blickfeld.

Inhaltliche Definition der Teilnehmerauswahl

Der nächste Schritt der Eingrenzung des samples besteht in einer *inhaltlich definierten* Auswahl der Teilnehmer. Generell ist davon auszugehen, dass Nachfrager einer EB mit bestimmten Nutzen-Erwartungen die Beratung beginnen. Abbrechern kann unterstellt werden, dass sie die Gebrauchswert-Erwartungen nicht erfüllt sahen. Im Interview soll ihnen Gelegenheit gegeben werden, diese Erwartungen zu artikulieren. Diese kann man im Umkehrschluss als Nutzungsbarrieren interpretieren. Es ist im Sinne des theoretical samplings, dass hier im Vorfeld zwei Gruppen von Abbrechern unterschieden werden; dieser Vorgang trägt zugleich zur Effizienz des Forschungsprozesses bei:

Gruppe 1: Abbruch erfolgt direkt nach erfolgtem Erstgespräch.

Gruppe 2: Abbruch erfolgt im Verlauf einer bereits begonnenen Beratung.

Zur Gruppe 1. Teilnehmer am Erstgespräch haben den Anmeldeprozess, also das äußere setting, absolviert und lernen die wesentlichen Bestandteile des inneren settings kennen. Das Erstgespräch dient zur Verständigung über das Problem, es findet eine gemeinsame Problemdefinition statt und es werden die weiteren Beratungsmaßnahmen vorgeschlagen bzw. vereinbart. Im Verlauf des Erstgesprächs können die Nutzer bereits feststellen, ob das Problemverständnis und oder vorgeschlagene Planung der Problembearbeitung und des Beraters dem eigenen entspricht und ob es für die angestrebte Problembewältigung nützlich ist.

Zur Gruppe 2.

Weitere Nutzungsperspektiven können zum Vorschein kommen, untersucht man das innere setting bzw. die inhaltliche Problembearbeitung in der Erziehungsberatung mit Blick auf die Gründe zum Abbruch. Diese Nutzer haben alle früheren Beratungsstufen durchlaufen, sich auf eine Fortführung des Beratungsprozesses eingelassen, dann aber in Laufe der Zeit abgebrochen. Auch diese Nutzer könnten im weiteren Verlauf des Nutzungsprozesses den subjektiven Gebrauchswert des Angebots als gering eingestuft haben und dann ebenfalls abbrechen.

Auf beide settings trifft zu, dass im Erstgespräch auch der Kommunikationsstil des Beraters zutage tritt, der mit darüber entscheidet, ob der Klient in der Lage ist, mit dem Berater ein Arbeitsbündnis³² einzugehen, in der er offen und vertrauensvoll artikulieren kann, was für seine Lebensplanung wichtig und folglich als Gebrauchswert relevant ist. Man kann hier von den interaktionistischen Aspekten der Gebrauchswertrealisierung sprechen.

3.3.2 Feldzugang

Der Feldzugang ist ein latentes Problem jeder empirischen Forschung, denn sie sucht Zutritt zu in sich geschlossenen sozialen Räumen und muss sich dabei „mit den Widerständen des Feldes“ auseinander setzen (Wolff 2000: 337). In der hier vorliegenden Studie musste zuerst die Zugangshürde Erziehungsberatungsstelle EB überwunden werden, die als *gatekeeper* bzw. „Schlüsselinstitution“ Kontrolle über die eigentlichen Zielpersonen, die Abbrecher, hat und ebenfalls für die Kooperation gewonnen werden musste. Von den angeschriebenen 98 Erziehungsberatungsstellen in Nordrhein-Westfalen haben 25 eine Kooperation abgelehnt. Vereinzelt reichten die Begründungen der Absage von „fehlender zeitlicher und personeller Kapazität“ bis zu „Fehlen der Zielgruppe Abbrecher“; zum Teil wurde die Mitarbeit verweigert, weil man den Abbruch als „freiwillige Entscheidung“ der Teilnehmer akzeptiere, die man nicht nachträglich missachten wollte. Drei Prozent der Absagen wurden mit einer „geringen Abbrecherquote“ begründet; elf Beratungsstellen (11%) waren an der Kooperation prinzipiell interessiert, haben sich jedoch aus Datenschutzgründen geweigert.

³² Vgl. hier: Seite 151.

Das Absagemotiv Datenschutz hat dazu geführt, dass die methodische Basis des Projekts noch einmal kritisch überprüft wurde. Als Lösung wurde festgelegt, dass ein Kontakt nur zwischen der Erziehungsberatungsstelle und den Abbrechern stattfinden sollte. Die Kontaktaufnahme bestand aus einem Brief mit der Bitte um Teilnahme an einem wissenschaftlichen Projekt.³³ Diesem Brief war als Anlage ein persönliches Schreiben der Projektleitung (V.K.) beigefügt, wo über die Absichten des Projekts informiert und zur Teilnahme eingeladen wurde, die in einem separaten Formular erklärt werden konnte. Dieses Vorgehen stellte sicher, dass alle Abbrecher anonym blieben, gerade auch diejenigen, die nicht an der Befragung teilnahmen.³⁴

³³ Sehr geehrte Frau....

Sehr geehrter Herr

vielleicht erinnern Sie sich: Im vergangenen Jahr hatten Sie unsere Beratungsstelle mit Ihrem Anliegen aufgesucht. Weitere Kontakte waren von Ihnen dann nicht mehr wahrgenommen worden. Aus diesem Grund haben wir auch nichts über die Gründe erfahren, die Sie veranlasst haben könnten, die Beratungsstelle nicht mehr in Anspruch zu nehmen.

Zwischenzeitlich hat uns der Fachbereich "Bildungswissenschaften" der Universität Wuppertal angesprochen, ob wir uns an einem Forschungsprojekt beteiligen wollen, das sich der Erforschung des oben genannten Sachverhalts widmet. Dem haben wir aus Gründen der eigenen Qualitätsentwicklung gerne zugestimmt.

Unsere Aktivität endet mit diesem Anschreiben, das Sie über das Anliegen der Universität Wuppertal informieren wollte. Wenn Sie interessiert sind, einer Wissenschaftlichen Mitarbeiterin, Frau Krassilshikov, Auskunft über die damalige Situation geben zu wollen, dann bitten wir Sie, ihre Rückmeldung über das beiliegende Formular im beiliegenden Briefumschlag an Frau Krassilshikov zu senden.

Wenn Sie hieran kein Interesse haben sollten, dann betrachten Sie bitte den gesamten Vorgang hiermit als beendet.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage

Formular

³⁴ Sehr geehrte Frau X und Herr X,

zur Zeit arbeite ich an meiner Doktorarbeit zum Thema „Abbruch in der Erziehungsberatung“. In dem Zusammenhang würde ich Sie, als ehemalige Klienten, gerne über Ihre Erfahrungen in Bezug auf Erziehungsberatung interviewen. Mit Ihrer Mitarbeit werden Sie einen erkenntnisreichen Beitrag im wissenschaftlichen Interesse leisten.

Ich würde mich freuen, wenn Sie sich zu einem Interview von ca. 30 Min. mit mir bereit erklärten. Wenn das der Fall sein sollte, schreiben Sie bitte Ihre Adresse und Telefonnummer, unter welcher ich Sie erreichen kann, um mit Ihnen einen Termin zu vereinbaren und schicken Sie diese bitte im beiliegenden Briefumschlag weiter an mich.

Ihre Entscheidung kommt der Erziehungsberatung in keinem Fall zur Kenntnis.

Mit freundlichen Grüßen

Krassilshikov

Bevor der erste Kontakt zu den Nutzern stattfand, waren noch weitere Zugangshürden zu überwinden. Die erste bestand darin, dass die Einladungen nach dem Zufallsprinzip verschickt wurden, sei es durch das jeweilige Sekretariat der Erziehungsberatungsstelle oder durch Auswahl des ehemaligen Beraters. Die zweite Selektionsstufe waren die Abbrecher selbst. Angeschrieben wurden 466 Personen, davon haben sich 33 (7%) gemeldet. Aus diesem Kreis schieden 18 Personen aus, entweder weil sie vereinbarte Termine mehrfach verschoben und schließlich doch abgesagt haben, oder die Projektleitung hat auf die Aufrechterhaltung des Kontakts verzichtet, nachdem diese Personen mehrere Terminvereinbarungen nicht eingehalten hatten. Eine Familie hat das Anmeldeformular dazu genutzt, ihre Unzufriedenheit mit der Beratung zum Ausdruck zu bringen.³⁵ Eine Abbrecherin hat in einem Telefonat mit der Projektleitung mehrere Gründe für den Abbruch genannt, die man als eine Verkettung von Missverständnissen bezeichnen kann.³⁶ In sechs Fällen gaben die ehemaligen Nutzer an, sie hätten die fehlende Fortsetzung nicht als Abbruch erlebt: Zwei Nutzer hätten die Beratung gern weiter geführt, allerdings habe sich der Berater dagegen ausgesprochen; in vier Fällen wurde beim Erstgespräch gemeinsam beschlossen, keine weiteren Termine zu vereinbaren.

Die eben geschilderte Situation des Feldzugangs unterstreicht den explorativen Charakter dieser Studie und begründet die „pragmatische“ Stichprobenauswahl (Schnell et al. 1999): Mit allen Abbrechern, die zur Befragung bereit waren, wurde auch ein Interview geführt.

3.3.3 Erhebungsverfahren

Das Interesse der Studie konzentriert sich auf die subjektiven Sichtweisen der Nutzer über vergangene Ereignisse und den subjektiven Bedeutungen und Erfahrungen, die diesen Handlungen zugrunde liegen. Diese Erkenntnisse lassen sich aber nicht mit dem Instrument „teilnehmende Beobachtung (durch den Forscher)“ gewinnen. Sondern es ist angebracht, die Subjekte selbst zum Sprechen zu bringen, schließlich können allein sie die Bedeutungsgehalte ihres Tuns formulieren (vgl. Mayring 1990,

³⁵ „... es gab keine Tipps, besser mit unseren Problem umzugehen“, man habe „nur zugehört“, im übrigen habe man „keine Zeit“ für ein Interview.

³⁶ Die Abbrecherin hatte vom ehemaligen Berater eine Rückmeldung erwartet und als diese ausblieb, hat sie das als fehlendes Interesse an ihrer Person interpretiert und auf die Teilnahme am Forschungsprojekt verzichtet.

47). Aus diesen Gründen wurde das Instrument des persönlichen Interviews gewählt, um das Untersuchungsanliegen optimal verwirklichen zu können.

Dabei wurde die Methode des *problemzentrierten Interviews* als am besten geeignetes Instrument ausgewählt. Es ist durch eine große Offenheit bei gleichzeitiger Zielorientierung gekennzeichnet. *Problemzentriert* bedeutet in diesem Forschungskontext zum einen, dass der Forscher ganz konkrete gesellschaftliche Probleme (hier: den Abbruch des Beratungsprozesses bzw. die freiwillige Ablehnung professioneller Hilfe), deren objektive Seite vorher festgestellt wurde, unter dem Nutzerfokus analysiert. Zum anderen bedeutet *problemzentriert*, dass im Interview die Themenkomplexe der Befragten sowie deren Sichtweisen und Relevanzkriterien im Vordergrund stehen. Mit anderen Worten: Der Begriff *problemzentriert* „kennzeichnet zunächst den Ausgangspunkt einer vom Forscher wahrgenommenen Problemstellung (...). Wie anders als über vorgängige Kenntnisnahme der objektiven Problemen (...) kann die Chance erhöht werden, Verarbeitungsformen gesellschaftlicher Realität verstehend nachzuvollziehen sowie inhaltsbezogene und genauere Fragen bzw. Nachfragen zu stellen“ (Witzel 1989: 230). Das problemzentrierte Interview „bietet (...) die Möglichkeit, komplexe Vermittlungsprozesse von Handlungs- und Bewertungsmustern aufzudecken und in der Betonung der Sichtweise der Betroffenen deren Relevanzkriterien zu erfassen“ (Witzel 1982: 70).

Der Interviewte kommt bei der Befragung in einem offenen Gespräch möglichst frei zu Wort, er wird nicht auf einfache „Ja“/„Nein“-Antworten eingeeengt. Der Forscher konzentriert sich auf die Problemsicht der befragten Subjekte, auf deren Begründungen für Handlungen und Absichten. Der Interviewer hat dafür zu sorgen, dass der Erzählfluss der befragten Person aufrecht erhalten bleibt, dass also der Interviewte sich in der Lage fühlt, *seine Geschichte* zu erzählen. Im idealtypischen Interview erzählt der Befragte ganz allein, nur gelegentlich zur Fortsetzung seiner Geschichte ermuntert, etwa durch Kopfnicken oder durch wortlose Bestätigungen wie „Mmmh“.

Witzel spricht hier von der „Doppelnatur des Forschungsprozesses“. Er meint damit, dass in der Erhebungsphase der Forscher derjenige ist, der den originalen Standpunkt und die Problemsicht des Befragten einnimmt. In der Auswertungsphase wechselt er gewissermaßen die Perspektive und sichtet das Material mithilfe seiner

Theorien. „Auf der Basis dieser Überlegungen bekommt das Kriterium der Problemzentrierung eine doppelte Bedeutung: Einmal bezieht es sich auf eine relevante gesellschaftliche Problemstellung und ihre theoretische Ausformulierung als elastisch zu handhabendes Vorwissen des Forschers. Zum anderen zielt es auf Strategien, die in der Lage sind, die Explikationsmöglichkeiten der Befragten so zu optimieren, dass sie *ihre Problemsicht* auch *gegen* die Forscherinterpretation und in den Fragen implizit enthaltenen Unterstellungen zur Geltung bringen können“ (Witzel 1982: 69).

3.3.4 Interviewleitfaden

Die zentralen Aspekte der Problemstellung sind in einem Leitfaden festgehalten, an dem entlang das Interview durchgeführt wurde, dessen zentrale Punkte werden weiter unten benannt und erläutert. Prinzipiell ist der Leitfaden einerseits thematische Gedankenstütze während des Interviews und andererseits dient er zur konkreten Strukturierung des Interviewverlaufs. Beide Merkmale zusammen bilden einen Orientierungsrahmen bei der Ausdifferenzierung von Erzählsequenzen und organisieren somit auch das gesamte Hintergrundwissen des Forschers in den wichtigen Aspekten seines Forschungsschwerpunktes (vgl. Friebertshäuser 1997:379). „Gemäß dem Prinzip einer offenen und flexiblen Interviewführung enthält der Leitfaden Themen, die anzusprechen sind, nicht aber detaillierte und ausformulierte Fragen (...). Umso wichtiger ist eine Durchführung der Interviews, die unerwartete Themendimensionierungen (...) nicht verhindern, sondern diese gegebenenfalls in folgenden Interviews aktiviert (...). Entscheidend für das Gelingen (...) ist unserer Erfahrung nach eine flexible, unbürokratische Handhabung des Leitfadens im Sinne eines Themenkomplexes und nicht im Sinne eines standardisierten Ablaufschemas“ (Meuser/Nagel 1997, 487).

Der nun folgende Leitfaden nimmt Bezug auf die inhaltlichen Punkte und zeitlichen Phasen einer Beratungssituation. Der Leitfadenkatalog folgt nicht dem gewünschten oder gar realen Interviewablauf, sondern er markiert die thematische Struktur des Forschungsinteresses als Wechselbeziehung und Wechselwirkung zwischen institutioneller Logik und Nutzerlogik (vgl. hier Seite 40).

- *Einflussreiche Hintergründe für die Problemveröffentlichung*

Selbstmelder nehmen aus eigener Problemeinsicht und –erkenntnis die Erziehungsberatung in Anspruch. Die differenzierende Betrachtung der Beweggründe für die Inanspruchnahme erlaubt, so lautet die These, weiteren Aufschluss über die unterschiedlichen Erwartungen an den Hilfeprozess bzw. an die Bedingungen für den Nutzungsprozess. Die Nutzersicht wird transparent, wenn man die Faktoren betrachtet, die auf den Entschluss eingewirkt haben, mit dem eigenen, privaten Problem in dieser ganz bestimmten Form, nämlich durch Inanspruchnahme professioneller Hilfe, an die Öffentlichkeit zu gehen. Zu den Einflussfaktoren, die im Interview deutlich werden sollten, zählen die diversen öffentlichen und privaten Informationsquellen, eigene Beratungserfahrungen, nicht zuletzt dürfte der subjektiv empfundene Problem- und Leidensdruck von Gewicht sein.

Wo also genau liegt die Grenze zwischen Duldung und Veröffentlichung des Problems? Oder anderes gefragt, ab wann ist die Grenze der Intimität des Problems überschritten und die Bereitschaft gekommen für die Veröffentlichung des Problems gegenüber Professionellen?

- *Problemverständnis der Nutzer*

Es gilt hier, erstens, die *Kontextbedingungen* zu bestimmen, die aus der Nutzerperspektive die Problemsicht definieren, und zwar sowohl in ihrer Differenziertheit als auch in ihrer Komplexität mit Blick auf den *Entstehungshintergrund*; und, zweitens, sind *die falltypischen* und die Problemsicht prägenden *Merkmale* zu rekonstruieren.

- *Vorstellungen der Nutzer in Bezug auf die Problembearbeitung*

Hier soll herausgefunden werden, welche Vorstellungen die Nutzer von ihrer Problemsituation bzw. von ihrer möglichen Bearbeitung haben. Wie definieren sie ihre Situation? Über welche Alltagstheorie(en) zu ihrem eigenen „Fall“ verfügen sie? Welche Tiefendimension weisen diese Vorstellungen auf? Was sind die spezifischen Hintergründe, die diese Vorstellungen formen? Wie ist ihre fallinterne

Rollenverteilung, welchen Stellenwert nehmen in diesen Vorstellungen die Professionellen ein und welchen die Nutzer selbst? Können die Nutzer die eigene Kompetenz und Mündigkeit für die Problembewältigung auch im Rahmen einer professionellen Unterstützung einbringen?

- *Subjektive Bewertung des Nutzens der Angebote der Erziehungsberatung durch die Nutzer*

Hier sollen diejenigen Elemente und Merkmale der Angebote der EB erfasst werden, die für die Nutzer hilfreich sind und sie in ihrer Problembewältigung weiter bringen, außerdem sollen die aversiven Bedingungen im Beratungsprozess aufgedeckt werden, die den Gebrauchswert der Angebote der EB in Frage stellen.

- *Die für den Abbruch Ausschlag gebenden Erfahrungen der Nutzer*

Hier sollen die ganz konkreten Erfahrungen erfasst werden, welche die Nutzer während der Beratung gemacht haben und die entscheidend für den Abbruch des weiteren Nutzungsprozesses waren.

- *Entwicklungsdynamik des Entscheidungsprozesses*

An dieser Stelle ist zu differenzieren, wie der Entscheidungsprozess der Nutzer strukturiert ist und auf welche Art und Weise er vollzogen wird. Es soll möglichst exakt der Punkt bestimmt werden, von dem an die Nutzer sich von der Beratung keinen Gewinn mehr versprechen und den Beratungsprozess verlassen.

- *Einerseits* geht es um die Rekonstruktion der Hintergründe, nach denen die Nutzer sich entschieden haben.
- *Andererseits* wird das Augenmerk auf die Entwicklungsdynamik des Entscheidungsprozesses gerichtet. Hier sollen Informationen gewonnen werden, wie die Nutzer mit den Unsicherheiten, Unzufriedenheiten umgehen, die aus der Beratung resultieren und welche Strategien sie gegenüber noch bestehenden Erwartungen und enttäuschten Hoffnungen anwenden.

Um das Interview beginnen zu lassen, haben sich folgende Formulierungen bewährt: „Sie haben sich freiwillig bei der Erziehungsberatung angemeldet und dann nach einer bestimmten Zeit das abgebrochen. Ich möchte gerne wissen, wie es zu dem Abbruch kam. Erzählen Sie doch mal!“

3.3.5 Datenauswertung

Die Auswertung der erhobenen Daten erfolgte – in Anlehnung an Mayring (1982: 1994) – nach den Maßstäben der qualitativen Inhaltsanalyse. Diese fordert eine „streng methodisch kontrollierte, schrittweise Analyse des Materials“ (Mayring 1996: 86) sowie die Zerlegung des Datenmaterials in Einheiten, um es sukzessive bearbeiten zu können. Auf diese Weise konnte eine drastische Reduzierung der umfangreichen Informationssammlung und ihre Übertragung in ein „theoriegeleitetes Kategoriensystem“ (ebd.) erreicht werden. Die besondere Aufmerksamkeit lag dabei in der Erhaltung der wesentlichen Inhalte, so dass ein „Abbild des Grundmaterials“ (ebd.) erreicht wurde.

Die Interviews wurden also zunächst transkribiert, wobei die einschlägigen Regeln von Glinka (1998: 18-24) angewandt wurden, dann wurden die Interviews einzeln ausgewertet. Dabei kam es darauf an, jedes einzelne Interview in seiner eigenen Gestalt und inneren Logik zu rekonstruieren, um ganz plastisch die dynamische Entwicklung des jeweiligen Falles und seiner Nutzerlogik nachvollziehen zu können. Danach erfolgte je Interview eine Zusammenfassung, für die Mayring ebenfalls methodische Vorgaben macht. Entsprechend wurde eine „Paraphrasierung der Inhalt tragenden Texte“ vorgenommen, wobei die wesentlichen Aussagen erhalten blieben sowie ein „überschaubarer Corpus“ geschaffen wurde, der noch dem „Abbild des Grundmaterials“ entsprach (Mayring 1996; 86).

Der nächste Schritt nach dem Konzept von Mayring war die „Strukturierung“. Dazu wurde das Material „zu bestimmten Inhaltsbereichen extrahiert und zusammengefasst“, mit anderen Worten, es wurde die Bildung von Unter- und Hauptkategorien vorgenommen. Die Strukturierung wurde auch fallübergreifend durchgeführt. Um zu einer klaren, ausdifferenzierten Kategorienbildung zu gelangen, wurde das Prinzip der „maximalen Ähnlichkeit und maximalen Unterschiede“ (Strauss) herangezogen.

Teil III: Die Empirie

4.0 Einleitung

Im Mittelpunkt der nun folgenden Darstellung stehen die aus dem empirischen Material von 14 Interviews gewonnenen Forschungsergebnisse zu den Abbruchmotiven einer Erziehungsberatung aus Nutzersicht. Dazu wird zunächst das Problemverständnis der Nutzer rekonstruiert. Auf der Ebene der Problemdeutung sind die ersten Umriss der jeweiligen Nutzenerwartungen erkennbar. Darauf müssen Dienstleistungsangebote eingehen, soll Erziehungsberatung für die Nutzer einen Gebrauchswert erzielen. In dieser ersten Phase werden die Grundstrukturen für ein Passungsverhältnis zwischen Nachfrage und Angebot geschaffen, falls zwischen Nutzer und Professionellem eine Übereinstimmung in Problemverständnis und Problembearbeitung erreicht wird. Kommt es über die Beteiligung der Nutzer in diesem Prozess zu gravierenden Divergenzen, dann müssen Nutzer davon ausgehen, dass ihre Nutzenziele gefährdet sind und ein Verbleib in der Angebotsstruktur eventuell nicht mehr gerechtfertigt ist.

Das Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage im Kontext einer sozialen Dienstleistung ist in erster Linie ein soziales Geschehen. Es begegnen sich Menschen unterschiedlicher Interessen und Ziele, die sie in je eigener persönlicher Ausstrahlung zum Ausdruck bringen. Über das Gelingen einer Arbeitsvereinbarung entscheidet die Verfassung der Arbeitsbeziehung, deren Qualität sich über soziale Interaktionen mitteilt. So wie es im Alltag darauf ankommt, dass die „Chemie stimmt“, so muss auch in beraterisch-therapeutischen Beziehungen die Verständigungsebene auf Respekt und Wertschätzung ruhen, sind vom Professionellen jene Voraussetzungen zu schaffen, die auf Seiten der Nachfragenden ein Klima der Mitteilungsbereitschaft weckt. In den Interviews sind daher die Interaktionen zwischen Professionellen und Nutzern zu fokussieren und auf ihren Beitrag zur Arbeitsbeziehung zu überprüfen.

Da im Sinne der Dienstleistungstheorie die Nutzenerwartungen eine große Rolle spielen bei der Frage nach dem Gebrauchswert einer sozialen Dienstleistung, ist insbesondere darauf einzugehen, welche Lebenskontexte die Nutzer in den

Vordergrund der Beratungsziele stellen. Die adäquate Berücksichtigung der hier zutage tretenden kurz- oder langfristigen Wünsche nach Veränderung von Lebenslagen ist mitentscheidend, ob Nutzer die angebotene Dienstleistung für ihr eigenes Leben als nützlich erachten oder ob sie den Abbruch vorziehen und eventuell eine alternative Institution aufsuchen.

4.1 Darstellung der Ergebnisse

Die Basis der nun folgenden Darstellung sind die aus 14 Interviews gewonnenen Daten, die über Gründe und Motive zum Abbruch einer Erziehungsberatung Auskunft geben. Das Ziel der Analyse sind qualitative Aussagen über die konkreten Barrieren, die eine Nutzung sozialpädagogischer Dienstleistungen aus Sicht der Nutzer behindern. Zunächst werden Formen der Nichtbeteiligung der Nutzer bei Problemdefinition und Problembearbeitung rekonstruiert. Beenden Nutzer die Dienstleistung Erziehungsberatung nach ein- oder mehrmaligen Kontakten, dann kann dieser Vorgang nicht losgelöst von den professionellen Handlungsmodi betrachtet werden. Sie bedingen den Gebrauchswert, den Nutzen und stellen die zentralen Bezugspunkte dar für die Entscheidung des Nutzers, ein Beratungsangebot fortzuführen oder auf dessen weitere Inanspruchnahme zu verzichten. Dazu wird zunächst das professionelle Vorgehen im Modus von Problemdefinition und Problembearbeitung aus Nutzersicht identifiziert.

4.1.1 Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an Problemdefinition und Problembearbeitung“

Aus der Analyse der 14 Interviews geht hervor, dass die intensive, zum Teil über Jahre dauernde Beschäftigung mit ihrer Problemlage ein besonderes Merkmal von Selbstmeldern ist. Ein weiteres gemeinsames Kennzeichen ist die ähnliche Entwicklung des Problemverständnisses: Die einen haben es auf dem Wege der Selbstreflexion (Dominke 731-41, 863-69; Dratter 269-72) entwickelt,³⁷ andere im Rahmen therapeutischer Erfahrungen (Stein, Dratter, Friedmann, Dominke).

³⁷ Dominke ferner: 28, 90f, 626,

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die befragten Nutzer über eine hohe Problemdurchdringung verfügen. Ebenso ist ihnen ein hohes Problembewusstsein gemeinsam und dass sie einen differenzierten Kenntnisstand darüber haben, in welchen Facetten das Problem in ihrem jeweiligen Lebensalltag auftritt. Im Kontext der Dienstleistungstheorie kann man den Selbstmeldern eine „offensive Nutzungsstrategie“ (Dolic/Schaarschuch 2005, 100) attestieren und dies bedeutet, dass Selbstmelder sich als Produzenten ihrer Problemlösung verstehen. Im konkreten Beratungsgespräch zeigt sich diese Produzentenrolle im Anspruch auf Beteiligung am gesamten Bearbeitungsprozess, also in den Abschnitten Problemdefinition und Gestaltung der Problemlösung. Vor diesem Hintergrund haben sie die Erwartung an den Professionellen, dass dieser ihre aktive Rolle als Selbstmelder akzeptiert und sie in allen Phasen des Prozesses gleichberechtigt an Entscheidungen beteiligt, die den Beratungsnutzen betreffen.

Um festzustellen, wie der Berater mit diesem aktiven Rollenanspruch eines Selbstmelders umgeht, bietet der Beratungsprozess zwei Handlungsebenen: Zum einen die Einigung über das Problemverständnis und zum anderen die Festlegung von Problemlösungen; beides kann im Einzelfall auch in einander übergehen. In den nachfolgenden beiden Kapiteln wird das Geschehen auf diesen beiden Ebenen mit Hilfe der Interviewanalyse unter dem Aspekt der Nutzerbeteiligung identifiziert und rekonstruiert, ehe in einem dritten Kapitel eine resümierende Zusammenfassung erfolgt.

4.1.1.1 Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an der Problemdefinition“

Im nun folgenden Kapitel wird die erste Beratungsphase fokussiert, in der sich Nutzer und Berater über das Problem und seine Ausprägungen verständigen. Da Selbstmelder mit konkreten Nutzenvorstellungen die Beratungsstelle aufsuchen, ist deren Problemdarstellung auf die Aspekte orientiert, für die sie sich eine Hilfestellung erwarten. An der Rückmeldung des Professionellen auf ihre Problemschilderung und Veränderungsziele können Nutzer überprüfen, ob er ihr Problemverständnis teilt und sie mit der Erfüllung ihrer Beratungsziele rechnen können, der Berater also zum „Ko-Produzenten“ der angestrebten Lösung wird, um es in der Terminologie der Dienstleistungstheorie zu formulieren.

Das erste Beispiel bezieht sich auf Frau Dratter, die in der Erziehungsberatungsstelle nach einer Hilfestellung sucht, um eine Kommunikationsbasis mit dem von ihr getrennt lebenden Ehemann, dem Vater des gemeinsamen Sohnes aufzubauen. Ihr Ziel ist der Abschluss tragfähiger Vereinbarungen, so dass die Besuche des Sohnes bei seinem Vater in einer aus Sicht der Nutzerin für das Kind förderlichen Atmosphäre vonstatten gehen können. Die nun folgenden Interviewsequenzen verdeutlichen zum einen die Entschlossenheit, mit der die Nutzerin ihre Absicht zum Ausdruck bringt. Zum anderen dient ihr eine differenzierte Problemdefinition als Grundlage des Beratungsprozesses und zugleich als Voraussetzung für die Nutzung des Beratungsangebots.

Interview Frau Dratter, Z. 72-98

I.: Erzählen Sie einfach, wie es dazu kam, dass Sie sich in der Erziehungsberatungsstelle gemeldet haben? (3-4)

Dratter: (...) eine Zeit lang hat der (wg. Alkoholproblematik getrennt lebende Ehemann, V. K.) das Kind alle zwei Wochen gehabt, dann kam es zu massiven Alkoholexzessen seinerseits und ich habe dann gerichtlich dieses Umgangsrecht unterbrochen.

I.: Mhm

Dratter: Als der Tim jetzt, der Tim ist dann in kinderpsychologische Betreuung gegangen, weil es für ihn sehr schwierig war, er war sehr lange Bettnässer, hatte sehr selbstzerstörerische Tendenzen, und ich hab' mir dann Hilfe geholt und irgendwann wollte er den Kontakt zu seinem Vater aufnehmen, das habe ich ihm dann auch erlaubt (...) allerdings, was da an den Wochenenden passiert ist, ähm, war für mich unwahrscheinlich schwer nach zu vollziehen, weil er um das Kind sich überhaupt nicht gekümmert hat (...) und ich hab' versucht, das mit (meinem Mann) zu besprechen, das ging aber nicht. (11-28)
(...)

Dratter: (gegenüber dem Berater, V. K.) hab' ich dann das Problem geschildert und hab' dann zur Antwort bekommen, dass es überhaupt keinen Sinn hätte, Kommunikation mit dem Vater des Kindes zu suchen, weil mich alles an

diesem Mann einfach nur stören würde aufgrund meiner Geschichte. Das ist zum Teil sicher auch richtig, aber ich will ja nicht mit ihm kommunizieren, weil er mein Freund werden soll, sondern ich will mit ihm kommunizieren, weil ich das Beste für den Jungen will.

I.: Mhm

Dratter: Und mit dieser Antwort (Berater sieht keinen Sinn in Kommunikationsaufbau, V.K.) konnte ich überhaupt gar nicht umgehen, also ich fand das als unverschämt (...) Und, äh, habe ich mir gesagt (...) das ist ja keine Hilfestellung, ich suche ne Hilfestellung, dass unsere Kommunikationswege zusammen geführt werden, wenn mir da jemand sagt, das ist nicht möglich (...), dann brauche ich da nicht mehr hin zu gehen und das war eigentlich der Grund, warum ich letztendlich gesagt habe, nee, das bringt mir nichts. (48-66).

Die Nutzerin schildert dem Berater die vergeblichen Versuche, mit ihrem getrennt lebenden Ehemann eine Vereinbarung zu treffen, wie aus ihrer Sicht das väterliche Besuchsrecht zum Wohle des gemeinsamen Kindes ausgeübt werden kann („und ich hab’ versucht, das mit meinem Mann zu besprechen“). Dabei erwähnt sie, dass Alkoholprobleme des Mannes frühere Besuchsphasen sehr stark belastet haben („weil er sich nicht um das Kind gekümmert hat“), so dass die Nutzerin eine gerichtliche Unterbrechung des Besuchsrechts erwirkte. Um die Wünsche des Kindes nach erneuten Vaterkontakten aus Sicht der Nutzerin bestmöglich zu gestalten, trat sie mit konkreten Nutzenvorstellungen (Kommunikation zum Ehemann/Kindsvater herstellen, V. K.) an die Erziehungsberatungsstelle heran.

Aus den Interviewpassagen wird deutlich, dass die Nutzerin auf der Basis ihrer vielschichtigen Problemdefinition (mislungene Besprechungen: „ging aber nicht“) zugleich einen eigenen Beratungsnutzen definierte: „Kommunikation mit dem Kindsvater herstellen“, woran sie als fürsorgliche Mutter ein hohes Interesse hatte („weil ich das Beste für den Jungen will (53)“ und was der Grund ihrer Aktivität war, eine Erziehungsberatung aufzusuchen.

Beides, Problemdefinition und Beratungsnutzen aus der Perspektive der Nutzerin, hat der Berater umgedeutet. Indem er die Nutzerin zur Problemträgerin erklärte („weil

mich alles an diesem Mann einfach nur stören würde“), schloss er den Aufbau einer gemeinsamen Kommunikation mit dem Ehemann aus (hat „keinen Sinn“). In dieser Problemumdeutung übernimmt der Berater den aktiven Part und schließt damit die Nutzerin aus der Problembearbeitung aus und weist ihr eine passive Rolle zu. Zugleich demonstriert der Berater seinen eigenen Status als Produzent von Problemlösungen im Beratungsprozess. Die Folge eines solchen Vorgehens ist einerseits die Unterbindung des Lösungshandelns der Nutzerin, andererseits weist er der Nutzerin einen passiven Status im Beratungsprozess zu. Der Berater verkörpert zugleich ein asymmetrisches Dienstleistungs- und Beziehungsverständnis, auf das an anderer Stelle der Arbeit ausführlich eingegangen wird.

Die Nutzerin Frau Dratter, die ihre Bereitschaft zu aktivem Handeln in der Durchsetzung einer Einschränkung des väterlichen Umgangsrechts demonstriert hat, lässt sich nicht in eine Passivrolle drängen, sondern sie gewinnt ihren Handlungsstatus zurück, indem sie die Beratung abbricht. Umgekehrt verdeutlicht sie in dieser Vorgehensweise einen wichtigen Aspekt der Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung“: Gerade Selbstmelder bringen eine hohe Bereitschaft zur aktiven Kooperation mit, die dem Beratungsprozess zugute kommen kann.

Im Beispiel von Frau Bonn geht es um deren mittlere Tochter, die noch als Grundschulkind nachts einnässte. In der ersten und einzigen Beratungsstunde hat der Berater nach Aussage von Frau Bonn seine Problemdeutung mit einem theoretischen Ansatz begründet, dem sie eine fehlende individuelle Ausrichtung vorwarf und der von den tatsächlichen Familienverhältnissen weit entfernt schien.

Interview Frau Bonn

I.: Erzählen Sie bitte, wie es dazu kam, dass Sie die Erziehungsberatungsstelle aufgesucht haben?

Bonn: Ähm, ich hatte ein Problem mit meiner Tochter, mit meiner mittleren Tochter ... (...) und dann habe ich da angerufen und einen Termin bekommen. Und dann war ich da und hab' das Problem geschildert und ..., ja ich war ohne Kind da, muss ich dazu sagen ... bewusst, ich wollte meine Tochter damals noch nicht damit reinziehen, was auch gut war. Und der

Mann, der da saß, der hat mir einfach Sachen erzählt, wo ich gedacht hab', das finde ich jetzt irgend wie ganz, ganz ungeheuerlich, ich war danach, nach dieser Stunde, war ich völlig durcheinander und hab' mir das dann einfach so überlegt, was er mir alles gesagt hat ... und letztendlich kam raus, ich bin ja selber schuld und meine Tochter möchte mich bestrafen ... das war jetzt so in groben Zügen, ich hab' das gefunden, er hat sich nicht wirklich mit dem Fall auseinandersetzt nicht mit dem Kind, sondern das war so eine Allerweltsbehauptung ... Ich hab' mich da überhaupt nicht wieder gefunden, auch das ganze Problem nicht gelöst bekommen ... aber auch keine Hilfe dazu.

I.: Ja, sagen Sie bitte ... hatten Sie bestimmte Vorstellungen, wie die Hilfe aussehen sollte?

Bonn: Äh, ich hatte mir vorgestellt, dass er sich erst mal genau erkundigt, worum es geht und sich Gedanken macht, warum das sein könnte, und nicht einfach solche Binsenweisheiten von sich gibt, die einfach nicht hilfreich sind.

I.: Wie sollte das aussehen, dass er sich genauer sich Gedanken macht, genauer anguckt die Problematik ...

Bonn: Ja, ähm, er hat natürlich nachgefragt, welche Geschwisterkonstellation das ist und welche Probleme, habe ich ihm auch erzählt ... aber ich hab' das Gefühl gehabt, dass, dass, dass er irgendwo Schublade aufgemacht hat, das Problem rein gesteckt hat, eine Lösung, oder nicht eine Lösung, eine Beurteilung dessen rausgezogen hat und das mir dann präsentiert hat.

I.: Es war nicht individuell genug?

Bonn: Nein, nicht individuell genug ... und ja, es war für mich nicht brauchbar. (7-68).

(...)

I.: Sie meinen, dass er Ihr Problem überhaupt nicht so ernst gesehen und definiert hat wie Sie, für Sie war das ernst und schwerwiegend, ja (...) wodurch hat er das vermittelt?

Bonn: Weil so eine 08/15-Antwort kam, so eine, das war wie eine einstudierte Version von etwas, was er schon tausend Mal gesagt hat, nicht individuell, sondern das war ein Vortrag darüber wie Kinder sein sollten und wie Kinder sind und Mütter zu sein haben. (179-2009)

Frau Bonn ist mit einer schwierigen Problematik konfrontiert, da ihre grundschulpflichtige mittlere Tochter nach wie vor nachts einnässt. Die Schilderung der Problemkonstellation (53) im Kontext der Geschwisterbeziehung und des familiären Umfelds durch Frau Bonn lassen ihre Verzweiflung („(man) weiß gar nicht, was man verkehrt macht“, 137f) deutlich werden.

Aus Sicht der Nutzerin geht der Berater nicht nur oberflächlich mit ihrer Problemsituation um, sondern in seiner Problemdeutung fühlt sie sich selbst zum Problem deklariert. Sie erklärt diese Empfindung damit, dass der Berater einen „kinderpsychologischen Ansatz“ (213) heranzieht, der sie zu zwei folgenschwere Selbstzuschreibungen veranlasst: 1. sie habe einen „Fehler gemacht, weil ich ein drittes Kind auf die Welt gebracht habe“ (203) und 2., noch gravierender, habe dieser Ansatz ihr eine psychologisch gravierende Selbstbezüglichung nahe gelegt: „Ich bin schuld, dass ich noch ein Kind bekommen habe“ (289).³⁸

Die Diskrepanz zwischen diesem theoretischen Ansatz und der alltäglichen Lebenswelt der Nutzerin markiert sie insofern, als sie dem Berater „Denken in Schubladen“ (521), „Verallgemeinerung“ (518) bzw. „Vereinfachung (einer) komplexen Sache“ vorwirft. Dazu korrespondiert ihre Klage, er habe sich nicht genau über die Familienverhältnisse erkundigt (45 und 225) und er habe das Kind nicht kennen lernen wollen (219). Ihre Formulierungen lassen erkennen, dass die fehlende intensive Beschäftigung mit dem Problemalltag und den mitbetroffenen Familienangehörigen zu einer oberflächlichen Deutung der gesamten Problematik führt (Schubladendenken, Verallgemeinerung). Das wirkt auf die Nutzerin, als ob es sich um eine völlig andere Fallkonstellation handelt, was die Nutzerin damit gleich setzt, aus der Problembearbeitung ausgeschlossen zu sein. Dieser Fall eignet sich auch als Hinweis darauf, dass eine Problemdeutung, die sich wie es scheint: extrem an eine Theorie anlehnt und den Transfer in den konkreten Lebensalltag der Nutzerin vermissen lässt, Gefahr läuft, vom Nutzer als Nichtbeteiligung am

³⁸ Vermutlich hat der Berater sich in seinen Ausführungen auf die sog. „sandwich-Kind“-Theorie bezogen. Sie geht davon aus, dass mittlere Geschwister zu Entwicklungsverzögerungen neigen, begründet mit schwächer ausgeprägter elterlicher Zuwendung. Die „Sandwich-Kind“-Theorie ist Teil der Geschwisterpsychologie, vgl. Hertwig et al sowie der psychoanalytischen Pädagogik, vgl. Hirblinger 2001.

Problembearbeitungsprozess identifiziert zu werden und somit zur Nutzungsbarriere sozialer Dienstleistung werden kann.

Ein weiteres Beispiel dafür, wie eine Problemumdeutung zur Nichtbeteiligung führt und den Beratungsabbruch nach sich zieht, geht aus dem folgenden Interviewausschnitt mit Frau Dominke hervor. Der Hintergrund dieses Falles besteht darin, dass Frau Dominke mit ihrem unehelichen Sohn T., ihrem neuen Partner und dem gemeinsamen Baby nach Umzug sich familienintern und sozial-räumlich neu finden müssen, wobei vor allem bei Kind T. der Verlust des früheren sozialen Umfelds Anpassungsprobleme auslöst. Auch geht es darum, für die patchwork-Konstellation neue Regeln zu finden, was die Behebung der Verständigungsschwierigkeiten des Sohnes T. mit dem neuen Partner seiner Mutter einschließt

Interview Frau Dominke, 4-121

I.: Wie kam es dazu, dass Sie sich damals entschieden haben, in die Erziehungsberatungsstelle zu gehen?

Dominke: Ja, wir sind neu nach Düsseldorf gezogen, ich mit meinem neuen Partner, neues Baby (und Sohn T.) (...) und (da gab es) patchwork-Familienprobleme, weil der T. hatte dann auf einmal keinen eigenen Vater, der ist verschwunden, da war T. drei Jahr alt (...) und dann habe ich gedacht, okay, das hat ziemlich gekracht zwischen meinem Partner und dem Kind, dann müssen wir was machen (...) wo wir vorher gewohnt haben, hatten wir super soziales Umfeld (...) und hier waren wir erst mal isoliert natürlich und dann habe ich mir einfach gedacht, da muss ich mir einfach Hilfe holen, der T. braucht auch jemanden (...) (4 - 31).

(...)

Okay, und da war ich da halt und hab' so mein Problem geschildert (...) also so richtig Familienprobleme einfach und dann hat der Mann nur gesagt, na ja, da kann ich Ihnen nur sagen, sie passen ja überhaupt nicht zusammen, dann trennen Sie sich doch direkt, dann habe ich gesagt, Entschuldigung, ich bin hier, weil wir das klären müssen, weil der Grundgedanke ist, wir lieben uns, wir haben zusammen ein Kind, haben

superschwierige Situation und wir müssen das irgendwie lösen, und dann hat er gesagt, ha ja, wenn Sie sich nicht jetzt trennen, dann trennen Sie sich halt in zwei Jahren oder in fünf Jahren, sie passen ja sowieso nicht zusammen (56 - 68).

(...)

Sie trennen sich ja sowieso, Sie passen ja sowieso nicht zusammen, da war ich so schockiert drüber eigentlich, das hat mir so bisschen den Wind aus den Segeln genommen (...) aber er kann (das) nicht sagen, weil der den Rest der Familie nicht kennt, weil er mich ja auch nicht wirklich kennt, das kann er ja nicht sagen (116-121).

Gleich zu Beginn des Interviews legt die Nutzerin Dominke das für Selbstmelder überwiegend typische Verhalten einer zielgerichteten Aktivität an den Tag („da müssen wir was machen“ (18), „da muss ich mir einfach Hilfe holen“ (31), „wenn ich als Mutter diesen Schritt nicht tue, wird das hier keiner machen (90f)“) und startet den Prozess der Lösungsproduktion. Indem Frau Dominke eine Erziehungsberatungsstelle aufsucht, kann sie, analog zu den anderen, hier geschilderten Nutzerinnen, als Produzentin der Problembearbeitung identifiziert werden.

Ihrem Problemverständnis entsprechend sucht sie zunächst Hilfe für das Kind T., das mit der patchwork-Situation („hat ziemlich gekracht zwischen meinem Partner und dem Kind“, 17; „mein Mann, der nur gearbeitet hat und wenn er eine Stunde zu Hause war, nur rumgemeckert hat, besonders auch mit dem T.“, 176-178) und fehlendem sozialen Umfeld nach Wohnortwechsel große Schwierigkeiten hatte. Die psychischen Veränderungen des Kindes T. am neuen Wohnort („unglücklich“ 172, auch „ganz aggressiv zuhause“, 175, „in der Schule ganz verträumt“, 176) sind für die Nutzerin als Mutter eine große Herausforderung, die sie nicht alleine bewältigen kann und deshalb mit dem Aufsuchen einer Erziehungsberatungsstelle Hilfe sucht. Außerdem will sie dort eine Abklärung vornehmen lassen, ob bei ihrem Sohn T. das ADS-Syndrom vorliegt.

Zur Lösung der vielschichtigen Familiensituation hat sie sich als Nutzen die sukzessive Einbindung aller Beteiligten in das Beratungsgeschehen vorgestellt („man

müsste direkt einfach Termine bekommen, für jedes Familienmitglied, ja, so hab' ich mir das einfach vorgestellt, dass jeder seine Sicht einzeln, seine Sicht der Probleme darstellt“, 226-229), um die Kommunikationskonflikte zu überwinden. Diesem Ziel stellt sie als Bekenntnis voran: „Wir lieben uns (...) haben superschwierige Situation und wir müssen das irgendwie lösen“ (64-66).

Aus Sicht der Nutzerin interpretiert der Berater die Problemschilderungen der Nutzerin völlig konträr. Statt auf das Kind und dessen Integrationsschwierigkeiten in das neue soziale Umfeld am Wohnort und in die neue Familienkonstellation einzugehen, fokussiert er als Problem eine vermeintlich gescheiterte Paarbeziehung („sie passen ja überhaupt nicht zusammen“, 62). Mit dieser Problemumdeutung vernachlässigt der Berater den erklärten Beziehungswillen der Nutzerin („Wir lieben uns“) und ihre Absicht, die Bindung fortzusetzen („wir müssen das irgendwie lösen“) durch eine dem entgegengesetzte Sofortlösung („dann trennen Sie sich doch direkt“, 63) und äußert (bei Nichtbefolgen diese Beraterempfehlung) eine ungünstige Beziehungsprognose („wenn Sie sich jetzt nicht trennen, dann trennen Sie sich halt in zwei Jahren oder in fünf Jahren, Sie passen ja sowieso nicht zusammen“, 66-68).

Indem der Berater der Nutzerin diese harte Diagnose und Prognose ausstellt, beansprucht er die Führungsposition im Beratungsgeschehen, was mit dem Ausschluss der Nutzerin aus der aktiven Beteiligung an der Problembearbeitung gleichzusetzen ist. Die Reaktion der Nutzerin auf die Diagnose „Sie passen sowieso nicht zusammen“ (116) bestand zum einen aus Schock („da war ich so schockiert drüber“, 117) und Niedergeschlagenheit („da war ich ziemlich am Boden“, 394), zum anderen aus Antriebslosigkeit („das hat mir ... den Wind aus den Segeln genommen“, 118). Mit anderen Worten: Die Beraterintervention Problemumdeutung wird zur Nutzungsbarriere, indem sie die zielgerichtete, für ihre familiären Belange sich aktiv einsetzende Nutzerin in eine passive Besucherin der Beratungsstelle verwandelt, wo von ihr das Entgegennehmen der Problemlösung des Beraters erwartet wird. Zur Aktivität als Produzentin der eigenen Lösungsgestaltung findet die Nutzerin erst durch den Abbruch der Beratung zurück: „nee, das (,Trennen Sie sich', V. K.) lasse ich mir auch nicht sagen, das möchte ich nicht, da möchte ich zu jemand anderen gehen“ (286-287).

Der nun folgende Fall behandelt Frau Zander, alleinerziehend, deren Kommunikationsprobleme mit ihrem Sohn M. zu vergeblichen Kontakten mit diversen Beratungsstellen geführt hatte, darunter Jugendhilfe, Jugendamt, Schulsozialarbeiter, Erziehungsberatung. Die Konflikte beinhalteten aus Sicht von Frau Zander überwiegend die sozial auffällige Verhaltensweise des Sohnes (fehlende Akzeptanz der mütterlichen Autorität sowie Schul- und Lernverweigerung).

Interview Frau Zander:

I.: So, also Sie haben sich in der Erziehungsberatungsstelle freiwillig gemeldet?

Zander: Ja

I.: Ja, und dann kam es sozusagen zu dem Abbruch.

Zander: Genau, zu, nach fünf oder vier Terminen.

I.: Ja, erzählen Sie mir jetzt bitte, wie kam es erst mal dazu, dass Sie sich in der Beratungsstelle angemeldet haben?

Zander: Weil ich Probleme mit meinem Sohn habe. Ich bin alleinerziehend, seit Anfang an, also seit der Schwangerschaft, in der Schwangerschaft habe ich mich von meinem Partner getrennt und ja, hab eigentlich vom ersten Tag an Probleme mit meinem Sohn, das war ein Schreikind, hat Koliken gehabt. (...) Und ich war mit M. da war er zwei Jahre alt, das erste Mal bei einer Beratungsstelle, damals in (nennt die Stadt, V. K.) (...) ähm, vom Kinderschutzbund, genau, die haben auch so Beratungsstelle, weil dieses Kind nur geschrieen hat (...) als M. 5 Jahre alt war (...) da sagt mir die Erzieherin im Kindergarten, M. sei zwischendurch sehr, sehr äh, ja, sehr hibbelig und dann habe ich ihn untersuchen lassen, äh, auf Hyperaktivität und da war ich das zweite Mal schon in Beratungsstellen und bei der Jugendhilfe und beim Jugendamt und (...) weil M. auch schlecht gesprochen hat, war er beim Logopäden (...) dann kam die Grundschulzeit, da ging das dann weiter (...) ich war ständig bei den Lehrern (...) ich muss dazu sagen, ich war dann berufstätig, M. war viel alleine und das hat er natürlich sehr ausgenutzt. (...) Dann Anfang der vierten Klasse war M. wieder bei einer Logopädin, die hat dann auditive Wahrnehmungsstörung festgestellt, ähm, also dann wieder Beratungsstelle, ähm, aber irgendwie

so diese ganzen Tipps, die ich dann kriegte, die haben irgendwie bei M. jedenfalls nichts gebracht. (1-44).

(...)

Ja, für mich war klar und ist auch immer noch klar, dass M. eine Form von Therapie braucht.

I.: Ja, d.h. also Ihre Vorstellung war, Sie gehen in die Erziehungsberatungsstelle und dann bekommt M. selbst, Ihr Sohn, da Unterstützung? (...) was sollte erreicht werden mit dieser Therapie?

Zander: ... also er hat Probleme, Regeln und diese Alltagsgesetze (z.B. Papiermüll zum Container tragen, V. K., vgl. 314) zu akzeptieren (...) und er tanzt mir völlig auf dem Kopf herum, er lügt mich an, knallhart ins Gesicht ohne dabei rot zu werden (150-169) ... er ist der Herr im Haus (202).

(...)

I.: Könnten Sie das jetzt ein bisschen ausführlicher erzählen, was für Erfahrungen Sie (in der Beratungsstelle, V.K.) gemacht haben?

Zander: Ich hatte eigentlich gedacht, so das erste Gespräch ist das, um die Situation zu schildern und zum zweiten Gespräch kommt dann M. hinzu, damit er dann auch aus seiner Sicht schildern kann und dass dann so ein, zwei Gespräche nur mit M. stattfinden. So, aber das war nicht so, dann haben wir für mich nen neuen Termin gemacht, und so ist das die letzten drei, vier Wochen gelaufen (...) da kam das Gefühl auf, da gibt's überhaupt kein Interesse, den M. kennen zu lernen. (285-316).

(...)

I.: Und wie würden Sie sagen z.B. was war die Problemsicht des Beraters?

Zander: ... ich sage, dass bei mir so rübergekommen ist, dass ähm, ja, dass ich diejenige bin, die an sich arbeiten muss, um meinem Sohn zu helfen bzw. um mit der Situation klar zu kommen ...

I.: Wie haben Sie sich da gefühlt?

Zander: ja, teilweise richtig unverstanden, ne, also, ich hab' den einen Tag, hab' ich auch so gemerkt, es grummelt im Bauch, als da kamen so'n paar Aggressionen hoch, weil, ne, das kann nicht wahr sein, der will mich hier therapieren, obwohl es geht nicht hier um mich, es geht um meinen Sohn, der hat Probleme, sicher habe ich auch die Probleme damit umzugehen, aber in erster Linie, ich kann ja nichts machen, ich hab's ja versucht.

- I.: Ähm, ... was würden Sie sagen, was war ausschlaggebend für den Abbruch?
- Zander: Ja, dass es nicht weiter gegangen ist, wir sind auf der Stelle getreten, das war eigentlich dann die letzten zwei Stunden immer das Gleiche.
- I.: Was heißt das Gleiche?
- Zander: Ja, ich hab' den immer, die Situation hat sich nicht geändert, ich hab' wieder die letzten Woche geschildert, wie es hier abgelaufen ist, mein Hilflosigkeit, ähm, dann, dann kamen wieder Vorschläge seitens des Beraters, Analyse der Situation, aber das kannte ich ja alles schon und die Vorschläge, die hatte ich ja alle schon mal versucht umzusetzen, schon Jahre vorher ... und da kamen keine Neuigkeiten und es kam auch nicht der Vorschlag, sich den M. mal anzuschauen, mit dem M. mal zu sprechen, ja, und dann habe ich gedacht, irgendwie: Was soll's. (442-474)

Frau Zander hebt in der Problemschilderung hervor, dass die Kindheit ihres Sohnes überwiegend aus einer Abfolge von Therapie- und Beratungssitzungen bestanden habe und sie sich aus subjektiven wie objektiven Gründen (alleinerziehend, berufstätig, von der früheren Partnerbeziehung traumatisiert) überfordert fühlte, ihrem Kind angemessen zu helfen (Hyperaktivität, schulische Leistungsschwäche, Störungen in der Sprachentwicklung). In der jugendlichen Pubertät kamen nach ihrer Darstellung noch Schul- und Lernverweigerung hinzu sowie eine immer mehr schwindende Bereitschaft, ihre mütterliche Autorität zu respektieren. Doch die bis dahin vielfach erhaltenen fachlichen Hilfestellungen konnten ebenso wenig die Problemsituation abmildern wie ihr vorwiegend über Fachliteratur erweitertes pädagogisches und psychologisches Wissen (49f; 64f).

Für die zuletzt aufgesuchte Erziehungsberatungsstelle hatte sie als Ziel, dass ihr Sohn im Zentrum der Beratung stehen sollte: „M. (braucht) eine Form von Therapie“, (151). Denn aus ihrer Sicht versprach ein stark verändertes Kommunikationsverhalten des Sohnes sowie die Vermittlung von Einsicht in die Erhöhung schulischer Anstrengungen einen entscheidenden Beitrag sowohl zur Etablierung einer respektvollen Sohn-Mutter-Beziehung als auch zur Übernahme von Selbstverantwortung für seine schulische Bildung. Gleichzeitig ließ die Nutzerin die Bereitschaft erkennen, ebenfalls therapeutische Beratung anzunehmen („sicher habe

auch ich Probleme damit umzugehen“ 456). Aber an der Prioritätenfolge (primär den Sohn behandeln) ließ sie, untermauert mit Schilderungen aus dem Lebensalltag, keinen Zweifel.

Zum Zeitpunkt der analysierten Erziehungsberatung hatten die Mutter-Sohn-Konflikte eine gravierende Eskalationsstufe erreicht, so dass Frau Zander sogar bereit war, das Sorgerecht für ihren Sohn an das Jugendamt abzutreten (vgl. 371). Die Nutzerin gibt zu erkennen, dass eines ihrer zentralen Beratungsmotive darin bestand, bei ihr jenen Zustand der Resignation zu vermeiden, in der sie die Überstellung ihres Kindes an das Jugendamt zuzulassen bereit war. Sie versprach sich daher von der Erziehungsberatung eine Entlastung, indem diese sich verstärkt um den Sohn kümmern sollte, ihm in therapeutischen Sitzungen zentrale Werte der Kommunikation, des Respekts und der Selbstverantwortung zu vermitteln, was ihr in den Jahren zuvor nicht gelungen war.

Nach den Schilderungen der Nutzerin hat der Berater ihren vergeblichen Erziehungsversuchen zu wenig Beachtung geschenkt, sondern er hat das Problem (erneut) auf die Person der Nutzerin konzentriert und sie zum alleinigen Therapiesubjekt gemacht („und das lief dann halt darauf hinaus, dass nicht M. ne Therapie braucht, sondern ich“, 103f). Damit hat er aus Sicht der Nutzerin eine Problemumdeutung vorgenommen, die sich von ihren Nutzenvorstellungen so weit entfernt hat, dass ihr das Beratungsziel (Therapie des Sohnes) unerreichbar erschien. In der vom Berater verfolgten Problemdeutung wurde die Nutzerin vom Subjekt zum Objekt des Nutzungsprozesses, aus der aktiven Nutzerin sollte die passive Empfängerin von therapeutischen Interventionen werden, dem hat sie den Beratungsabbruch vorgezogen.

Den bisher vorgestellten Beispielen zur Dokumentation der Nutzungsbarriere Nichtbeteiligung aufgrund von Problemumdeutung kann abschließend ein besonders ausgeprägter Fall hinzu gefügt werden. Anstatt konkrete Beratung zum Umgang mit ihrem Kind zu erhalten, fühlte sich die Hauptperson Frau Söndgen, eine alleinerziehende Mutter, gemeinsam mit ihrem Lebensgefährten ins Zentrum der Problembearbeitung gerückt. Dieser Fall ist bemerkenswert durch den Umstand, dass die Nutzerin ihre institutionellen Beratungserfahrungen mit der virtuellen

Beratungsform vergleicht, die sie in Gestalt einer ebenfalls Erziehungsberatung praktizierenden Fernsehsendung nutzt.

Interview Frau Söndgen

I.: Dann erzählen Sie erst Mal, wie kamen Sie dazu, sich in der Erziehungsberatungsstelle anzumelden?

Söndgen: Ich hatte so Probleme mit ihm, wenn er seinen Willen nicht kriegt, dann ist er so jähzornig gewesen, schmeißt sich auf den Boden und dann, gehört hat er dann gar nicht mehr, der hat total blockiert auf alles, was ich gesagt habe. (20-25)

(...)

Söndgen: (Ich sollte) so ein Tagebuch führen, wie ich mit ihm den ganzen Tag umgehe, was ich mit ihm mache und so und das Tagebuch hatte ich dann auch geführt, habe ich ihr dann auch gezeigt (...) das hat mir sehr sehr geholfen auf jeden Fall. (45-53)

(...)

I.: Hatten Sie bestimmte Vorstellungen, also wie die Hilfe aussehen sollte, weil sie haben sich angemeldet wegen bestimmter Schwierigkeiten?

Söndgen: Ja, ja ich hatte eigentlich die Vorstellung, dass Sitzung wäre mal mit Kind, weil ich hab' ja jede Sitzung ohne Kind gemacht" (...) „und ich hätte besser gefunden, wenn das Kind dabei gewesen wäre, dann hätte sie sich ja auch irgendwo n' besseres Bild von dem Kind machen können. (98-109)

(...)

I.: Das heißt, dass sie nicht speziell auf die, auf das spezielle Thema der Wutanfälle

Söndgen: ja, genau.

I.: die Beraterin eingegangen.

Söndgen: Ne ist sie nicht direkt drauf eingegangen.

I.: Haben Sie eine Idee, warum?

Söndgen: Ja, das, das weiß ich auch nicht, ich hab' mehrfach erwähnt, auch laut, wo ich das ins Tagebuch tragen sollte, hatte ich auch mehrfach angeschrieben, die Wutanfälle und so, ne da drauf hat sie nicht speziell, sie hat nur gesagt, dass ich das Kind mehr spielen lassen soll und wenn

ich dann sage mit dem Aufräumen, dass ich dann, wenn er dann spielt und noch mehr spielt, zack rausholt, dass ich dann nicht sofort sage, er soll sofort wieder aufräumen, so dass das hier wieder ordentlich ist, sondern den auch mal bisschen mit Chaos spielen lassen.

I.: Mhm, und ähm auf diese Wutanfälle ist sie nicht speziell eingegangen, wie haben Sie sich vorgestellt, oder was sollte die Beraterin anderes machen, damit Sie sich, damit Sie das Gefühl hatten, dass Sie ist auf das, was Ihnen wichtig ist, eingegangen ist. Was sollte sie machen?

Söndgen: Also sie hätte besser machen sollen, wenn mal so ne Sitzung mit ihm (...), z.B. nach Draußen auf dem Spielplatz oder so und wenn wir nach Hause gehen sollten, dass sie dann hätte gucken sollen, wie ich ihn dann vom Spielplatz runterkriege, nämlich mit Wutanfall, mit Geschrei, mit auf den Boden werfen und und und. Und drauf hätte sie mir dann besser helfen können. Wenn sie das noch selber gesehen hätte (...). (130-155)
(...)

I.: Und dann bei der entsprechenden Situation einfach sofort eingreift“

Söndgen: Ja, genau, so hätte ich mir das gewünscht, damit sie mich sofort auf meine Fehler anspricht, wie ich das verbessern könnte. (168-170)
(...)

I.: Und wie sollte (...)die Beraterin Ihnen am besten helfen?

Söndgen: Indem sie mal hierher gekommen wäre und sich das nur mal als Außenseiter, sich das auch angeguckt hätte, wie es hier wirklich abläuft, und mit dem ganzen Geschreie, weil er hat so ein lautes Organ. (182-187)
(...)

I.: Aber Sie ... haben ganz anderer Erfahrungen gemacht, könnten Sie erzählen, was für Erfahrungen haben Sie da gemacht?

Söndgen: Ich habe eigentlich nur die Erfahrungen gemacht, dass ich erst mal, ja, erzählen musste, und das halt alles ohne Kind war und dass ich mein ganz, praktisch mein ganzes Leben ihr erzählen musste (...) zwei Monate lang (...)

Söndgen: Ja, ich hab mich immer gefragt, warum ich dahin gehe, wenn ich für, mit die Probleme vom Kind hingehe, warum ich von meinem ganzen Leben erzählen soll, das habe ich nie verstanden. (223-259).
(...)

I.: Was hieß damals für Sie, dass Sie abbrechen müssen?

Söndgen: Und dachte ich, jetzt fängt das alles von vorne an, kommen die gleichen Probleme, werden wieder auftreten dachte ich, aber war nicht so, weil durch die Supernanny, weil ich mir jede Woche angeguckt habe, hat es auch schon sehr geholfen, also ich bin sehr froh, dass es die gibt im Fernsehen.

I.: Das heißt, Sie haben sich selbst Hilfe gesucht und gefunden.

Söndgen: Genau und dann durch meine ganzen Notizen, die ich mir selber mache und so, habe ich ihn ja auch von der Flasche weg gekriegt und alles, habe den ja schon fast trocken bis auf Nachts, aber auch schon teilweise, habe ich alles aus der Supernanny und das hat auch sehr geholfen alles. (571-583).

Die Nutzerin zeigt sich als um ihre Problemlösung sehr engagierte Mutter, die auf der Suche nach Kommunikationshilfe im Umgang mit den „Wutanfällen“ ihres Sohnes schon andere Beratungsstellen konsultiert hatte („ich war bei zwei Stück“, 43). Obwohl die Beraterin weder ihrem Wunsch nach Integration des Kindes in die Beratungssitzung noch der Anregung nach Hausbesuchen („damit sie mich sofort auf meine Fehler anspricht“) nachkommt, zeigt die Nutzerin zunächst Kooperationsbereitschaft. Sie führt den beraterischen Auftrag „Tagebuch führen“ ebenso aus, wie sie der Fokussierung der eigenen Biographie („habe ganzes Leben erzählt“, 231) und der damaligen Partnerbeziehung notgedrungen folgt („muss ich alles über uns erzählen“, 241f).

Diese Vorgehensweise, ihre biographischen Lebensumstände zu fokussieren, statt zielgerichtet die Behandlung der Kommunikationsprobleme mit ihrem Sohn anzugehen, führt bei der Nutzerin zunehmend zu einer Entfremdung vom Beratungsprozess. Dazu trägt gewichtig der Umstand bei, dass die Beraterin das als Instrument der Problembearbeitung eingeführte Tagebuch nur inkonsequent handhabt, indem sie die regelmäßige und intensive Besprechung der Einträge mit der Nutzerin versäumt. Diese moniert dieses Versäumnis und erkennt darin auch ein Negieren ihrer wiederholten Notierungen des Auftretens von „Wutanfällen“ („darauf nicht speziell eingegangen“, 140). Mit anderen Worten empfindet die Nutzerin ihre eigene Problemdeutung als für die Beraterin irrelevant.

Der Abbruch der institutionellen Erziehungsberatung ist bei Frau Söndgen gleichbedeutend mit ihrer verstärkten Hinwendung zur RTL-Sendung „Super Nanny“³⁹. Ohne eine grundsätzliche Bewertung dieses Fernsehformats hier vornehmen zu wollen, kann man an diesem Vorgang drei Ergebnisse festhalten. Bei der Schilderung ihrer Erfahrungen mit der Sendung vermittelt die Nutzerin zum einen den Eindruck, als habe sie sich von dieser virtuellen Beratungsform ganz persönlich angesprochen gefühlt („also ich bin sehr froh, dass es die gibt im Fernsehen“, 576). Zum anderen berichtet die Nutzerin von der Übernahme einzelner Kommunikations- und Lösungspraktiken, die bei „Super Nanny“ vorgestellt wurden und verweist mit Genugtuung auf erzielte Erfolge: „Kind ist von der Flasche weg“, „trocken – bis auf nachts“. Und drittens zeigt sich an diesem Vorgehen, dass es der Nutzerin mittels Abstraktion gelungen zu sein scheint, pädagogische Erfolgsstrategien aus einer fremden sozialen Umgebung in die eigene soziale Umwelt zu übertragen, eine Form gelungener Beteiligung an der virtuellen Beratung im Gegensatz zur Ausschlusserfahrung in der realen Beratungssituation.

4.1.2 Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an der Problemlösungsgestaltung“

In den zuletzt analysierten Fällen ging es darum, die Nichtbeteiligung der Nutzer an der Problemdefinition als Nutzungsbarriere zu identifizieren. Nichtbeteiligung lässt sich noch unter einem weiteren Aspekt beschreiben, und zwar im Hinblick auf die Gestaltung der Problemlösung. Die im folgenden darzustellenden Fälle weisen erneut die hohe Aktivitätsbereitschaft als typisches Merkmal von Selbstmeldern auf. Hinzu kommt, dass sie, auf der Grundlage eines differenzierten Problemverständnisses, recht präzise Vorstellungen vom Sinn und Nutzen der Beratung haben. Letzteres schlägt sich in einer eigenen Sicht auf bevorzugte Lösungswege nieder, so dass man im Kontext der Dienstleistungstheorie für diesen Vorgang den Terminus „Aktive Produktion der Problemlösung“ (vgl.

³⁹ Bei „Super Nanny“ handelt es sich um ein in Großbritannien entwickeltes „Special Interest“-Format, das in Doku-Form Umgang und Lösung von familiären Kommunikationsproblemen auf systemischer Beratungsbasis thematisiert. Die RTL-Sendung wird von bis zu 5,6 Mio. Zuschauern gesehen; vgl. Arnold 2006, ein medienkritischer Forschungsbericht, in: http://www.medienheft.ch/kritik/bibliothek/k26_ArnoldJudith.html http://www.cinefacts.de/kino/19688/die_super_nanny/filmdetails.html.

Oelerich/Schaarschuch 2005) verwenden kann. Im Folgenden wird es darum gehen aufzuzeigen, inwiefern Professionelle durch die Einschränkung der aktiven Lösungsproduktion eine Nutzungsbarriere der sozialen Dienstleistung errichten.

Im ersten Fall wurde Frau Hommels vom Gericht zur Beratungsstelle delegiert, um mit Hilfe einer professionellen Begleitung eine Besuchsregelung mit dem Vater ihrer Tochter in die Wege zu leiten. Frau Hommels hat dieses Vorgehen akzeptiert („Ja, ich war einverstanden, sonst wäre ich dahin nicht gegangen, natürlich, ich hab' gedacht, es kann nur besser sein“, 7-9). Im Beratungsverlauf bringt Frau Hommels zusätzliche Beratungsinhalte zur Sprache, die über den rationalen Rahmen einer Besuchsregelung hinausgehen, für sie aber zu den zentralen Erfolgskriterien der Beratung zählen.

Interview Frau Hommels, 101-192, 766-839

I: „(Haben) Sie sich mit Ihrem Problem verstanden gefühlt von dem Berater?“

Hommels: „Nein, nein, ich glaube einfach nicht, dass er so richtig verstanden (hat), wie es mir geht, was ich will und wie kann ich das am besten lösen oder klären“ (101 -105)

(...)

„erst mal klären die materielle Sache, die finanzielle Sache (Unterhalt, 133, Hausbesitz, 134)

(...)

„Dass er einfach kommt und will irgendwelche Rechte haben, Anspruch auf gemeinsame Sorgerecht, jetzt nach fünf Jahren, regelmäßige Besuche, äh, Beispiel Mitsprache in Schulauswahl, sie geht jetzt sechste Klasse ins Gymnasium und der kommt mit solche Satz jetzt, wo war er bis jetzt?“ (143-146)

(...)

„und wenn das (Materielle, V.K.) geklärt ist, dann könnten wir einfach reden über das gemeinsame Sorgerecht, regelmäßige Besuche und ich weiß nicht und warum ist das überhaupt gekommen, dass sie nicht mehr zu ihm will“ (168-172).

(...)

Hommels: „Mein Problem war, dass er nur seine Rechte wollte haben“ (...) „Pflicht war nirgendwo und wirkliche Liebe von seiner Seite war nirgendwo zu sehen (...)“ (189 -193)

(...)

„er (der Berater, V.K.) hat gesagt, wir reden jetzt nur über Umgang mit dem Kind, ich hab das so angenommen, (...) vielleicht könnte das funktionieren, ich weiß es nicht, ohne dass ich das probiert habe, kann ich nicht sagen, dann habe ich gesehen, nee, so nur Umgang mit dem Kind, geht einfach nicht (...) Das, was er vorgeschlagen hat, hat nicht funktioniert“ (829-839).

Die Formulierungen von Frau Hommels lassen erkennen, dass sie sich, den Selbstmeldern ähnlich, aktiv für ihre Interessen einsetzte, sie sich also vom gerichtlichen, nur auf den Punkt der Besuchsregelung begrenzten Mandat nicht irritieren lässt. Zum Beispiel hält sie daran fest, Fragen des Unterhalts und der Besitzaufteilung für ungeklärt zu betrachten und deshalb zur Sprache zu bringen. Gleichfalls zeigt sie sich entschlossen, diesen Fragen den Vorrang vor der Besuchsregelung einzuräumen („erst mal klären die materielle Sache, die finanzielle Sache“, 133f). Weiterhin thematisiert sie emotionale Verletzungen, aus ihrer Sicht resultierend aus der jahrelangen Vernachlässigung väterlicher/elterlicher Pflichten gegenüber Mutter und Tochter durch den Exmann („wo war er bis jetzt?“, 146, „Pflicht war nirgendwo“, 192f). Die Dringlichkeit, die emotionale Ebene in die Beratung einzubeziehen, begründet die Nutzerin auch damit, dass ihre Tochter ebenfalls unter der Abwesenheit des Vaters seelisch gelitten habe („warum ist das überhaupt gekommen, dass sie nicht mehr zu ihm will“, 168-172, „und wirkliche Liebe war von seiner Seite nirgendwo zu sehen“, 192f). Aus der Perspektive der Nutzerin stehen die emotionalen Belastungen sowie die materiellen Forderungen einer Besuchsregelung im Weg und sind aus ihrer Sicht bevorzugt zu behandelnder Teil des Problemfokus.

Dieser differenziert vorgetragene Problemkonstellation stellt der Berater aus Sicht der Nutzerin eine kategorische Abwehrhaltung entgegen. Die Beratung kann für ihn nur das Ziel haben, eine Umgangsregelung mit dem Vater zu finden („Also er hat ganze Zeit wiederholt, klar und deutlich, da ist nur Kind Problem, da wird nur über Kind gesprochen, Umgang mit dem Kind“, 782-784). Vom Standpunkt der Nutzerin

geht der Berater über ihren Lösungsvorschlag, den auch die emotionalen Bedürfnisse der Tochter reflektierenden Kommunikationsbedarf strikt hinweg und setzt ohne Verhandlungsbereitschaft sein eigenes Problemlösungsverständnis durch. Das Beharren des Beraters auf seiner Lösungsrichtung, ohne sich den Vorstellungen der Nutzerin auch nur anzunähern (er habe sich „wiederholt, klar und deutlich“ (782ff.) von den Zielen der Nutzerin abgegrenzt, V.K.), war für sie „ausschlaggebend“ (576), die Beratung abzubrechen („dass er sich nicht eingemischt hat und da habe ich gesagt, wieso, warum soll ich drittes Mal kommen (...)“ 766f).

Dabei hat die Nutzerin, ob bewusst oder unbewusst, außer Acht gelassen, dass eine gerichtliche Überweisung allein die Herbeiführung einer Besuchsregelung zum Inhalt hat, dem Berater offiziell nur ein geringer Handlungsspielraum in ihrem Sinne blieb. Selbst unter Berücksichtigung dieser formalen Voraussetzung, war das Verhalten des Beraters aus Sicht der Nutzerin gleichzusetzen mit ihrer Nichtbeteiligung an dem von ihm beabsichtigten Lösungsgeschehen, an das sie weitergehende inhaltliche Bedingungen geknüpft hat, als der Berater zu erfüllen bereit (bzw. gesetzlich beauftragt) war. So zeigt sich an diesem Beispiel auch, dass richterliche Anordnungen zur Koordination der Kontakte zwischen Kindern und getrennt lebenden Eltern eines vielschichtigeren Mandats bedürfen als die formale Gestaltung von Besuchsregeln. Betroffene Elternteile können sich andernfalls ausgeschlossen fühlen, falls die aus ihrer Sicht zentralen Probleme nicht Teil der Lösung werden, über die sie aktiv mitentscheiden möchten; das kann unter Umständen zum Abbruch einer Beratung führen.

Das nun folgende Beispiel von Frau Stein thematisiert zunächst eine zwischen Berater und Nutzerin differierende Problemdefinition: Der Berater identifiziert eine gegenseitig fehlende Wertschätzung zwischen Nutzerin und Partner; dagegen hält die Nutzerin am Bedarf einer funktionellen Verbesserung der partnerschaftlichen Kommunikation fest. Dieses Nutzenziel wird vom Berater ignoriert, der sein eigenes Problembearbeitungskonzept verfolgt.

Interview Frau Stein, Z. 417-425 und 745-769

- I.: Was würden Sie sagen, welche Sicht hatte der Berater von Ihren Problemen?(417)
- Stein: ... ich hatte gar kein Gefühl, dass der irgend wie eine Meinung dazu hat, also gerade jetzt im Nachhinein glaube ich, dass er da sein Programm gemacht hat, also der hat gar nicht versucht zu gucken, wo unser Problem ist, (...) also, ich hatte nicht das Gefühl, dass er beobachtet, wo jetzt im Alltag unsere Probleme sind, nee, das glaube ich nicht. (418-425)(...)
- I.: (...) Sie hatten also das Gefühl, dass so ein Programm läuft, für das man eine bestimmte Zeit braucht und Sie hatten dann weniger Raum für sich selbst?
- Stein: Ja, das war schon so, weil, wir sind ja dahin gekommen und hatten immer Aufgaben, der hat uns ja gesagt, was machen wir heute, oder was machen wir nächste Stunde und da war nicht so viel Platz jetzt über aktuelle Dinge zu sprechen.
- I.: Und diese Aufgaben, die waren absolut nicht (...) kongruent in Bezug auf ihre alltäglichen, realen, richtigen Schwierigkeiten?
- Stein: z.B. dieses Aufschreiben, ich weiß nicht wofür das wichtig ist oder war für ihn, ich hab's nicht als wichtig empfunden (...) ich hätte das lieber *gesagt* (Hervorhebung im Original, V.K.), ich wollte das nicht aufschreiben, weil das fiel mir viel schwerer in Worte zu fassen, weil es oft darum nicht ging, was ich an ihm nicht mag, sondern was zwischen uns nicht funktioniert, das sind für mich zwei verschiedene Sachen, (...) viel wichtiger war das, was plötzlich zwischen uns passiert ist, dass wir nicht miteinander reden konnten, uns nicht mehr verstanden haben, das war das Problem. (745-769)

Die Nutzerin beschreibt ihre Problemlage als misslingende Kommunikation mit ihrem Partner („dass wir nicht miteinander reden konnten, uns nicht mehr verstanden haben“). Als Nutzen der Beratung erhoffte sie sich konkrete Hilfestellung, neue Wege der Kommunikation zwischen ihr und ihrem Partner zu finden („miteinander reden“, „einander verstehen“). Auch bei diesem Beispiel geht der aktive Part zur Lösungsproduktion zunächst von der Nutzerin aus, die ihre Partnerschaftsprobleme zielstrebig aufgreift, indem sie gemeinsam mit ihrem Mann als Selbstmelder die Beratung aufsucht.

Aus Sicht der Nutzerin hat der Berater das dargestellte Kommunikationsproblem als mangelnde Wertschätzung füreinander umgedeutet und darauf zugeschnittene „Aufgaben“ übertragen (gegenseitiges „Aufschreiben“ der positiven und negativen Merkmale des Alltagsverhaltens), statt zu „beobachten“, wo das Problem der gemeinsamen Verständigung seine Ursachen haben könnte. Die vom Berater eingeschlagene Bearbeitungsrichtung („Aufgaben“) kann als Hinweis darauf gelten, dass mit der Problemumdeutung die Nutzerin sich aus dem Problembearbeitungsprozess ausgeschlossen fühlt, denn sie weigert sich, der Aufgabenstellung „Aufschreiben“ zu folgen. Ein weiteres Indiz für die Nichtbeteiligung kann darin gesehen werden, dass der Auftrag „Aufschreiben“ von der Nutzerin als unspezifisches „Programm“ identifiziert wird. Dieser Begriff verkörpert für sie den schematischen Umgang des Beraters mit ihr (und ihrem Partner), statt sich mit den aus Nutzersicht wichtigen Problemfakten („nicht mehr miteinander reden können“, sich nicht mehr verstehen) im Detail zu befassen. An anderer Stelle formuliert Frau Stein die Nichtbeteiligung in Form ihres Eindrucks, „Kettenglied“ einer Beratungs“routine“ (740) gewesen zu sein, die im Austausch von „Floskeln“ (796) bestand, statt sich den Problemen des „Alltags (912)“ der Nutzerin und ihres Partners zu widmen.

Die vom Berater gegebene Aufgabenstellung „Aufschreiben“ löst bei der Nutzerin eine Verweigerungshaltung aus, indem diese die Aufgaben gar nicht ausführt („ich habe das“ – Aufschreiben – „nicht als wichtig empfunden (...) ich wollte das nicht aufschreiben“). Der Rückzug der Nutzerin entspringt unmittelbar der Erkenntnis des Ausschlusses aus der Bestimmung über die Problemlösung und ist somit ein zentraler Aspekt der Nichtbeteiligung als Nutzungsbarriere einer Erziehungsberatung.

Das folgende Interview thematisiert ebenfalls den Aspekt der zwischen Nutzerin und Berater differierenden Lösungsrichtung, was von der Nutzerin als Nichtbeteiligung wahrgenommen wird. Es geht um Frau Feldmann, die sich aus eigenem Antrieb an die Erziehungsberatungsstelle gewandt hatte. Sie wollte die Kommunikationsprobleme mit ihrem („ziemlich störrisch(en)“) Sohn mit Hilfe einer Beratung lösen („dass es besser klappt“). Die Vorgehensweise des Beraters ignorierte die Ziele der

fachlich informierten und therapeutisch erfahrenen Nutzerin und mündete in Maßnahmen, die im Gegensatz standen zu deren Lösungsabsichten.

I: ... und erzählen Sie jetzt einfach, wie kam es dazu, dass Sie sich (bei der Erziehungsberatungsstelle) gemeldet haben?

Feldmann.: Weil ich Probleme mit meinem Sohn hatte, der ist ziemlich störrisch und ich gedacht hab', ich will mich da mal beraten lassen, da, pfh, also dass es einfach besser klappt und habe mir gedacht, ich gehe da einfach mal hin, so als erste Stufe vielleicht für eine Therapie oder so, um einfach mal zu gucken, was der so sagt (...).

Feldmann.: (...) also das war mir viel zu einfach und oberflächlich, also erstens fand ich nicht gut, wie er auf das Kind eingewirkt hat, so bisschen mit erhobenem Zeigefinger (...) und dann hat er auch über mein, praktisch ohne sich mit mir abzusprechen und da habe ich mich sehr drüber geärgert, hat er praktisch entschieden, in dieser, in dieser einen Sitzung, dass ähm, dass mein Sohn was für sich bräuchte, als ich soll den jetzt in den Schwimmverein anmelden, in dem anderen am besten als meine Tochter war, damit er was eigenes hat und dann wird alles gut, so ungefähr war die Geschichte und das war mir einfach ein bisschen zu einfach, ne. (3-26).

(...)

I.: ... wie meinen Sie, wie hat der Berater überhaupt Ihr Problem verstanden und definiert und gesehen?

Feldmann.: Ja, ich weiß nicht, ob der überhaupt Lust hatte, auf das Problem einzugehen, der hat so seine Sicht, weiß ich nicht, er hat so ein Schema und die Kinder, das Kind passt in dieses Schema und dann wird so und so reagiert, dann macht man das und das und dann ist fertig, dann ist es wieder gut.

(...)

Also, ich glaube nicht, dass er das wirklich verstanden hat, um was es geht, aber das war auch viel zu kurz, also er hatte direkt selbst, ne, für ihn war klar Analyse und das, und Ergebnis, wie es eben weitergehen soll, das hat er ja selbst direkt tak, tak, tak und dann war es für ihn ja auch schnell erledigt, so kam es mir vor. (292-304)

(...)

I.: Sie haben gesagt, dieses Schema, also heißt das, dass er sozusagen Ihr Problem angehört hat und dann für sich alleine ... selbst definiert (hat)?

Feldmann.: genau, genau, ganz genau, ja und dann, was er da gesagt hat, das war einfach für mich ... ich hab' mich so geärgert über dieses, über mich hinweg (...), ja, dann gehen Sie mit dem da zum Schwimmen, prima, dann haben wir das schon Mal erledigt und ein Gameboy wäre gut. Das war die Lösung (...) ich hab' gesagt, das ist ja lächerlich, wofür bin ich hierher gekommen (...) also, das ist unprofessionell, ich mein, was soll das (...) da war nichts dabei, was ich irgendwie verwerten konnte (426-433).

(...)

I.: ... was war ausschlaggebend für diesen Abbruch?

Feldmann.: (die schlechte Beziehung zwischen Berater und Kind, V. K., vgl. 679-682) und das mit dem Schwimmen und dem gameboy, dass das die Lösung ist und da habe ich gedacht, nee, das ist mir wirklich, es ist gar nichts, deswegen habe ich abgebrochen (679-685).

Die Komplexität der Probleme deutet die Nutzerin an, indem sie die Beratung als den Beginn einer länger dauernden Behandlung („erste Stufe ... für eine Therapie“) in Betracht zieht. Sie bringt damit einerseits den Problemdruck zum Ausdruck und andererseits offenbart ihr perspektivisches Denken, wie intensiv sie sich mit dem Problem bereits im Vorfeld der Kontaktaufnahme beschäftigt hat. Informativ zur Einschätzung ihres Problemverständnisses ist auch die Tatsache, dass Frau Feldmann sich psychologischen Themen widmet („beschäftige mich selbst ... mit Psychologie“, 13), vermutlich als Resultat ihrer eigenen „Therapieerfahrung“ (13f), die sie sensibel macht für die professionellen Handlungsmodi im anstehenden Fall. Die von der Nutzerin gleich zu Beginn des Interviews zur Verfügung gestellten Informationen und Hintergründe charakterisieren sie zugleich als aktiv Handelnde, die bereit ist, auftretenden Problemen entschlossen zu begegnen und die Lösungsvorschläge auf den Gebrauchswert in ihrem Lebensalltag einzuschätzen weiß.

Diesem perspektivischen Ansatz tritt der Berater mit aus Sicht der Nutzerin adhoc konstruierten Problemlösungen entgegen: Eine Anmeldung im Schwimmverein sowie

die Anschaffung eines Gameboys sollten die von ihm diagnostizierten Individuationsdefizite des Jungen ausgleichen. Dem Vorgehen des Beraters fehlt es nach Auffassung der Nutzerin auf dreifache Weise an Überzeugungskraft. Zum einen kritisiert sie seine Fehldiagnose bezüglich der Auslastung des Kindes: „Der ist super ausgelastet, der ist im Fußballverein ... zweimal pro Woche Training ... Turnier am Wochenende ...“ (282-288). Zum zweiten berücksichtigte der Vorschlag Schwimmverein für den Sohn nicht, dass eine Tochter bereits in einem Schwimmverein angemeldet war und das familiäre Organisationsvermögen dadurch bereits belastet war („das ist überhaupt nicht umzusetzen, was er da gesagt hat (...)“ (138). Zum dritten macht die Nutzerin dem Berater zum Vorwurf, dieser habe sich zu wenig mit dem Problemalltag und den Bedürfnissen des Kindes befasst, sondern einem schematischen Denken den Vorzug gegeben hat („Kind passt in Schema ... dann macht man das und das und dann ist es wieder gut“). Nach ihrem Eindruck wollte der Berater ihren Fall baldmöglichst abschließen („schnell erledigt“).

Mit dem aus Sicht der Nutzerin schematischen Lösungsverfahren („unprofessionell“) konnte der Berater offenbar weder den konkreten Umständen noch den Motiven der Nutzerin nach einer perspektivischen Behandlung der Kommunikationsprobleme zwischen ihr und dem Kind gerecht werden. In diesem Ablauf hat die Nutzerin sich aus dem ihre Nutzenvorstellung völlig verfehlenden („da war nichts dabei, was ich irgendwie verwerten konnte“) Problemlösungsprozess ausgeschlossen empfunden („ich hab’ mich so geärgert, dieses über mich hinweg“), so dass der Abbruch als logische Konsequenz verständlich erscheint. Auch dieser Nutzerin drohte als Folge der Nichtbeteiligung die passive Entgegennahme der Beraterdiagnose, und zwar einer außerhalb ihres Nutzenhorizonts liegende Problemlösung, dem sie sich durch Abbruch entzog.

Im nun anstehenden Fall geht es um Frau Martin, eine alleinerziehende (geschiedene) Mutter von sechs Kindern im Alter von 13 bis 31 Jahren. Der Anlass ihres Kontakts zur Beratungsstelle war die von ADS und Lernbehinderung betroffene jüngste Tochter Tamara. Frau Martin hatte exakte Vorstellungen über die benötigte Unterstützung, sie betrafen primär die Beziehungs- und Autoritätskonflikte mit ihrer Tochter, von denen sie sich überfordert zeigte, trotz vom Jugendamt genehmigter, in ihrem Haushalt parallel tätigen Erziehungshilfe.

Interview Frau Martin

I.: ... erzählen Sie mir doch mal, wie kam es dazu, dass Sie sich angemeldet haben in der Erziehungsberatungsstelle?

Martin: Mhm, also dann war ich hier vor kurzem, weil meine letzte Tochter hat Behinderung, die ist, die hat mit der Psyche was (ADS-Syndrom, vgl. 121) und ist lernbehindert und da war ich hier bei der Erziehungsberatung in (nennt Stadt, V. K.) und das war das Allerletzte muss ich sagen. Da war ich enttäuscht.

I.: Ja,

Martin: Ja, der hat nur zugehört, guckte nach fünfzig Minuten auf die Uhr und sagt, ja, ja, ja und dann machen wir einen neuen Termin, das habe ich drei Mal gemacht und dann bin ich nicht mehr hin gegangen, weil ich hab' gedacht, was soll das, ich brauche Hilfe dringend. (8-24)

(...)

I.: Was waren das für Vorstellungen, was haben Sie erhofft?

Martin: ja, dass er konkret aktiv wird.

I.: Was heißt das?

Martin: dass er vielleicht telefoniert, für mich einen Termin macht, vielleicht bei noch einer intensiveren Betreuung, der hat sich meine Lebensgeschichte angehört mit meiner Tochter, aber er hat mir nicht geholfen.

(...)

I.: Wie sollte die Hilfe aussehen, nach Ihren Vorstellungen, nach Ihrem Bedarf ... damit Sie sagen, genau das bräuchte ich, genau das?

Martin: engagierter, aktiver, also dass er Leute, wenn er nicht kompetent ist, dass er aber zumindest sagt, ich verstehe Sie, also ich wollte mein Kind abgeben (in die Psychiatrie, V.K. vgl. 161), ich konnte nicht mehr, ich wollte schon auf der Brücke stehen, ich konnte nicht mehr, ich hab' gepackt, Weihnachten vor einem Jahr, ich wollte weg, weil ich es nicht mehr schaffe, die Erziehung, ist schwierig, die ist jetzt auch in der Pubertät. Ja und diese Leute sind so gemütlich wie im Wohnzimmer, als ob man Abends vor dem Fernsehen sitzt. Und das bringt mir im Moment

nichts, wenn eine Frau so fertig ist wie ich und da hin und braucht Hilfe ... dann muss was passieren, sofort.

I.: Ja, was, was könnte er machen?

Martin: ja, vielleicht, dass er erst mal organisiert hätte, dass das Kind und ich erst mal für zwei, drei Wochen getrennt worden wären, z.B. mit dem Jugendamt zu kontaktieren von mir. (63-81)

(...)

I.: Mhm, und warum haben Sie nach viertem Gespräch abgebrochen?

Martin: Weil ich hab' immer noch mal probiert, weil ich immer denke auch positiv viel, ich denke, vielleicht kommt der langsam aus der Reserve, aber er kam nicht, es ging so weiter und dann habe ich gedacht, also, komm, nenene, so was muss nicht sein, dass ich eine Stunde sitze und gehe raus genauso wie ich rein gegangen bin. (216-223)

Frau Martin, alleinerziehende Mutter von sechs Kindern, befindet sich in einer komplexen Problemsituation. Zum einen geht es um die jüngste Tochter, dem primären Anlass, die Beratungsstelle aufzusuchen. Diese ist belastet mit dem ADS-Syndrom, einer Lernbehinderung und schwebt nach Ansicht von Frau Martin in Suizidgefahr (vgl. 121-129). Die zwischen Mutter und Tochter bestehenden Beziehungs- und Kommunikationskonflikte äußern sich u.a. in gegenseitigen seelischen und körperlichen Aggressionen („sie verletzt mich mit Wörtern, spuckt mich an“, 402, „sie geht manchmal auf mich los, ich scheuere ihr manchmal eine“, 419f). Zum anderen gibt Frau Martin zu erkennen, dass sie sowohl psychisch als auch physisch am Ende ist („wenn eine Frau so fertig ist wie ich“, 74; „ich wollte weg, weil ich es nicht mehr schaffe“, 70f) und in Suizidgefahr schwebte („ich wollte schon auf der Brücke stehen“, 69). Mit dem vom Jugendamt schon zuvor genehmigten Erziehungsbeistand ist Frau Martin jedoch extrem unzufrieden („sie ist auch die reinste Schlaftablette“, 88f) und strebt daher zusätzliche Unterstützung an, die sie sich von der Erziehungsberatungsstelle erhofft. Ganz konkret erwartet sie vom Berater die organisatorische Mithilfe, sie und ihre Tochter für einen Zeitraum von „zwei, drei Wochen“ zu trennen und schlägt eine psychiatrische Unterbringung (161) vor.

Nach Aussage von Frau Martin, die sich als aktive Frau versteht und von sich selbst sagt, dass sie „sich einmischt“ (344), hat sich der Berater jedoch in keiner Weise von ihrer Bereitschaft zu handeln motivieren und zu eigenen Aktivitäten animieren lassen. Aus ihrer Sicht hat er seine Aufgabe primär darin gesehen, ihren Berichten lediglich „zuzuhören“ (21), um am Ende der Beratungszeit einen „neuen Termin“ vorzuschlagen (21) statt zu „für mich was zu arrangieren“ (47). Die Diskrepanz zwischen ihrer, vom Problemdruck motivierten Handlungsbereitschaft und dem aus Sicht der Nutzerin eher von Handlungsarmut geprägten Beratungsstil des Beraters bringt sie mit einem drastischen Vergleich zum Ausdruck: „Diese Leute sind so gemütlich wie im Wohnzimmer, als ob man abends vor dem Fernseher sitzt“ (72).

In diesem Fall treffen völlig entgegen gesetzte Handlungskonzepte aufeinander. Dabei muss die Nutzerin erkennen, dass ihre Beteiligung am Prozess der Problembearbeitung aus Sicht des Beraters nicht in dem Maße vorgesehen ist, wie sie es von ihrem Nutzenverständnis her erwartet hat. Statt sich ihrer Problemdeutung anzuschließen und gezielte Hilfen zu organisieren, setzt der Berater auf eine diskursive Strategie der Problemlösung. Da diese Vorgehensweise jedoch außerhalb ihrer Lösungsziele liegt, fühlt sich sie aus der Problembearbeitung ausgeschlossen. Und als sich ihre Hoffnungen auf einen für sie angemessenen Gebrauchswert (vgl. 216-223) auch nach mehreren Beratungssitzungen nicht erfüllen, bricht sie die Beratung ab.

Im nun folgenden letzten Beispiel geht es um Frau Brick, geschieden, zwei Töchter alleinerziehend. Sie hat die Beratungsstelle wegen Autoritätsproblemen mit aus ihrer Sicht essgestörten Tochter J. aufgesucht. Frau Brick leidet selbst seit ihrem 12. Lebensjahr (308) unter Alkoholsuchtproblematik, hat ihre Kinder in einer Phase manifesten Alkoholmissbrauchs (147ff) geboren und aufgezogen, spricht von akuter Rückfallgefahr in die Alkoholsucht (305) und sieht Tochter J. ebenfalls alkoholgefährdet (308). Sie bricht die Beratung nach der ersten Sitzung wegen aus ihrer Sicht unspezifischer Ratschläge des Beraters ab.

Interview Frau Brick

I.: ... erzählen Sie mir bitte, wie es dazu kam, dass sie zum ersten Mal in die Beratungsstelle gegangen sind?

Brick: Ähm, ja, ich kannte die Beratungsstelle von früher, da hatten mein Exmann und ich mal eine Paartherapie angefangen, das lief dann nicht wirklich gut, also wir haben uns letztendlich doch scheiden lassen ... ja und dann hatte ich mit meiner Tochter Probleme, die waren, sind eigentlich immer noch da (...) habe ich ihm dann so die Probleme geschildert und ja letztendlich ist er da gar nicht darauf eingegangen, den Eindruck hatte ich zumindest, (...) und er war auch sehr distanziert, hat eigentlich überhaupt nicht nachgefragt (...) ich glaube, das sind in der ganzen Stunde drei Fragen vielleicht von ihm gestellt worden und dann kriegte ich nachher nur einen ganz lapidaren Ratschlag und, ja, das war's im Grunde, Sachen, die ich mir selbst auch schon klar gemacht hatte, ne (9-54)
(...)

I.: Könnten Sie vielleicht ganz kurz das Problem beschreiben, weswegen Sie dahin gegangen sind?

Brick: ... da spielen meine eigenen Erfahrungen (der Alkoholkrankheit, V.K.) natürlich auch eine große Rolle, ne, dass ich vielleicht auch Sachen reinprojiziere, die tatsächlich vielleicht gar nicht vorhanden sind, ne, aber mir ist noch nicht mal angeboten worden, dass sie mal mitkommt, dass man ein Gespräch mit ihr führt (...) das hätte mir dann vielleicht auch ein bisschen Mut gegeben und Zuversicht in die ganze Sache, ne, aber das kam auch nicht ... wenn wir uns unterhalten oder irgendwie versuchen dann im Gespräch da irgendwas zu lösen, wird sie sehr ausfallend und sehr respektlos halt auch, das waren so Sachen, auf der anderen Seite sehe ich ganz klar, dass sie sogar schon meiner Ansicht nach ganz dicke Essstörung hat. (135-157).
(...)

I.: ... wie sollte Hilfe aussehen, damit Ihnen wirklich mit Ihrem Problem geholfen würde, damit Sie sich wirklich unterstützt gefühlt hätten ...?

Brick: ... Leute, ich weiß nicht mehr weiter, guckt mal nach, was da zwischen uns läuft und warum das so zwischen uns läuft und dann lass' uns zusammen darüber nachdenken, was man verändern kann (...) also ich wollte schon,

dass sie möglichst von Anfang an, also jetzt wenigstens ab der zweiten Sitzung mit eingebunden wird. (354 – 377)

(...)

I.: ... (die Vorschläge V.K.) passten nicht, weil er J. nicht gesehen, er ihre Sichtweise auch nicht kennen gelernt hat?

Brick: Er hat mir zu schnell angenommen ohne nachzufragen wie gesagt, ne, also er hat, ich hatte den Eindruck, dass er sich hat alles von mir erzählen lassen, und dass er dann 08/15-Verhaltensregel mitgegeben hat, so nach dem Motto, da haben Sie wenigstens was, gucken Sie mal, wie Sie klarkommen, ne, so nach dem Prinzip kam mir das vor. (512-519)

Die Interviewausschnitte deuten an, dass bei der alleinerziehenden Frau Brick eine komplexe lebensweltliche Ausgangslage anzutreffen ist. Ihre Alkoholsuchtproblematik stellt eine Belastung der Beziehung zu ihrer Tochter J. von Geburt an dar („ich hab’ sie zuerst nicht haben wollen“, 165) und verschärft sich durch den Suchtalltag („war aufgrund der Sucht nie in der Lage Grenzen zu setzen und kompetent Respekt einzufordern“, 173f; „Schuldgefühl“, 176; „sie hat nach ihrem Gefühl viel zu wenig Zuwendung bekommen“, 190) und später durch die latente Rückfallgefahr (308). Bedingt durch „sehr viele Therapieerfahrungen“ (36) verfügt die Nutzerin über ein breites Spektrum zur Beurteilung angebotener Hilfsmaßnahmen („(ich) baue eigentlich sehr auf so’ne Hilfe, ich weiß eigentlich normalerweise, dass das durchaus sinnvoll sein kann“, 37f) und hat dementsprechende Vorstellungen über den zu erwartenden Nutzen. Wichtig ist ihr die Einbeziehung der Tochter in den Beratungsprozess (377) und eine der dargestellten Lebenswirklichkeit angemessene Bearbeitungs- und Lösungsstrategie (354f). Die Voraussetzungen dafür sieht sie in einer gründlichen Problemanalyse durch den Berater.

Dem scheint er nicht nachgekommen zu sein. Die Nutzerin klagt über seine „uninteressierte“ (111) Haltung und wirft ihm sogar vor, ein Interesse an ihrer Fallgeschichte nur zu „heucheln“ (113). Und auch wenn sie keine konkreten Angaben darüber macht, wie eine konkrete Lösung aussehen sollte, so enthält ihr Vorwurf, der Berater habe sich auf ein Minimum an Rückfragen beschränkt, zugleich die Schlussfolgerung, dieser habe sich nicht intensiv genug mit allen Problemaspekten befasst, um der komplexen Lebenswirklichkeit der Nutzerin gerecht werden zu

können. Daher erscheint nachvollziehbar, dass sie dessen Lösungsvorschlag („irgendetwas Verhaltenstechnisches“, 58) als „ganz lapidar“ für ihre vielschichtige Problemlage qualifiziert, „den Kern der Problematik (...) überhaupt nicht (treffend)“ (59).

Der Rückzug der Nutzerin aus der Beratung nach der ersten Sitzung lässt sich ursächlich in Verbindung bringen mit ihrer Erfahrung, am Problemlösungsprozess nicht beteiligt zu sein. Denn nicht nur scheinen gravierende Unterschiede in der Problemdeutung zwischen Nutzerin und Berater vorgeherrscht zu haben, sondern durch die aus ihrer Sicht vom Berater praktizierte „inkompetente“ (44), desinteressierte (111, 324) sowie oberflächliche („08/15“, 516) Beratungsführung gerieten die für sie bedeutsamen Problempunkte, darunter die Integration ihrer Tochter in das Beratungsgeschehen, völlig aus dem Bearbeitungsfokus. Sie musste so ihre eigenen Beiträge zum Lösungsprozess als (für den Berater) irrelevant empfinden und hatte zu befürchten, dass sie auch ohne Einfluss sein würde auf die von ihr anvisierte Nutzengestaltung, nämlich der Herstellung einer vertrauens- und respektvollen Tochter-Mutterbeziehung.

4.1.3 Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Nichtbeteiligung an Problemdefinition und Problembearbeitung“

Die vorstehende Analyse von Falldarstellungen hat ergeben, dass Nichtbeteiligung in der Erziehungsberatung unter zwei zentralen Aspekten auftreten und in entscheidenden Stadien des Beratungsprozesses lokalisiert werden können: Bei der Problemdefinition und bei der Problembearbeitung. In dieser Reihenfolge werden die Erkenntnisse hier aufgegriffen mit dem Ziel ihrer kategorialen Präzisierung. Zunächst grundsätzlich zur Problemdeutung. Sie hat aus Sicht der Nutzer die Aufgabe und Funktion einer grundlegenden Verständigung mit dem Berater über diejenigen Problempunkte, für die sich Nutzer einen ganz konkreten Gebrauchswert versprechen und weshalb sie die Beratungsstelle aufsuchen. Auf Grund ihrer intensiven, teils jahrelangen Beschäftigung mit den Problemphänomenen verfügen Nutzer über ein spezifisches Wissen von den Problemfacetten, die in ihre Problembeschreibung deutend einfließen. Es sind die dabei zutage tretenden

Detailaspekte einer Problemsituation, die für die Verbesserung der Lebenswelt relevant sind und denen die professionelle Unterstützung dienen soll.

In den ersten fünf Fallbeschreibungen wurden Formen der Nichtbeteiligung identifiziert, in denen die Problemdeutungen von Berater und Nutzer stark voneinander abwichen. Die am häufigsten auftretende Deutungsdifferenz bestand darin, dass Berater den Nutzer selbst zum Problemträger erklärten (vgl. Dratter, Bonn, Zander, Söndgen). Schon Buchholz (1984, 272ff) hat in seiner Studie zum Abbruch in der Erziehungsberatung festgestellt, dass die Umdefinition des Problems mit der Folge eines Wechsels des Problemträgers (hier: vom Sohn auf die Mutter) beim Nutzer die Beendigung der Beratung ausgelöst hat; ähnliche Erkenntnisse liegen auch aus Studien im klinischen Bereich vor (vgl. Fiedler 2003, 262ff). Aus der Perspektive der Dienstleistungstheorie erklärt sich die Abbruchkonsequenz aus der neuen Rollenzumutung an den Nutzer, die von ihm verlangt, dass er sich den Nutzenvorstellungen des Beraters unterordnet. Dies hat zur Folge, dass er den Eingriff des Beraters in seine Lebenswelt zulassen muss, eventuell mit Maßnahmen, die inkompatibel sind mit den „kulturell-normativen Orientierungen“ des Nutzers (vgl. Oelerich-Schaarschuch 2005, 93).

Generell zeigt sich in den Beispielen des ersten Kapitels als Folge der Problemumdeutung durch den Professionellen, dass dieser dem Nutzer einen Verzicht auf dessen Relevanzkonzept zumutet. In der Praxis tritt dieser Fall ein, wenn er diejenigen Problemaspekte, die der Nutzer zur Verbesserung seines Lebensumfelds für wichtig erachtet, übergeht und an deren Stelle, begründet mit einem speziellen theoretischen oder beraterischen Ansatz, eigene Problemthemen fokussiert und diese zur Bearbeitung in den Vordergrund rückt. Die Problemumdeutung zeigt sich hier in der vom Nutzer abweichenden Bewertung des Relevanzkontexts und hat zur Folge, dass der Nutzer andere Aspekte seiner Lebenswelt primär bearbeiten soll als dies aus seiner autonomen Lösungskonzeption vorgesehen war und die mit seinem Alltag eventuell unvereinbar sind.

Nutzer, zumal Selbstmelder, verstehen sich als die Produzenten der Problemlösung. Aus dieser Perspektive kommt dem Berater nur die Rolle des Ko-Produzenten zu. Es ist daher bedeutsam für das Selbstverständnis des Nutzers, dass der Primat des

Handelns für die gesamte Dauer des Bearbeitungsprozesses allein bei ihm liegt. Die Phase der Problemverständigung hat für den Nutzer einen für den Beratungserfolg vorentscheidenden Charakter: Hier identifiziert er die Signale zur Beurteilung, ob der Berater sein Bearbeitungsziel teilt und ob dieser die Einordnung in das Lebensganze des Nutzers versteht und akzeptiert. Mit anderen Worten, im Kontext der Problemdeutung fällt eine Entscheidung, absichtsvoll oder mittels (non)verbaler Hinweise ausgelöst durch den Berater, ob der Nutzer ein mit dem Professionellen gleich gestellter und gleich berechtigter Akteur im Prozess ist und bleibt. In dieser Phase kann der Nutzer auch bereits abschätzen, ob er die Kontrolle über die Erreichung des selbstgewählten Nutzens hat und voraussichtlich behalten wird. Die Gestalt dieser Prozesskonstellation gibt schließlich den Ausschlag darüber, ob man von Beteiligung des Nutzers sprechen kann, oder ob eher Voraussetzungen für eine Nichtbeteiligung gegeben sind, was meist den Beratungsabbruch zur Konsequenz hat.

In den hier mit Interviewausschnitten präsentierten Konstellationen bedeutete die Problemumdeutung durch den Berater den Verlust der Kontrolle über die Problembearbeitung für den Nutzer, mit der Konsequenz, dass er nur passiv nicht aktiv an der Veränderung seiner Problemsituation beteiligt ist. Mittels Problemumdeutung entscheidet der Berater über den Nutzen und damit greift er asymmetrisch in die Reproduktion des Lebensalltags des Nutzers ein. Diese Fremdbestimmung des Beratungsnutzens lässt sich nur aufheben durch die aktive Beteiligung des Nutzers unter Anerkennung der Rolle als Produzent seines Lebens.

Der zweite zentrale Aspekt der Nichtbeteiligung lässt sich in der Phase der Problembearbeitung identifizieren, wo sich Nutzenziele erfüllen – oder auch nicht. In den ersten Prozessschritten offenbart sich die Richtung, in die sich die Problemlösung bewegen wird. Nutzer können darauf reagieren, korrigierend die eigenen Nutzenziele geltend machen und damit den Anspruch an eine Passung in das Lebensganze erheben. Auf diese Weise können Nutzer ihren Willen signalisieren, Einfluss auf die Bearbeitung zu nehmen und den Relevanzvorrang der eigenen Problemkontexte zu behaupten. Am Ende der Problemdeutungsphase ist die zweite Gelegenheit gegeben, über Fortsetzung oder Ende der Beratung eine Entscheidung zu fällen. Entwickeln Berater auf der Basis des eigenen

Problemverständnisses Bearbeitungsszenarien, in denen die Nutzer komplett ausgeblendet sind, auf deren Leben diese sich jedoch auswirken, dann rufen sie Widerstand hervor. Denn bei der vom Berater gewählten Problemlösung muss sowohl das „Was“ stimmen, also die Übereinstimmung mit dem Relevanzkontext des Nutzers, als auch das „Wie“, d.h. die Problemlösungswege müssen den Lebenskontext des Nutzers inhaltsnah berücksichtigen (vgl. Normann 2005, 37).

Unter Bezug auf Bieker (1989), der aus dienstleistungstheoretischer Perspektive die Wirksamkeit von Bewährungshilfe an die Akzeptanz der Angebote durch die Nutzer geknüpft sah, kann man hier eine Analogie zu den Beispielen Hommels und Stein aufzeigen. In beiden Fällen führte das Vorgehen des Beraters, sofort mit einer Problemlösung zu beginnen, dazu, dass sich beide Nutzer in ihren Lebenskontexten übergangen fühlten. In der Konsequenz weigerten sie sich, die vom Berater gestellten Aufgaben („Aufschreiben“ bei Stein) zu erfüllen bzw. den Prozess überhaupt fortzusetzen, ohne ein Zugeständnis an die vorgetragene Nutzenpriorität (Bearbeitung der emotionalen Belastungen bei H) zu erzielen. In beiden Fällen hat sich auch erst mit Aufnahme des konkreten Bearbeitungsprozesses den Nutzern offenbart, dass die Professionellen andere Problemaspekte für relevant hielten; auch bei Brick stellt sich im Beratungsverlauf heraus, dass zwischen Nutzer und Berater diametral verschiedene Wahrnehmungen des Relevanzkontextes vorliegen. Als Folge hätten die Nutzer damit rechnen müssen, dass die Problembearbeitungen nicht den Teil ihres Lebenskontextes betreffen, der ihnen wichtig ist. Nichtbeteiligung zeigt sich sowohl auf der Ebene des unabgesprochenen Lösungsschritte einleitenden Beraterhandelns als auch mittelbar auf der Alltagsebene des Nutzers, der solches Lösungsvorgehen als Eingriff in seine Autonomie der Lebensgestaltung empfindet.

Als Konsequenzen aus den bisher gemachten Ausführungen möchte ich folgende Aussagen treffen. Stellen Besucher einer Erziehungsberatung fest, dass sie weder an der Problemdeutung noch an der Problembearbeitung angemessen beteiligt werden, dann ist mit dem Beratungsabbruch zu rechnen. Die Grammatik der Barriere ‚Nichtbeteiligung‘ beruht auf folgenden Erkenntnissen aus den bisher untersuchten Interviews:

1. Nichtbeteiligung bedeutet aus Sicht des Nutzers den Verlust seiner Produzentenrolle und die Zumutung einer reinen Konsumentenrolle, das ist die Hinnahme einer fremdbestimmten Lösung seines Problems.
2. Nichtbeteiligung unterbricht die Nutzeraktivität als charakteristisches Merkmal einer autonomen Problemverfolgung zur Wiederherstellung seines Lebensentwurfs.
3. Nichtbeteiligung bedeutet die Verwandlung vom Subjekt zum Objekt der Problemlösung. Dieser Rollenwechsel ist inkompatibel zur Grundhaltung eines Selbstmelders, der sich als selbstverantwortlicher Akteur und Gestalter seines individuellen Lebenskontextes begreift.

Das Ziel dieser Arbeit ist, wie als Forschungsfrage formuliert wurde (vgl. S. 40f) über den ‚Nicht-Nutzen‘ zum ‚Nutzen‘ zu kommen. In diesem Sinne soll abschließend noch an den Paradigmenwechsel in § 36 Kinder- und Jugendhilfegesetz der 1990er Jahre erinnert werden. Dort wurden Partizipation bzw. Beteiligungsverfahren zum Maßstab sozialpädagogischen Handelns in der Jugendhilfe erhoben (vgl. Normann 2005, 36), und im Anschluss daran plädiere ich dafür, dass Erziehungsberatung ein modifiziertes Prinzip der Partizipation in die Beratungskonzepte integriert, das sich an den zuvor formulierten Erkenntnissen orientiert, um ihre Erfolgsaussichten bei Nutzern zu erhöhen.

4.2 Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionsprozesse“

Wie das vorangegangene Kapitel gezeigt hat, sind Selbstmelder als Nachfrager einer Erziehungsberatung vor allem dadurch charakterisiert, dass sie sich aktiv für ihren Lebensentwurf einsetzen und ausgeprägte Vorstellungen vom Nutzen der sozialen Dienstleistung haben. Diese persönlichen Merkmale wirken sich auch auf die Erwartungen aus, die Selbstmelder an die konkrete Interaktionssituation einer Beratung stellen, wird doch hier die Basis gelegt für eine erfolgreiche Aneignung des Nutzens. In der nun folgenden Analyse geht es um die Beziehungsstruktur zwischen Nutzern und Professionellen. Dabei ist grundsätzlich nach der Balance zu fragen, die zwischen der Nutzererwartung an die Qualität der Beziehungsstruktur und der

Qualität ihrer professionellen Erbringung aus der Sicht der Nutzer vorhanden sein soll. Im Blickpunkt stehen daher die personalen Aspekte einer Arbeitsbeziehung, denn sie schaffen die Voraussetzungen für einen förderlichen Kommunikationsrahmen, wodurch erst der Interaktionsprozess einer Erziehungsberatung eine individuelle Nutzungsperspektive erhält.

Die nachstehenden Abschnitte befassen sich mit einigen kommunikativen Handlungsmodi aus Nutzersicht. Sie verfolgen das Ziel, die Bedeutung der Berater-Nutzer-Interaktion für die Etablierung und Fortführung eines Beratungsprozesses zu identifizieren. Dabei werden jene Beziehungsaspekte rekonstruiert, die aus Nutzersicht ein konstruktives Beratungsklima beeinträchtigen und damit einen potenziellen Nutzen verhindern.

4.2.1 Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionen“: Nichtanerkennung

4.2.1.1 Die verbal vermittelte Nichtanerkennung

Der selbstbewusste Selbstmelder hat seine Nutzenperspektiven in einem Reflexionsprozess selbst entwickelt und auch die Entscheidung für die Inanspruchnahme einer sozial-pädagogischen Beratung selbst getroffen. Im Unterschied zum Delegationsverfahren hat der Selbstmelder auch in eigener Regie die für ihn relevante Beratungsinstitution ausgewählt und sich dabei von seinen Nutzensvorstellungen leiten lassen. Dieser von Autonomie geprägte Entscheidungsrahmen prägt auch die Auffassung des Nutzers von seiner Stellung im Beratungsprozess. Um seine spezifischen, auf seine Lebensführung passenden Nutzenperspektiven zu realisieren, muss er dafür sorgen, dass seine Nutzenanliegen und -ziele beim Professionellen das nötige Gehör finden. Der Selbstmelder muss wissen, ob er als Person ernst genommen wird und strebt folglich eine Beratungsbeziehung an, in der er dem Professionellen „auf Augenhöhe“ begegnet, von ihm in jeder Hinsicht voll akzeptiert wird, als Mensch wie als derjenige, der über den Nutzen einer Beratung für seinen Lebensalltag allein entscheidet. Die nun folgenden Beispiele sollen aufzeigen, welche professionellen Handlungsmodi diesen Nutzungszielen entgegenstehen und sich auf den Beratungserfolg aus Nutzersicht auswirken.

Als erstes geht es um einen Beratungsfall, indem die Nutzerin, Frau Lingen,⁴⁰ eigentlich eine Strategie erlernen wollte, Konflikte und im Alltag entstehende Reibungspunkte mit ihrem Sohn nicht zu nahe an sich herankommen zu lassen, sie auf Distanz zu halten (sich von ihm „abzugrenzen“, 235).

I.: „Wie sollte die Hilfe aussehen?“

Lingen: „Äh, ja, ich wollte in Gesprächen mir selber klarer werden, weil ich, äh, Mensch bin, der, ähm, nicht so gerne Konflikte hat und, äh, gerne Harmonie hat und gerade auch mit meinen Kindern oder mit diesem Sohn speziell, äh, da fehlte so, so, immer so ne klare Linie im Grunde durch alle seine Lebensjahre“ (208-212).
(...)Ich lasse sie [die Kinder, V. K.] sehr schnell über meine Grenzen gehen und und da wollte ich einfach so ne Möglichkeit finde, ähm, ..., ja, mich abzugrenzen.“ (234f)
(...)

I.: „Könnten Sie jetzt vielleicht bisschen oder was , was haben Sie, könnten Sie jetzt erzählen über Ihre Erfahrungen, die Sie da gemacht haben?“

Lingen: „ähm, ja, ich hab' ja schon gesagt, dass ich auch viele Anregungen gekriegt habe, und auch eine Zeitlang ähm, ... ((6)) .., war ich dann,, konnte ich auch anders mit meinem Sohn umgehen, ne (...) Also das hat mir schon was gebracht“ (289-300).

Im Interviewverlauf zeigte sich, dass dieses Nutzenziel, mit dem die Entwicklung eines eigenen Erziehungskonzepts und seine Umsetzung in Form von Erziehungsleitlinien („klare Linie“, 211f) verbunden war, im Wesentlichen erfolgreich abgeschlossen war (die Beratung „hat was gebracht“, 300). Im Anschluss daran wollte sich Frau Lingen in ihrer Partnerschaft („Partnerschaftsprobleme“, 309) beraten lassen. Dabei gewannen Fragen der Beziehungsstruktur zwischen ihr und der Professionellen eine zentrale Bedeutung und beherrschten ihr Urteil über die Beratungserfahrung.

⁴⁰ Frau Lingen hatte ein ausgeprägtes Bedürfnis, schon beim ersten Frageansatz eine Antwort zu formulieren, im Grunde verwandelte sie das Interview in einen langen Monolog, indem sie die teils weit zurück liegenden Beratungssituationen noch einmal reflektierte. Daher muss die Darstellung der Interviewausschnitte gelegentlich ohne eine zugehörige Frage auskommen und auch die Analyse muss auf weit verstreute Aussagen zurückgreifen sowie gelegentlich auf direkte Frage-Antwortkonstellationen verzichten .

- I.: „Sie haben sich freiwillig gemeldet?“
- Lingen: „Ja, mhm, ich hatte diese Dame, diese Beraterin auf einer Gemeindeveranstaltung kennen gelernt und, äh, ich hielt sie für sehr kompetent und oder ich halte sie auch immer für kompetent (lachen) ... ich habe auch sehr gute Gespräche mit ihr geführt, aber ich fühlte mich immer so klein ..., immer, das war durchgängig bei mir so“.
- I.: „Wodurch können Sie das ...?“
- Lingen: „Jaa, ähm ..., ja, wie so'n, wie so'n Kind, was, äh, mm, was erzogen werden muss. Also ich hab' sie als sehr streng empfunden, immer und ich hab', bin auch nicht gern hingegangen“. (18-24)
(...)
- I.: „Ja, hatten Sie so bestimmte Vorstellungen, z.B. in Bezug auf die Beraterin, wie sollte Sie sich verhalten (...) Was müsste passieren in der Erziehungsberatung, damit Sie diese Klarheit ... bekommen?“ (236-243)
(...)
- Lingen: „(sie hat) mir schon auch viele Anregungen gegeben, ne, das muss ich schon sagen, aber, dieses, äh, Gefühl, der, dieses Minderwertigkeitsgefühl, das war eben doch sehr stark. Das habe ich immer dann besonders gemerkt, wenn ich wieder in die Beratungsstelle musste ... ich hab' immer so, so, so Beklemmungen gehabt“ (271-280).
(...)
- I.: „... was hat Sie eigentlich veranlasst, die Hilfe nicht weiter in Anspruch zu nehmen?“
- Lingen: „.... das war letztendlich dieses Sich-klein-fühlen“ (436-440).

Die Nutzerin fühlt sich in der Beratung nicht wie als erwachsener Mensch behandelt, sondern sie lastet der Beraterin ein Verhalten an, das sie in das Stadium eines Kindes zurück versetzte („so klein“, 18f, „wie ein Kind“, 22). Weiter beklagt sich Frau Lingen über das autoritäre Auftreten der Beraterin. So identifiziert sie im Kommunikationsverhalten der Beraterin eine unangemessene „erzieherische Komponente“ (538), auch ausgedrückt in „kurze(n), knappe(n) Sätze(n)“ (584). Dem korrespondiert die Empfindung, dass die Beraterin permanent „eine gewisse Strenge“ (72) ausgestrahlt habe und ihr auch schon mal „übern Mund“ gefahren sei

(771). Dass dieses Verhalten sich auf das Selbstbewusstsein von Frau Lingen ausgewirkt habe, kann man ihrer Äußerung entnehmen, dass sie sich „mickrig“ (528) gefühlt habe. Das Sprachbild des Größenunterschieds „so klein“ und die Selbstwahrnehmung „wie ein Kind“ drücken für sich schon eine Herabsetzung aus, während das von der Nutzerin empfundene „mickrig“-Sein als Selbstwert-Verletzung („Minderwertigkeitsgefühl“, 272) eingestuft werden kann; auch Frau Lingens Ehemann hat die Beraterin als „sehr dominant“ (345) empfunden. Diese Anzeichen eines hierarchischen Denkens und Verhaltens auf Seiten der Beraterin hat aus Sicht von Frau Lingen zu einer sehr starken Einschränkung der Beratungsbeziehung geführt, da sie sich nicht als erwachsene Person anerkannt fühlte.

Hinzu kommt, dass Frau Lingen bei der Beraterin eine Form der Ungleichbehandlung festgestellt hat. So hat diese einerseits das einmalige Zuspätkommen der Nutzerin scharf gerügt („Frau Lingen, das ist Ihre Zeit und Sie müssen sich überlegen, was Sie aus dieser, wie sie diese Zeit nutzen wollen, wenn Sie zu spät kommen, dann haben Sie natürlich weniger Zeit, ne (...)“ 890-900). Aber andererseits habe die Nutzerin, die von da an „immer pünktlich“ (ebd.) erschienen war, „ganz oft (...) dann mindestens zehn Minuten warten müssen im Wartezimmer“ (ebd.). Diese unterschiedliche Bewertung ein- und desselben Sachverhalts hat sich ebenfalls negativ auf die Beziehung von Frau Lingen zur Professionellen ausgewirkt und hat den Eindruck der fehlenden Anerkennung verstärkt.

Im Interview mit Frau Lingen kann man zugleich mehrere Ansätze entdecken, die als ihr Gegenmodell zur erlebten Strenge und Nicht-Anerkennung gelten können. So hat sie angeregt, der Beratungsprozess solle dafür offen sein, „auch mal nen Witz zu machen“ (691). Damit wollte sie nicht nur die Beratungsatmosphäre entspannen („das Schwere [einer Beratung, V.K.] verlassen“, 819, „ja, leichter, mhm“, Lingen 828). Sondern das Wesen der mit dem „Witz“ verknüpften Absicht in Bezug auf die Berater-Nutzer-Beziehung liegt im gemeinsamen Lachen („dass man zusammen herzlich lacht über was einem Probleme macht“ (Lingen 696). Das gemeinsame Lachen ist eine gleichgerichtete, von beiden zum selben Zeitpunkt geäußerte Gefühlsregung, die zwischen Nutzer und Professionellem eine Gemeinsamkeit herstellt (vgl. Merziger 2005). Dieser Vorgang erweckt den Eindruck, beide befinden sich auf gleicher Ebene in der Beratungsbeziehung, was ebenfalls die Anerkennung

als Mensch zum Ausdruck bringt. Der Wunsch nach Gemeinsamkeit, sprich: Anerkennung tritt ein weiteres Mal zutage, indem sich Frau Lingen (generell) von einem Berater erhofft, „dass (er) auch Mensch ist und auch, und auch nicht alles weiß oder nicht über allem steht oder so, ne“ (Lingen 712). Ein Berater soll, so Frau Lingen, auf seinen Experten-Status verzichten, dann sei es einfacher, analog zur Situation des Witze-Erzählens, eine Ebene der Gleichheit, dem Signal der Anerkennung, mit einem Nutzer herzustellen; Frau Lingen liegt damit auf einer Linie mit Erkenntnissen aus der therapeutischen Beziehungsforschung, wo die Thematisierung der therapeutischen Beziehung zum Zwecke des Abbaus der hierarchischen Rollenverteilung als erfolgreiche Technik therapeutischer Beziehungsgestaltung anerkannt ist. (vgl. Hermer/Röhrle 2008: 457-489).

Die Formulierung, ein Berater solle „sich auch neben den Klienten stell(en)“ (1048) kann man auch so verstehen, dass Nutzer und Professionelle eine „gleichberechtigte Partnerschaft“ (94f) eingehen sollen. Aus dieser Perspektive soll die Anerkennung des Nutzers als Person das primäre Ziel einer Interaktionsstruktur sein, und daher liegt es nahe, von einer „gleichwertigen Interaktionspartner(schaft)“ (Oelerich/Schaarschuch 2005: 88) als Ziel einer Beratungsbeziehung sprechen. Wird dem Nutzer diese auf Gleichrangigkeit orientierte Position in einer Beratungsbeziehung eingeräumt, dann kann er davon ausgehen, am Entscheidungsprozess einer Beratung aktiv beteiligt zu sein und ihre Nutzenziele verwirklichen zu können. Die Nutzerin Lingen demonstriert andererseits, dass beraterische Interaktionen, die zu Verletzungen des Selbstwerts („Minderwertigkeitsgefühl“) führen, eine massive Nutzungsbarriere darstellen, die den Rückzug aus der Beratung zur Folge haben kann.

Auch am folgenden Beispiel von Frau Demant⁴¹ lässt sich zeigen, dass Anerkennung eine wesentliche Voraussetzung für den Nutzer ist, damit eine qualitätsvolle Berater-Nutzer-Beziehung entstehen kann. Ursprünglich kam Frau Demant in die Erziehungsberatung, um Hilfe für den Umgang mit dem aus ihrer Sicht emotional überreagierenden, zu Aggressionen neigenden Sohn Detlef zu bekommen. Im

⁴¹ Auch auf Frau Demant trifft die bei Frau Lingen bereits gemachte Beobachtung zu, dass sie das Interview überwiegend zur Selbstreflexion genutzt hat, wobei sie meist eigene Themenakzente setzte und auf Interviewer-Fragen oft erst in langen, viele separate Punkte berührenden Ausführungen antwortete. Deshalb ist auch hier die Präsentation der Interviewausschnitte in komplexen Frage-Antwort-Segmenten die Ausnahme.

Besuchsverlauf („5 oder 6 Besuche“, 1560) war Frau Demant auch mit ihrem damaligen Ehemann erschienen, um eine gemeinsame Erziehungsstrategie zu erlernen. Dieses Ziel wurde nicht erreicht, da es dem Berater aus Sicht von Frau Demant nicht gelang, zu ihr eine tragfähige, ihre Motive zur eigenen therapeutischen Ausbildung akzeptierende Beratungsbeziehung aufzubauen.

I.: „Ja, haben Sie also die Möglichkeit gehabt da, zum Beispiel diesen Wunsch zu äußern, ich würde sehr gerne individuelle Gespräche führen auch?

Demant: „Nein, ich habe das auch gar nicht zur Sprache gebracht, weil, ö, es gab die Ebene mit der Beraterin nicht. Ich hätte das auf ne ä ä ä sag' ich jetzt, wenn ich... die Ebene mit mit der Beraterin eher gefühlt hätte und auch ihr Interesse (...) wirklich auf sich auf mich einzulassen. Und dabei mein' ich nicht, sie muss sich nur auf mich einlassen ... aber auf alle Beteiligten, nö? Auf jeden. Weil, ich bin nicht die Person Nummer eins, es geht nicht um mich und deswegen habe ich auch diesen Wunsch nich' gebracht, weil ich mich da fehl am Platz fühlte. Ich hab' (.) ich hab' dann die Termine wahrgenommen, ich hab' da gesessen, ich hab' brav meine Antworten gegeben, öm, und wo ich dann ... merkte, pff, da wird halt (.) nö? ... Die die Mauer fühlte ich zwischendurch ganz deutlich. Dann hört man auf, vieles zu sagen ... dann schweigt man, dann sagt, dann bringt man das nich' mehr (((hustet))) weil man denkt, es hat sowieso keinen Sinn.“ (981-1007).

(...)

Demant: „Öm, wo ich mich absolut nicht ernstgenommen gefühlt habe, mir war das sehr wichtig, das zu tun [sie meint die Ausbildung zum Psychotherapeuten, V. K.] (...) Und mir kamen halt sehr (((Räuspern))) das Gefühl der Ablehnung (...) also ich fühlte mich völlig unverstanden, ich hatte das Gefühl, mir wird so ungefähr diese Rolle zugeschoben, die ich für mich absolut nich' annehmen konnte. Nur ich denke, ich bin Mutter und Ehefrau, aber ich bin auch noch Person und Mensch für mich ... und für mich als Frau muss ich etwas tun, für mein, sage ich jetzt, auch für mein seelisches Gleichgewicht, öm, ich kann nicht nur Windeln, Kochtöpfe und was nich', man hat auch ne andere Ebene und ä (..) für

mich war wirklich der Zeitpunkt gekommen, Du musst jetzt was, tun für Dich selber musst Du es tun, weil es wichtig ist und wenn Du es für Dich tust, hast Du auch mehr Zufriedenheit, die Du auch nach außen geben kannst (...) Öm (((Räuspern))) so und und das das Ge, das Gefühl war in der Beratung absolut nicht, öm, war eher eine ablehnende Haltung gegenüber meinem Wunsch, ich will es jetzt durchziehen, nä? Mnn, man hat's deutlich gespürt. Es ist nicht verbalisiert worden, aber ich muss es nicht verbalisiert haben, um zu verstehen, nä?“ (1223 -1255) (...) „... die persönliche Ebene, die sich nicht eingestellt hatte mit der Beraterin (...) die ablehnende Haltung, öm, die ganz deutlich zum Tragen kam und dieses für mich sich nicht

verstanden fühlen, warum tu ich das, was ich tue“ (1263-1266)

I.: „Mhm, was würden Sie sagen, was ausschlaggebend war, weshalb Sie nicht mehr hingegangen sind?“

Demant: „Ja, ich sage ganz konkret, die persönliche Ebene, die sich nicht einstellen konnte (...) mit mir ... mich hat sie auch absolut nicht erreicht und ich hatte noch dieses Gefühl der Ablehnung“ (1581-1588).

Frau Demant lässt keinen Zweifel daran, dass für sie der Nutzen einer Beratung steht und fällt mit der Fähigkeit des Professionellen, zum Klienten eine gute Beziehung herzustellen. Die dafür erforderlichen Vorgehensweisen beschreibt sie in der ihr vertrauten therapeutischen Terminologie: Man müsse auf den Klienten „eingehen“ (285), sich auf ihn „einlassen“ (1306) und sich „auf seine Ebene“ (336) begeben, damit dieser sich verstanden („Verstehen“, 809, „Verständnis“, 1328) und angenommen fühlt. Für sich selbst formulierte sie als Beratungsziel den Wunsch, „eine andere Sicht zu holen“ (863), das heißt, sie akzeptierte zunächst den Professionellen als Fachautorität, dessen kollegialen Rat sie prinzipiell anzunehmen bereit war. Allerdings wollte Frau Demant auch angesichts des Kollegenstatus nicht auf die für elementar gehaltenen Rahmenbedingungen einer Beratung verzichten, und dazu zählte sie die Herstellung einer „(persönlichen) Ebene ... damit eine Beziehung entsteht“ (336). Nach Ansicht von Frau Demant handelte es sich jedoch eher um eine Anti-Beziehung. Denn nicht nur „gab es diese persönliche Ebene (nicht)“ (984), die für Frau Demant leitbildend war, sondern sie empfand „ganz deutlich eine Mauer“ (1004) zwischen sich und der Beraterin.

Die Mauer gilt allgemein als Metapher für das fast unüberwindliche Getrenntsein zweier Personen, was zugleich als Bild für totale Beziehungslosigkeit verstanden wird. Eine Mauer, die zwischen zwei Personen empfunden wird, veranlasst jemanden zum Rückzug nach innen, der äußerlich als „Verstummen“ (1003) wahrgenommen wird. Im Nachhinein hat sie ihren Rückzug mit den Worten verbalisiert: „Es hat keinen Sinn“ (1007), womit sie zugleich zum Ausdruck brachte, dass sie sich als Person „unverstanden“ fühlte (1230) und „Ablehnung“ (1230) empfand. Die Relevanz der fehlenden Akzeptanz zeigte sich vor allem, als es um ihre Motivation („nicht nur Windeln, Kochtöpfe und was nich’, 1239“) und Selbstlegitimation („Du (musst) es tun, weil es wichtig ist und wenn Du es für Dich tust, hast Du auch mehr Zufriedenheit“, 1242-1245) zur Aufnahme einer Ausbildung zur Psychotherapeutin ging. Dass hier, wie Frau Demant betonte, die Anerkennung durch die Beraterin ausblieb, wurde von ihr als „Ablehnung“ interpretiert. Dieser Vorgang hat ganz entscheidend dazu beigetragen, dass sie die Beratungsbeziehung für gescheitert erklärte und sich zum Abbruch entschloss. Abgelehnt zu werden, das Gefühl zu haben, „nicht ernstgenommen“ zu werden (786, 1223, 1316), das sind weitere Ausdrucksformen, mit denen Frau Demant die fehlende Anerkennung symbolisierte und die in die Begründung für die Beendigung der Beratung eingeflossen sind.

4.2.1.2 Die nonverbal vermittelte Nichtanerkennung

Bei den zuvor analysierten Fällen stand der verbale Verständigungsmodus im Zentrum des Beziehungsgeschehens. Jede Kommunikation besteht aus einem verbalen Anteil und einem individuellen Set an körpersprachlichen Signalen. Der Kommunikationsforscher Hall (1976) hat in der psychologischen Subdisziplin Proxemik vor allem die soziale Dynamik räumlicher Interaktionen untersucht.⁴² In der Proxemik ist ein Schwerpunkt die Erforschung der sozialen Distanzen. Hier teilt man den Abstand zwischen Kommunikationspartnern in Zonen ein, deren soziale

⁴² Auch die Ethnomethodologie hat sich mit diesen Fragen beschäftigt, Experimente mit verschiedenen Distanzonen durchgeführt und Verhaltensveränderungen aufgezeichnet (Garfinkel 1967; Abels 2004); vgl. auch die Sozialökologie der Chicago School of Sociology (Park 1974, 96ff.), ferner Werlen (2008, 219ff), wobei Park und Werlen sich eher den gesellschaftlichen Folgen der Beziehung von physikalischer und sozialer Distanz widmen.

Bedeutungen kulturabhängig definiert sind.⁴³ Andere Teilgebiete befassen sich mit Richtung (Blickkontakt und Zuwendung der Körper bei Interaktionen) und Berührung (z.B. Hände, Körper, Kopf, Rücken). Dieses umfangreiche Tableau an nonverbalen bzw. „analogen“ Kommunikationsformen (Watzlawick 1969/1990: 63), deren Wurzeln auf „archaische“ Perioden der menschlichen Entwicklung zurückgehen (ebd.), hat „eine weitaus allgemeinere Gültigkeit als die viel jüngere und abstraktere digitale Kommunikationsweise“, die Sprache, und zwar „überall, wo die Beziehung zum zentralen Thema der Kommunikation wird“ (ebd. 64). Daran kann in dieser Untersuchung angeknüpft werden. Insbesondere soll danach gefragt werden, welche Bedeutung bestimmte nonverbale Signale mit Blick auf Anerkennung als Voraussetzung für Aufbau und Pflege einer Beratungsbeziehung haben.

Das erste Beispiel bezieht sich auf Frau Brick, deren Fallkonstellation bereits im vorangegangenen Kapitel vorgestellt wurde (vgl. 1.1.2).

I.: „Mhm, erzählen Sie jetzt, also mich interessieren einfach jetzt alle Ihre Erfahrungen, die Sie gemacht haben.“

Brick: „(...) ich habe sehr viel Therapieerfahrungen, ich baue eigentlich sehr auf so 'ne Hilfe, ich weiß eigentlich normalerweise, dass das durchaus sinnvoll sein kann, hab' mich dann dahin gesetzt, es war schon erst mal von der, von der Atmosphäre her, er setzt sich irgendwie drei Meter weit von mir weg, ich saß eben drei Meter entfernt gegenüber, irgendwie über den ganz Raum hinweg sollte ich mich dann mit ihm unterhalten (...)“ (25-42) (...)

I.: „Mhm, also ausschlaggebend war wirklich diese nicht-persönliche Geschichte, nicht das Gefühl haben, dass Ihre persönliche Geschichte ernst genommen wurde?“

Brick: „Ja, ja, dass er von Anfang an auf Abstand blieb und und und also ... ich glaube, das war schon der Moment, wo ich eigentlich fast dicht gemacht habe, wo er dann sagte, „Setzen Sie sich bitte“ und sich drei Meter entfernt hingesetzt hat ... wenn sich ein Psychologe drei Meter von mir weg setzt, damit ist schon so 'ne Barriere aufgebaut, das kann doch nicht funktionieren, also das alleine war schon der erste Fehler“ (665-673).

⁴³ Als Richtwerte gelten: intime Zone = ca. 50 cm, persönliche Zone = 50 bis 150 cm, gesellschaftliche Zone = 150 bis 360 cm, öffentliche Zone/Fluchtdistanz > 360 cm

Frau Brick beklagt den räumlichen Abstand („drei Meter“, 668), den der Berater selbst gleich zu Beginn des Gesprächs eingenommen hat, sie wünschte sich jedoch offenbar eine Begegnung in der persönlichen Zone, also bis maximal 150 cm entfernt zu ihm zu sitzen (vgl. Hall 1976). Frau Brick interpretierte diese Interaktionsordnung als negatives Beziehungssignal, denn die vom Berater tatsächlich eingerichtete räumliche Distanz hat bei ihr den Eindruck erweckt, der Berater stehe in persönlicher Distanz zu ihr. Die Folge dieses räumlichen Interaktionsverhaltens des Beraters hat bei ihr eine Einschränkung der Beraterbeziehung bewirkt („Barriere“ (672). Mit der Einnahme der Sitzordnung, also schon ganz zu Anfang des Beratungsgesprächs hat sie „fast dichtgemacht“ (667), das heißt, die „(Beratungs-)Atmosphäre“ (40) war belastet und so war ihre Bindung zum Berater bereits gestört, noch ehe die eigentliche Beratung begann.

Mit dieser Bindungsstörung eng verknüpft war das nonverbale Verhalten des Beraters, den die Nutzerin Brick in Zusammenhang brachte mit einer fehlenden Anerkennung durch ihn.

I.: „Zweite [Fehler, V. K.]?“

Brick: „Ja, dann eben dieses mich erzählen lassen, aber letztendlich, aber letztendlich, ähm, das Gefühl zu haben, dass er eigentlich desinteressiert ist (...), ich hätte glaube ich über Kochrezepte sprechen können, da hätte er vielleicht ähnlich zugehört und mir ähnlicher Rat gegeben ... ich hätte ihm auch sonst was für Lügen auftischen können.“ (660-682).

Frau Brick beklagt das „Desinteresse“ des Beraters an ihrer Fallgeschichte, was sie an dessen passiven Rezeption festgemacht hat. Statt ihren Problembeschreibungen aktiv zuzuhören, also durch verbales Eingehen auf ihre Geschichte („Nachfragen“, 704), habe er sich unbeteiligt verhalten und stumm zugehört, so dass Frau Brick glaubt, sie hätte auch „über Kochrezepte sprechen“ (677) oder „Lügen auftischen“ (682) können, und trotzdem, so glaubt sie, hätte sein Rat sich nicht unterscheiden. Auf Grund dieses Interaktionsverhaltens hat sie sich „nicht ernst genommen“ gefühlt (719), mit anderen Worten, sie vermisste die Anerkennung des Beraters als Person.

Auch bei Frau Demant wurde die Beraterbeziehung durch nonverbale Interaktionen der Beraterin massiv gestört. Als Anlass nannte sie die Gespräche, in denen die sich als zweite Beratungsthematik ergebende Paarberatung im Zentrum stand.

I.: „Was haben Sie als störend oder als unwohl also so erlebt?“

Demant: „Diese Gespräche halt, die zu dritt gelaufen sind, nä, öm, hatte ich persönlich für mich das Gefühl, öm, dass man mir persönlich gar nicht wirklich zuhört“ (722-728)

I.: „Wie haben Sie das, an welchen Zeichen oder wie haben sie das verstanden, dass das?“

Demant: „(...) Da war so'n kleiner Tisch, da saß mein getrennter Mann, da saß ich und die Beraterin auff'n Stuhl, nö, ein ganzes Stück weiter weg von uns, öm (.) und sie war meistens mit dem Körper in Richtung meines Mannes ... also die zeigte immer von mir weg, auch, wenn sie mit mir gesprochen hat (...) Ich achte unheimlich auf solche Sachen“ (735-756).

I.: „Das heißt, Sie haben sich als eine Person mit eigenen Sichtweisen, die vielleicht ganz andere sind als die von Ihrem Mann, nicht ernst genommen ...“

Demant: „Ja, nicht ernst genommen gefühlt (...)“ (781-787).

Vermutlich war Frau Demant im Rahmen ihrer Ausbildung zur Therapeutin mit den Kommunikationstheorien von Watzlawick und Hall in Berührung gekommen, jedenfalls lassen ihre Beobachtungen des nonverbalen Interaktionsverhalten der Beraterin darauf schließen. So monierte sie zum einen das Distanzverhalten der Beraterin („(sie saß) ein ganzes Stück weiter weg von uns“, 736), zum anderen kritisierte sie die fehlende körperliche Zuwendung, wenn die Beraterin mit ihr sprach („sie war meistens mit dem Körper in Richtung meines Mannes“, 735, „sie zeigte immer von mir weg, auch, wenn sie mit mir gesprochen hat“, 743). Auf Nachfrage der Interviewerin bestätigte sie deren Interpretation, dass sie sich durch dieses Verhalten „nicht ernst genommen gefühlt (787)“ habe. Mit anderen Worten vermisste Frau Demant ihre Akzeptanz als eigenständiges Mitglied in der Beratungskonstellation. Das nonverbale Interaktionsverhalten der Beraterin verstärkte auf seine Weise Frau Demants Wahrnehmung der fehlenden Anerkennung,

Die gescheiterte Beziehungsaufnahme der Beraterin zu ihrem Sohn Detlef hat Frau Demant ebenfalls im nonverbalen Kommunikationsparadigma bewertet, was im folgenden Interviewausschnitt zur Sprache kommt.

I.: „Wie konnten Sie das merken [dass die Beraterin nicht auf die Ebene von Detlef gegangen ist, V. K.])?“

Demant: „Ömm, viel durch Körpersprache ... Körpersprache macht sehr viel aus. Und die Körpersprache von der Beraterin war ziemlich steif“ (388-394) „... zu wenig Flexibilität“ (453) (...) „Kinder spüren, ob die Person, die gerade mit mir redet wirklich interessiert ist oder nicht ... Kinder gucken auf die Körpersprache“ (455-462).
(...)

Frau Demant hat bei der Beraterin aus ihrer Sicht widersprüchliche körpersprachliche Signale beobachtet, die für sie zum Scheitern der Beziehung zu ihrem Sohn beitragen. Zwar habe sich die Beraterin in Körper- und Blickverhalten in Richtung Detlef gewandt, aber die nach ihrer Ansicht „steife“ Körperhaltung, die sie als fehlende „Flexibilität“ (453) interpretierte, habe in Widerspruch gestanden zu deren verbalen Botschaften. Ohne sich explizit darauf zu beziehen, hat Frau Demant auch hier an die Erkenntnisse von Hall und Watzlawick (hier: Seite 175) angeknüpft, wonach Menschen im Allgemeinen, nach Auffassung von Frau Demant: Kinder im Besonderen („Kinder gucken auf die Körpersprache“, 462), den nonverbalen Signalen eine höhere Bedeutung in Beziehungsfragen einräumen als den verbalen. Das aus Sicht von Frau Demant körpersprachlich vermittelte Desinteresse könnte man daher, in Anlehnung an die kommunikationstheoretischen Paradigmen von Watzlawick bzw. Hall als Beziehungsaussage interpretieren. Die fehlende Anerkennung der Persönlichkeit von Detlef bildete die Barriere zum Beziehungsaufbau und verhinderte so, dass er sich auf den Berater einlassen konnte.

4.2.2 Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionen“: Unsicherheit

Ergebnisse der Therapie- wie Bindungsforschung heben die Bedeutung des ungehinderten Ausdrucks von Gefühlen, Gedanken, Erinnerungen sowie die freie

Thematisierung von Erfahrungen und Problemen für die Beratungsbeziehung hervor. Die „offene, kohärente und konsistente Erzählung/Erinnerung“ (Hermer/Röhrle 2008, 209) gegenüber den Professionellen ist Ausdruck einer „sicher-autonomen Bindung“ (ebd.) und ist eine wesentliche Voraussetzung für den Therapieerfolg (vgl. auch Sonnenmoser 2003). An diese Erkenntnisse kann auch in unserem Kontext angeknüpft werden. Eine sichere Beratungsumgebung und -atmosphäre als Vorbedingung für Offenheit meint, dass der Nutzer aus freien Stücken diejenigen Protektionsmechanismen aufhebt, die ihn im Alltag vor Angriffen auf sein Selbstwertgefühl bewahren. Wichtigste Voraussetzung für Offenheit ist die Gewährleistung eines geschützten Raumes durch die Professionellen, in dem Klienten sich angstfrei vor unliebsamen Folgen äußern können. Das Sicherheitsgefühl entsteht zum einen durch den institutionell gewährleisteten Schutz der preisgegebenen Informationen vor missbräuchlicher Nutzung durch andere Personen, zum Beispiel durch Einrichtung und Einhaltung von Datenschutzmaßnahmen. In unserem Kontext steht das Sicherheitsverständnis der therapeutischen Bindungsforschung im Zentrum. Hier entsteht das Gefühl der Sicherheit für den Nutzer auf indirekte Weise, und zwar über das Empfinden von Geborgenheit in Beratungssituation und -umgebung. Dieses Gefühl wird kommunikativ zwischen Nutzer und Professionellen hergestellt. Dabei trägt der Professionelle die Verantwortung dafür, dass seine auf der nonverbalen wie auf der verbalen Ebene ausgesandten Signale von Verlässlichkeit und Vertrauen(swürdigkeit), die dem Nutzer den für die Selbstoffenbarung relevanten Eindruck der Sicherheit vermitteln.⁴⁴ Die hier skizzierten Unterasspekte von Sicherheit lassen sich im Interaktionsgeschehen zwischen Berater und Nutzer identifizieren, was an den folgenden Beispielen dargestellt werden soll.

In Interviewpassage differenziert Frau Lingen⁴⁵ ihre Beziehung zum Berater in Begriffen von Nähe/Distanz und Wärme/Kühle. Diese Unterscheidung ist wichtig für ihre Bereitschaft, Informationen über sich und ihre Lebenssituation an den Berater weiter zu geben, und zwar als Voraussetzung dafür, dass dessen Hilfestellung in ihren Lebenskontext integrierbar wird.

⁴⁴ In der deutschen Sprache haben Sicherheit und Geborgenheit synonyme Konnotationen, vgl. Wahrig 1977, 1446 und Textor 1999, 152, Register 1459.

⁴⁵ Auch diese Passage äußerte Frau Lingen nicht im Kontext einer bestimmten Frage, sondern er ist Ausfluss des Reflexionsprozesses, als den sie das Interview wohl insgesamt aufgefasst bzw. genutzt hat.

Lingen: „Vielleicht dürfen auch Berater nicht so distanziert sein, ich glaub', sie haben immer so bisschen Angst, dass sie zu viel von sich auch, äh, preisgeben ... Sie haben immer eine sehr starke Distanz ... ähm, dass man merkt, Mensch, der hat auch Probleme, obwohl er Fachmann ist oder Fachfrau, ne“ (648-662).

(...)

„Da war auch so ne gewisse, äh, Kühle und äh, ja, so, ich hatte so ein Gefühl dass die Berater sich sehr zurückhalten mit ihren persönlichen Dingen, mit ihren Gefühlen, die da aufkommen, dass die möglichst sehr neutral bleiben, aber ich glaub' das ist nicht gut, ähm für die Ratsuchenden, ne, ich glaube dadurch, ähm lassen sie ihr Menschsein außen vor, das ist glaube ich nicht gesund, ja, das ist nicht gut, wenn man sich als Klient gut aufgehoben fühlen sollte und möchte auch“ (Lingen 1033-1045).

Indem Frau Lingen beim Berater „Kühle“, „Distanz“ und „Neutralität“ wahrnimmt, identifiziert sie bei ihm die Ausstrahlung von Unnahbarkeit, die eine Form der Beziehungsasymmetrie darstellt; sowohl die medizinische Therapie- (vgl. Sonnenmoser 2003) als auch die klinische Bindungsforschung haben diesen Habitus als Hindernis für den Therapieerfolg aufgezeigt (vgl. Hermer/Röhrle 2008). Frau Lingen hält sich mit der Klage über zu geringe Bindung nicht auf, sondern sie formuliert als idealtypisches Interaktionsverhalten, dass Berater „so 'ne menschliche Wärme“ (605, 1117ff) ausströmen, „mehr Nähe“ (668) zu den Nutzern zulassen sollen. Dies führe, mit anderen Worten, dazu, sich „gut aufgehoben“ (1045) fühlen zu können. Damit hat sie Elemente der Geborgenheit beschrieben, die als wesentlicher Aspekt von Sicherheit gilt (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005, 88) und eine Bindungsrepräsentation Erwachsener darstellt (vgl. Hermer/Röhrle 2008, 209).

Auch die anderen, von Frau Lingen in diesem Kontext gebrauchten Begriffe beschreiben Sicherheit als zentralen Fokus einer Interaktionsstruktur, um bei Nutzern die für den Nutzungsprozess benötigte Offenheit auszulösen. Während die von Frau Lingen monierte „Kühle“ des Beraters bei ihr mit Distanz konnotiert ist, schreibt sie „(menschlicher) Wärme“ (605, 1177ff) die Fähigkeit zur Befreiung von Hemmungen

zu, was die Öffnung zum Innenleben eines Nutzers ermöglicht. „(Menschliche) Wärme“ hat hier keine metaphysische Bedeutung, sondern steht für Warmherzigkeit bzw. Empathie. Aus der Erforschung der Empathie speziell für die therapeutische Beziehung (Staemmler 2009) weiß man, dass Empathie eine schnelle Anteilnahme am Gefühlsleben der Mitmenschen erlaubt und so zur unverzichtbaren Komponente erfolgreicher sozialer Interaktion wird. Somit kann „Wärme/Warmherzigkeit“ als Merkmal einer gelingenden Interaktion gelten. Indem sie Geborgenheit vermittelt, befreit sie von Hemmungen, seine innersten Gefühle und Gedanken offen zu legen, dies fördert den Austausch der für die Aneignung des Nutzens erforderlichen Informationen über Probleminhalt und -lösung. Umgekehrt kann man von einer Nutzungsbarriere sprechen, wenn ein Berater „Kühle“ ausstrahlt, was vom Nutzer als Sinnbild für „Distanz“ und „Neutralität“ bzw. als fehlende Sicherheit in der Beratungssituation und geringe Verlässlichkeit des Beraters wahrgenommen wird.

Das nächste Beispiel thematisiert insbesondere Geborgenheit als weitere Ausprägung des Sicherheitsaspekts einer Berater-Nutzer-Beziehung. Selbst psychotherapeutisch ausgebildet („Heilpraktiker für Psychotherapie“, 53), suchte Frau Demant die Erziehungsberatung auf, um Hilfe für den Umgang mit dem aus ihrer Sicht emotional überreagierenden, zu Aggressionen neigenden Sohn Detlef zu bekommen. Nach Aussage von Frau Demant gelang es der Beraterin nicht, eine tragfähige Beratungsbeziehung zu ihrem Sohn aufzubauen, um dessen Sozialverhalten auch gegenüber ihr als Mutter verbessern zu können.

I.: „Wie sahen Sie selbst die (Probleme Ihres Kindes)?“

Demant: „Mhm, wie ich das gesehen habe? Also, ich habe gesehen, dass, öm, (...) sagen wir, Detlef sehr aggressiv war ... Ömm, seine soziale Bindungsfähigkeit war gleich null. Mm, im Kindergarten vor allem war er nie integriert (...) hat auch keine wirklichen Freunde. Ööm, ein Kind, das sehr verschlossen war, öm, sehr aggressiv (...)“ (79-86)
(...)

I.: „Was waren das für Erfahrungen [in der Beratung, V. K.]? Wie haben Sie die eingeschätzt? Inwieweit (hat) [die Erziehungsberatung, V. K.] Ihnen geholfen oder umgekehrt geschadet oder behindert oder?“ (253-255)

Demant: „... hätte ich mir gewünscht, dass man ein bisschen mehr auf Detlef eingeht, auf seine Ängste, seine Unsicherheit ... denn er hat blockiert (285-288)... aber um an ein Kind ranzukommen, muss ich doch versuchen, so gut es geht, auf diese Ebene zu gehen ... damit eine Beziehung entsteht. Und das habe ich vermisst“ (333-336).
(...)

Demant: „mehr oder weniger, öm war für mich auch dieses Gefühl nicht da, die schaffen eine Brücke zu ihm aufzubauen. Und wenn ich es nicht schaffe, eine Brücke zu jemand aufzubauen, dann kann ich gar nicht arbeiten“ (372-374).

Nach Einschätzung von Frau Demant hat die Beraterin es nicht vermocht, die Blockadehaltung ihres Sohnes („zumachen“, 146; „blockiert“, 288) durch geeignete Beziehungsangebote aufzuheben, ihm ein Gefühl der Sicherheit und Geborgenheit zu vermitteln, um seine „Ängste“ und „Unsicherheit“ (288) aufzulösen. Diese Hoffnung formulierte Frau Demant in der Erwartung, dem Berater würde es gelingen, zu ihrem Sohn eine „Brücke“ (373) zu bauen. Die Brücke gilt zum einen als Symbol der Überwindung von Gräben und der Verbindung über Trennungen hinweg. Andererseits symbolisiert die „Brücke“ ein Element der Stabilität, die das sichere Überschreiten eines gefährlichen Untergrunds ermöglicht. In dieser Konnotation ist die Brücke gleichgesetzt mit der Vorstellung von Sicherheit, sie nimmt die Angst vor potenzieller Gefahr und symbolisiert Geborgenheit und Vertrauen, mit einer unbekanntem, vor einem liegenden Zukunft Bekanntschaft zu machen. Im Kontext einer Nutzungsperspektive kann man mit der Brücken-Metapher die Erwartung verknüpfen, dass der Berater beim Nutzer die Zuversicht auslöst, schwierige objektive und subjektive Lebensumstände hinter sich lassen sowie den für seine Lebensführung anvisierten Nutzen realisieren zu können, wobei er sich auf eine sichere Führung durch den Berater verlassen können.

Frau Demant verwendet das Symbol der Brücke in einem Sinne, der sich aus den zuvor genannten Aspekten zusammensetzt. Bezogen auf den Nutzen, wonach der Sohn ein verträgliches Sozialverhalten einüben soll, richtet sich ihre Erwartung zunächst an die interaktiven Kompetenzen des Beraters, die Blockaden ihres Sohnes aufzubrechen, ihn für dieses Ziel zu öffnen, das heißt, ihn als Kooperationspartner

zur Erreichung des Gesamtnutzens zu gewinnen. Zu diesem Zweck muss der Berater, so die Vorstellung der Nutzerin, eine Beziehungsbrücke errichten, die beim Nutzer, hier: beim Kind das Gefühl von Geborgenheit und Verlässlichkeit entstehen lässt, so dass es alle Widerstände („Ängste und Unsicherheit“) überwinden kann, die einem erfolgreichen Nutzen im Wege stehen könnten. Der Berater hat das Kind offenbar nicht auf dessen Ebene erreicht, folglich eine Nutzungsbarriere dadurch hervor gerufen, dass er es in der therapeutischen Beziehungsarbeit versäumte, die in Blockaden und Widerständen enthaltenen adversiven, also kontraproduktiven Gefühle in ein konstruktives Beziehungsklima zu verwandeln, er konnte dem Nutzer nicht die benötigte Sicherheit vermitteln, so dass dieser seinen Kooperationsanteil in die Beratung einzubringen vermochte.

Das letzte Beispiel im Kontext des Sicherheitsaspekts handelt von Herrn Potthoff und thematisiert Vertrauen, das von der Bindungsforschung ebenfalls als Voraussetzung für die Herstellung einer konstruktiven Beratungsbeziehung ermittelt worden ist (vgl. Hermer/Röhrle 2008, 205-232). Herr Potthoff hatte die Erziehungsberatung aufgesucht, um Hilfe zu erhalten für sein innerfamiliäres Kommunikationsverhalten. Dies hatte aus seiner Sicht oft zu Streitigkeiten geführt, wofür er die Verantwortung übernommen hatte. Herr Potthoff war bereit, im Rahmen der Beratung sein ganzes Leben vor dem Berater auszubreiten und aufzuarbeiten, also auch soweit es ganz persönliche Themen betraf.

I.: „Könnten Sie vielleicht jetzt erläutern, wie es dazu kam, dass Sie die Familienberatung aufgesucht haben?“

Potthoff: „Ja, dadurch, dass ich mit meiner Frau, also dass wir Probleme miteinander hatten und sie immer sagte, du musst zur Therapie und dann habe ich gesagt, okay, ich mach' das, ne. (...) ich wollte nicht zu dieser Frau hin, sondern eben halt zu jemand anderen, und das war mir im Grunde genommen egal, so, aber mit dem Mann [der Therapeut, V. K.], kam ich überhaupt nicht klar ... er hat mir mehr oder weniger immer Vorwürfe gemacht“ (21-41).

(...)

I.: „(...) also haben Sie gesagt, dass Sie sich wünschen ... von der Kindheit anfangen und die ganzen Ursachen erforschen, haben Sie das ihm gesagt, wurden Sie gefragt?“

Potthoff: „Nein, nein (...) man geht ja erst dahin, das ist ne fremde Person für einen, Menschen, und und und so, das entwickelt sich ja nicht beim ersten Gespräch, sondern bei mehreren Gesprächen entwickelt sich das ja, und das Gefühl habe ich da gar nicht, dass da irgendwie Vertrauen aufgebaut werden konnte und und und“(105-120).

(...)

I.: „Es war Ihnen sehr sehr wichtig, dass Therapeut Sie ganz tief kennen lernt.

Potthoff: „Ja, er muss ja erst mal zu mir ein Vertrauen aufbauen, dass ich ihm auch alles erzähle, nicht. Aber bei dem Mann habe ich automatisch abgeblockt, da habe ich auch gar nichts mehr erzählt, weil es, es kam kein Vertrauen rüber (...).

I.: „Wodurch?“

Potthoff: „Ja, eben halt, dass er so, so, mehr oder weniger mir die Schuldgefühle schon von vornherein eingeredet hat ... ohne (mich) zu kennen, ne, ... ja, ich mein', wenn man mehr Zeit hat und man baut Vertrauen auf, dann erzählt man ja auch mehr“ (512-540).

(...)

I.: „Was meinen Sie damit ... Vertrauen aufbauen?“

Potthoff: „Dass er mich versteht und nicht nur Vorwürfe, äh, sondern er muss ja, mich verstehen ... und ich möchte ja die Probleme bewältigen, also müssen die erzählt und bearbeitet werden. Und das kann man nur machen, indem man Vertrauen aufbaut (...)" (574-588).

Herr Potthoff, der bereits eine Jahre zurück liegende Paarberatung mit seiner Ehefrau absolviert hat, gibt als Ziel der Beratung aus, „dass (wieder) eine Harmonie in der Familie herrscht“ (80f). Um dies zu erreichen, signalisiert er dem Berater, intensiv an sich arbeiten und auch eine schmerzhaft „Ursachenforschung“ (103) betreiben zu wollen („weil, äh, es sind ja auch viele Sachen, die mich bedrücken, und da muss drüber gesprochen werden, ne“, 199f). Herr Potthoff deutet die Bereitschaft an, sich gegenüber dem Berater zu öffnen und ihm Einblicke in seine ganz

persönlichen „Geheimnisse“ (227) zu gewähren, das heißt, seine innersten Probleme, Denk- und Handlungsweisen offen zu legen. Herrn Potthoffs Nutzenperspektive liegt in der effektiven Veränderung seines problematischen Verhaltens („... dass bei den Gesprächen mir klar wird, wo ich drauf zu achten habe, wo ich, sage ich mal, die Fehler, die ich gemacht habe, darüber nachzudenken, zur Einsicht zu kommen, das war wirklich blöd, oder oder ...,. eben halt Tipps und Hilfestellung geben“ 1306-1309).

Als wichtigste Voraussetzung zur Erreichung dieses Nutzenziels formuliert Herr Potthoff die Erwartung, dass der Berater zu ihm „Vertrauen“ aufbaut. Vertrauen ist der Schlüsselbegriff im Nutzenverständnis von Herrn Potthoff, der Begriff enthält weitere Aspekte, auf welche Weise die direkte Interaktion auf die Beziehungsqualität einwirken und entscheidend für die Nutzenerbringung sein kann. Da Herr Potthoff mit dem Berater an die Wurzeln seines Fehlverhaltens vordringen will, muss er ihm Detailinformationen über sein persönliches und familiäres „Umfeld“ (150) eröffnen. Dazu zählen Nöte seiner Familie (Sohn war in eine „Sekte reingeraten“, 1208), aber auch Herrn Potthoffs berufliche („ich bin viel unterwegs“, 1145) und psychische Belastungen (er hatte zeitweise „Alkoholprobleme“, 1202). Herr Potthoff geht davon aus, dass der Berater erst dann Verständnis für seine problematischen Verhaltensweisen aufbringen kann („dass er mich versteht ... warum ich hingegangen bin“, 578f), indem dieser eine ganzheitliche Sicht auf seine Persönlichkeit gewinnt, d.h. er erwartet vom Berater, dass dieser auch seine „positive Seiten“ (325) einbezieht. Nach Aussagen von Herrn Potthoff hat er seine ganz persönlichen Informationen in genau in diesem Sinne an den Berater weitergegeben, und er hat darauf vertraut, dass sie beim Berater gewissermaßen „in sicheren Händen“ sind.

Diese Erwartungen hat der Berater aus Sicht von Herrn Potthoff enttäuscht, mit anderen Worten: die anvertrauten Informationen waren bei ihm im erwarteten Sinne nicht sicher. Im Gegenteil habe dieser, Herrn Potthoff zufolge, die Schilderungen persönlicher Verhaltensfehler („wie ich mit meiner Frau umgehe, ist nicht in Ordnung“, 701) dazu benutzt, ihm Vorhaltungen („Vorwürfe“, 246) zu machen. Und statt ihm mit Empathie und Verständnis zu begegnen, habe der Berater „nur negative Seiten hervorgehoben“ (324) und so bei ihm „Schuldgefühle“ (324) ausgelöst. Herr

Potthoffs Vertrauen zum Berater war erschüttert, er konnte sich nicht darauf verlassen, konnte nicht sicher sein, ob dieser weitere Informationen von ihm nicht erneut zu seinen Lasten verwenden würde. Dadurch erschien ihm jedoch sein Nutzenziel so sehr gefährdet, dass er die Konsequenzen zog und die Beratung vorzeitig beendete, unter Verzicht auf den angestrebten Nutzen.

4.2.3 Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Asymmetrische Interaktionsprozesse“

Die vorstehende Analyse von Falldarstellungen hat zum Ergebnis, dass Asymmetrien auf der Interaktionsebene als nutzenbegrenzende Faktoren der Dienstleistungserbringung identifiziert werden können. Um sie von einander abzugrenzen und als eigenständige Kategorien deutlich zu machen, werden sie im Folgenden nochmals aufgegriffen und mit einigen theoretischen Aussagen verknüpft, die unter anderem im ersten Teil der Arbeit vorgestellt wurden. Einleitend soll zunächst eine Klarstellung zur Verwendung des Begriffs „Interaktion“ erfolgen, ehe auf den Begriff „Asymmetrie“ als zentrales Merkmal der hier vorgefundenen Nutzungsbarrieren eingegangen wird.

Der hier verwendete Interaktionsbegriff steht im Kontext der Theorie des Symbolischen Interaktionismus, die im ersten Teil der Arbeit ausführlich besprochen wurde. Demnach handeln Nutzer aufgrund der Bedeutung, die Dinge für sie haben. Übertragen in unseren Kontext entspricht dem, dass Anerkennung, Wertschätzung der eigenen Person, Sicherheit im Beratungsprozess und Vertrauen in den Berater für die Nutzer hochrelevant sind und unter diesen Aspekten beurteilen und interpretieren sie die Beziehungshandlungen der Professionellen. Das heißt, der Interaktionsprozess einer Erziehungsberatung ist eine Folge von Wechselwirkungen, die eine gegenseitige Beeinflussung von Handlungen zwischen Nutzer und Berater nach sich zieht.

Aus dem Interviewmaterial konnten mit Blick auf das Interaktionsverhalten der Berater zwei zentrale Aspekte identifiziert werden, welche die Berater-Nutzer-Beziehung nachhaltig gestört haben: Entweder fehlten eindeutige Signale der

Anerkennung als Person oder es konnte sich ein Gefühl der Sicherheit zur freien Artikulation und Öffnung zu tieferen Schichten des eigenen Erlebens und Denkens bei den Nutzern nicht einstellen bzw. fehlte es an Vertrauen auf die ausschließliche Verwendung offenbarer Informationen im Sinne der Nutzenerbringung. Diese Defizite konnten sowohl im Kontext verbaler als auch in dem der nonverbalen Interaktionen unterschieden werden. Der Ausstieg aus dem Beratungsprozess ist eine folgerichtige Handlung aus Nutzersicht, da die von Beraterseite erfahrenen Interaktionen im Widerspruch stehen zu ihrer Erwartung an eine Beratungsbeziehung. Unter Erwartung kann man sich hier einen Entscheidungsspielraum vorstellen, der mehrere Optionen für abschließende Interaktionen beinhaltet. Und hier schließt sich logisch der Begriff Asymmetrie an, der bildlich gesprochen, mit einer sich in Neigung befindlichen Waage verglichen werden kann: Für jeden Nutzer individuell verschieden geben bestimmte Merkmale im Beziehungsverhalten den Ausschlag für die, um im Bild zu bleiben, Verschiebung der Gewichte. Falls diese Verschiebung zu Ungunsten der Nutzer ausfällt, liegt die Entscheidung „Abbruch“ nahe.

Der Begriff Asymmetrie hat seine Berechtigung auch in Anlehnung an den Sachverhalt, dass Erwartungen zu den erfolgsentscheidenden Kriterien im psychotherapeutischen Prozessverlauf zählen (Kaisen 1992) und daher auch mit Abbruch korrelieren (Strotzka 1985). Für unseren Zusammenhang relevant ist zum einen Flügges Erwartungsbegriff (Flügge 1991), der auf Beratungs- bzw. Therapie-Vorerfahrungen abstellt, die den Nutzenhorizont einer Beratung beeinflussen. Das trifft auf alle hier vorgestellten Fälle zu, am nachdrücklichsten formuliert von Frau Brick: „(...) ich habe sehr viel Therapieerfahrungen, ich baue eigentlich sehr auf so ne Hilfe (...)“ (40-42). Mit anderen Worten bringt Frau Brick aus ihrer Therapiebiographie einen Maßstab mit, den sie zur Beurteilung der Nützlichkeit einer sozialen Dienstleistung verwendet, das heißt, ob sie diese erfolgreich in ihren Lebensalltag integrieren können oder nicht.⁴⁶ Konkret ist ihre Erfolgserwartung eng verknüpft mit der Herstellung einer (unter anderem körpersprachlich kodierten) Beziehung durch den Berater; dasselbe gilt für die Frau Demant, deren Vorerfahrungen sogar durch eine Ausbildung zur Psychotherapeutin fundiert sind. Sowohl Lingen als auch

⁴⁶ Dieser Blickwinkel wird in Kap. 4.3 nochmals aufgenommen, vgl. hier Seite 183.

Demant verorten bereits im nonverbalen Verhalten der Professionellen einen Punkt, an dem die Beziehung wie auf einer (schiefen) Ebene ins Rutschen kommt, also asymmetrisch wird. Konkret heißt das, beide Nutzerinnen nehmen eine Ablehnung ihrer Person bereits im körperlich-räumlichen Distanz- bzw. im körperlichen Richtungsverhalten der Berater wahr. Dieses Interaktionsverhalten untergräbt die Voraussetzungen, die sie an eine Beratungsbeziehung stellen. Die dadurch entstandene Asymmetrie zwischen individueller Nutzer-Erwartung und konkretem Beraterverhalten minimiert die Nutzerbereitschaft zum Informationsaustausch, in letzter Konsequenz führt das zum „Verstummen“ (Demant, 1004), oder es wird „dichtgemacht“ (Brick 667) bzw. „blockiert“ und „zugemacht“ (Sohn Frau Demant), so umschreiben Nutzer ihre Reaktionen auf die Beziehungsungleichgewichte, die im weiteren Beratungsverlauf nicht mehr ausbalanciert werden können und das Ende der Beratung ankündigen. Weiter oben (vgl. Seite 85) wurde auf Fiedler (2003) hingewiesen, der Therapeuten eine Fehldeutung der Blockaden und Widerstände der Nutzer vorhielt und diese Phänomene auf die Missachtung der „konkreten Wünsche und Vorstellungen, die Patienten mit einer Psychotherapie verbinden“ (Fiedler 2003: 269) auf Seiten der Therapeuten zurückführte.

Weiter ist darauf hinzuweisen, dass professionelles Beziehungsverhalten schon seit langem ein Gegenstand sozialwissenschaftlicher Forschung und Theoriebildung ist. Etwa wenn unter dem Stichwort „Doppeltes Mandat“ (Böhnisch/Lösch 1973) von den Beratern ein Balanceakt zwischen Hilfe und Kontrolle verlangt wird, was die Gefahr eines autoritären Verhaltens mit sich bringt. Auch die Mahnung vor der Dominanz des Experten, der den Klienten in die Rolle des „passiven und unwissenden Laien“ drängt und ihn so „in seiner ganzen Teilnahmefähigkeit einschränk(t)“ (Badura/Gross 1976, 293), ist noch Jahrzehnte nach dieser ersten Feststellung berechtigt, wie im Kontext der Falldarstellung von Frau Lingen aufgezeigt werden konnte. Erzieherisches Auftreten, Strenge in der Diktion der Beratungsanweisungen, diese Wahrnehmungen der Nutzerin Lingen spiegeln ein professionelles Interaktionsverhalten, das eher einem hierarchischen Denken entspringt als von der Absicht getragen scheint, eine „gleichberechtigte Interaktionspartnerschaft“ (Oelerich/Schaarschuch 2005, 88) etablieren zu wollen, die als Maßstab einer qualitätsvollen Beratungsbeziehung gelten kann.

Auch die Thesen von Wirth (1982) und Bieker (1989), wonach es auf die Qualität des Interaktionsprozesses bzw. auf das Verhalten des Professionellen ankomme, ob Nutzer in der Beratungsstruktur verbleiben oder nicht, finden eine Bestätigung in der vorliegenden Untersuchung. Zugleich erhärten sie Erkenntnisse aus Forschungen, die nach den Bedingungen erfolgreicher Gestaltung therapeutischer Beziehungen fragen (Hermer/Röhrle 2008). Diese korrespondieren mit den aus der Interviewanalyse gewonnenen Erkenntnissen, wonach „Anerkennung“, „Sicherheit“ und „Vertrauen“ als zentrale Interaktionsaspekte einer Berater-Nutzer-Beziehung aus Nutzersicht anzusehen sind.

Im Kontext des dienstleistungstheoretischen Paradigmas kommt der „Anerkennung“ des Nutzers im Interaktionsprozess eine besondere Bedeutung zu. Im Unterschied zur Situation, in der Nutzer aufgrund ärztlicher Delegation sozialpädagogische Praxis aufsuchen, bringen Selbstmelder ein hohes Bewusstsein von ihren spezifischen Nutzenzielen in die Beratung mit. Zu deren Verwirklichung, womit vor allem die Anschlussfähigkeit der Problemlösung im Lebensalltag gemeint ist, verstehen sie sich selbst als unverzichtbare Produzenten sowohl der Problemdefinition als auch der Lösungsgestaltung, wie das vorangegangene Kapitel zeigen konnte. Unter dieser Voraussetzung liegt nahe, dass diese Nutzer in der Kommunikation mit den als Koproduzenten verstandenen Beratern solche Rückmeldungen erwarten, aus denen sie ihre Akzeptanz als eigenständige Personen entnehmen können, so dass sie sich ihrer selbstdefinierten Rolle im Beratungsprozess sicher sein können.

In den untersuchten Fällen (Lingen, Brick und Demant) haben die Berater auf der verbalen Interaktionsebene sich zum Teil so geäußert, dass Nutzer sich in ihrem Selbstwert verletzt fühlten („Minderwertigkeitsgefühl“) und haben der Beratungsbeziehung so einen schweren Schaden zugefügt. Geht ein solches Beziehungsverhalten auch noch einher mit autoritärem Verhalten und einem Auftreten im Expertengestus, dann wird die Störung der Beratungsbeziehung noch vertieft. Eine andere Variante unterlassener Anerkennung ergibt sich durch nonverbale Interaktionsweisen, die Nutzer als „Ablehnung“ (Demant) oder als Gefühl interpretieren können, vom Professionellen „nicht ernst genommen“ (Brick) zu werden. Am Beispiel Demant konnte auf zweifache Weise, nämlich bei der Nutzerin wie bei ihrem Sohn Detlef, außerdem beobachtet werden, dass das nonverbale

Interaktionsverhalten eines Beraters das Gefühl fehlender Anerkennung noch verstärken kann. Auch in diesem Punkt bestätigen sich frühere Erkenntnisse vor allem aus der Kommunikationstheorie (Watzlawick) wie aus der Kommunikationspsychologie (Hall). Denn sowohl das körperliche Richtungs- als auch das räumliche Distanzverhalten eines Beraters enthält Signale, aus denen Nutzer Informationen über ihre Anerkennung entnehmen. Mit anderen Worten: Auch die nonverbale Interaktionskompetenz des Beraters mit Blick auf die Anerkennung des Nutzers wird von ihm herangezogen, um über die Erreichbarkeit der Nutzensvorteile der Beratung eine Entscheidung fällen zu können.

Zusammengefasst unterstreichen die aus den Interviews gewonnenen Erkenntnisse den hohen Stellenwert, den positive verbale wie nonverbale Bewertungen der Person des Nutzers, also deren „bedingungslose positive Wertschätzung“ (Rogers 1972), für die Qualität einer therapeutischen Beziehung hat und als Rahmenbedingung des beraterischen Interaktionsverhaltens über den Nutzen sozialpädagogischer Dienstleistung entscheidet. Nur der sozial akzeptierte, in seinem Selbstwert gestärkte Nutzer hat Anlass, in der Beratungsstruktur zu verbleiben und das Beratungsangebot für seine Aneignungsziele zu nutzen. Verhaltensweisen eines Beraters, die auf der Beziehungsebene gegenteilige Signale an den Nutzer senden, führen zum Beratungsabbruch und können als Nutzungsbarriere gelten.

Der zweite Erkenntnisaspekt mit Blick auf die Berater-Nutzer-Beziehung, den die Interviewanalyse ergab, betraf jene Interaktionen, die das Sicherheitsgefühl der Nutzer berührten, wobei unter anderem fehlende „Nähe“ und „Wärme“ die Beratungsbeziehung blockierten (Lingen und Demant). Das hier angedeutete Themenfeld wird sowohl in der Empathieforschung (Staemmler 2009) als auch in der Erforschung der therapeutischen Beziehung (vgl. Hermer/Röhrle 2008) bearbeitet. Danach erscheint unbestritten, dass die mit Nähe und Wärme gemeinten Beziehungsaspekte, die in diesem Theorieumfeld von den Begriffen „Warmherzigkeit“ und „Mitfühlen“ abgedeckt werden, als elementare Bestandteile einer therapeutischen Beziehung gelten, Defizite auf diesem Gebiet zu den Motiven für einen Wechsel des Beraters, wenn nicht für den Abbruch der Beratung selbst zählen (Hermer/Röhrle 2008: 756). An dieser Stelle ist in Erinnerung zu rufen, dass die Berater-Nutzer-Begegnung zunächst ein sozialer Kontext unter einander fremden

Personen ist, in dem eine Person ihre intimsten Gedanken und Motive offenbaren soll. Von daher liegt nahe, dass eine der wichtigsten Funktionen einer Berater-Nutzer-Beziehung im zur Verfügung stellen eines positiven emotionalen Rahmens besteht, den Nutzer als sichere und zuverlässige Strukturen zur Selbstoffenbarung identifizieren. Der in den Interviews einerseits verwendete Begriff des „Gut-aufgehoben-Seins“ (Lingen) korrespondiert andererseits mit dem Begriff des „Brückenbaus“ (Demant). Beide Begriffe bringen den Wunsch nach Geborgenheit in einer ansonsten anonymen Umgebung, die nur zum Zwecke der Nutzenerzielung aufgesucht wird, zum Ausdruck. Zu diesem Gefühl der Geborgenheit ist synonym das Gefühl der Sicherheit („sicher-autonome Bindung“), wie die Bindungsforschung ermittelt hat (Hermer/Röhrle 2008: 205-232, hier: 209).

„Vertrauen“ ist ein weiteres Stichwort, das in der hier relevanten Literatur zur Bindungsforschung (Hermer/Röhrle 2008) wiederholt genannt wird. So haben empirische Untersuchungen der Abbruchmotive in bayerischen Erziehungsberatungsstellen (vgl. Straus/Gmür 1988) erkennen lassen, dass die Vertrauensbildung von Klienten als hochsignifikantes Merkmal einer förderlichen Arbeitsbeziehung betrachtet wurde. Aus dieser Untersuchung ging auch hervor, dass Klienten die Verantwortung für Entstehung und Pflege eines Klimas des Vertrauens auf Seiten der Professionellen sehen. Auch in der Familienberatungsforschung (Buchholz 1984) wurde Vertrauensbildung als konstitutiv für eine Berater-Nutzer-Beziehung ermittelt.

Diese Erkenntnisse werden von meiner Analyse bestätigt und zugleich präzisiert. Denn dem Aufbau einer Vertrauensbeziehung konnte eine Schlüsselfunktion zugeordnet werden, um bei Nutzern das Tor zu ihren, mit dem Nutzen verknüpften innersten Wünschen, Bedürfnissen, ihren „Geheimnissen“ (Potthoff) öffnen zu können. Indem Vertrauen die für eine Nutzung elementare Offenheit ermöglicht, entsteht zugleich das Gefühl von Geborgenheit bzw. „Aufgehoben-Sein“ (Lingen) in einer Berater-Nutzer-Beziehung und erfüllt das von der Bindungsforschung bestätigte Grundverlangen nach Sicherheit, das dem Interaktionsprozess auch in der Erbringung sozialer Dienstleistungen innewohnt. Am Beispiel des Nutzers Potthoff lassen sich die Folgen aufzeigen, wenn der Professionelle in seinen Beratungsinteraktionen den Sicherheitsaspekt außeracht lässt: Es entsteht ein

negatives Gefälle zwischen der Vertrauenserwartung des Nutzers und dem vom Berater praktizierten Umgang mit dessen persönlichen Informationen über Hintergründe von Problemlagen. Die sich daraus ergebende Asymmetrie führt schließlich dazu, dass Nutzer sich gegenüber dem Berater verschließen, so dass eine produktive, für die Nutzung effektive Selbstöffnung unterbunden wird. Das Vertrauen in einen Berater ist aus Nutzersicht offenbar erst dann gerechtfertigt, wenn die in Selbstoffenbarung dem Berater anvertrauten biographischen und persönlichen Lebensdaten ausschließlich zur Erbringung des Nutzens verwendet werden. Die Nutzungsbarriere entsteht also in Folge von Verletzungen dieses Vertrauensvorschlusses im Interaktionsprozess, die eine Beratungsbeziehung so erheblich stören können, dass sie zum Beratungsabbruch führen.

Am Beispiel von Herrn Potthoff lässt sich weiter zeigen, dass die Herstellung von Vertrauen eine wesentliche, vom Berater zu leistende Aufgabe der Berater-Nutzer-Beziehung ist. Vertrauen wird kommunikativ durch emphatisches Verständnis und eine umfassende Würdigung und Wertschätzung einer Person und aller ihrer Lebensumstände hergestellt. Ist eine Vertrauensbasis erreicht, dann sind die Schutz- und Sicherheitsbedürfnisse des Nutzers erfüllt, er kann sich geborgen fühlen und dem Professionellen weitere persönliche Informationen anvertrauen. Erst in einer von Vertrauen gekennzeichneten Beziehung zwischen Nutzer und Berater ist die für eine produktive Problemlösung erforderliche Offenheit möglich und ist diese für Nutzenoptionen fruchtbar zu machen. Gehen also vom Interaktionsverhalten des Beraters zu wenig bis gar keine Signale aus, die ein Nutzer als ausreichende Vertrauensbasis interpretieren kann, etwa indem der Berater die aus vertrauensvoller Offenheit des Nutzers gewonnenen Informationen für vorwurfsvolle und Schuld zuweisende Vorhaltungen verwendet, dann dokumentiert dieses Verhalten eine Beziehungsasymmetrie zu Lasten des Nutzers, da dieser nicht sicher sein kann, dass seine Lebensdaten konstruktiv im Sinne seiner Nutzenperspektiven eingesetzt werden. Der so eintretende Zustand fehlender Sicherheit wirkt sich als Nutzungsbarriere aus, da die volle Ausschöpfung des Nutzenpotenzials einer sozialen Dienstleistung verhindert wird. Das analysierte Interviewmaterial lässt folglich den Schluss zu, dass der kategoriale Hauptaspekt Sicherheit in den Begriffen Geborgenheit und Vertrauen synonym repräsentiert wird.

Insgesamt können die in diesem Untersuchungsabschnitt ermittelten Merkmale zum Aufbau einer tragfähigen, der Nutzung verpflichteten Berater-Nutzer-Beziehung wie folgt unterschieden werden:

1. Die auf Anerkennung als Person angelegten Interaktionen der Professionellen fokussieren die Identität des Nutzers als kooperationsbereite, gleichwohl eigenständige und mit alltagsorientierten Nutzungsvorstellungen ausgestattete Person.
2. Gelingende Beratungsbeziehungen bedürfen der Berater-Interaktionen, die dem Nutzer ein Gefühl der Sicherheit seiner persönlichen Aussagen zu seinen Gunsten vermitteln; dies leisten Signale von Vertrauen und Geborgenheit, da diese erwarten lassen, sowohl mit seinen Sorgen wie mit seinen Nutzungsperspektiven beim Berater willkommen zu sein.

Professionelle Interaktionen, die diese Leitlinien des Beziehungsverhaltens verfehlen, laufen Gefahr, eine asymmetrische Beziehungsstruktur und damit eine Nutzungsbarriere zu errichten.

4.3. Nutzungsbarriere „Nichtberücksichtigung der subjektiven Relevanzkontexte“

Der Aneignungsprozess sozialer Dienstleistungen wird bestimmt von deren Nutzen für die Bewältigung individueller Lebensaufgaben von Nutzern. Dieser Prozess findet statt in einem Netzwerk sozialer, gesellschaftlicher und institutioneller Bezüge, weshalb sich der Nutzen eines Dienstleistungsangebots „erst im Kontext je konkreter individueller Relevanzkontexte herstellt“ (Oelerich/Schaarschuch 2005, 92). Daraus folgt, dass der Nutzen sich in spezifischen, individuellen Lebensumständen realisiert und bezogen ist auf konkrete Zeiten, Orte, Institutionen, Personen der Lebenswelt des Nutzers. Gerade die personenbezogenen sozialen Dienstleistungen müssen anschlussfähig sein an die individuellen Lebenssituationen, das heißt: an den subjektiven Relevanzkontext, den die Nutzer definieren. Um diese subjektiven Bedeutungsfelder soll es in der Analyse von Interviews gehen, denn sie stellen für

Selbstmelder die Sinnkonstrukte und Handlungsfelder dar, für die sie Hilfestellung suchen.

Im nun folgenden Abschnitt sollen jene Kontexte identifiziert werden, welche aus Sicht der Nutzer unberücksichtigt blieben, was deren Entscheidung zum Abbruch der Erziehungsberatung beeinflusst hat. Die Interviews haben ergeben, dass sich die Nutzenerwartungen auf zwei Hauptaspekte fokussierten. Im ersten Hauptaspekt soll die Prioritätensetzung markiert werden, die Klienten aus aktuellen, ihrer Lebensgeschichte zuzuordnenden Anlässen und Umständen vornehmen. Hier müssen drei Subkontexte unterschieden werden: a) der Umgang mit akuten Notsituationen, die aus Sicht der Nutzer einen gezielten, unmittelbaren Entscheidungs- und Handlungsbedarf erfordern; b) ganz persönliche Themen, deren subjektive Relevanz für die Angebotsnutzung sich aus der Analyse der individuellen Biographien ergibt; c) einige mit der Alltagsorganisation verbundene Aspekte, auf die eine Gestaltung sozialpädagogischer Angebote eingehen muss, damit sie dem spezifischen Lebensentwurf von Nutzern gerecht werden können. Beim zweiten Hauptaspekt geht es um die Berücksichtigung von Erkenntnissen, die Nutzer in früheren Beratungen erworben haben; zu diesem Erfahrungsspektrum gehören auch psychotherapeutische Vorerfahrungen sowie die von Nutzern in Eigenregie erworbenen psychologisch-pädagogischen Expertisen. Die Analyse konzentriert sich auf die Frage, inwiefern der Gebrauchswert der Beratung erhöht werden kann, indem die Referenzerfahrungen Therapie und Fachlektüre aufgegriffen werden.

4.3.1 Nichtbeachten lebensgeschichtlicher Kontexte

Es sind ganz konkrete Lebensumstände im Alltag von Individuen, in denen psychosoziale, auch gesundheitlich schwierige Problemlagen auftreten. Können diese aus eigener Kraft nicht gelöst werden, dann stellen die Angebote sozialpädagogischer Dienstleistung wie zum Beispiel die Einrichtung der Erziehungsberatung eine Option dar, zielgerichtete Hilfe in Anspruch zu nehmen. Die Betonung liegt auf „zielgerichtet“, und damit ist gemeint, dass die Klienten die Ziele vorgeben, für die sie eine sozialpädagogische Unterstützung suchen. Unter „Zielgerichtetheit“ ist weiter zu verstehen, dass die Aneignung sozialpädagogischer

Angebote vor dem Hintergrund lebensgeschichtlicher Prozesse und Strukturen stattfindet.

4.3.1.1 Nichtbeachten akuter Notsituationen

„Notsituationen“ sind Spezialfälle des Lebensalltags eines Nutzers, für die sie eine Soforthilfe benötigen. Erziehungsberatung kann hier einen Gebrauchswert entfalten, wenn Professionelle die konkreten Umstände der Notsituation erkennen, deren Geschichte und Einbettung in das Lebensganze des Nutzers rekonstruieren.

Beim ersten Fall handelt es sich um Frau Martin.⁴⁷ Sie ist alleinerziehende Mutter von sechs Kindern im Alter von 13 bis 31 Jahre. Der konkrete Beratungsanlass waren ihre Probleme im Umgang mit der pubertierenden und lernbehinderten 13-jährigen Tochter mit ADS-Syndrom. Sie machte für ihre Hilfenachfrage eine sehr hohe Dringlichkeit geltend, die aber trotz mehrerer Beratungssitzungen aus ihrer Sicht nicht erkannt worden ist.

Martin: „Ja, der hat nur zugehört, guckte nach fünfzig Minuten auf die Uhr und sagt, ja, ja, ja und dann machen wir einen neuen Termin, das habe ich noch drei Mal gemacht und dann bin ich nicht mehr hin gegangen, weil, ich hab' gedacht, was soll das, ich brauche Hilfe dringend“.

I.: „Was waren das für Vorstellungen, was haben Sie erhofft?“

Martin: „Dass er konkret aktiv wird ... dass er vielleicht telefoniert, für mich einen Termin macht ... dass er sich meine Lebensgeschichte anhört mit meiner Tochter“ (21-38).

I.: Wie sollte die Hilfe aussehen, nach Ihren Vorstellungen (...) damit Sie sagen können, genau das bräuchte ich ?

Martin: Engagierter, aktiver, (...)also ich wollte mein Kind abgeben [in die Psychiatrie, V.K. vgl. 161], ich konnte nicht mehr, ich hab' gepackt, Weihnachten vor einem Jahr, ich wollte weg, weil ich es nicht mehr schaffte ... wenn eine Frau so fertig ist wie ich ... dann muss was passieren sofort.“ (63 – 74)

⁴⁷ Vgl. hier Seite 141.

I.: Ja, was könnte er machen?

Martin: Ja, vielleicht, dass er erst mal organisiert hätte, dass das Kind und ich erst mal für zwei, drei Wochen getrennt worden wären, z.B. mit dem Jugendamt zu kontaktieren von mir.“ (78 – 81).

(...)

Martin: „ (...) ich hab' meine sechs Kinder, seit zwölf Jahren alleine ziehe ich sie groß, ich bin geschieden, und ich finde (...), ich habe viel geleistet, viel therapeutische Arbeit, viel mit Jugendamt ... aber wenn man kommt und kann nicht mehr und keiner hilft mehr, da war ich kurz davor, ich habe gedacht, ich schaffe es nicht ... die hören so zu, gut, sie müssen wissen, was passiert, aber dann sollen sie tätig werden, dann sollen sie bitte mal Jugendamt sofort anrufen, es gibt Notstellen, man muss was organisieren können, sonst hat das Ganze keinen Sinn ... (99-111)

I.: Damit Sie sich unterstützt gefühlt hätten, ja, was könnte er [der Berater, V. K.] anderes machen?

Martin: ... ja, z.B. mit der Institution sofort Kontakt aufnehmen, z.B. mit der Psychiatrie ... ich war der festen Meinung, mein Kind gehört, kurzzeitig, nicht langfristig, in eine Unterbringung, wo sie psychologische Betreuung hat ... weil unsere Beziehung ist nicht gut, ich raste schnell aus, sie provoziert, sie spuckt, sie tritt Türen ein, also es ist sehr schwierig, sie reden alle von Hilfe und Hilfe, aber keiner hilft (...)" (156-166).

I.: Mhm, und warum haben Sie nach viertem Gespräch abgebrochen und nicht z.B. ...

Martin: Weil ich hab' immer noch mal probiert, ich hab' gedacht, gehst Du noch mal hin, weil ich denke auch positiv ...

I.: Haben Sie das, haben sich das nicht getraut das zu sagen?

Martin: Ne, da habe ich keine Lust, ne so was diskutiere ich nicht durch (...) ich glaub', der hätte sich das angehört und trotzdem hätte sich nichts geändert (...) der war schon älter, der ist, der hat schon abgesessen sein Zeit, aber der hatte auch nicht wirklich Interesse einem zu helfen, nein, nein, das spürt man. (226-231)

Die Interviewte lässt keinen Zweifel an der extrem schwierigen Mutter-Tochter-Beziehung („ist nicht gut“, „es ist sehr schwierig“, 156). Sie ist im Alltag bestimmt von

gegenseitigen verbalen und körperlichen Ausbrüchen („sie spuckt“, „tritt Türen ein“, 165), Ungeduld („ich raste schnell aus“, 165) und Provokationen („sie provoziert“, 165). Im Verlaufe des Interviews kann man viele Argumente identifizieren, die sich zur Definition der Notsituation eignen. Als von besonderem Gewicht muss man die Tatsache betrachten, dass die Nutzerin als Alleinerziehende von sechs Kindern einen dauerhaft hochbeanspruchenden Lebensalltag zu bewältigen hatte. Zwar verweist sie mit einem gewissen Stolz auf diese Leistung („und ich finde ... ich habe viel geleistet“, 101), doch vorherrschend ist bei ihr das Gefühl von Erschöpfung („so fertig“, 63) und Verzweiflung, die sie selbst zu suizidalen Gedanken trieb („von der Brücke springen ...“, 68); dass sie sich zur Vollendung des Suizids für „... zu feige“ (128) hielt, ist eine Form der Selbsttherabsetzung, die ihrerseits ein typisches Merkmal der Notsituation darstellt und aus der Tragik der Situation begründet ist. Insgesamt hielt sie die Problemlage zum Zeitpunkt der Beratung für „groß, ganz gefährlich, einfach zum Weglaufen“ (132), sie „konnte nicht mehr, ... wollte weg“, weil sie es „nicht mehr schaffte“ (69-71), sie sah sich außerstande, situationsgerecht zu handeln, da sie sich als „wirklich fast psychisch krank“ (133) empfand. Die Belastungskonstellation wurde offenkundig verschärft durch die suizidalen Tendenzen ihrer Tochter (sie „redet davon, dass sie nicht mehr leben möchte“, 503), was die ohnehin problematische Mutter-Tochter-Beziehung zusätzlich unter Druck gesetzt haben dürfte.

Als Resümee dieser Zusammenstellung von Argumenten zur Definition der bei Frau Martin vorliegenden Notsituation kann man zwei weitere Aussagen heranziehen: „Ich brauchte Hilfe, dringend“ (24), denn „wenn eine Frau so fertig ist wie ich ... dann muss was passieren, sofort“ (73-77). In beiden Zitaten sind die kategorialen Charakteristiken dieses Abschnitts enthalten, das der Dringlichkeit („dringend“) und Unaufschiebbarkeit („sofort“) von ganz konkretem, auf die Notsituation zugeschnittenen Handeln.

Betrachten wir nun die Erwartungen der Nutzerin an den Aneignungsprozess. Sie bestehen in diesem Fall aus spezifischen Vorstellungen zur Lösung der eskalationsbedrohten Lage. Aufgrund ihres Erschöpfungszustands sah sie den Berater als Organisator von verschiedenen Hilfen („für mich was arrangieren, das nenne ich Hilfe“, 47f). Deren wichtigste bestand darin, gemeinsam mit dem

Jugendamt eine räumliche „Trennung“ (80) zwischen ihr und ihrer Tochter in die Wege zu leiten. Ihr Ziel war, eine zeitlich („erst mal für zwei, drei Wochen“, 80) begrenzte „stationäre Aufnahme“ (364) ihrer Tochter in der Psychiatrie zu vereinbaren. Die Schilderung der von Gewalt bedrohten Interaktionen zwischen der Nutzerin und ihrer Tochter und weiterer Aspekte der Notsituation (suizidale Tendenzen bei beiden) macht deutlich, dass die Nutzenerwartung an den Berater in dessen Herstellen von institutionellen Kontakten bestand („dass er vielleicht telefoniert, für mich einen Termin macht“, 36, „Jugendamt anrufen“, 94), um die hochdynamische Mutter-Tochter-Beziehung zu deeskalieren.

Den Schilderungen von Frau Martin zufolge hat der Professionelle jedoch weder deren Notsituation noch die der Tochter im gewünschten Maße erkannt, noch hat er Initiativen ergriffen, die im Sinne der Nutzerin eine Beendigung der als „bedrohlich, beängstigend“ (117) empfundenen Lebenslage hätte bedeuten können. Die „Enttäuschung“ (19, 114) über die ausgebliebene Soforthilfe war Gegenstand einer ihrer aller ersten Interviewäußerungen. Ihre Kritik entzündet sich nicht allein an der aus ihrer Sicht vorhandenen Inaktivität des Professionellen, sondern sie richtet sich auch auf das Beratungsverhalten, das auf verbale Kommunikation allein orientiert gewesen schien: „nettes Sprechen, nur so, ist ja ganz schön“ (569), aber „mit diesem Reden ist zu wenig, wenn man so ein Kind hat wie ich“ (257). Verallgemeinernd deutet sie an, dass sie sich als „Brennpunkt“-Familie (282) empfand. Dieses Erkenntnis wäre aus Sicht der Nutzerin für den Berater möglich gewesen, hätte er sich intensiver „meine Lebensgeschichte angehört mit meiner Tochter“ (38).

Gerade das letzte Zitat verweist auf die hohe Relevanz der lebensgeschichtlichen Kontexte, welche die Nutzer in eine Beratung mitbringen. Diese Kontexte enthalten in einzelnen Fällen den Schlüssel zum Nutzen, erst recht, wenn alltagsbezogene Informationen darauf hindeuten, dass existenzielle Notlagen bestehen, die schnelle Reaktionen erfordern. Der Abbruch erfolgte konsequenterweise aus der Einsicht der Nutzerin, „der hatte auch nicht wirklich Interesse, einem zu helfen“ (230), nachdem sie mehrere Sitzungen lang gehofft hatte, „vielleicht kommt der langsam aus der Reserve, aber er kam nicht“ (220).

Ein weiteres Beispiel für Beratungsabbruch mangels angemessener Berücksichtigung eines Notfallkontextes ist Frau Brick,⁴⁸ die, geschieden und drei Kinder alleinerziehend, in der EB eine schnelle Hilfe zur Überwindung der Beziehungsprobleme mit ihrer jüngsten Tochter erhofft hatte.

I.: Erzählen Sie mir bitte, wie kam es dazu, dass Sie in die EB erst mal gegangen sind?

Brick: Ich kannte die EB von einer Paartherapie mit meinem Mann ... und dann hatte ich mit meiner Tochter Probleme, die waren, sind eigentlich immer noch da.

I.: Mich interessieren jetzt alle Ihre Erfahrungen, die Sie (in der EB) gemacht haben?

Brick: „(...) habe ich dann so die Probleme geschildert und, ja, letztendlich ist er da gar nicht drauf eingegangen ... hab' dann aber trotzdem weiter versucht, mit ihm ins Gespräch zu kommen (...) er hat eigentlich überhaupt nicht nachgefragt, wenn ich was erzählt habe, ich glaube, da sind in den ganzen Stunden drei Fragen von ihm gestellt worden“ (25-52)

I.: Könnten Sie mir vielleicht, also da sollte was mehr passieren, da sollten konkrete Schritte stattfinden, was sollte da konkret passieren, damit ich ...

Brick: Vielleicht (hatte) er schon die Vorstellung, es muss im Kleinen anfangen, aber dann hat er mir nicht deutlich zu verstehen gegeben, ne, dass ich das Gefühl hatte, ja, meine Probleme liegen irgendwo völlig auf andere Ebene und da muss jetzt wirklich irgendwas passieren, das kann ich, da kann nicht so lari-fari angefangen werden, sondern da muss jetzt, müssen jetzt irgendwelche Schritte stattfinden“ (298-303)

(...) „dann lass' uns zusammen darüber nachdenken, was man verändern kann“ (362);

(...) „was können wir tun, ne, oder was kann ich tun, was können Sie, wo können Sie mir helfen?“ (458).

Frau Bricks Sozialstatus als geschieden Alleinerziehende von drei Kindern wird verschärft durch ihre Alkoholerkrankung, manifest während zweier

⁴⁸ siehe Brick, Seite 144.

Schwangerschaften („sie [die Kinder, darunter die von ihr als problematisch empfundene Tochter, V. K.] haben mich noch drei Jahre in der Sucht erlebt“, 161), diese Erkrankung erkennt sie als verantwortlich für die Beziehungsprobleme mit ihrer Tochter („aufgrund der Sucht (war ich) nie in der Lage, Grenzen zu setzen ... kompetent Respekt einzufordern“, 173f). Neben einer akuten Rückfallgefahr aufgrund der ungelösten Beziehungsprobleme zu ihrer mit Essstörungen kämpfenden Tochter hat Frau Brick auch die Fortführung ihrer eigenen Sucht-Biographie in der Folgegeneration, also ihrer Tochter befürchtet („ich hab' mit zwölf Jahren angefangen zu trinken, das ist ihr Alter“, 307f). Unter das Stichwort „Probleme mit meiner Tochter“ hat Frau Brick die Unfähigkeit einer Verständigung mit ihrer Tochter im Alltag subsumiert („ich komme nicht mehr mit ihr klar im Alltag ... helfen Sie mir“, 218f), der außerdem von Rivalitäten („Machtkämpfe“, 149) und von einem aus Sicht der Nutzerin herabsetzenden Verhalten der Tochter ihr gegenüber geprägt war („sehr, sehr böse“, 153, „sehr ausfallend und sehr respektlos“, 155) und von körperlicher Gewalt durch die Mutter begleitet war („ein paar [Backpfeifen, V. K.]“, 1182). Frau Brick bringt die schwierigen Umstände des Geburtsverlaufs in Erinnerung (eine „blöde, blöde Geburt“, 163) sowie ihre anfängliche Weigerung, das Baby anzunehmen („ich hab' sie zuerst nicht haben wollen“, 164f), die Tatsache ihrer Frühgeburt („in der 33. Woche zur Welt gekommen“, 166) sowie die Trennung von Mutter und Kind für drei Wochen nach der Geburt, da das Kind „unterversorgt“ (167) war. Damit spricht sie von den klassischen Faktoren, deren Zusammenwirken von der Bindungsforschung als „Bonding-Probleme“ bezeichnet werden,⁴⁹ und die problematische Mutter-Tochter-Beziehung (mit)erklären können. Nicht zuletzt muss zur Einschätzung der Schwere dieses Falles gewürdigt werden, dass die manifeste Alkoholsucht noch „drei Jahre“ (161) nach der Geburt angehalten hat („... mit den ganzen Persönlichkeitsveränderungen, die da so stattfinden“, 161f).

Frau Brick war durch den Dauerkonflikt mit ihrer Tochter am Rande ihrer Kräfte („hat mich so fertig gemacht“, 67, „ich hatte so Schuldgefühle, mir ging's wirklich richtig schlecht mit dieser ganzen Situation“, 68). Daraus resultierte eine große psychische Niedergeschlagenheit („(ich war so) verzweifelt, dass ich definitiv eigentlich gar nicht

⁴⁹ Unter „bonding“ versteht man (u. a.) den ersten, Bindung stiftenden (Haut)Kontakt zwischen Mutter und Neugeborenem (direkt) nach der Geburt; vgl. Brisch/Hellbrügge 2003; Strauss/Buchheim/Kächele 2002; über die Folgen eines misslungenen bonding: Shore 2007.

mehr wusste, wo ich lang zu gehen habe“, 67) und Hilflosigkeit („ich habe mich meiner Tochter gegenüber hilflos gefühlt“, 130), diesem „nervenaufreibend[en Zusammenleben, V. K.]“ nicht mehr gewachsen zu sein, so dass sie sich ständig in der Gefahr eines „Rückfalls“ in Alkoholmissbrauch (128, 305, 308) befand. Ebenfalls dringlich war der Nutzerin ein sofortiges professionelles Eingreifen zur Abwendung der „Gefahr“ (303), dass ihre Tochter ebenfalls mit einer Suchtkarriere beginnt.

Es ergeben sich daher folgende Nutzenschwerpunkte. Zum einen wollte Frau Brick bei der Verbesserung der Mutter-Tochter-Beziehung Hilfe erhalten, möglichst im Rahmen von Dreier-Gesprächen zwischen dem Berater, Frau Brick und Tochter („ich wollte schon, dass sie möglichst von Anfang an, also jetzt wenigstens ab der zweiten Sitzung mit eingebunden wird“ (144, 247, 367f), zum anderen lag ihr an der Behandlung der persönlichen Probleme ihrer Tochter: „Guck mal nach bei ihr“ (361), lautete Frau Bricks Aufforderung an den Berater. Eine Konkretisierung der Nutzenerwartungen von Frau Brick bestand im methodischen Vorschlag einer niederschweligen Beratung, nämlich der Augenscheinnahme des Geschehens vor Ort (dass „der Berater selbst mal rausgeht und sich diese Situation dann ansieht“, 1027). Ihre Erwartung an den Berater, den „Alltag ein(zu)beziehen“ (414, 486) ist als methodischer Hinweis auf die Bedeutung der lebensgeschichtlichen Hintergründe für die Nutzeneffizienz zu verstehen.

Frau Bricks Erwartung ging über den individuellen Nutzen hinaus, sie hatte den familiären Kontext im Blick, das heißt, alle Familienmitglieder sollten in die Lösungsgestaltung eingebunden sein („alle in der Familie einbeziehen“, 1166). Hier bezog sie sich ausdrücklich auf das „Modell“ der RTL-Serie „Super-Nanny“, das nach ihrer Einschätzung eine „komplexe Hilfe für die ganze Familie“ (1246) sei (vgl. Seite 130). Zur Erzielung eines Nutzens legt sie den Akzent auf die „begleitende Hilfe“ (1176), Beratung soll sich in der betroffenen Familie vor Ort aufhalten („dass der Berater selbst mal rausgeht und sich diese Situation dann ansieht“, 1027), dabei den alltäglichen Umgangston, die lebensweltlichen Kommunikationsakte beobachten, um gegebenenfalls sofort einschreiten und Eskalationen verhindern zu können („dass jemand kommt und guckt, wie läuft der Alltag ab und wo kann man ansetzen, um da was zu verändern“, 413). Diese der RTL-Serie abgewonnenen Nutzenperspektive wollte Frau Brick sowohl auf die Mutter-Tochter-Beziehung angewandt wissen als

auch auf den Hilfebedarf ihrer Tochter („braucht J. [die Tochter, V.K.] speziell wirklich für sich ganz dringend alleine auch Hilfe“, 413). Allgemein gesprochen lautet das Resümee aus dem Beispiel Brick, dass der erwartete Nutzen einer Notfall-Beratung darin bestehen kann, aus der persönlichen Wahrnehmung des problematischen Geschehens heraus die für die Nutzenziele richtigen Interventionen einzuleiten.

Da die primäre Nutzenerwartung von Frau Brick sich auf die Lösung der Probleme mit ihrer Tochter konzentrierte, steht die Entscheidung über den Abbruch in unmittelbarem Zusammenhang mit der Frage, ob hier eine Lösung gelungen ist. Diese Frage ist zu verneinen, denn der Berater ist auf den Wunsch von Frau Brick, die Tochter einzubeziehen, nicht eingegangen; damit war auch die zweite Nutzenerwartung, eine potentielle Hilfe für ihre Tochter zu sein, verfehlt. Alle hier zusammengestellten Zitate verdeutlichen zum einen den Status ihrer Notsituation, der beim Professionellen ohne angemessene Handlungsresonanz geblieben ist. Zum andern hat die Nichtbeachtung dieser Notsituation sowie der mit ihrer Tochter verwobenen Relevanzkontexte den Beratungsabbruch nach sich gezogen. Nichtbeachtung des lebensweltlichen Relevanzkontextes in diesem Sinne stellt folglich eine gravierende Nutzungsbarriere dar.

Im letzten Beispiel geht es um Frau Stein, die während der Erziehungsberatung eine Paartherapie begonnen hatte, die zur Familienberatung ausgeweitet werden sollte, aber nach vier Sitzungen abgebrochen wurde. Zu den Paarproblemen war es im Zusammenhang mit den Schulproblemen ihres Sohnes mit ADS gekommen; Frau Stein erwähnt die Erkrankung an „borderline“ (Persönlichkeitsstörung).

I.: Mit welchen Vorstellungen sind Sie in die Familienberatung gegangen?

Stein: Ja, wie gesagt, dass er konkreter ist, dass er uns hilft im Alltag zurecht zu kommen ... Also jetzt nicht nur hilft zu zeigen, was ist früher gewesen, sondern dass er das verbindet, verbinden kann mit Sachen, die jetzt im Moment einfach nicht gut laufen ...das stand wirklich bei uns auf der Kippe, dass mein Mann ausziehen sollte, also ich hab' gesagt, wir müssen uns trennen, das ging gar nicht mehr, und da hätten wir ganz konkret Hilfe gebraucht, jemand der sagt, so jetzt ändern wir in dem Moment ...der uns nen Tipp gibt, was wir jetzt erst Mal sofort ändern können

- I.: nicht nur ein bisschen mehr praktische Hilfe, sondern
- Stein: Wirklich in Alltag eingreifen ... ja, der genau wirklich da eingreift, und mal auch nen Schnitt macht und sagt, so hier muss jetzt mal eine Stoptaste gedrückt werden ... wir waren wie ein Hamster im Rad, wir sind dann gelaufen, gelaufen und waren immer auf einer Stelle, das wurde nicht besser, eigentlich sogar noch schlimmer, 215-236.
(...)
- I.: Was für ein Gefühl hatten Sie z.B., was hatte Berater für eine Problemsicht?
- Stein: (...) also gerade jetzt im nachhinein glaube ich, dass er da sein Programm gemacht hat (...) also ich hatte nicht das Gefühl, dass er beobachtet, wo jetzt im Alltag unsere Probleme sind. (417-425)
- I.: Was würden Sie sagen, was sollte der Berater anders machen?
- Stein: Ähm, individueller sein ... also schon individueller darauf eingehen, welches Paar oder wer da vor einem sitzt und was die halt vorbringen (...) ich möchte nicht das Gefühl haben, dass jemand sein Programm abspult, sondern dass er sieht, wer wir sind und was für uns wichtig ist.
- I.: Ja, was soll er noch anders machen, dass Sie das Gefühl haben, dass er individuell ist, dass Sie einfach sich wohlfühlen?
- Stein: Ähm, ... ((6)) ... ja so einfache Dinge auch, dass er vielleicht mal nachfragt, ne, wie ist es jetzt in der vergangenen Zeit gewesen, dass er auch nachfragt (...) wo unsere größten Probleme sind (631-654).
- I.: Mhm, was würden Sie sagen, woran lagen die Schwierigkeiten damit er ... Ihre Probleme versteht?
- Stein: (...) vor allen Dingen hat er nicht erkannt, dass wir jetzt sofort Hilfe brauchen in dem Moment, und dass für uns wichtig ist, dass unser Alltag besser funktioniert, denn wir haben auch Kinder, und die leiden darunter, das hat sich gegenseitig hochgespitzt, also Probleme mit unsere Sohn, dann kommen unsere Probleme dazu, natürlich auch ein Teil meiner [borderline, V.K.]-Problematik, alles kommt zusammen und das hat sich wie eine Spirale weiter fortgesetzt und, ähm, wenn er das alles einbezogen hätte von Anfang an, dann glaube ich, hätte er auch viel besser erkannt, dass er besser in unseren Alltag hätte eingreifen müssen und nicht in unsere Vergangenheit (901-913).

Die Nutzenerwartung von Frau Stein war in eine vielfache Problemlage eingebunden. Zum einen schilderte Frau Stein ausführlich die großen Schulprobleme ihres Sohnes, dessen ADS-Symptomatik zu schwankenden Schulleistungen und Ergebnissen geführt und weshalb die Familie erste Beratungshilfen in Anspruch genommen hat. Aus diesen Problemen resultierten die Nöte der Eltern, für den Jungen den richtigen weiterführenden Schultyp zu finden („wir wussten nicht, wie es schulisch weitergehen soll“, 53), bis er in eine heilpädagogische Einrichtung wechselte. Zum anderen waren es die Schwierigkeiten im Umgang mit den Schulleistungsdefiziten, die zu den bestehenden ehelichen Problemen dazu gekommen sind („hat sich gegenseitig hochgespitzt“, 908; „zwischen uns (sind) halt auch Probleme aufgetreten, dass wir uns öfter gestritten haben, und das wurde halt immer mehr“, 25f.). Hinzu kam als weitere Belastung, dass auch das zweite Kind, der jüngere Bruder, selbst an den Rande des Zusammenbruchs kam („der hat wirklich Aussetzer gekriegt ... der hat den Zusammenbruch gekriegt, hat geschrieen, geweint, völlig hysterisch, wollte weg laufen, wir mussten die Türen abschließen“, 1203-1207). Und schließlich litt Frau Stein an „borderline“, eine Persönlichkeitsstörung, welche die familiär schwierige Situation mitbelastet hat und da vor allem die eheliche Beziehung („ein Problem war (...) dass er oft nicht verstanden hat, was mit mir passiert oder warum Dinge [unter borderline-Einfluss, V. K.] so passiert sind“, 509-513).

Aus der Darstellung von Frau Stein geht hervor, dass in ihrer Sicht die Lage dieser Familie aufs Äußerste angespannt war. Sie spricht davon, dass dramatische Entscheidungen in der Luft lagen („dass mein Mann ausziehen sollte“, 222, „wir müssen uns trennen“, 223), obwohl die beidseitige Absicht auf Fortsetzung von Ehe und Familie bestand („dass wir uns lieben, war klar, dass wir zusammen bleiben wollen, auch, nur mit ständigen Streiten geht das halt nicht“, 144-146). Insgesamt charakterisierte sie die Notsituation damit, dass Ehe und Familie „auf der Kippe gestanden“ (221-223) seien und man an den Berater die Erwartung gerichtet hat, dass er seine Kompetenzen zur unmittelbaren Abhilfe der Belastungen einsetzt („der uns ne Tipp gibt, was wir jetzt erst mal sofort ändern können“, 225). Mit anderen Worten, Frau Stein erwartete vom Berater direkte und sofortige Interventionen („wirklich in den Alltag eingreifen“, „jetzt muss mal eine Stoptaste gedrückt werden“, 231-236). Wie in den vorigen Analysen fallen auch hier charakteristische Begriffe, die

eine Notsituation signalisieren: die Dringlichkeit („auf der Kippe“, „Stoptaste“) und die Unaufschiebbarkeit („sofort“).

Mit Blick auf die Nutzenerwartungen hat Frau Stein unterschiedliche Vorstellungen geäußert. Eine zentrale Zielsetzung für die Beratung bestand darin, zunächst die Notsituation zu beenden, die in der Destabilisierung der Familie durch die fortgesetzten Streitigkeiten unter den Eheleuten bestand. Der Entschluss zu einer Paartherapie verfolgte die Absicht, hierin eine Soforthilfe zu erhalten, so dass „unser Alltag besser funktioniert, denn wir haben auch Kinder, und die leiden darunter (...)“ (906-908). Für die konkrete Hilfe bei Streitigkeiten im Ehealltag äußerte Frau Stein zum Beispiel den Wunsch nach Konkretisierung kommunikationspraktischer Tipps: Wie könnte einer von beiden die „Stoptaste drücken“ um Streitigkeiten in Grenzen zu halten, sie möglichst abzubauen. Die Nutzenerwartung bestand unter anderem in der Hoffnung auf „was Handfestes“ (133), „was Konkretes“ (142, 986), „kleine Ratschläge“ (929) etwa zur Gestaltung eines schönen Abends unter den Eheleuten. Mit Blick auf die gefährdete Paarbeziehung hat sie sich vom Berater Tipps erhofft, deren Umsetzung im Ehealltag den Umgang miteinander („Zurechtkommen“ 140-142, 986-988) verbessert hätte. Ein weiterer Nutzen in diesem letztgenannten Sinn sah Frau Stein in einer Hilfestellung, die sich als Energie zur Aufrechterhaltung der ehelichen Beziehung auswirkt („Unterstützung, dass wir mehr Kraft haben, das alles durchzuhalten“, 1050-1052).

Bei dem Versuch, die Nutzenerwartungen zu konkretisieren, verwendet Frau Stein auffällig oft den Begriff „Alltag“: Der Berater sollte „in den Alltag eingreifen“ (913), er sollte mithelfen, „dass der Alltag besser funktioniert“ (903), „dass (die Eheleute) im Alltag besser zurecht kommen“ (140-142). Um dies leisten zu können, hat man vom Berater erwartet, dass er herausfindet, „wo jetzt im Alltag unsere Probleme sind“ (425). Der Begriff „Alltag“, so kann man im Fall Stein den Schluss ziehen, steht symbolisch für ein Nutzenverständnis, das in der Lebenswelt seine Wirksamkeit unter Beweis stellen muss. Frau Stein erwartete ein professionelles Verhalten, das aktiv nach den subjektiven Relevanzkontexten fragt, das Netzwerk sozialer Bezüge fokussieren sowie deren Verknüpfung mit ihrem Lebensganzen reflektieren sollte. Erst vor diesen Hintergründen können Hilfsangebote für die Nutzerin „konkret“ und

„handfest“, das heißt: im „Alltag“ relevant sein und insbesondere: akuten Problemen gerecht werden.

Frau Stein stellt in ihrem Resümee ganz nüchtern fest, dass der Berater „überhaupt nicht hat weiterhelfen können“, (146). Mit einer gewissen Enttäuschung und Verzweiflung konstatiert sie überdies, dass die vier, eventuell sechs Beratungssitzungen aus ihrer Sicht keinerlei Bewegung in den Problemalltag gebracht habe und er sich eher noch verschlechtert hat („Ausschlaggebend war vor allen Dingen, dass wir gemerkt haben, dass wir nicht weiter kommen, dass mit uns nichts passiert ... dass (es) manchmal fast noch schlimmer (wurde)“, 379). Die Zweifel von Frau Stein an der Kompetenz des Beraters kleidet sie in die Feststellung seiner Wahrnehmungsdefizite, aufgrund derer er die Notsituation dieser Familie sowie die hohe Dringlichkeit von gezielten Handlungen seinerseits übersah („er hätte das alles sehen müssen (was bei uns schief läuft, V.K.), um zu erkennen, dass wir jetzt sofort was ändern müssen“ (928-929). Hinzu kommt der Verdacht von Frau Stein, bestätigt von ihrem Mann, der Berater habe einseitig Partei ergriffen („(stand) auf der Seite meines Mannes“, 493-496).

Die angeführten Zitate sind Mosaiksteine, aus denen sich die Abbruchgründe zusammensetzen. Im Kern bestehen sie darin, dass der Berater im Verlauf der vier Sitzungen (113)⁵⁰ die zugespitzte Lage dieser Familie nur ungenügend erfasste, dass er aus Sicht von Frau Stein den Stillstand in der Kommunikation zwischen den Ehepartnern falsch einschätzte und dass sein Maßnahmenpaket der Aufgabenverschreibungen als „Programm-Abspulen“ (643f) aufgefasst wurde, dass er der Relevanz der Problemlage nur unzureichend Bedeutung schenkte und daher der Nutzenerwartung auf Wiederherstellung der Kommunikationsfähigkeit zwischen den Eheleuten nicht entsprach, von der sie sich einen wesentlichen Lösungsbeitrag zu allen anderen Problemen in der Familie erwarteten.

⁵⁰ Über die Anzahl war sie sich nicht mehr sicher, an anderer Stelle spricht sie von fünf bis sechs Besuchen (277).

4.3.1.2 Nichtbeachten lebensweltlicher Rahmenbedingungen

Nachfrager einer Erziehungsberatung suchen Hilfe, um den Realisierungsprozess ihres in Schwierigkeiten geratenen Lebensentwurfs fortsetzen zu können. Dieser Lebensentwurf wird bestimmt von verschiedenen Anforderungen mit je eigenen Realisierungsbedingungen. Im Zentrum steht hier vor allem der Arbeitsplatz als eine der zentralen Prioritäten sozialer und ökonomischer Reproduktion in der Gegenwartsgesellschaft. Die sich hieraus ergebenden Pflichten wie zum Beispiel die Einhaltung von Arbeitszeiten müssen ganz vorrangig beachtet und bewältigt werden, da negative Sanktionen aus Pflichtverletzungen mit gravierenden Nachteilen verbunden sind, unter Umständen kann es den Verlust der wirtschaftlichen Autonomie bedeuten, falls der Arbeitsplatz aus solchen Gründen verloren geht. Daher ist unübersehbar, dass die Rahmenbedingungen individueller Reproduktion einen eigenen Relevanzkontext darstellen, der für Nutzer einen hohen Stellenwert hat und dessen Beachtung sich entscheidend auf den Nutzen sozialer Dienstleistungen auswirkt.

Im nun folgenden Abschnitt werden jene formalen Aspekte thematisiert, die den strukturellen Ablauf einer Beratungsinstitution prägen: Ihre Arbeitszeiten und damit der Terminrahmen, den sie potentiellen Nutzern zur Verwirklichung ihrer Hilfserwartungen anbieten. Damit verbunden sind Kapazitätsfragen, ob Nutzer schnellen Zugang finden zu den Dienstleistungsangeboten. Das heißt, auch in formaler, nicht nur in inhaltlicher Hinsicht muss ein Passungsverhältnis gegeben sein, damit Nutzer ihre Erwartungen realisieren können.

Im ersten Beispiel wird die Fallgeschichte von Frau Coenen analysiert. Sie ist alleinerziehend und berufstätig und möchte Rat einholen zu Verarbeitung negativer Erfahrungen ihrer Tochter im Kindergartenalter. Diese machen sich durch ungewöhnliches nächtliches Verhalten (Bettflucht, Einnässen) bemerkbar, was sie als Folge der Wahrnehmung von aggressivem Verhalten ihres Vaters gegenüber der Mutter, Frau Coenen, deutet.

I.: Wie kam es dazu, dass Sie sich bei der Erziehungsberatung gemeldet haben?

Coenen: Mhm, und zwar, weil ich bei meiner Tochter Auffälligkeiten bemerkt habe, Verhaltenssachen so, also zwinkernde Augen, sie wird jede Nacht wach, sie steht grundsätzlich also, kommt sie jede Nacht zu mir rüber, also ich hab' gemerkt, dass bei meiner Tochter einfach was nicht stimmt und daraufhin bin ich auch dann dahin gegangen, weil es ist einfach viel passiert, sie hat auch viel mitbekommen in der Ehe und so was alles, also, ich wollte einfach, muss Hilfe haben für sie (...) damit sie später keinen Schaden hat.

I.: Was genau war Ihr Ziel bei der Erziehungsberatung?

Coenen: Hm, zu wissen, sie erzählt mir immer, sie hat wahnsinnige Angst vor dem Vater, wenn sie ihn draußen sieht, dann geht sie rennen, um diese ganzen Sachen einfach zu bewältigen, um ihr das Gefühl wieder weg zunehmen oder ne, um ihr da zu helfen einfach, dass sie keine Angst hat und das, was sie gesehen hat und miterlebt hat, dass sie das gut verarbeitet. Das war schon einiges, sie hat gesehen, wie er mich geschlagen hat und alle solche Sachen und das mehrmals. (3-23)

I.: (...) hatten Sie bestimmte Vorstellung an die Hilfe, wie die Hilfe aussehen sollte?

Coenen: Ja, dass auf jeden Fall, dass man mir ein bisschen entgegen kommt, vor allem, wenn man alleinerziehende und berufstätige Mutter ist irgendwie, oder?

I.: Wie sollte das aussehen?

Coenen: Ja, dass auch die Sprechzeiten auch so gelegt werden können, dass auch ich das schaffen würde mit meiner Tochter dahin zu kommen und nicht dass ich auf Hilfe von Anderen angewiesen bin, damit ich meine Tochter zur Beratungsstelle kriege, also das finde ich, ne, bisschen schlecht.

I.: Ja, okay, haben Sie das angesprochen bei der Erziehungsberatung?

Coenen: Ja, habe ich, aber die Psychologin, die jetzt für uns zuständig war (...) konnte Donnerstags z. B. nur alle 14 Tage, weil sie jeden Donnerstag irgendwie noch was Anderes hatte, weil Donnerstag wäre von mir ja auch sehr gut gegangen, ne, und einmal die Woche muss es ja sein, das ist auch wichtig, dass es einmal die Woche stattfindet und das war es aber nicht.

I.: Ähm, ja, Sie haben das angesprochen?

Coenen: Ähm, alleine schon, dass ich drei Tage die Woche gar nicht hier in (Stadt) eigentlich bin (nicht verständlich) und wie man das denn machen könnte und die haben sich gar nicht eingelassen, sie hat gesagt, sie kann das einfach nicht, da müsste man halt einen anderen Termin, ob ich da nicht jemanden hätte, der sie bringen könnte, ja, mh ... Ich hätte immer Donnerstags, Freitags gekonnt, aber da hatten irgendwie die nie Sprechzeiten gehabt oder irgendwie so was, also (...) ja, sie konnte das irgendwie nicht, weil so die ab fünf Uhr oder so hätte sie sowieso die Termine, gäbs keine mehr, weil sie, glaube ich, nur bis fünf arbeitet, die arbeiten auch gar nicht so lange, oder?

I.: Ja, und wie kamen Sie dann klar, wie haben Sie Ausweg gefunden?

Coenen: Ja, (...) und dann habe ich irgendwann mit meiner Mutter gesprochen, dann haben sie sich angeboten, weil ihr Freund, der kann sich das zeitlich ein bisschen einteilen und dann haben sie gesagt, ja, okay, dann mach wir das, dann würde er sie jeden Montag um neun Uhr dahin bringen und auch wieder abholen und in Kindergarten bringen ...

I.: Und was passierte dann?

Coenen: Ja, ist alles in Ordnung gewesen ... obwohl, ich muss ganz ehrlich sagen, sie war nie gerne mit ihm [dem Freund von Frau Coenens Mutter, der sich als Fahrer bereit erklärte, V. K.], das passte meiner Tochter nicht, deswegen das war für mich alles kein gutes Gefühl. Ich wollte das eigentlich alles gar nicht haben alles gar nicht so haben, weil ich wusste, dass sie mit ihm alleine sich überhaupt nicht wohlfühlt, deswegen war das für mich immer, immer irgendwie so, äh, schwer, alles (...)

I.: Okay, zwei, drei mal und dann kam es zum Abbruch? Wieso?

Coenen: sie [Frau Coenens Mutter, V. K.] hat sich nicht gemeldet drei, vier Wochen lang oder so und auch die und auch die Termine natürlich fallen gelassen ...

I.: Also, das heißt, in der Zeit, wo (Tochter) S. Termine bekommen hat, da konnten Sie auf gar keinen Fall ... aber in der Zeit, wo Sie konnten, konnte die Beraterin nicht.

Coenen: ganz genau, mhm (39-139)

I.: Und wie meinen Sie, wie könnte man diesen Abbruch verhindern, wenn die Erziehungsberatungsstelle was anderes machen könnte?

Coenen: Sie hätte mir andere Termine anbieten müssen, finde ich, also wenn ich schon berufstätig bin, ne? ... dass man mir da irgendwo entgegen kommt, weil diese drei Tage montags, dienstags, mittwochs, da war ich von morgens bis abends unterwegs, ich war um fünf, halb sechs wieder hier, ja, und dann (nicht verständlich) keine Zeit, nichts mehr und deswegen, das ist schon schwierig gewesen. (171-181)

I.: Ja, könnten Sie sich vorstellen, noch mal in die(selbe) Erziehungsberatung zu gehen?

Coenen: (...) jetzt versuche ich erst mal andere Stellen, wenn es gar nicht gehen würde, würde ich da wieder hingehen.

I.: Mhm, und warum versuchen Sie jetzt erst mal andere Stelle?

Coenen: Ja, weiß ich nicht, weil die mich einfach abgeblockt haben, bin ich auch bisschen irgendwie enttäuscht (...) Ja, die haben einfach gemeint, ich bräuchte ja die Hilfe nicht mehr, obwohl ich das Problem erklärt hatte (...) und an dem nächsten Termin hatte ich dann morgens angerufen, weil, ich hatte meine Freundin gebeten, bring' sie [die Tochter, V. K.] mir bitte dahin, meine Freundin (hat) alles in die Wege geleitet, war schon auf dem Weg dahin, ich rufe an, (die Beraterin selbst) sagt: *„Frau Coenen den Termin habe ich jetzt gestrichen, weil ich dachte, Sie kommen sowieso nicht, Sie wollten nicht mehr“* ... ich (war) erst mal raus aus diesem Programm und dann muss man teilweise ein Jahr warten, bis man in dieses Programm reinkommt und dann war natürlich kein Platz mehr frei (197-255).

Frau Coenen, die alleinerziehende, berufstätige Mutter, möchte für ihre kleine Tochter eine sozialpädagogische Hilfestellung zur Verarbeitung traumatischer („wahnsinnige Angst vor dem Vater“, 17f) Gewalterfahrungen in der Ehe („sie hat gesehen, wie er [der Vater, V. K.] mich geschlagen hat“, 22) organisieren. Mittlerweile getrennt lebend, also alleinerziehend, war Frau Coenen aufgrund ihrer Teilzeit-Berufstätigkeit von Montag bis Mittwoch auf eine terminliche Flexibilität der Beratungsstelle angewiesen. Frau Coenens eigene Terminangebote schlossen Donnerstag und Freitag ein, diese kollidierten jedoch mit dem vollen Terminkalender der Beraterin, die nur donnerstags im Einsatz und an diesem Tag auf lange Zeit ausgebucht war. Daraufhin hat Frau Coenen im Familienumfeld einen Stellvertreter

gefunden, der zum Fahrdienst der Tochter (zur Therapie und zurück in den Kindergarten) bereit war, und zwar den Freund ihrer Mutter. Aufgrund familieninterner Konflikte, so Frau Coenen, unterblieben diese Fahrten mehrfach hintereinander („zwei oder dreimal“, 100f) mit dem Ergebnis, dass die Beratungsstelle ohne vorhergehende Rücksprache mit Frau Coenen die Zusage des Therapieplatzes aufhob.

Frau Coenens Nutzenerwartung an die Institution war an die Möglichkeit der persönlichen Begleitung ihrer Tochter zur Therapie geknüpft, was jedoch aufgrund ihrer Arbeitszeiten nicht möglich war. Dabei hatte Frau Coenen bereits ein schlechtes Gewissen, dass sie außerstande war, ihre Tochter auch nur vom Kindergarten abzuholen („meine Tochter vom Kindergarten abholen, dazu war ich noch niemals in der Lage, das fand ich sehr schlimm“, 526-528). Die Begleitung zur Therapiesitzung wäre aus vielen Gründen hilfreich gewesen, zum Beispiel bei der Bewältigung des eigenen Umgangs mit der Problematik der Tochter sowie bei der Einübung gemeinsamer neuer Verhaltensweisen. Mit Blick auf die Tochter hat sich der Nutzen zum Teil erfüllt („auch für S. war das angenehm da,“ 158), sie sei „sehr gerne hingegangen“ 160-163).

Frau Coenen hat noch versucht, ihre eigene Flexibilität zu erhöhen. Zum einen hat sie sogar in Erwägung gezogen, ihre Arbeitsfähigkeit zu manipulieren („ein, zwei Tage Job sausen lassen, Krank schreiben lassen“, 166-168). Zum anderen hat sie ihren Arbeitgeber um zeitliche Freistellung gebeten („habe meiner Chefin gesagt, dass das [die Begleitung der Tochter zur Therapie, V. K.] jetzt wichtig ist ob ich nicht montags oder dienstags, zwei Stunden später kommen könnte oder so...“ 511-521), die jedoch erfolglos war („ich hab' Schüler von 8 bis 16 Uhr gehabt, und kann man nicht sagen, ne, kommt zwei Stunden später, die Lehrerin, das geht ja nicht“, 516f) . Auch eine weitere Belastung ihrer Freundin, zusätzlich zu deren Einsatz im Bringen und Abholen der Tochter von und zum Kindergarten an den Tagen ihrer Berufstätigkeit (Montag bis Mittwoch), wollte Frau Coenen ausschließen („ich hab' meine Freundin auch gefragt und und und immer verlangen, konnte ich von ihr auch nicht, sie hat meine Tochter schon zum Kindergarten gebracht und abgeholt, die drei Tage immer, weil ich ja nicht konnte“, 518-521).

Da die Institution einseitig das Ende des Programms veranlasst hat, wurde die Frage nach Abbruchmotiven eher hypothetisch gestellt, nämlich ob diese Beratungsstelle für weitere Beratungen in Frage käme. Frau Coenen schloss dies mit Zögern (nur „wenn es (an anderen Stellen) gar nicht gehen würde“, 204f) weitgehend aus, da die Enttäuschung über das Verhalten der Institution in zwei Punkten außerordentlich groß war. Sie bezog sich zum einen auf das nichtvorhandene terminliche Entgegenkommen, um ihr die Begleitung und Teilnahme an der Therapie zu ermöglichen („weil sie mir auch nicht irgendwie entgegen gekommen sind, auf andere Tage Termine zu geben“, 421f). Der zweite Aspekt der Enttäuschung bezog sich auf die Aufhebung der Therapieplatzzusage („ich war richtig enttäuscht von der EB, weil, das hätte ich nicht gedacht, weil die wussten ganz genau, dass es sehr wichtig ist, dass es ihr für S. auf jeden Fall und dann da nicht weiter zu machen, mhm, obwohl ich das Problem erklärt hatte ... nicht gut, nicht gut“, 534-536). Aus diesem Grund kam noch das Gefühl hinzu, von der Beratungsstelle „im Stich gelassen“ (299) worden zu sein. Zudem fühlte sich Frau Coenen „abgeblockt“ (207), da mit dem Ausschluss aus dem Therapieprogramm (sie war „erst mal raus aus dem Programm“, 253) sie einen Therapieplatz für ihre Tochter ganz neu hätte beantragen müssen, die Wartezeiten lagen seinerzeit bei „ca. 1 Jahr“ (254); somit war die Behandlung ihrer Tochter abgebrochen, ohne eine vollständige Heilung ihrer Beschwerden erzielt zu haben.

Das entscheidende Motiv für den Abbruch formuliert Frau Coenen hypothetisch positiv: „(Ich) hätte auf jeden Fall weiter gemacht, wenn die mir irgendwo ein bisschen entgegen gekommen wären, aber ich hab’ auch die zwei Tage in der Woche zur Verfügung gestellt, Donnerstag, Freitag, ist doch okay, finde ich.“ (360-362). Somit kann man den Schluss ziehen: Fehlt es einer Beratungsinstitution an der Bereitschaft oder an der personellen Kapazität, gerade den Nutzern, die aus beruflichen und persönlichen Gründen nur eingeschränkt zur Verfügung stehen können, mit Terminvorschlägen eine Nutzung zu ermöglichen, dann entsteht auf strukturelle Weise eine Nutzungsbarriere, die einen Beratungsabbruch zur Folge hat.

Das zweite Beispiel für einen Nutzungsabbruch wegen mangelnder Berücksichtigung konkreter Lebensumstände, insbesondere von Reproduktionsbedingungen ist die Fallgeschichte von Frau Söndgen. Die alleinerziehende Frau Söndgen hatte

Kommunikationsprobleme mit ihrem kleinen Sohn, der entgegen ihrem Wunsch an der Beratung nicht beteiligt wurde. Der Abbruch erfolgte, als die institutionellen Terminangebote nicht mehr auf ihre Arbeitsplatzanforderungen abstimmbare waren.

I.: Könnten Sie mir jetzt die Gründe sagen für Abbruch?

Söndgen: Die Arbeit ... weil ich hatte neue Arbeit angefangen im Krankenhaus und da musste ich am Anfang total oft arbeiten (...) und dann wollte ich am Anfang nicht so im Krankenhaus immer sagen, dass ich da und da Frau brauche, oder dann eher gehen muss oder so, dann wäre ich direkt wieder weg gewesen ... direkt wieder gehen dürfen und das wollte ich natürlich auch nicht ... deswegen habe ich abgebrochen (321-333)

I.: Welche Zeit wäre optimal dann für Sie ?

Söndgen: Das hätte ich nicht sagen können, wegen Wechselschicht, mittags, abends, also ich hätte nie genau sagen können. (350-353)

I.: Und wie war es in der Erziehungsberatungsstelle, haben Sie, äh ...

Söndgen: Ne, die war so ausgebucht, der Terminkalender war so voll, da waren so viele, das wäre gar nicht möglich gewesen, die hat mich ja schon mal zwischen geschoben, aber ist ja auch nicht [so, dass das, V. K.] immer (ge)klappt, weil sind ja nicht immer alle abgesprungen (382-387)

I.: Aja, d.h. dass also die Zeiten da in der Erziehungsberatungsstelle, die sind sehr unflexibel ...

Söndgen: ja,

I.: wenn das flexibel wäre, dann wäre es auf jeden Fall von dieser Seite, von formale Seite, von organisatorische Seite dann kein Problem oder keine Barriere mehr.

Söndgen: ja, genau

I.: Und gibt es noch Gründe, die ausschlaggebend (...) gibt es noch Gründe warum?

Söndgen: Ja, und dann noch vielleicht wegen alleinerziehend, weil da weiß ich ja auch nicht immer mein Kind noch im Kindergarten, der ist ja noch im Stadtteil X, mit dem Bus komme ich ja schon eine Stunde, um den hin zu bringen, eine Stunde wieder zurück, sind ja schon zwei Stunden, wo ich ja schon unterwegs bin, um das Kind alleine wegzubringen, und das wird ja dadurch auch manchmal bisschen stressig für mich ... und das wurde

zeitlich auch immer ganz eng so, habe ich auch zeitlich manchmal nicht geschafft, weil der Weg einfach zu weit war, mit dem Kind immer (388-420).

I.: Was könnte Erziehungsberatungsstelle noch anderes machen, damit die Leute sich wohler fühlen und dann im Problem denen besser geholfen wäre?

Söndgen: Wenn die Termine auch nicht so, immer so lang auseinander wären, weil man wartet ja immer zu lange bis der nächste Termin immer kommt, dass sie Termine auch mal bisschen schneller hintereinander kommen und nicht immer mit so langen Pausen dazwischen.

I.: Wie lange haben Sie gewartet?

Söndgen: Also von der Anmeldung bis zum ersten Gespräch habe ich knapp zwei, drei Monate gewartet, das war ziemlich lange ... (448 -459).

I.: Und ähm, die weiteren Termine, wo Sie schon da waren, waren sie auch lange oder

Söndgen: Die waren immer so zwischen drei und vier Wochen auseinander

I.: Haben Sie das als, war das lange für Sie?

Söndgen: Ja, das war für mich ziemlich lange, die Abstände waren für mich zu lange, drei, vier Wochen immer (465-471)

I.: was könnte noch Erziehungsberatungsstelle anders machen, damit den Leuten geholfen wird in ihren Problemen?

Söndgen: Also kürzere Wartezeiten auf jeden Fall ...

I.: ja, kürzere Wartezeiten, flexible Zeiten ?

Söndgen: ja, genau. (508-513)

I.: Hat es lange gedauert, bevor Sie Erziehungsberatungsstelle aufgesucht haben?

Söndgen: Nein, ich hab' eigentlich total schnell eingesehen, dass ich Hilfe bräuchte, dass ich alleine nicht mehr klar komme, habe ich mir sofort eingestanden (556-560),

Frau Söndgen hat mehrere Beratungsstellen in Betracht gezogen und aufgesucht, um eine schnelle Hilfestellung für die Kommunikationsprobleme mit ihrem kleinen Sohn zu erhalten. Mit der zuletzt konsultierten Institution kam sie zunächst zurecht („... war ich schon ganz zufrieden“, 43), ein Zustand, der sich jedoch rapide

verschlechterte, nicht zuletzt, da man ihrem Wunsch nicht entsprach, das Kind in die Therapie einzubeziehen, und zwar auch in niederschwelliger Organisation („Also sie hätte besser (...) mal so'ne Sitzung mit ihm vereinbart, zum Beispiel nach draußen auf dem Spielplatz“, 150f, „indem sie mal hierher gekommen wäre, und sich das nur mal als Außenseiter ... angekuckt hätte“, 184f).

Der Wunsch auf eine Beobachtung und Behandlung des Kindesverhaltens im familiären Alltag verweist auf mehrere Hintergründe. Da ist zum einen der Umstand, dass für Frau Söndgen und ihren Sohn die Beratungsstelle lokalgeographisch sehr ungünstig gelegen schien, weshalb sie über einen hohen zeitlichen Aufwand klagte („... Weg einfach zu weit mit dem Kind, sind ja schon zwei Stunden, wo ich unterwegs bin...“, 403). Weiter muss in Betracht gezogen werden, dass das Kleinkind durch die lange Hin- und Rück-Reise im Bus hohen Belastungen ausgesetzt war, etwa in der Aufmerksamkeitsbeanspruchung mit Ermüdungsfolgen und einer Gefährdung des Nutzens. Frau Söndgens Lösungsvorschlag einer niederschweligen Beratung im kindlichen bzw. Nutzeralltag vor Ort war primär inspiriert durch die TV-Sendung „Supernanny“ (120f, 546-50) und hätte konkrete Nutzungsvorteile für Mutter und Kind beinhaltet.

Mit Frau Söndgens Aufnahme einer Arbeitsstelle in Wechselschicht traten gravierende Probleme auf, die Nutzungsoptionen zeitlich wahrzunehmen. Die institutionelle Angebotsorganisation erwies sich als inkompatibel mit den Arbeitszeiten, in die Frau Söndgen eingebunden war. Ihre Befürchtung eines sofortigen Verlustes des neuen Arbeitsplatzes („dann wäre ich direkt wieder weg gewesen ... direkt wieder gehen dürfen“, 332f) hat sie daher veranlasst, die Beratung abzubrechen. Einen Hauptgrund für den Abbruch sah sie in der fehlenden Flexibilität der Institution („der Terminkalender war so voll“, 383). In der Schlussbetrachtung des Interviews, als Frau Söndgen nach weiteren Hinweisen zur Verbesserung der institutionellen Nutzungsstruktur gefragt wurde, machte sie deutlich, dass aus ihrer Sicht es sowohl viel zu lange Wartezeiten bis zum Erstgespräch gab (508f) als auch zu lange Wartezeiten zwischen den Terminen gab (470f).

Insgesamt zeigt das Beispiel von Frau Söndgen, dass Beratungseinrichtungen viel stärker den lebensweltlichen Prioritätssetzungen der Nutzer Rechnung tragen

müssen. Hier sind es vor allem die individuellen Reproduktionsbedingungen, die für den einzelnen Nutzer einen zentralen Relevanzkontext darstellen, und sie bestimmen den Rahmen einer potentiellen Aneignung sozialpädagogischer Angebote. Verallgemeinernd kann man sagen: Erweisen sich institutionelle Angebote, etwa in der Termingestaltung als zu unflexibel oder können Institutionen bei außergewöhnlichen Nutzungserfordernissen aufgrund fehlender personeller Kapazität die Nutzererwartungen nicht erfüllen, dann muss man von Nutzungsbarrieren sprechen, auf die potentielle Nutzer mit dem Abbruch des Aneignungsprozesses reagieren.

4.3.1.3 Nichtbeachten von persönlichen Themen

Die Inanspruchnahme sozialpädagogischer Erziehungsberatung ist mit Nutzen-erwartungen verknüpft, die sich manchmal aus einer Vielfalt von Nutzenaspekten zusammensetzen, die aus persönlichen Themen der Nutzer hervorgehen. Der Gebrauchswert einer Beratung wird erhöht, wenn diese persönlichen Themen als subjektive Relevanzkontexte wahrgenommen werden, für die ein konkretes Nutzenangebot erwartet wird.

Zunächst geht es um die Fallgeschichte von Herrn Potthoff. Um Hilfe für seine Ehe zu erhalten, hat er eine Institution aufgesucht, die er bereits viele Jahre zuvor zusammen mit seiner Ehefrau zur Paarberatung konsultiert hatte. Herr Potthoff macht deutlich, dass er einen erheblichen Anteil an den Paarproblemen auf sich nimmt, wofür er seine biographische Entwicklung verantwortlich macht.

I.: Wie kam es dazu, dass Sie die Familienberatung aufgesucht haben?

Potthoff: Ja, dadurch, dass ich mit meiner Frau, also dass wir Probleme miteinander hatten und sie immer sagte, Du musst zur Therapie und dann habe ich gesagt, okay, ich mach' das, ne. (21-25)

I.: Ja, könnten Sie mir bitte sagen, was war genau das Ziel, Ihr Ziel von dieser Beratung?

Potthoff: Ja, dass ich wieder zu dem Punkt hin komme, dass es hier eine Harmonie in der Familie herrscht, ne (65-81)

- I.: (...) Was genau sollte er anderes machen, damit er als Hilfe, damit Sie ihn als Hilfe wirklich wahrnehmen?
- Potthoff: ja, vom Anfang an erst mal, so wie bei anderen Therapeuten gewesen ist, das Leben aufarbeiten, sage ich mal, meine Kindheit und alles, was jetzt in der ganzen Zeit gewesen ist, um dahinter zu kommen, warum ich so bin. (91-97)
- I.: War es nicht so?
- Potthoff: nein, nein, nein, (...) es wurde nur über die Situation gesprochen, die im Augenblick da war und die Ursachenforschung war nicht da, von seiner Seite aus, ne. (97-104)
- I.: (...) Würden Sie sich wünschen, dass er Sie z.B. fragen würde, also, wo wollen Sie Schwerpunkte setzen?
- Potthoff: Ja, erst mal kein Schuldgefühl äh, äh, äh, äh herbeirufen und äh, es war im Grunde genommen gar keine Hilfestellung im, im, im, in dem Gespräch, was wir geführt haben, sondern er hat jetzt nur gesagt, was, was ich will, ja, ich hab' gesagt, dass wir zu Hause wieder harmonisches Leben, äh, haben, ja (...) ja, wie gesagt, ich hab' über mich gesprochen, nicht über die allgemeine Situation, ne, ich mein', ich kann jetzt über meine Person reden, aber wenn das Umfeld nicht stimmt, und er nicht das Umfeld kennt, kann er auch gar nicht sagen, was hier los ist oder warum ich so bin. (132-151)
- I.: Sie haben gesagt, Sie konnten nicht bei diesem Berater Vertrauen aufbauen, was müsste passieren, was müsste er anders machen, damit Sie Vertrauen (...) aufbauen können?
- Potthoff: Ja, ich mein', dass man, so wie Sie jetzt, Fragen stellen und, und, und eben halt nicht jetzt in den letzten zwei Jahren sondern eben halt über längeren Zeitraum den Menschen kennen lernen und warum so was ist, vielleicht liegen ja die Wurzeln sage ich mal, dass die Wurzeln liegen halt in der Kindheit oder, oder ist irgendwas passiert, was man normal gar nicht weiß oder dran denkt und bei solchen Gesprächen erst wieder hervorgerufen werden. (340-354)
- I.: Welche Hilfe haben Sie erwartet von ihm ?

Potthoff: ja, dass man erkennt, woraus diese Situation entstanden ist und, und, und ..., sagt, da muss man dran arbeiten bzw. da muss man überlegen, wie man das ändern kann.

I.: ... was genau wollen Sie, was ist Ihnen sehr wichtig?

Potthoff: ja, erst mal, erst mal sage ich, mal die Familiensituation darstellen (...) was ist in der Familie überhaupt los, wie ist das Umfeld (...) normalerweise, normalerweise, sage ich so, wenn Probleme sind, mache ich zu, ne, dann schotte ich mich ab, so, und ... oder ich werde aggressiv, bloß ich merke nicht selber, meine Partnerin, die sagt mir das oder die Kinder sagen mir das (...) ich kann mir keinen Spiegel vorhalten und sagen, hör' mal, Du bist blöd, was Du jetzt gemacht hast, so, was ich mache, meine ich immer, das wäre richtig, ja, so und wenn so, bei solchen Gesprächen, dann muss das rauskommen, dass ich eben da blöd war oder das, ne, ... (395-424).

I.: Was würde in Ihrem Sinne (sein), was sollte in Ihrem Sinne [im Gespräch, V. K.] ablaufen?

Potthoff: ja, erst mal, erst mal Ursachenforschung (...) warum dieses Situation entstanden ist ... Ja und dann kann man was dran machen, da kann man was dran machen ... wie gesagt, man kann alles aufarbeiten. (473-489)

I.: Okay, das heißt, es war Ihnen sehr, sehr wichtig, dass der Therapeut sie ganz tief kennenlernt, Sie wirklich von Anfang an als Person kennenlernt?

Potthoff: Ja, er muss ja erst mal zu mir ein Vertrauen aufbauen ... aber bei dem Mann habe ich automatisch abgeblockt, da habe ich auch gar nichts mehr erzählt, weil es, es kam kein Vertrauen rüber ... (512-518)

Auf Bitten seiner Ehefrau entschließt sich Herr Potthoff zu einer Therapie. Insbesondere Stresssituationen („Haus, Beruf, und, und, und“, 74ff) lösen im Alltag bei ihm aggressives Verhalten aus, unter dem die ganze Familie leidet („wenn Probleme sind, mache ich zu oder ich werde aggressiv (...) mein Partnerin sagt mir das oder die Kinder...“, 416-421). Deshalb lag der zentrale Nutzen der Beratung darin, die familiäre Harmonie wiederherzustellen („wieder zu dem Punkt hinkommen, dass es hier eine Harmonie in der Familie herrscht“, 80f). Entscheidend für dieses Nutzenziel ist aus seiner Sicht, die Entstehung seiner für die Familie abträglichen Verhaltensweisen im biographischen Zusammenhang zu analysieren („... das Leben

aufarbeiten, sage ich mal, meine Kindheit und alles, was jetzt in der ganzen Zeit gewesen ist, um dahinter zu kommen, warum ich so bin.“ 91-97).

Nutzenleitend war Herrn Potthoffs während eines Kuraufenthalts erhaltene therapeutische Begleitung. Dort lernte er, seine aktuellen Verhaltensweisen im Kontext seiner Biographie zu betrachten,⁵¹ und diese Sichtweise brachte er in die Beratung ein. Es ging ihm darum, dass der Berater mit ihm „Ursachenforschung“ (93ff, 103, 294, 475ff) betreiben solle, es müsste die „Kindheit“ (105) aufgearbeitet werden, man müsse an die „Wurzeln“ seiner Verhaltensfehler (315, 347ff) gehen und darauf eine schonungslose „Fehleranalyse“ (901ff, 1226, 123, 1457-1463) gründen. Herr Potthoff bringt damit zum Ausdruck, dass seine Lebensgeschichte, die ganz persönlichen Umstände seiner Entwicklung als Mensch eine Quelle zur Lösung seiner Verhaltensprobleme sei.

Mit anderen Worten bildete aus Sicht von Herrn Potthoff die Aufklärung über die Entstehung individueller Verhaltensweisen („aufarbeiten“, 484-92) eine Voraussetzung für die Erzielung eines Beratungsnutzens, ehe die Einübung neuer Verhaltensweisen („dran arbeiten“, 380) als eigentliches Nutzenziel folgen konnte. Die methodische Anregung, eine Nutzenvoraussetzung über die biographische Analyse zu schaffen, ließ der Berater jedoch nach Meinung von Herrn Potthoff unberücksichtigt („Ich bin mit leerer Tasche dann wieder rausgegangen“, 1012), was in dessen Bereitschaft, die Beratung abzuberechnen, eingeflossen ist.

Im zweiten Beispiel ist die Fallgeschichte von Frau Stein noch einmal Anlass zur näheren Analyse. Im Rahmen der zunächst für ihren unter ADS leidenden Sohn gesuchten Hilfe, die dann zur Paarberatung ausgeweitet wurde, spielt auch ihre borderline-Erkrankung eine Rolle. Es stellt sich heraus, dass diese Thematik auf ein eigenes Nutzenpotenzial hinweist.

Stein: „Also, was auch noch vielleicht wichtig ist, ich bin ja selber auch in einer Therapie, ja, ich bringe auch meine Probleme mit, ich hab' das borderline-Syndrom und das weiß ich erst seit zwei Jahren, weil ich schon in der

⁵¹ Darum geht es im Kapitel 4.3.2.2 (S. 211f), das Herrn Potthoffs Referenzerfahrungen aufgreifen wird.

Klinik war (...) aber es war halt sehr schwer, und das war auch so ein Punkt, in dieser Stunde, wo wir da waren, sollte das absolut draußen bleiben und das ging nicht, weil das gehört zu mir (...) und das war ein Problem, was auch zwischen meinem Mann und mir da ist, dieses Verständnis, dass er oft nicht verstanden hat, was mit mir passiert, oder warum Dinge so passiert sind, das hat er nicht verstanden und das gehörte, gehört zu unserer Familie, das gehört zu mir, gehört auch zu unserer Beziehung und dieser Berater hat gesagt, das hat hier nichts zu suchen, also, das sollte so abgehackt werden und raus und das geht ja nicht, ich kann ja nicht ein Teil von mir vor der Türe lassen (...) und das fand ich ganz schwierig, dann hatte ich immer so das Gefühl, so im Grunde liegt das alles so an mir, weil ich krank bin oder krank war (...) und in diesen (Beratungs)Stunden hatte ich immer das Gefühl, ich gehe da auch so raus, so, eigentlich liegt das an mir, weil ich habe (...) dieses Gefühl, dass ich das Problem bin, weil wenn ich das nicht hätte, wenn ich das weg tun könnte, dann wäre alles in Ordnung, so hat er mir das Gefühl gegeben ...“

I.: „Und wohin gehört dann das, wenn nicht in die Familienberatung?“

Stein: „... dann in meine Therapiestunde, und das war ganz schwierig für mich, weil in meine Therapiestunde konnte ich nicht meine Eheprobleme einbringen, weil mein Mann kann nicht mit zu meiner Therapiestunde kommen und in die Eheberatung durfte ich mich nicht mitbringen, da war ich dann wiederum nur, wie eine Hülle irgendwie (...) und ich hatte aber immer das Gefühl, das ist aber wichtig, also, dass das auch mit darein kommt, denn sonst werden mein Mann und ich werden uns niemals verstehen können, wenn er jetzt das Gefühl vermittelt, das ist was, ja, das hat hier nichts zu suchen, das hat in unserer Ehe nichts zu suchen und das geht ja nicht. (...) ich hatte das Gefühl, der [Berater, V. K.] will ein Teil von mir abhacken und weg tun, dann wäre alles in Ordnung, so ungefähr und das geht ja nicht.“ (501-572)

I.: „Was würden Sie sagen, was sollte der Berater anders machen, damit Sie ...“

Stein: „Ich möchte nicht das Gefühl haben, dass jemand sein Programm abspult, sondern dass er sieht, wer wir sind und was für uns wichtig ist (631-644).“

Über Details der borderline-Erkrankung hat Frau Stein keine Angaben gemacht, doch die Auswirkung dieser Krankheit auf die Paarbeziehung war für sie evident („das war ein Problem, was auch zwischen meinem Mann und mir da ist, dieses Verständnis, dass er oft nicht verstanden hat, was mit mir [durch die Krankheit, V. K.] passiert, oder warum Dinge so passiert sind“, 510-512). Frau Stein akzeptiert ihre Erkrankung (borderline „ist ein Teil von mir“, 516) und sieht in ihr eine Botschaft an ihre Umwelt, als ganze Person wahrgenommen werden zu wollen. Doch auch in der Paarberatung sei sich „wie eine Hülle“ (554) vorgekommen, weil die Erkrankung nicht konstruktiv einbezogen worden sei.⁵²

Eine gewisse Dringlichkeit, die borderline-Erkrankungsfolgen für den Familien- und Ehealltag durch Beratung zu mildern, ergibt sich aus der Tatsache, dass es Frau Stein nicht möglich war, das Thema in der parallel stattfindenden Psychotherapie zur Geltung zu bringen („in meine Therapiestunde konnte ich nicht meine Eheprobleme einbringen, weil mein Mann kann nicht mit zu meiner Therapie kommen“, 550-553). Aber auch der Paarberater hat sich offenbar außerstande gesehen, die Syndromfolgen in die Familienberatung zu integrieren („dieser Berater hat gesagt, das [die borderline-Symptomatik, V. K.] hat hier nichts zu suchen“, 513f).

So musste Frau Stein erkennen, dass mangels einer Thematisierung dieses ganz persönlichen Lebensthemas im Rahmen der Paarberatung eine Verbesserung der Paarbeziehung nicht zu erwarten sei, ergo auch mit einem Beratungsnutzen nicht zu rechnen war. Ihre Abbruchmotive waren zwar zunächst auf die Nichterfüllung der Nutzenerwartung mit Blick auf die Paarbeziehung bezogen („keine konkrete Hilfe im Alltag“, 869f). Im Detail betrachtet, zeigt sich jedoch, dass die Nutzenverfehlung in engem Zusammenhang stand mit der aus ihrer Sicht fehlenden Ausleuchtung ihres biographischen Hintergrunds. Mit der borderline-Erkrankung hat sie ein persönlich relevantes Lebensthema benannt, mit dem sie Erwartungen für die Nutzenrealisierung verknüpfte. Dieses für die Nutzerin zentrale Thema ihres Lebensalltags aufzugreifen und in ein Nutzenkonzept zu integrieren, ist jedoch in der Beratung ausgeblieben. Dieses Versäumnis hat zum Beratungsabbruch beigetragen,

⁵² In 4.3.1.1 wird die dramatische, nach Sofortmaßnahmen verlangende Lage der Familie deutlich (Ehe stand „auf der Kippe“, „Ehemann wollte ausziehen“, 221-223).

mit anderen Worten hat die fehlende biographische Bezugnahme bzw. das Nichtbeachten eines wichtigen persönlichen Themas die Errichtung einer Nutzungsbarriere entscheidend verstärkt.

Im Resümee dieses dritten Abschnitts soll noch einmal darauf hingewiesen werden, dass ein Nutzen sehr oft aus einer Vielfalt von teils weit in die Nutzerbiographien zurückreichenden Detailaspekten besteht. Einen Gebrauchswert kann sozialpädagogische Beratung nur erzielen, wenn alle relevanten Nutzenpotenziale ausgeschöpft werden. Nutzer offerieren viele Hinweise in Form ganz persönlicher Themen, die sich für konkrete Nutzungsangebote eignen und sich anbieten in einen Gebrauchswert umgewandelt zu werden. Versäumnisse an dieser Stelle erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass in diesem Kontext eine Nutzungsbarriere entsteht.

4.3.2 Nutzungsbarriere „Nichtbeachten von Referenzerfahrungen und Expertisen“

Der erste Hauptaspekt dieses dritten Kapitels war davon geprägt, dass der individuelle Lauf des Lebens von Nutzern auch Ereignisse beinhalten kann, deren immanentes Nutzenpotenzial mit Hilfe beraterischer Wahrnehmungssensibilität aufgedeckt und zur Realisierung oder Optimierung eines Nutzens aufgegriffen werden kann. Der zweite Hauptaspekt, der im Folgenden dargestellt wird, befasst sich mit dem fach- und methodenspezifischen Wissen, das Nutzer im Rahmen von Literaturstudien und in früheren sozialpädagogischen Beratungen erworben haben oder das aus Psychotherapie-Erfahrungen hervorgeht. Diese Expertisen und Referenzerfahrungen bilden zwei unterschiedliche Handlungsbereiche aus. So sind die Therapie- oder Beratungserfahrungen dadurch gekennzeichnet, dass Nutzer viel Energie und Ausdauer investieren, um diese Erfahrungen zu verwirklichen. Man kann sie als subjektive, mit persönlichem Einsatz verbundene Beiträge bezeichnen, die im Vorfeld einer Beratung erbracht wurden und daher werden sie als *handlungsaktive Vorleistungen* verstanden. Dagegen wird das in Form von (Eigen-)Expertisen und theoretischen Kenntnissen erworbene Wissensspektrum, das Nutzer im Rahmen ihrer Berufstätigkeit, durch eine einschlägige Ausbildung oder durch die

Lektüre psychologischer Populär- und Fachliteratur sich angeeignet haben, als *kognitive Vorleistung* bezeichnet, da es sich überwiegend um rezipiertes, theoretisches und weniger um praktisches Wissen handelt. Der Begriff „Vorleistung“ soll daran erinnern, dass Nutzer aus eigener Initiative einen eventuell erheblichen Aufwand betreiben, um spezifisches Wissen und konkrete therapeutische resp. Beratungserfahrungen im Umfeld der Problemstellung zu erwerben. Diese Leistungen, wie immer ausgeprägt im Einzelfall, können als Ressource in das Beratungsgeschehen eingebracht und durch den Berater aktiviert bzw. in den Nutzungsprozess integriert werden.

Aus den Interviews geht weiter hervor, dass beide Formen der Vorleistung, die handlungsaktive wie auch die kognitive, sich auf die Erwartungshaltungen der Nutzer an die Beratung auswirken. Dies zeigt sich insbesondere an der Kritik, die diese sieben Nutzer mit ihren einschlägigen Referenz- bzw. Expertise-Erfahrungen an den Beratern üben. Generell kommt der Beraterkritik die Funktion einer Schwachstellenanalyse in Methodik und Verhalten des Professionellen zu, hier stellt sich jedoch die Frage nach der Funktion der Beraterkritik aus Nutzersicht. Meine Analyse bezog sich folglich auf die Nutzenperspektiven, die in der Kritik am methodischen oder verhaltensspezifischen Vorgehen des Beraters zum Ausdruck kommt; dazu nun im Einzelnen die Analyseergebnisse.⁵³

4.3.2.1 Nichtbeachten kognitiver Vorleistungen der Nutzer

Zuerst geht es um Frau Bonn. Sie wollte sich beraten lassen, um ihrem noch einnässenden Grundschulkind helfen zu können und erhoffte sich „eine neue Anregung, um das Problem von einer anderen Sichtweise, von einer anderen Warte zu betrachten“ (138-140). Ihre Kritik an einzelnen Berateraussagen und – verhaltensweisen steht entweder in direkter Verbindung zum privat erworbenen Fachwissen oder ihre Kommentare lassen sich dem zuordnen.

⁵³ Da alle Teilnehmer bereits in anderen Kontexten mit ihren Fallhintergründen vorgestellt wurden, kann an dieser Stelle auf eine Wiederholung verzichtet werden.

- I.: „Ja, also das war einfach zu, also nicht individuell genug?“
- Bonn: „Nein,, es war nicht individuell und ich hab', ich bin, man hört sich das ja dann an und ich bin auch jemand, der immer überlegt, ob das alles stimmen könnte, was er da sagt.“ (61-65)
- Bonn: „ich habe vorher auch schon viel gelesen und mich vorher schon informiert, also ich bin da nicht völlig blank hingegangen, das war nicht meine einzige Beratungsquelle, deshalb war ich vielleicht auch so enttäuscht“ (166-168)
- Bonn: „Er will mir jetzt sagen, ich bin jetzt schuld, dass ich noch ein drittes Kind bekommen hab', deswegen nässt meine mittlere Tochter ein und das wäre so, und sie will mich damit bestrafen und nur mich und niemanden sonst, weil ich das eben gemacht habe und das fand ich einfach so vom psychologischen Ansatz, vom kinderpsychologischen Ansatz völlig daneben“ (209-214)
- I.: „Und warum, wodurch kam er Ihnen nicht so kompetent vor?“
- Bonn: „Ja, weil er einfach mit diesem Problem nicht individuell genug umgegangen ist, weil ich mir gedacht habe, der hat überhaupt keine Ahnung“ (473f)
- I.: „Was wäre zeitgemäß, was sollte er sagen, damit Sie Kompetenzen in ihm entdecken?“
- Bonn: „Er sollte zumindestens ein bisschen Ahnung haben, von moderner Kinderpsychologie, wie man sie versteht, ich meine heutzutage kann man ja tausend Ratgeber und Bücher drüber lesen (...) da ist überall mehr modernes Denken drin gewesen, als in dem, was er mir gesagt hat“ (524-531)
- I.: „Wie sind Sie mit dem Problem klar gekommen?“
- Bonn: „Ich habe ja vorher schon Bücher darüber gelesen und danach auch weitergemacht und ich habe halt verstärkt in diese Richtung (Bettnässen) weiter gemacht und ich habe dann versucht, nach eigenem Gefühl auch zu handeln, und über die Jahre hat sich das bewährt“ (750-754)

Frau Bonn scheint aus der Lektüre von psychologischer Fachliteratur („hab' ja vorher schon Bücher darüber gelesen und danach noch weitergemacht und habe ich halt verstärkt in der Richtung weitergemacht“, 751) ein recht genaues Bild von einem

Beratungsablauf gewonnen zu haben. Auf dieses Fachwissen dürfte zurückzuführen sein, dass sie dem Berater das Versäumnis vorhält, weitere Krankheitsursachen nicht abgeklärt zu haben („ich hätte mir halt gewünscht, dass er sich anhört oder danach fragt, ob wir auch medizinische Ursachen ausgeschlossen haben ... er hat auch nicht gefragt, ob sie Probleme hat, ob es irgend was in der Richtung gibt ...“, 98-101). Auf ihre (kinder)psychologische Lektüre dürfte auch der Vorwurf eines Kompetenzmangels zurückgehen („der hat überhaupt keine Ahnung“, 473f), was sie auf Nachfrage damit begründet, der Berater sei nicht auf dem aktuellsten kinderpsychologischen Forschungs- und Wissensstand gewesen („er sollte zumindest ein bisschen Ahnung von moderner Kinderpsychologie haben“, 524f).

Insgesamt betrachtet, zeigt Frau Bonns Kritik am professionellen Handeln des Beraters eine Tendenz, wonach es ihm an Individualität gemangelt habe („nicht individuell genug“, 61). Den impliziten Vorwurf der Oberflächlichkeit kann man durch weitere Belege ergänzen. So unterstellt Frau Bonn dem Berater ein simplifizierendes Vorgehen (er habe eine „ganz komplexe Sache (vereinfacht)“ 498) sowie unspezifische, unpersönliche Rückmeldungen („08/15-Anworten“, „wie eine einstudierte Version von etwas, was er schon tausendmal gesagt hat“, 197f). Das zentrale Merkmal ihrer Kritik kann man darin festmachen, der Berater habe die Persönlichkeit des Nutzers verfehlt, so dass sie sich und ihr Kind als Individuen mit je singulären Lebensgeschichten und einem unverwechselbaren Problemkontext nicht habe anerkannt fühlen können. Es gibt hier also ein erstes Indiz dafür, dass Nutzer mit Kenntnissen in der Fachliteratur dazu tendieren, die Erfüllung ihrer Nutzenerwartungen vor allem am Beraterverhalten zu überprüfen und ihre Entscheidung über die Beratungsteilnahme bzw. –fortsetzung daran zu messen, ob der jeweiligen Nutzerpersönlichkeit ausreichend Aufmerksamkeit und Anerkennung zuteil wird.

Das zweite Beispiel für kognitive Vorleistungen ist Frau Demant. Bei ihr scheint die Auseinandersetzung mit speziellen Themen der Psychologie eine Konstante ihrer Biographie zu sein („schon immer mit Psychologie, Kinderpsychologie beschäftigt“, 50f), so dass die Entscheidung zu speziellen Ausbildungen in diesem Metier („heilpädagogische Ausbildung in Italien“, gefolgt von der Ausbildung zum (deutschen) „Heilpraktiker für Psychotherapie“), (49-51) konsequent und in sich

schlüssig erscheint. Vor diesem Hintergrund erklärt sich ihre sachbezogene und differenzierte Beraterkritik. Zum einen weist Frau Demant auf eine einseitige, unterkomplexe Vorgehensweise hin, statt die Trennung in eine Subjekt- und Familien-Ebene („auf zwei Ebenen“, 229) vorzunehmen; weiter bemängelt sie „zuwenig Flexibilität“ und „zuwenig wirkliches Interesse“ (425). Frau Demants Kritikpunkte an einer nur oberflächlichen Hinwendung zu ihr als Nutzerin wie auch ihr Vorwurf des „schematischen“ (498) Vorgehens stehen der zuvor besprochenen Kritik von Frau Bonn nahe. Auch Frau Demant wirft dem Berater ein „schematisches“ (498) Vorgehen vor und kritisiert, er habe „ein Programm ablaufen lassen“ (429), statt sich im Detail mit den individuellen Vorgängen innerhalb der Familie und ihren persönlichen Motiven für eine therapeutische Ausbildung zu befassen.

„Mir hat man gar nicht zugehört“ (726ff) äußert Frau Demant bitter resümierend und entwickelt daraus den Kernvorwurf an den Berater, er habe ihre Individualität verkannt und ihre persönlichen Bildungsambitionen missachtet. Sie habe sich vom Berater auf die rein hausfraulichen Kompetenzen („Windeln, Kochtöpfe(n)“, 1239) reduziert gesehen und sie hat dessen Anknüpfung an ihr in therapeutischen Ausbildungen („Heilpädagogik“, 51; „Heilpraktiker für Psychotherapie“, 53) gewonnenes Fachwissen vermisst. Dieses Versäumnis, das sie als Zurückweisung („Gefühl der Ablehnung“, 1191, 1228, 1266, 1826) interpretiert und das zum wichtigen Abbruchmotiv wird, spiegelt auch die stille Nutzenerwartung von Frau Demant, nämlich über ihre fachliche Akzeptanz den Gebrauchswert der Beratung zu erhöhen.

Insgesamt legen diese Ergebnisse das Zwischenresümee nahe, dass das Erbringen kognitiver Vorleistungen, also Lektüre und Studium von Fachliteratur im Umfeld von Psychologie und Psychotherapie, sei es zur Entwicklung von Eigenexpertise, sei es zu Ausbildungszwecken, an die jeweilige Lebenslage der Nutzer selbst gebunden ist. Die Beschäftigung mit dem einschlägigen Theorie- und Modellwissen, wie es die populäre und Fachliteratur zur Verfügung stellt, ist Ausdruck des engagierten Bemühens nach individueller Problemlösung. Im Sammeln von Fachinformationen und Fachwissen erarbeiten sich die Nutzer ein tieferes Problemverständnis, was die Bereitschaft, sich professionelle Unterstützung zu holen, erhöhen dürfte. Insgesamt können kognitive Vorleistungen als eine Form des persönlichen Lösungshandelns

gelten. Das Nutzenpotenzial von kognitiven Vorleistungen besteht folglich darin, dass sie wichtige Hinweise auf die Nutzenerwartungen eines Nutzers enthalten. Die Anknüpfung an erworbenes Fachwissen oder an fachliches Interesse der Nutzer erhöht den konkreten Gebrauchswert einer Erziehungsberatung und hat den Zusatzeffekt, dass über den Respekt und die Anerkennung für das Lösungsengagement des Nutzers die Arbeitsbeziehung verbessert wird, wie im Kapitel 2 ausführlich ermittelt wurde.

4.3.2.2 Nichtbeachten handlungsaktiver Vorleistungen der Nutzer

Zuerst geht es um Frau Feldmann. Sie erwähnt, dass sie sich „mit Psychologie (beschäftigt)“ hat und „Therapieerfahrung“ mitbringt (13). Frau Feldmann resümiert aus Lektüre und Therapie einen positiven Effekt auf ihr Beratungsbewusstsein: („... (ich bin) nicht ganz unbedarf“, 161). Mit ihrem fachlichen Wissenstand geht sie offensiv um und setzt den Berater davon in Kenntnis („Klar, ich hab’ auch gesagt, dass...(ich) mich selbst schon auseinandergesetzt, mich schon ausgetauscht (habe)“ (161f). Frau Feldmanns Gesamturteil über den Berater besteht aus zwei Positionen. Zum einen stellt sie Kompetenzmängel fest („unprofessionell“, 523, „psychologisch nicht gut genug geschult“, 462). Dies belegt Frau Feldmann mit Argumenten, welche die Hauptkritik (Kompetenzmängel) aus ihrer Sicht detaillieren, d.h., sie macht zum einen beim Berater eine undifferenzierte Betrachtungsweise fest („das war mir viel zu einfach und oberflächlich“, 14f). Zum anderen erhebt sie Vorbehalte gegen dessen autoritäres Auftreten („fand ich nicht gut, wie er auf das Kind eingewirkt hat, so bisschen mit erhobenem Zeigefinger“, 16; „nicht kindgerecht genug“, 478).

Diese Hinweise führen ins Zentrum von Frau Feldmanns Kritik: Sie beklagt ein ungenügendes Beziehungsverhalten des Beraters. Im Einzelnen („erhobener Zeigefinger“, „nicht kindgerecht“) deutet sie Verhaltensweisen an, die vor dem Hintergrund der Ausführungen im vorangegangenen Kapitel über Interaktionsprozesse auf eine asymmetrische Beziehungsauffassung des Beraters schließen lassen. In diesem Fall wird diese Asymmetrie noch verstärkt durch das laut Frau Feldmann offenkundige Ignorieren der Informationen über ihre Vorfeldaktivitäten Lektüre und Therapie. Dadurch hat der Berater aus ihrer Sicht versäumt, ihr Engagement für die Problemdurchdringung und Lösungsversuche zur

Kenntnis zu nehmen, ein Versäumnis, das die Beratungsbeziehung beeinträchtigt und so zur Entstehung der Nutzungsbarriere beigetragen hat.

Nun geht es um Frau Brick. Sie bringt eine Vorgeschichte mit, in der ihr anhaltendes und fachspezifisches Engagement zur Lösung von Problemen in Form früherer Beratungen zum Ausdruck kommt („Paartherapie“, 11; „sehr viele Therapieerfahrungen“, 36). Diese Vorerfahrungen haben ganz offensichtlich ihr Bewusstsein dafür geschärft, worauf es ihr gerade beim Beraterverhalten ankommt, um einen Nutzen sicher erwarten zu können. Zunächst macht sich auch bei ihr die Kritik an der Beraterkompetenz fest („nicht kompetent“, 44). Dass für sie auch das Alter des Beraters eine wichtige Rolle spielt („dass er eigentlich zu alt ist, wenn es um die Geschichten wie mit meiner Tochter geht“), ist eine Einschätzung, deren Maßstab sie auch ihren Therapieerfahrungen verdanken könnte.

Diese Einzelpunkte erklären den Entschluss zum Beratungsabbruch, den Frau Brick bereits nach der ersten und einzigen Sitzung fasste. Als zentral können jedoch auch bei ihr jene Aussagen gelten, die auf eine fehlende Beratungsbeziehung schließen lassen. So weist Frau Brick schon früh im Interview darauf hin, dass ihr therapeutisches Erfahrungsspektrum („ich hab’ halt so viel Erfahrung“, 80) sie mit einer feinfühligem Wahrnehmung ausgestattet hat. Diese erlaubt ihr ein schnelles Erkennen, ob zum Berater ein innerer Kontakt besteht oder möglich ist („ich weiß, stimmt die Chemie oder stimmt die Chemie nicht, kann ich mit demjenigen arbeiten oder kann ich nicht“ und „ich hab’ gedacht, das ist verschenkte Zeit“, 78-83). An anderer Stelle im Interview unterstreicht sie, dass ihr durch ein körperliches Signal („Bauchgefühl“, 283) vermittelt wurde: „hier bist Du am falschen Platz“ (257). Man kann davon ausgehen, dass ihre Urteilssicherheit in Fragen der Beratungsbeziehung das Ergebnis ihrer umfangreichen („sehr große“) Therapieerfahrungen ist.

Im nächsten Beispiel moniert die Nutzerin, Frau Lingen, ein autoritäres Beraterverhalten („sehr streng“, 23, 494f, „übern Mund (ge)fahren“, 771), das im Einzelnen erniedrigenden Charakter annahm: Frau Lingen hat manche Sätze der Beraterin „als starke Verletzung empfunden“, 46. Hinzu kommt, dass sie die vom Berater asymmetrisch geführte Kommunikation als latenten Angriff auf ihren Selbstwert empfand („fühlte mich immer so klein, immer, das war durchgängig bei mir

so ... wie so'n Kind“, 18-22; „mickrig“ (528), „Minderwertigkeitsgefühl“, 727). Diese Äußerungen belegen auf drastische Weise die für eine Kooperation ungünstige Berater-Nutzer-Beziehung. Andererseits ist es offensichtlich, dass Frau Lingen ihre Beraterkritik vor dem Hintergrund eines Gegenmodells formulierte, indem die beklagte „Distanz“ (544) als dominierende Beraterausstrahlung ersetzt war durch eine Warmherzigkeit, die sie ebenfalls vermisste („Wärme“, 605, 649). In der beraterischen Referenzerfahrung, über die sie im Interview berichtet, war eine Beziehungsebene erreicht, die sie mit einer innigen Freundschaft vergleicht („die Frau, die habe ich so neben mir gefühlt, also sozusagen, als Freundin“, 188-190). Ganz besonders beeindruckt war Frau Lingen von den Verständnis signalisierenden Rückmeldungen der Beraterin („ich kann Sie gut verstehen“, 194) und den aufmunternden und bei ihr Hoffnung verbreitenden Lösungszuversicht („wir versuchen gemeinsam eine Lösung zu finden, als Partner sozusagen“, 194f). Diese offenbar im Geiste der klientenzentrierten Gesprächstherapie nach Carl Rogers praktizierte, den Klienten wertschätzende Gesprächsführung hat bei Frau Lingen das Ideal eines Beraterverhaltens ausgeprägt, das im Bekenntnis zum Ausdruck kommt: „Zu der (habe) ich sehr viel Vertrauen“ (980). An dieser Referenzerfahrung hat Frau Lingen die vorzeitig beendete Erziehungsberatung gemessen, und da diese Beraterin den Maßstab verfehlte, war der Abbruch eine logische Folge. In dieser Konsequenz liegt, dass sie als wichtigstes Kriterium für eine weitere Erziehungsberatung ausdrücklich die „menschliche Wärme (des Beraters)“ (1119) nannte, die sie vorbildlich in dieser Referenzberatung erfahren hat.

Das nun folgende Beispiel handelt von Frau Dominke. Fachwissen und Beratungserfahrung haben sich bei ihr in einer heftigen Beraterkritik niedergeschlagen. Konkret beklagt sich Frau Dominke darüber, dass der Berater bereits in der ersten Sitzung ein negatives Urteil über ihre Partner-Beziehung gefällt habe („Wenn Sie sich jetzt nicht trennen, dann halt in zwei Jahren oder in fünf Jahren, Sie passen ja sowieso nicht zusammen“, 67f). Über dieses Vorgehen war sie zum einen frustriert („das hat mir so bisschen den Wind aus den Segeln genommen“, 117f) aber zugleich auch sehr empört („diesen Satz darf niemand in einem Erstgespräch sagen“, 267), so dass sie schließlich die Trennungprognose als eine persönliche Verletzung aufgefasst hat („als Übergriff auf meine Person empfunden“,

345). Dieser „Übergriff“ hat für sie schließlich den Ausschlag gegeben, die Beratung abubrechen (vgl. 398).

Nun ist auch Frau Dominke ein Beispiel dafür, wie eine beraterische Referenzerfahrung sich zum Vorbild für weitere Beratungen entwickeln kann. Zum einen hat Frau Dominke eine umfangreiche Vorerfahrung, die sie zu einem Teil in der Berufstätigkeit als Erzieherin und Leiterin eines Kindergartens erworben hat („Gruppensupervision (auf Leiterinnen-Ebene)“, 100). Aus diesem Berufsbereich stammt auch die Überzeugung, dass kontinuierliche Weiterentwicklung („Übertellerrand-Gucken und neue Perspektiven entwickeln“, 103) einen (Berufs)Alltag bestimmen soll. Zu dieser Sicht beigetragen haben sicher auch Kontakte zum Schulpsychologischen Dienst (32) sowie spezifische Erfahrungen mit einer früheren Erziehungsberatung (519-526), in der sie die Methodik der „Familienaufstellung“(800f) kennen und schätzen gelernt hat („ganz toll“, 249, „hat mir auch in meiner Entwicklung tierisch geholfen“, 251). Geradezu schwärmerisch beschrieb sie den Leiter dieser EB („väterlicher Typ“, „hat mir zugehört“, 798), dessen Rat und Hilfe sie in ihr Alltagsleben integrieren konnte („der hat mir auch gezeigt, woran ich arbeiten kann, damit ich besser mit mir umgehe und dass es mir besser geht ... der hat mich selbständig gemacht“, 804-806, 818f). Den hier verwirklichten persönlichen Nutzen empfand Frau Dominke als Referenzerfahrung, die sie günstig stimmte („positiv eingestellt“, 248) für die Erziehungsberatung zu der sie im Interview befragt wurde.

Im letzten Beispiel geht es um Herrn Potthoff. Dessen Vorerfahrungen sind beraterischer („Familienberatung“, 11) und therapeutischer Art (Therapie in Kur, 16). Aus den bisherigen Beispielen erscheint es nun naheliegend, dass Herrn Potthoffs Kritik am Berater in erster Linie die Beziehungsebene betreffen: Er beklagt fehlendes Vertrauen (85-90), das Hervorrufen von „Schuldgefühlen“ (130), das Verursachen von Kommunikationsblockaden wegen „Verärgerung“ (778), „Vorwürfen“ (836-8) sowie wegen „Drohungen und Forderungen“ (1292-94). Die hier aufgeführten Kritikpunkte verweisen auf ein spezifisches Verständnis von Beratungsbeziehung, dessen Maßstab Herr Potthoff aus Gesprächen mit einer Therapeutin während eines Kuraufenthalts gewonnen hat. Diese für ihn hochbedeutsame Erfahrung, die er gleich zu Interviewbeginn (15-18) zum erstenmal

erwähnt, betrifft zum einen die von der Therapeutin praktizierte Akzeptanz seines Nutzenziels („Harmonie in der Familie“, 81, 138), außerdem ihre Bereitschaft, sein Fehlverhalten zu verstehen und zu verändern („da und da liegen die Fehler, da muss dran gearbeitet werden“, 128f), auch den Rückblicken in seine Biographie eröffnet sie breiten Raum („das Leben aufarbeiten, meine Kindheit und alles, was jetzt in der ganzen Zeit gewesen ist“, 93f).

Wie bereits herausgearbeitet wurde (vgl. Seite 169) geht aus Herrn Potthoffs Schilderungen auch hervor, dass für ihn Vertrauen der Maßstab für eine Beratungsbeziehung ist, den er ebenfalls in der Kurtherapie gewonnen hat. So war aktives Zuhören („Sie hat zugehört“, 596) eine für ihn wichtige Verhaltensweise der Therapeutin, auch die ihm gewährte Entscheidungsfreiheit über die zur Bearbeitung auszuwählenden Verhaltensprobleme (635-640) und ihre flankierenden Hilfsangebote („Hilfestellung, wie ich daran arbeiten kann“, 640) waren Teil des Maßstabs, mit denen Herr Potthoff dann die Arbeit der Erziehungsberatung bewertete. Mit anderen Worten hat er während der Kurtherapie sowohl eine realistische Vorstellung von einem potentiellen Nutzen erhalten („Aufarbeitung des Lebens“ und gezielte Beseitigung von Fehlverhalten) als auch ein konkretes Vorbild für symmetrisches Interaktionsverhalten eines Beraters. Mit der mehrfach gebrauchten Vokabel „liebevoll“ (645, 653) hat Herr Potthoff die persönliche Zuwendung und rücksichtsvolle Umgangsformen der Therapeutin umschrieben. Dieser besonders gefühlvolle Ausdruck symbolisiert den hohen Stellenwert einer gelingenden Berater-Nutzer-Beziehung und repräsentiert beispielhaft die wertvolle Ressource, als die therapeutische Referenzerfahrungen und damit handlungsaktive Vorleistungen einzustufen sind.

4.3.2.3 Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Nichtbeachten von Referenzerfahrungen und Expertisen“

Die Nutzer sozialer Dienstleistungen nehmen professionelle Hilfe in Anspruch, weil sie ganz bestimmte Ziele der Reorganisation ihres Lebens verfolgen. Dazu reicht in manchen Fällen eine einzige Maßnahme nicht aus, weil eventuell die Nutzenziele (noch) nicht (vollständig) erreicht sind und fortbestehen. Dann beginnt ein Suchprozess nach alternativen Beratungsofferten, unterstützt vom riesigen Markt für

Beratungsliteratur, Therapieangebote und Selbsthilfegruppen. Diese Angebote tragen dazu bei, der unter Professionellen verbreiteten Expertokratie ein Stück Autonomie und Mündigkeit des Nutzers entgegen zu stellen, wie das als Ziel von der am Ende der 1970er Jahre entstandenen Selbsthilfebewegung formuliert wurde.⁵⁴ In gewisser Weise verkörpern die hier untersuchten Selbstmelder den Nutzer, der sich zunächst selbst um Problemlösungen bemüht, etwa durch Selbstinstruktion von Wissen und durch gezielte und nutzenbewusste Wahrnehmung von professioneller Hilfe. Auf die Hälfte aller Interviewpartner trifft zu, dass entweder die Erfolglosigkeit früherer (Therapie-) Bemühungen sie nicht daran hinderte oder eine positive Hilfeerfahrung sie dazu motivierte, im sozialen Dienstleistungsspektrum nach Lösungswegen und –angeboten (weiter) zu suchen. Man kann gerade von Selbstmeldern sagen, dass sie sich für Verbesserungen ihrer problematischen Lebenssituation intensiv engagieren, dass sie Ausdauer beweisen in der Verfolgung von Lösungsvisionen und auch große Anstrengungen auf sich nehmen, um Problemlösungen näher zu kommen.

Diesen Merkmalen des engagierten Selbstmelders kommt unter Nutzungsgesichtspunkten eine besondere Bedeutung zu, denn das im Selbststudium angeeignete fachliche Wissen sowie die teils umfangreiche therapeutische Erfahrung stellen eine aktive Vorarbeit dar, die Nutzer in den Beratungsprozess einbringen und die den Prozess der Problemdurchdringung wie auch die Entwicklung und Gestaltung von Lösungen positiv unterstützen kann. Und da diese Nutzer auch über Kenntnisse in den Prozessabläufen einer Beratung verfügen, registrieren sie das Beraterhandeln vor dem Hintergrund angestrebter Nutzenziele. In der Analyse wurde deutlich, dass es einen Zusammenhang gibt zwischen Beraterkritik und Nutzungsbarriere, mit anderen Worten: Die Kritik am Beraterverhalten enthält Aufschlüsse über die Erreichung der Nutzerziele. Konkret hat die Analyse ergeben, dass die Kritik zwei Stoßrichtungen hatte. Zum einen bezog sie sich darauf, dass Nutzer eine fehlende persönliche Anerkennung bemängelten; zum anderen werden Schwächen im kommunikativen Umgang beklagt; beide Erkenntnisse knüpfen an die Ergebnisse aus Kapitel 4.2 (vgl. Seite 152ff)an.

⁵⁴ Vgl. Widersprüche, Heft 1, 1981 zum Thema „Hilfe und Herrschaft“; vgl. auch den Zusammenhang zur „Politik des Sozialen“ (Schaarschuch 2003, 154).

Die Ergebnisdarstellung in Abschnitt 4.3.2.1 macht klar, dass das Sammeln von Informationen und Erarbeiten von Fachwissen durch den Nutzer als eine Form des persönlichen Lösungshandelns gelten kann, das nach Anerkennung als personale Vorleistung sucht. Unter dieser Voraussetzung wird das Beraterhandeln vom Nutzer primär danach beurteilt, ob er als Individuum und damit seine Nutzenperspektive im Zentrum steht. Das Nutzenpotenzial kognitiver Vorleistungen besteht folglich darin, dass sie Hinweise auf die Selbstwahrnehmung des Nutzers enthalten, die gemeinsam mit erworbenem Fachwissen oder fachlichem Interesse das Lösungsengagement des Nutzers zum Ausdruck bringen. Der Nutzer bemisst den Gebrauchswert der Beratung an der Integration dieser Elemente.

Die Ergebnisse unter 4.3.2.2 deuten darauf hin, dass Nutzer mit handlungsaktiven Vorleistungen, also dem Besuch früherer Therapien und Erziehungsberatungen, ihr Augenmerk ganz darauf konzentrieren, auf welche Weise der Berater für ein Beratungsklima sorgt und ob sein Interaktionsverhalten auf den Aufbau und Erhalt einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung ausgerichtet ist. Die Erkenntnis lautet: Wer bereits therapeutische oder Beratungserfahrung gesammelt hat, der bringt entweder das Idealbild eines wertschätzenden Beraters oder ein ganz konkretes Vorbild aus einer gelungenen Beratung mit. Beide Bilder werden als Maßstab an die Handlungsweisen des jeweils aktuellen Professionellen angelegt und die Ergebnisse tragen zur Entscheidung über den Verbleib in der Beratungsstruktur ausschlaggebend bei.

Der Gesamtertrag der Analyse der sieben Interviews kann als Nutzenpotenzial dargestellt werden. Aus Sicht der Nutzer stellt sich das Nutzenpotenzial der Referenzerfahrungen wie folgt dar:

- Die Wahrnehmung von fach- bzw. problemspezifischen Informations- und Literaturangeboten vertieft das Problemverständnis und schärft das Bewusstsein für die eigenen Handlungsmöglichkeiten zur Problemlösung im Verbund mit den Professionellen.
- Die Präsenz von therapeutisch-beraterischen Vorerfahrungen intensiviert die eigenen Nutzenerwartungen mit Blick auf die Interaktionsvoraussetzungen für eine Nutzen orientierte soziale Dienstleistung.

- Referenzerfahrungen sind Produktionsfaktoren des Lösungsprozesses, denen die Professionellen ihre Koproduktionsleistungen hinzufügen können.

Versäumnisse des Beraters auf einer dieser Ebenen tragen zur Entstehung einer Nutzungsbarriere bei und erhöhen folglich das Risiko des Beratungsabbruchs.

4.3.3 Zusammenfassung: Nutzungsbarriere „Nichtberücksichtigung subjektiver Relevanzkontexte“

Gemäß der dienstleistungstheoretischen Hypothese aus, wonach der Gebrauchswert einer sozialen Dienstleistung in hohem Maße davon abhängt, ob damit die vom Nutzer für relevant erachteten Lebensumstände in seinem Sinne verändert werden können, ist das letzte Kapitel der Frage nachgegangen, unter welchen Kontextbedingungen die Nutzenerwartungen entstehen und im Beratungsraum formuliert werden. Unter dem Begriff des „subjektiven Relevanzkontexts“ ist also zu verstehen, dass die Nutzer den lebensweltlichen Rahmen selbst definieren, in dem sie eine Veränderung bewirken möchten. Dies impliziert, dass die Sinnhaftigkeit eines Nutzens immer relativ zu den persönlichen Biographien, individuellen Sinnstrukturen und daraus resultierenden Nutzenerwartungen der Nutzer erfahren wird.

Unter diesen Prämissen ließ sich das Interviewmaterial nach zwei zentralen Gesichtspunkten unterscheiden: (1) Nutzenerwartungen, die aus dem allgemeinen Lebensverlauf der Nutzer hervorgingen und eng mit deren biographischen Entwicklung zusammenhingen. (2) Es wurde das Spektrum der Problembewältigungsstrategien fokussiert, die sich bei der Hälfte der Interviewteilnehmer in Form von beraterisch-therapeutischen Referenzerfahrungen sowie der Lektüre von Fachliteratur zeigten und die vor diesem Hintergrund ihre individuellen Nutzenerwartungen an die Berater profilierten. Die nun folgende Zuspitzung der Erkenntnisse erfolgt mit Blick auf die Realisierung von Nutzenpotenzialen bzw. deren Bedeutung für das Entstehen von Nutzungsbarrieren.

Vor allem wenn ein hohes Aggressionspotential (Martin) und Gewalt (Brick) die Alltagssituation prägt oder die Auflösung der Lebensstrukturen durch

Trennungsabsichten eines Ehepartners (Stein) droht, dann geraten Nutzer an die Grenzen ihrer Handlungsfähigkeiten. Solche Konstellationen wurden hier mit dem Begriff „Notsituationen“ gekennzeichnet, Umfelder, in denen die Nutzer jeweils ein gezieltes und rasches Eingreifen des Beraters erwarteten. Die Gefahrenabwehr, erst recht die Verhinderung von suizidalen Handlungen (Martin und Tochter), kann man zu den Spezialfällen sozialpädagogischer Nutzenangebote zählen, deren Gebrauchswert in der unmittelbaren Lösung akuter Notlagen besteht. Wird die Nutzenerwartung „Soforthilfe“ verfehlt, brechen Nutzer die Beratung ab und suchen nach alternativen Hilfen/Institutionen, die eher zum Ziel der Veränderung ihrer Lebenslage beitragen können.

Im Interviewmaterial konnte eine zweite Analyseebene zur Bestimmung subjektiver Relevantkontexte rekonstruiert werden. Unter „Lebensweltliche Rahmenbedingungen“ wurden strukturelle Vorgaben erfasst, die zwei Nutzer (Coenen, Söndgen) daran hinderten, das Beratungsangebot zu nutzen. Einerseits waren die Öffnungszeiten der Institutionen sowie die Verfügbarkeit der Professionellen nicht kompatibel mit den Bedingungen, unter denen der Nutzer seiner beruflichen Tätigkeit nachging. Zum anderen hat die Personalkapazität einer Institution das Terminangebot stark eingeschränkt (Coenen) bzw. war die Realisierung des Nutzens nur in niederschwelliger Form (Hausbesuch des Professionellen) möglich (Söndgen). Aufgrund des Fehlens beider Voraussetzungen war der Verzicht auf die Dienstleistung unausweichlich, da eine Nutzung nur in Übereinstimmung mit den individuellen Reproduktionsbedingungen (Schichtdienst) bzw. der privaten materiellen Ausstattung (kein eigener PKW, abhängig vom ÖPNV) möglich war. Daraus folgt, dass die lebensweltlichen Bedingungen und logistischen Möglichkeiten der Nutzer den Realisierungsrahmen zur Aneignung sozialpädagogischer Angebote vorgeben, andernfalls entstehen Nutzungsbarrieren aus strukturellen Gründen.

Die dritte Analyseebene befasste sich mit dem Nutzenpotenzial, das unter dem Stichwort „persönliche Themen“ erfasst wurde. Hier konnte an zwei Beispielen aufgezeigt werden, dass spezifische Ereignisse einer Biographie als zusätzliche Problemfelder auftreten und die primäre Nutzenerwartung überlagern können. Im ersten Analysestrang wurde als Ergebnis ermittelt, dass die erforderliche Aufarbeitung bestimmter Verhaltensweisen und deren Wurzeln in früheren

Lebensphasen im einen Fall (Potthoff) sowie die Auswirkung der psychischen Erkrankung auf die Paarbeziehung im anderen Fall (Stein) sich als persönliche Themenfelder mit einem zusätzlichen Nutzenprofil darstellten, dessen Nichtbeachten nachteilige Konsequenzen für die Fortsetzung des ganzen Nutzungsprozess hatte. Die hier zusammengetragenen Ergebnisse bestätigen die Erkenntnisse, die Hanses (2005) im Rahmen seiner Studien bereits vorgestellt hat. Auch in meiner Untersuchung der Abbrecher einer Erziehungsberatung erweist sich das biographische Wissen der Nutzer als eine „zentrale Ressource“ (ebd. 65), die einen Zugang erlaubt zu deren Sinnstrukturen, aus denen letztlich die subjektiven Relevanzkontexte hervorgehen und Ausgangspunkt ihrer Nutzenerwartungen sind. Ein Anschluss besteht auch an das Biographizitätstheorem (Alheit 1995), denn die Fallgeschichte zum Beispiel von Potthoff zeigt dessen vorhandene Bereitschaft zur Umdeutung der eigenen Lebensgeschichte („aufarbeiten“).

Der zweite Analysestrang hatte jene Problembewältigungsstrategien zum Gegenstand, die Nutzer im Vorfeld der Erziehungsberatung in eigener Regie gestartet haben. Das in Form von Fachliteratur erworbene Wissen und frühere therapeutisch-beraterische Referenzerfahrungen sind Ausdruck eines besonderen Engagements zur Problemlösung, das sie als *mündige Nutzer* gegenüber dem Berater auftreten lässt. Das zeigt sich zum einen im hohen Stellenwert, den die Kompetenzerwartung der untersuchten Teilnehmer gegenüber dem Berater hatten. Zum anderen führen solche Vorerfahrungen auch zu Idealisierungen des Beraterbilds, was die Vision vom Berater als „verständnisvoller, kompetenter Freund“ (Lingen) einschließt.⁵⁵ Dieser Analyseabschnitt bestätigt einige Erkenntnisse, die Kaisen (1992/2003) als für den Prozessverlauf (der Psychotherapiepraxis) erfolgsentscheidend herausgefunden hat, so etwa der kognitiv geprägte Erwartungsbegriff (Bonn, Demant) sowie die Rollenwartungen in Bezug auf das Beziehungsverhalten des Beraters (Feldmann, Brick, Lingen, Dominke, Potthoff), die in der Praxis viele affektive Elemente beinhalteten („Verärgerung“, „Schuldgefühle“, „liebvoll“, „menschliche Wärme“); auch die „Reziprozitätserwartung“, die in früheren Forschungen (Hansbauer/Kriener 2000; Dolic/Schaarschuch 2005) als maßgebliches

⁵⁵ Vgl. dazu Kaisen 1992/2003, 147 und 153.

Element einer Nutzungsstrategie festgestellt wurde, bestätigt sich in meiner Untersuchung.

Abschließend lässt sich das Ergebnis dieses Kapitels wie folgt festhalten. Gebrauchswert hat diejenige Dienstleistung, die eine Zustandsveränderung des Nutzers resp. eine Veränderung desjenigen Kontexts herbeiführt, für den er sich als veränderungsbedürftig entschieden hat. Alle Problemdetails, die der Nutzer in Form der Problemfacetten sowie der Kontext- und biographischen Rahmenbedingungen mitbringt, können im Verlauf des Dienstleistungsprozesses zur Veränderung des Problemkontextes verwendet, das heißt, zur Produktion des Nutzers als Subjekt eingesetzt werden. Teil der Nutzererwartung ist es, dass der Dienstleister im Erbringungsprozess die vom Nutzer eingebrachten kognitiven wie handlungsaktiven Vorleistungen genauso wie die biographischen Daten aufgreift, aus denen die Kontexte „Notsituation“, „individuelle Reproduktionsbedingungen“ und „persönliche Themen“ hervorgehen. Dem fügt der Professionelle seine eigenen Ko-Produktionsfaktoren hinzu, also: symmetrisches Interaktionsverhalten, Anleitung, Unterstützung und Begleitung. Die Berücksichtigung der subjektiven Relevanzkontexte und alle akribisch ermittelbaren Details dienen der Nutzung. Ohne sie entsteht keine Dienstleistung sondern eine Nutzungsbarriere.

4.4 Schlussfolgerungen

Das hier behandelte Forschungsprojekt widmete sich der Frage nach den Faktoren, welche die Entscheidung zum Abbruch einer Erziehungsberatung beeinflussen. Die in den Interviews gewonnenen Informationen und Erkenntnisse, die auf den zurückliegenden Seiten dargestellt wurden, sollen abschließend mit der Forschungsfrage verknüpft und in das neuere dienstleistungstheoretische Paradigma der Sozialen Arbeit (Schaarschuch 2003; Schaarschuch 2005) eingeordnet werden, das zunächst in seinen wesentlichen Positionen rekapituliert wird.

Zentrales Merkmal des dienstleistungstheoretischen Paradigmas der Sozialen Arbeit ist ihre radikale Fokussierung der Perspektive der Nutzer. Man bezieht sich dabei auf frühere Theorieansätze personenbezogener sozialer Dienstleistung („uno-actu-Prinzip“, Herder-Dorneich/Kötz 1972, „externer Produktionsfaktor“ Badura/Gross

1976, „Konsument“, Gartner/Riessmann 1978), nach denen Nutzer systematisch am Dienstleistungsprozess beteiligt sind und nicht als bloß passive Objekte professionellen Handelns aufgefasst werden können. Der hier erkennbare Perspektivenwechsel in der Betrachtung des Nutzers vom „Konsumenten“ zum „Ko-Produzenten“ erschien im New Public Management bzw. im Neuen Steuerungsmodell (KGSt 1993) als „Privilegierung der Nachfrageseite“ weiterentwickelt.

Hier setzte die neuere Dienstleistungstheorie an. Für sie sind es die Nutzer selbst, „die ihr Leben, ihr Verhalten, ihre Gesundheit, ihre Bildung unhintergebar aktiv produzieren (...) diese (sind) somit realiter die *Produzenten* – während die Professionellen (...) ‚lediglich‘ ko-produktive Hilfestellungen und Anregungen zu geben, Lernarrangements bereitzustellen, Alternativen aufzuzeigen, kritische Begleitung zu geben in der Lage sind etc.“ (Schaarschuch 2005: 11). Aus dieser Position ging eine von Grund auf veränderte theoretische Begründung von sozialer Arbeit als Dienstleistung hervor. Dessen Kernaussage lautet nun: Dem Aneignungshandeln der Nutzer kommt im Dienstleistungsprozess der Primat zu, seine Privilegierung ist „strukturell“ zu organisieren (Schaarschuch 2003: 155). Voraussetzung der Dienstleistung ist „eine auf Bedürfnissen basierende Nachfrage nach Veränderung personaler Zustände, die durch die Tätigkeit des Professionellen befriedigt wird und die Zustandsveränderung der Person mitbewirkt“ (ebd: 155). Auf dieser theoretischen Basis ist es möglich, die professionellen, organisationellen und institutionellen Bedingungen von gelingender und nicht gelingender Aneignung sozialer Dienste zu fokussieren und ins Zentrum kritischer Analyse zu stellen; ihr Gegenstand sind „Erbringungsverhältnis“ und „Erbringungskontext“ sowie die „gesellschaftlichen Bedingungen der Erbringung der sozialen Dienstleistung“. Die beiden Ebenen Erbringungskontext und Erbringsverhältnis werden in ihren theoretischen Grundzügen als nächstes kurz skizziert, denn sie sind der primäre Analysehintergrund meines Projekts.

Im Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistung begegnen sich Nutzer und Professionelle. Nach der neueren Dienstleistungstheorie ist es das Subjekt, der Nutzer selbst, der sein individuelles Wohlbefinden – Gesundheit, Qualifikation, Verhalten, soziale Bezüge eingeschlossen – in seiner Person sich aneignet und hervorbringt, „(das Subjekt) produziert sich selbst“ (ebd: 156). Die Tätigkeit des

Dienstleistenden, hier: des Beraters, wird zu einem Mittel, das für die Produktion dieses Subjekts geschaffen ist und als Gebrauchswert produktiv angeeignet werden kann. Erziehen, Unterrichten, Beraten, Unterstützen, Pflegen als die Haupttätigkeiten von Professionellen sind zwar aus deren eigener Perspektive produktive Tätigkeiten, aber erst in der (konsumierenden) Aneignung des Nutzers manifestieren sie sich als (verändertes) Verhalten, (erweitertes) Wissen, (wieder hergestellte) Sozialität, (neu gewonnene) Gesundheit, mit anderen Worten: als Produktion der Person. „Aus diesem Grund kommt dem Subjekt, das seine eigene Person mithilfe des Gebrauchswertes der Arbeit einer anderen Person produziert, im Dienstleistungsprozess strukturell der Primat zu“ (ebd.).

Im Erbringungsprozess vollzieht der Professionelle seine Dienstleistung, die auf die Veränderung des Zustands des Subjekts bezogen ist. Soziale Dienstleistung ist produktive Tätigkeit, indem sie „*dient*, und zwar dem Zweck der Produktion des Subjekts“ (ebd.), so der neue Definitionsaspekt des Begriffs Dienstleistung. Unter dieser Prämisse ist das Erbringungsverhältnis Dienstleister/Nutzer ein Produktionsverhältnis, wobei der Produzentenstatus beim Subjekt liegt, während der Dienstleister den Rang des Ko-Produzenten einnimmt. Demnach wird Dienstleistung definiert als „ein professioneller Handlungsmodus, der von der Perspektive des *nachfragenden* Subjekts als zugleich Konsument und Produzent ausgeht und von diesem gesteuert wird“ (ebd.: 157; Hervorhebung im Original, V. K.). Diese Neufassung des Dienstleistungsbegriffs ist für den Professionellen mit Konsequenzen verbunden. Zum einen muss er dem Subjekt den Produzenten-Status zuerkennen und zugleich sich mit der Ko-Produzentenrolle bescheiden, zum anderen muss er seine Dienstleistungstätigkeit der Logik des Nutzers nachordnen, damit wird das herrschende Rollenverständnis im Erbringungsprozess aufgehoben.

Das theoretisch skizzierte Erbringungsverhältnis stellt die Grundstruktur der Produktion und Konsumtion, also die Aneignung sozialer Dienstleistung dar. Die zweite Aneignungsebene ist der Erbringungskontext. Der Begriff bezieht sich darauf, dass soziale Dienste sowohl auf der kommerziellen als auch der sozialstaatlichen Ebene erbracht werden. Mit der Forderung nach Modernisierung der öffentlichen Verwaltung kamen auch marktförmige Denkweisen in Gebrauch. Unter anderem ging man davon aus, dass die Nachfrageseite sozialer Dienste auch in der Figur des

Kunden abgebildet werden könne und mit seiner Nachfragemacht, also seinen, auf Lebensveränderung bezogenen Präferenzen, Einfluss auf die Anbieterseite ausüben könne. Analog zum ökonomischen Markt würden sich dann auch auf dem Feld der sozialen Dienstleistung Angebot und Nachfrage ausgleichen und zudem ein hohes Qualitätsniveau herausbilden. Dieser vom kommerziellen Marktdenken übernommenen Logik widerspricht die neuere Dienstleistungstheorie, indem sie darauf hinweist, dass der Einfluss der Nachfragenden auf die Anbieter allein in der Artikulation ihrer Interessen stattfindet. Unter der Annahme, dass im Dienstleistungsprozess dem sich selbst produzierenden Subjekt der Primat zukommt, kann ein Passungsverhältnis von Nachfrage und Leistungsbereitstellung nur durch die Institutionalisierung der Einflussnahme der *Nutzer*⁵⁶ zustande kommen. Diese Einflussnahme sei über eine „Demokratisierung der Institutionen“ (ebd.: 163) zu organisieren.

Dem dienstleistungstheoretischen Konzept zur Einflussnahme des Nutzers im sozialstaatlichen Erbringungskontext zufolge entsteht ein Konflikt mit den bestehenden Strukturen in den Institutionen Sozialer Arbeit, verankert als strukturelle Macht-Asymmetrie auf der Ebene der Interaktion von Nutzern und Professionellen. In der weiteren Argumentation lauten die Annahmen, dass zwar einerseits das professionelle Übergewicht sich aus dem Machtpotential des fachlichen Wissensvorsprungs speist, Professionelle andererseits als Mitglieder staatlicher Organisationen handeln, die übergeordnete Legitimationen zur Verfügung haben (Gesetzeslage, normative Vorgaben). Hinzu kommt die Annahme, dass „Professionelle aus dem Interesse einer möglichst hohen ‚Gebrauchswerthaltigkeit‘ ihrer Arbeit“ an einer Verringerung der Macht-Asymmetrie gelegen sei (ebd. 162).

An diesem Punkt kann die Skizze von Erbringungsverhältnis und Erbringungskontext abgeschlossen werden. Für die Ergebnisdarstellung sind zwei Elemente bedeutsam: Mit Blick auf das Erbringungsverhältnis ist es die dienende Funktion der sozial-staatlichen Angebotsseite, die dem nachfragenden Subjekt die Selbst-Produktion ermöglichen soll; im Erbringungskontext ist es die Qualität des Interaktionsver-

⁵⁶ Der Begriff „Nutzer“ als Konsument sozialstaatlicher Dienste setzt sich ab vom Begriff „Kunden“ als Konsument kommerzieller Angebote; vgl. Schaarschuch 2003: 156, Fußnote 5.

hältnisses zwischen Professionellen und Nutzern, die über die Gebrauchswerthaltigkeit sozialer Dienstleistung mitentscheidet.

Um die hier herausgearbeiteten theoretischen Positionen zur Prüfung an die Ergebnisse der Studie herantragen zu können, werden sie vorab noch mit der Forschungsfrage verknüpft. Erklärtes Ziel der Untersuchung ist, über den ‚Nicht-Nutzen‘ zum ‚Nutzen‘ zu kommen. Dazu ist erforderlich, die ‚Grammatik der Barrieren‘ zu verstehen. Der Grammatikbegriff meint hier, dass die Abbruchentscheidungen den Regeln der Nutzer-Logik folgen. Sie steht in einem Spannungsverhältnis zur Professionellen-Logik, die ihrerseits eigenen Regeln folgt. Mit Nutzer-Logik ist gemeint, dass Nutzer ihre Entscheidung für (und gegen) die Inanspruchnahme einer sozialen Dienstleistung ausschließlich am eigenen Lebenskontext ausrichten, innerhalb dessen sie spezifische Problemlösungen beabsichtigen. Alle Lösungsschritte im Erbringungsprozess müssen sich ‚logisch‘ an die von Nutzern definierte Ausgangslage zurückbinden lassen, mit anderen Worten: Sie müssen eine spezifische Gebrauchswerthaltigkeit aufweisen, um zu konkreten Kontextveränderungen im Leben der Nutzer zu kommen. Demgegenüber spiegelt die Professionellen-Logik einerseits den institutionellen Hintergrund wider, innerhalb dessen soziale Dienstleistung erbracht wird, also die formalen Bedingungen eines Beratungssettings wie Personalausstattung und Beratungskapazität. Andererseits sind die personalen Voraussetzungen der Professionellen selbst Bestandteil der Professionellenlogik, dazu zählen nicht zuletzt kommunikative Kompetenzen zur nutzeradäquaten Erstellung und Realisation von Dienstleistungsangeboten. Der Barrieren-Begriff ist aus Nutzersicht definiert und verfolgt die Schnittstellen im Erbringungsprozess, an denen Passungsverhältnisse nicht zustande kommen, Nutzungserwartungen enttäuscht werden und der Rückzug für die Nutzer zwingend erscheint. In der Nutzer-Logik spiegelt sich also einerseits der Primatsgedanke der Theorie; andererseits werden die der Nutzer-Logik folgenden Einflussnahmen des Nutzers auf den Erbringungsprozess durch Barrieren begrenzt, die aus dem Erbringungskontext verstanden werden können

Das erste Erkenntnisfeld der Analyse der vierzehn Interviews mit Beratungsabbrechern fokussierte die *Differenzen im Problemverständnis* zwischen Nutzer und Berater. Bei einer großen Anzahl von Beratungen stellte sich heraus,

dass Nutzer ihre Nichtbeteiligung an den Deutungs- oder Lösungskonzepten der Professionellen beklagten. Die Aussagen dokumentieren, dass Nutzer eine klare Vorstellung von ihren Nutzenzielen haben, denn bereits in der Phase der Problemdeutung wie auch zu Beginn der Problembearbeitung erkennen sie, ob eine Nutzungschance in ihrem Sinne besteht oder nicht. Fällt zu diesem Zeitpunkt die Nutzenprognose negativ aus, etwa weil Professionelle einen von der Erwartung des Nutzers abweichenden Lebenskontext für das Lösungshandeln festlegen, dann empfindet der Nutzer das als Eingriff in seine Lebenswelt, als Fremdbestimmung über die eigene Prioritätensetzung im Leben. Einige Aussagen konnten auch als Feststellung eines Verlusts von Handlungsautonomie interpretiert werden, was einer *Passivierung* des Nutzers gleich kommt. Es zeigte sich: In dem Maße, indem der Professionelle die Führung über das Problemverständnis übernimmt, erzwingt er beim Nutzer eine Umkehrung seiner Selbstwahrnehmung vom aktiven Produzenten seines Lebens zum passiven Konsumenten einer Lösungskonzeption des Professionellen. Dieser entwindet dem Nutzer somit das Primat des Handelns, der dadurch die Kontrolle über seine Nutzenziele und damit über seine Lebensgestaltung verliert.

Die zentrale Erkenntnis der Analyse lautet folglich: Nichtbeteiligung bei der Problemdefinition ist eine Nutzungsbarriere, insofern Nutzer systematisch von Deutung und Gestaltung des Problemkontextes wie auch der Problembewältigung ausgeschlossen werden. Nutzerlogik bedeutet hier, dass Nutzer sich mittels Abbruch jeder Form von Fremdbestimmung durch den Professionellen entziehen, aus ihrer Sicht die Zumutung einer Objektrolle ablegen, aber an ihrem Subjektstatus festhalten, jedoch eine alternative Beratungsstruktur aufsuchen. Ein Abbruch ist ein Hinweis auf die gescheiterte Einflussnahme der Nachfragenden auf die Angebotsseite. Die theoretische Annahme vom Primat der Nachfrageseite bestätigt sich kontrafaktisch, nämlich im Abbruchhandeln, er realisiert sich im Nutzenverzicht durch Verlassen des Erbringungsprozesses.

Das zweite Analysefeld, auf dem sich Motive für Beratungsabbrüche konkretisieren ließen, befasste sich mit den *interaktionellen Rahmenbedingungen*, in denen Erbringungsprozesse stattfinden. Die Analyseergebnisse zeigen, dass Nutzer differenzierte Erwartungen an das Interaktionsverhalten der Professionellen haben,

deren Realisierung sie als Voraussetzung eines gelingenden Nutzungsprozesses sehen. Die Interaktionsqualität wird von Nutzern als wichtiges Prognosekriterium für eine erfolgreiche Nutzung angesehen. Die Einzelergebnisse verweisen auf den hohen Stellenwert der personalen Akzeptanz, den Nutzer gegenüber Professionellen geltend machen. Sie zeigt sich darin, dass Anerkennung als Person wie auch Sicherheit, Geborgenheit und Vertrauen die zentralen Prämissen des für den Nutzungsprozess elementaren Informationsaustauschs sind. Die sowohl verbal als auch nonverbal artikulierten Asymmetrien, die Nutzer auf Professionellenseite registrierten, reichten von der Abwertung der Nutzerpersönlichkeit in Form von Selbstwertverletzungen bis zum bevormundenden Auftreten und der Inszenierung eines Expertenstatus. Asymmetrische Interaktionsprozesse können über die Einschränkung der persönlichen Eigenschaften der Nutzer deren Selbstbild beschädigen, so dass sie sich gegenüber dem Professionellen als Ungleiche empfinden, sie sich zur Unterordnung aufgefordert fühlen.

Überprüft man am vorgelegten Erkenntnismaterial die Gültigkeit der dienstleistungstheoretischen These, wonach Machtasymmetrien die Gebrauchswertbarkeit professioneller Dienstleistung stark beeinträchtigen, dann kann man hier eine indirekte Bestätigung finden. Denn ein Interaktionskonzept, das glaubt, auf symmetrische Beziehungsverhältnisse verzichten zu können wie die Beispiele dieses Projekts zeigen, ist ein Ausdruck von Macht(arroganz).

Die zentrale Erkenntnis der Analyse des zweiten Untersuchungsabschnitts besteht darin, dass Nutzer beim Bestehen einer Interaktionsasymmetrie zum einen eine negative Botschaft über ihre eigene Person entnehmen, die das Erbringungsverhältnis massiv beeinträchtigt. In diesem Fall können Nutzer im professionellen Vorgehen erkennen, dass der Handlungsprimat außerhalb ihrer eigenen Reichweite liegt, ihre Einflussnahme auf den Erbringungsprozess praktisch nicht realisierbar sein würde. Es liegt in der Nutzerlogik, daraus den Schluss zu ziehen, dass über die Ablehnung ihrer Person zugleich der zur Veränderung vorgesehene Lebenskontext ihrem Einfluss entzogen und stattdessen dem Relevanzverständnis des Professionellen untergeordnet wird.

Der dritte Gegenstand der Analyseergebnisse betraf die *subjektiven Relevanzkontexte*. Hier handelt es sich um fünf Themenfelder, die auf ganz besondere Weise deutlich machen, dass die Prioritätensetzung zur Veränderung von Lebenslagen bei den Nutzern liegt. Eingebettet in kurz- oder langfristige biographische Entwicklungsprozesse, handelt es sich um soziale Ereignisse, für die Nutzer eine unmittelbare Hilfe benötigen. Entscheidend für die Nutzung ist, dass die zugehörigen Problemstrukturen erst und nur vor dem Hintergrund der biographischen Zuordnung verständlich werden, aus denen eine eventuelle Dringlichkeit von Maßnahmen hervorgeht. Im Einzelnen ging es (1) um von Nutzern als Notlage empfundene Lebenssituationen sowie (2) um die Dramatik außergewöhnlicher Lebensereignisse, auch lebensbedrohlicher psychischer Zustände, die nach einer mitunter rasch wirksamen Veränderung verlangten. In solchen Fällen soll die Aneignung unmittelbar stattfinden können, dann ist der Gebrauchswert der sozialen Dienstleistung bei den Nachfragenden konkret überprüfbar. Bleibt also diese ganz konkrete Hilfestellung aus, entfällt ein Gebrauchswert und die weitere Nutzung der Institution erübrigt sich aus Nutzersicht. Ein weiteres Themenfeld wurde (3) unter dem Stichwort „Reproduktionsbedingungen“ erfasst. Hier ging es um Nutzungshindernisse, die den institutionellen Bedingungen sozialer Dienstleistung zuzurechnen sind. Etwa wenn die Nutzung von Dienstleistungsangeboten scheiterte, weil eine institutionelle Passung mit den Arbeitsbedingungen (Schichtdienst) auf Nutzerseite nicht möglich war. Nutzungsbarrieren ergaben sich auch durch institutionell bedingte Kapazitätsbegrenzungen personeller Art.

Mit zwei weiteren Relevanzkontexten sind die fünf Themenfelder des dritten Analysefelds komplett. Es handelt sich um Problemlösungsstrategien, welche die Teilnehmer dieses Forschungsprojekts in Form von (4) therapeutisch-beraterischen Referenzerfahrungen sowie als (5) individuell erworbenes Fachwissen mitgebracht haben. Die beiden Themenbereiche enthalten Hinweise auf Interaktionspräferenzen und biographische Informationen der Nutzer, die zu den Grundlagen ihrer Gebrauchswertbeurteilung zählen.

Die zentrale Erkenntnis der Analyse des dritten Untersuchungsabschnitts besteht in der hohen Bedeutung, die den biographischen Hintergründen zukommt. Notsituationen sind stets subjektiv empfunden und nicht unbedingt durch objektive

Umstände per se erkennbar. Ähnlich werden persönliche Themen sowie lebensweltliche Rahmenbedingungen erst im Kontext ihrer biographischen Entstehung für einen Nutzen erschließbar; auch die Nutzenanteile der Referenzerfahrungen und Expertisen gehen aus dem lebensweltlichen Zusammenhang hervor. Es entspricht der Nutzerlogik, dass alle Handlungsinitiativen, die im Vorfeld einer akuten Beratung ergriffen wurden, präsent sind und sich in spätere Nutzungsprozesse integrieren lassen, sofern sie für relevant gehalten werden.

Die zuletzt skizzierten Überlegungen leiten über zu einer Schlussbetrachtung, die sich mit den an dieser Untersuchung teilnehmenden Nachfragern nach sozialer Dienstleistung befasst. Bei den Teilnehmern dieser Studie handelte es sich um einen bestimmten Nutzer-Typus: den Selbstmelder. In den zurückliegenden Analysen gab es immer wieder Gelegenheit, auf einzelne Eigenschaften dieser Nachfragenden hinzuweisen. Die nachstehende Zusammenfassung dieser Merkmale soll ebenfalls in der Perspektive der neueren Dienstleistungstheorie erfolgen.

Die Teilnehmer dieser Untersuchung haben aus eigenem Antrieb eine sozialpädagogische Beratung aufgesucht, weil

- sie sich intensiv dafür engagierten, ihre problematische Lebenssituation zu verbessern;
- diese Verbesserungswünsche und -bedürfnisse zum Teil hochkomplexe Hintergründe hatten: Alkoholismus, familiäre Alleinverantwortung, psychische Erkrankung, Suizidgefährdung, Gewalterfahrung, nicht selten in kombinierter Erscheinung;
- sie zur Neuordnung ihrer Lebenskontexte große Anstrengungen auf sich nahmen,
- sie dabei Ausdauer und Beharrlichkeit zeigten (über Jahre verteilt, viele Beratungsstunden, Beraterwechsel);
- etwa die Hälfte aller Teilnehmer sich durch Fachliteratur informiert und/oder
- bereits Erfahrungen in Beratungsinstitutionen gesammelt hatten;
- sie ihre eigene Nutzenperspektive in persönlichen Reflexionsprozessen entwickelt haben.

Betrachtet man diese Merkmale aus Sicht der Dienstleistungstheorie, dann kann man davon sprechen, dass Selbstmelder ihre Erfahrungen, Engagements und ihr Wissen als *Produktionsfaktoren* in die „Produktion des Selbst“ einbringen, denen der Professionelle im Erbringungsprozess seinen koproduktiven Beitrag hinzufügen kann.

Es können noch weitere Merkmale herangezogen werden, die Selbstmelder in der Reflexion über ihre Motive für den Beratungsabbruch zum Ausdruck gebracht haben. Mit Blick auf den Erbringungskontext lässt sich festhalten, dass Selbstmelder

- eine von Autonomie geprägte Handlungsbereitschaft verkörpern;
- selbstbewusst eine eigene Position im Dienstleistungsprozess behaupten und gegenüber den Professionellen einfordern;
- einen Anspruch auf Beteiligung „auf Augenhöhe“ erheben;
- die Anerkennung als Person und
- eine reziproke Vertrauensbeziehung, auf der Basis von Sicherheit und Geborgenheit für selbstverständlich erachten.

Die zuletzt dargestellten Eigenschaften der Selbstmelder verweisen darauf, dass diese einen neuen Nutzer-Typus abbilden. Indem sie couragiert und von professionellem Expertengestus unbeeindruckt sich institutionellen Gebrauchswertvorgaben verweigern, aber an eigenen Gebrauchswertvorstellungen festhalten, praktizieren sie Formen und Ziele der Selbsthilfebewegung, ohne dies so zu wissen, die auch in der Nutzerlogik zum Ausdruck kommt. An ihrem Beispiel kann die Umwandlung von Nichtnutzen in Nutzen rekonstruiert werden, wie das diese Untersuchung unternehmen hat. Analog zum mündigen: Verbraucher, Konsumenten, Patienten, Staatsbürger verkörpern Selbstmelder zu und Abbrecher einer Erziehungsberatung den Typus „mündiger Nutzer“, wie ihn die neuere Dienstleistungstheorie in wesentlichen Teilen vorsieht.

5. Konsequenzen für die Praxis

Die zurückliegende Untersuchung hatte sich zum Ziel gesetzt, über die Ermittlung der Abbruchmotive einer Erziehungsberatung die ‚Grammatik der Barrieren‘ zu identifizieren, die Beratungshandeln in Nicht-Nutzen enden lassen. Der Barriere-Begriff steht für die Begrenzungen der Einflussnahmen des Nutzers auf den Erbringungsprozess, er markiert auch die Bedeutung der Asymmetrie für die Interaktionsarchitektur sowie den Stellenwert der vom Nutzer für bedeutsam erachteten Zusammenhänge seines persönlichen Alltagslebens; zugleich bringt er zum Ausdruck, nach welchen Regeln das Entstehen von nutzeradäquatem Gebrauchswert verhindert wird. Um abschließend vom Nicht-Nutzen zum Nutzen zu kommen, werden die negativ konturierten Erkenntnisse in positive Praxisempfehlungen verwandelt, mit anderen Worten, es wird der Gebrauchswert der Untersuchung für die psychosoziale Beratungspraxis dargestellt.

Als exemplarisches Feld der Untersuchung wurden Erziehungsberatungsstellen ausgewählt. Aus professionshistorischer Perspektive⁵⁷ sind sie Ausdruck der sozialstaatlichen Prägung der industriegesellschaftlichen Bundesrepublik, in der die Individualisierung von Risiken der Lebensführung durch „wohlfahrtsstaatliche Programme“ (156) abgesichert sind. Vor diesem ideologischen Hintergrund entstand die Professionalisierung und Verwissenschaftlichung des gesamten psychosozialen Bereichs, mit der Folge einer Expansion der marktbezogenen Professionalisierung der Psychologie. Die heute rund 40.000 berufstätigen Diplom-Psychologen⁵⁸ können in 206 Berufen (BW Bildung und Wissen 1999) tätig sein. Davon arbeiten rund siebenzig Prozent in den Bereichen Beratung, soziale Hilfe/Sozialarbeit, Therapie, mit der Erziehungsberatung als „zentrales Berufsfeld“ (163). Das Phänomen der institutionellen Expansion der Psychologie ging mit dem Phänomen einher, dass

⁵⁷ In diesem Schlusskapitel nehme ich insbesondere die Analysen auf, die Keupp/Straus/Gmür (1989) unter dem Stichwort „Verwissenschaftlichung und Professionalisierung“ am Beispiel der psychosozialen Praxis durchgeführt haben; die Zahlen in Klammern beziehen sich auf Seitenzahlen dieses Aufsatzes.

⁵⁸ Hochgerechnet aus den Mitgliedschaftszahlen beim BDP Berufsverband der Psychologen, vgl.

<http://www.bdp-verband.de>. Wie rasant die Expansion verlaufen ist, zeigt sich am Zahlenvergleich der Psychologiestudenten: 1951 betrug die Zahl 831, die auf 13.524 im Jahr 1971 angestiegen war (Keupp/Straus/Gmür 1989, 162) und im Jahr 2008 bei 31.196 liegt, vgl.

http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/SharedContent/Oeffentlich/AI/IC/Publikationen/Jahrbuch/Bildung_property=file.pdf

sozialwissenschaftliches Wissen zunehmend in die Alltagskultur eindrang, wo es in Form „protoprofessionalisierten Wissens“ (177) weiterarbeitete und zum „prägenden Merkmal der soziokulturellen Situation“ (150) der deutschen Gegenwartsgesellschaft geworden ist. Wenig überraschend ist daher, dass sich in Erziehungsberatungsstellen „zahlreiche Spuren psychologisierter Deutungsmuster“ (177) finden, eine Beobachtung, die von meiner Studie bestätigt wird. Denn ein Großteil der Abbrecher von Erziehungsberatung waren aktive Verwender protoprofessionellen Wissens und haben die anhaltende sozialwissenschaftliche Expansion für sich genutzt.

Nichtbeteiligung an Problemdefinition und Problembearbeitung wurde als erste Nutzungsbarriere ermittelt, sie stellte sich in Form des Ausschlusses aus der Lösungsproduktion dar sowie in der Behandlung der Nutzer als Problemträger. Der bloße Verzicht auf die Deutungshoheit über die Problemkonstellationen wäre eine Vermeidungsstrategie zur Umgehung der Barriere aber noch kein struktureller Gewinn für das Beratungshandeln. Weiterführend wäre ein Verständnis der Professionellen für die Regeln der Nutzerlogik. Zum Beispiel verstehen sich Selbstmelder als Produzenten ihrer Lebensveränderung. Statt technokratischer Deutungs- und Lösungsansätze („Programm durchziehen“) scheinen Beratungsansätze, die explizit an das Subjektbewusstsein der Nutzer anknüpfen und deren Aktivenrolle im Sinne des empowerment-Konzepts stärken, besser geeignet, die Gebrauchswertaspekte der Erziehungsberatung als soziale Dienstleistung zu profilieren. Hinzu kommt, dass das in der Gesellschaft vorhandene psychosoziale Wissen gerade bei mündigen Nutzern extensiv vorhanden ist und den Experten-Status der Berater relativiert. Ein Verzicht auf Habitus und Gestus der „Oberhoheit“ (169) des Beratungsprozesses, wie schon von Badura/Gross (1976) empfohlen, erscheint daher unumgänglich, um schon im Stadium der Problemerkörterung ein breites Problemverständnis durch den Zugang zum lebensweltlichen Rahmen der Nutzer und deren Veränderungswünsche zu ermöglichen. Generell sollte die Grundhaltung eines Beraters geprägt sein von einer unbefangenen, von Vorannahmen freien Offenheit für biographische Sinnstrukturen, um die individuellen Nutzungspräferenzen wahrnehmen zu können, die im Problemverständnis der Nutzer enthalten ist.

Die erste, auf das professionelle Selbstverständnis bezogene Konsequenz leitet über zur zentralen Schlussfolgerung aus der hier ermittelten Beobachtung, dass asymmetrische Interaktionsprozesse eine Nutzung der sozialen Dienstleistung Erziehungsberatung verhindern. Daraus lässt sich die Empfehlung an Berater ableiten, über den Respekt vor der Nutzerpersönlichkeit, eine symmetrische, auf Gleichberechtigung (vgl. Maar 2005) bedachte Beziehung zum Nutzer aufzubauen, was nicht zuletzt in der Körpersprache gespiegelt werden kann. Meine Untersuchung hat im Kontext des beraterischen Interaktionsgeschehens eine Übereinstimmung mit vielen früheren Forschungen ergeben, etwa zur Bedeutung der Beziehungsqualität in Beratungen, zu der das Beraterverhalten entscheidend beiträgt (Bieker 1989, Wirth 1982). Auch der hohe Stellenwert von persönlicher Bindung/Geborgenheit (Oelerich/Schaarschuch 2005) und Empathie zwischen Nutzer und Berater (Hermer/Röhrle 2008; Staemmler 2009) wurde in meiner Untersuchung bestätigt, desgleichen die aus Kommunikationstheorie (Watzlawick 1969) und Kommunikationspsychologie (Hall 1976) bekannten Erkenntnisse zu den nonverbalen Anteilen menschlicher Kommunikation bzw. den Auswirkungen von räumlicher Nähe auf die Intensität des individuellen Beziehungsempfindens. Wie schon Buchholz (1984) und Straus/Gmür (1988) betont haben, belegt auch meine Untersuchung, dass die vom Berater ausgehende Qualität der Vertrauensbildung eine wichtige Funktion hat für ein nutzerorientiertes Beratungssetting, das Optionen zur Artikulation von Betroffenheit und Beteiligung eröffnet und so den Veränderungsprozess maßgeblich unterstützt. Alle hier aufgezählten Aspekte sind mit dem Begriff Interaktionskompetenz verknüpft, die als Schlüssel-Qualifikation psychosozialer Praxis gelten kann und zum professionellen Weiterbildungskanon gehören sollte.

Die dritte Konsequenz bezieht sich auf die Nutzenverhinderung durch das Nichtbeachten von Expertisen und Referenzerfahrungen. Das während der institutionellen Expansion in die Gesellschaft transferierte sozialwissenschaftliche Wissen eignen sich mündige Nutzer in Form von Fachausbildungen und Literaturstudien an oder haben es im Rahmen von früheren Beratungen bzw. Therapien konsequent aufgenommen und zur eigenen Problemdurchdringung verarbeitet. Die Institutionen der Erziehungsberatung verkörpern so das exemplarische Feld der Realisierung protoprofessionalisierter Wissensinhalte. Um dieses Wissen als subjektive Relevanzkontexte rekonstruieren und zugleich den Primat der

Nutzerperspektive akzeptieren zu lernen, muss auf Beraterseite eine differenzierte Wahrnehmungskompetenz vorhanden sein oder als weitere Fertigkeit erworben werden. Dazu gehört die Bereitschaft, Kritik am Verhalten früherer Berater bzw. an deren Beratungssetting als Ressource zu verstehen, die den Beratungsablauf optimieren und dem Beratungsnutzen dienlich sein zu kann. Wahrnehmungskompetenz wird auch für die Sprache der Nutzer benötigt, denn der Gebrauch der psychosozialen Fachsprache signalisiert einschlägige Vorerfahrungen und reflektierte Kenntnisse eines Beratungsprozesses. Diese gehen in die Erwartung ein, als kritischer bzw. mündiger Nutzer akzeptiert zu werden, sie spiegeln auch ein Nutzer-Selbstverständnis, „auf Augenhöhe“ mit dem Berater kommunizieren zu wollen.

Abschließend kann man sagen, soziale Dienstleistungen gewinnen an Gebrauchswert, wenn Berater in der Lage sind, das von Nutzern mitgebrachte Protoprofessionalisierungswissen als Gewinn für den Erbringungsprozess zu verstehen und ihn aktiv in diesem Sinne zu nutzen. Berater wie Nutzer sind handelnde Mitglieder des Prozesses, in dem sozialwissenschaftliches Wissen zum Bestandteil einer Problemlösungskultur wird, die im Dienst eines individuellen Nutzungskonzepts steht.

6. Literaturverzeichnis

Aktuell – Das Lexikon der Gegenwart“, Chronikverlag in der Harenberg Kommunikation, Dortmund 1984, Lizenzausgabe des Deutschen Bücherbunds, Stuttgart München.

Abel, A.H. (1998/1): Geschichte der Erziehungsberatung: Bedingungen, Zwecke, Kontinuitäten. In: Körner, W./ Hörmann G., (19-52).

Abel, A. H. (1998/2): Rahmenbedingungen der Erziehungsberatung. In: Körner, W./ Hörmann G., (87-109).

Albrecht, G. (1985): Professioneller Altruismus am Beispiel der Nichtsesshaftenhilfe. In: Bellebaum, A.; Becher, H. J.; Greven, M. Th. (Hrsg.): Helfen und helfende Berufe als soziale Kontrolle. Opladen, (125-164)

Arnold, Judith (2006): Die Super Nannys und ihr Publikum. Ergebnisse einer Wiener Studie. Medienheft, 22. September 2006. Zürich
http://www.medienheft.ch/kritik/bibliothek/k26_ArnoldJudith.html

Badura, B./ Gross, P. (1976) : Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen. München.

Baekeland, F./Lundwall, L. (1975): Dropping out of treatment: A critical review. Psychol. Bulletin, 82, (738-783).

Basler, H.D. (1985): Compliance – Die Kooperation in der Therapie. In: Basler, H.-D./Flirian, I. (Hrsg.): Klinische Psychologie und körperliche Krankheit. Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz, (90-103).

Beck, U. (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Suhrkamp, Frankfurt am Main.

Becker-Carus, C. (1977): Ziele des Helfers und Ziele des Klienten. Innovationsprojekt Nichtsesshaftenhilfe am Psychologischen Institut der Universität Tübingen. Tübingen.

Beckmann, C./ Otto, H.-U./ Richter, M.; Schrödter, M. (Hrsg.) (2004): Qualität in der Sozialen Arbeit. Zwischen Kostenkontrolle und Nutzerinteresse. Opladen.

Bell, D. (1979): Die Zukunft der westlichen Welt. Frankfurt/M.

Benedek, L. (1992): The mental activity of the psychoanalyst. Psychotherapy Research 2(1), (63-72).

Bergin, AE/Garfield, SL eds. (1994): Handbook of psychotherapy and behaviour change. 4th ed. New York.

- Berghofer, C. /Schmidl, F./ Rudas, S./ Schmitz, M (2000): Inanspruchnahme psychischer Behandlung. Wer bricht ab, wer kommt wieder und wer bleibt? In: Psychiatrische Praxis. Stuttgart/New York 27, (372-377).
- Bieker, R. (1989): Bewährungshilfe aus der Adressatenperspektive – Sichtweise, Erfahrungen und Reaktion der Probanden. Bonn.
- Birbaumer, N. (1982): Psychophysiologische Grundlagen der Psychotherapie. In: Bastine, R. u.a.: Grundbegriffe der Psychotherapie. Weinheim.
- Bittner, U. (1981): Ein Klient wird „gemacht“. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zur Struktur von Erstgesprächen in einer Erziehungsberatungsstelle. In : von Kardorff, E./ Koenen, E. (Hrgs.): Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit. München/Wien/Baltimore.
- Blum, K.(1998): Patientenzufriedenheit bei ambulanten Operationen: Einflussfaktoren der Patientenzufriedenheit und Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Weinheim.
- Bolte, K. (1979): Leistung und Leistungsprinzip. Opladen.
- Böhnisch, L. (1982): Der Sozialstaat und seine Pädagogik. Neuwied/Darmstadt.
- Böhnisch, L./ Lösch, H. (1973): Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In: Otto, H.-U.; Schneiders, S. (Hrsg.) : Gesellschaftliche Perspektiven in der Sozialarbeit. Neuwied/Darmstadt, (21-40).
- Böhnisch, L./ Schefold, W. (1985): Lebensbewältigung. Soziale und pädagogische Verständigungen an den Grenzen der Wohlfahrtsgesellschaft. Weinheim/München.
- Breithecker-Amend, R./ Freeseemann, O. (1999): Freezone. Anlaufstelle für Strassenkids. Ergebnis der wissenschaftlichen Begleitung 1997 bis 1999. Schriftenreihe des Stadtjugendamtes Mannheim.
- Breuer, F. (1979): Psychologische Beratung und Therapie in der Praxis. Heidelberg.
- Brisch, K.H./Hellbrügge, T. (Hrsg.) (2003): Bindung und Trauma. Risiken und Schutzfaktoren für die Entwicklung von Kindern. Stuttgart. (105–135).
- Brunner, E.J./Schöning, W. (1990): Umriss einer Beratungstheorie. In: Brunner, E.J./Schöning, W. (Hrgs.): (152-160).
- Brunner, E.J./Schöning, W. (Hrgs.) (1990): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau.
- Bruns, B. (1984): Jugendliche im Freizeitarrrest. Eine empirische Untersuchung zu pädagogischem Anspruch und strafrechtlicher Wirklichkeit. Frankfurt.
- Buchholz, W./Gmür, W./Höfer, R./Straus, F. (1984): Lebenswelt und Familienwirklichkeit. Studien zur Praxis der Familienberatung. Frankfurt/New York.

Buddeberg, C. (1987): Behandlungsabbruch – erfolglose Kurzzeittherapie? In: Praxis der Psychotherapie und Psychosomatik, 32, (221-228).

Bundesministerium für Jugend Familie und Gesundheit (BMJFG) (1980): Bericht über Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe. Fünfter Jugendbericht. Bundestags-drucksache 8/3685. Bonn.

Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMJFFG) (1990): Achter Jugendbericht. Bericht über die Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe. Bonn.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (1998): Bericht über die Lebenssituation von Kindern und die Leistungen der Kinderhilfen in Deutschland – Zehnter Kinder- und Jugendbericht. Bonn.

Bundesverband katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfe BVKE (2002) (Hrsg.), Ja zu JES, o.O., o.J.

Bürger, U. (1998): Ambulante Erziehungshilfen und Heimerziehung. Empirische Befunde und Erfahrungen von Betroffenen mit ambulanten Hilfen vor einer Heimunterbringung. Schriftreihe der IGFH, Frankfurt /M.

Conen, M.-L. (Hrsg.) (2004): Wo keine Hoffnung ist, muss man sie erfinden – Aufsuchende Familientherapie. Heidelberg.

Conrad-Landwein, A./Göttinger, K/ Lappehse-Lengler, D/ Waltner, R (2006): „Liebevoll & Kompetent“. Ein Elterntraining in der Erziehungsberatung. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.), (181-195).

Corbin, J./Strauss, A. (1993): Weiterleben lernen. Chronisch Kranke in der Familie. München.

Cramer, M. u.a. (Hg.)(1983): Gemeindepsychologische Perspektiven 4: Orientierungshilfen zu einem beruflichen Selbstverständnis, Tübingen. (171-185).

Dahme, H.-J.; Wohlfahrt, N. (2002): Aktivierender Staat. Ein neues sozialpolitisches Leitbild und seine Konsequenzen für die Soziale Arbeit. In: neue praxis 1/2002, (10-32).

Damke, B./ Koechel, R. (2002): Therapieabbruch in der stationären Psychosomatik I: Eine Pilotstudie. In: Bassler, M. (Hrsg.): Stationäre Gruppenpsychotherapie. Mainzer Werkstatt über empirische Forschung von stationärer Psychotherapie 2001. Gießen, (9-18).

Decety, J., & Meyer, M. (2008). From emotion resonance to empathic understanding: A social developmental neuroscience account. *Development and Psychopathology*, 20, Cambridge University Press. (1053-1080).

Degenhardt, J. (2006): Kooperation zwischen Erziehungsberatung und Psychotherapie im Kontext von Psychotraumatologie und Gesundheitsreform. In: Zimmer, A.; Schrappner, C. (Hrsg.), (167-180).

De Haan, G. (1989): Zum Schlagwort „Beratung“. In: Lebzen, D. (Hrsg.): Pädagogische Grundbegriffe. Bd. 1, Reinbeck, (160-166).

Dehe, W./Kontos, J./Markert, F./Mentzos, S./Rothe, H.-J. (1979): Abgebrochene psychotherapeutische Behandlungen. Eine kasuistische Studie. In: Praxis Psychotherapie Psychosomatik, 42, (165-183).

Deinet, U.; Reutlinger, Ch. (Hrsg.) (2004): „Aneignung“ als Bildungskonzept der Sozialpädagogik. Wiesbaden.

Destatis (2006): Bundesamt für Statistik, Wiesbaden. Statistiken zur Erziehungsberatung 2006, unter: <https://www-ec.destatis.de/csp/shop/sfg/bpm.html.cms.cBroker.cls?cmspath=struktur,vollanzeige.csp&ID=1020923> .

Destatis (2005): Bundesamt für Statistik, Wiesbaden. Statistiken zur Erziehungsberatung 2005 (Stichwort „Institutionelle Beratung“), unter: <https://www-ec.destatis.de/csp/shop/sfg/bpm.html.cms.cBroker.cls?cmspath=struktur,vollanzeige.csp&ID=1020026> .

Destatis (2001): Bundesamt für Statistik, Wiesbaden. Statistiken zur Erziehungsberatung 2001, unter: <https://www-ec.destatis.de/csp/shop/sfg/bpm.html.cms.cBroker.cls?cmspath=struktur,vollanzeige.csp&ID=1014981> .

Diemer, N./Völker, W. (1981): Im freien Flug übers Handgemenge. Über Selbsthilfe und Vergesellschaftung im Reproduktionsbereich, in: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich. Heft 1.

Diez Grieser, M.T. (1994): Zur Rolle der Eltern beim Abbruch von Kinderpsychotherapien. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 43, (300-303).

Di Gallo, A./Amsler, F./Bürgin, D. (2002): Behandlungsabbrüche in einer kinder- und jugendpsychiatrischen Ambulanz in Basel: eine Evakuierung im Rahmen der Qualitätssicherung. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 51 (92-102).

Dillig, P. (1993): Katamnestiche Studie an Klienten der Erziehungsberatungsstelle für Landkreis und Stadt Ansbach. Jahresbericht Ansbach, Eigendruck, (15-29).

Donaubauer, B./Wosgien, M./Rosin, U./Linster, H.W./Wilmers, F. (2001): Früher und später Abbruch stationärer Psychotherapie. In: Bassler, M. (Hrsg.): Störungsspezifische Ansätze in der stationären Psychotherapie. Mainzer Werksatt über Empirische Forschung von stationärer Psychotherapie 2000. Gießen, (50-64).

- Dolic, R.; Schaarschuch, A. (2005): Strategien der Nutzung sozialpädagogischer Angebote. In: Oelerich/Schaarschuch (Hrsg.) (2005), (99-116).
- Esser, A. (2006): Zugehende Beratung in einem städtischen sozialen Brennpunkt. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.), (107-112).
- Esser, A./Zimmer, A. (2006): Mythos Niedrigschwelligkeit. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.) (87-92).
- Feger, H. (1972): Gruppensolidarität und Konflikt. In: Gottschald, K.; Lersch, Ph.; Sander, F; Thomae, H (Hrsg.) (1972): Handbuch der Psychologie, 7. Band, Sozialpsychologie 2. Halbband, (1594-1642). Göttingen.
- Fiedler, P. (2003): Eine Kritik (nicht nur) der Verhaltenstherapie aus der Sicht eines Verhaltenstherapeuten. In: Psychotherapie in Psychiatrie, Psychotherapeutischer Medizin- und Klinischer. Band 8 (2), (258-270).
- Finkel, M. (2004): Selbständigkeit und etwas Glück. Einflüsse öffentlicher Erziehung auf die biographischen Perspektiven junger Frauen. Weinheim.
- Finkel, M. (2007): Was man aus der Jule-Studie – auch heute – noch lernen kann, in: ISA Planung und Entwicklung (Hrg.), Wirkungsorientierte Jugendhilfe 01/2007, (32-40).
- Fischer, K. (2006): Jugendhilfe und Justiz. Die Cochemer Praxis einer erfolgreicher Kooperation von Erziehungsberatung und Familiengericht. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.), (159-166).
- Flick, U. (1995): Qualitative Forschung: Theorie, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften. Reinbeck bei Hamburg.
- Flick U.; Kardorff E.; Steinke I. (2004): Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: Flick U.; Kardorff E.; Steinke I. (Hrsg.): Qualitative Forschung., ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg (2004), (13-29).
- Flügge, I. (1991): Erziehungsberatung . Zur Theorie und Methodik. Göttingen.
- Friebertshäuser, B. (1997): Interviewtechniken – ein Überblick. In: Friebertshäuser, B./Prenzel, A. (Hrsg.): Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim/München, (371-395).
- Galuske, M. (1993): Das Orientierungsdilemma: Jugendberufshilfe, sozialpädagogische Selbstvergewisserung und die modernisierte Arbeitsgesellschaft. Bielefeld.
- Galuske, M. (2002): Dienstleistungsorientierung – ein neues Leitkonzept Sozialer Arbeit? In: neue praxis 3, (241-258).
- Garfield, SL (1994): Research on client variables in psychotherapy. In: Garfield, SL/Bergin, AE eds.: Handbook of psychotherapy and behaviour change. 4th ed. New York, (190-228).

- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Malden/MA.
- Gartner, A; Riessman, F. (1978): *Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft. Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors*, Frankfurt/M.
- Garz, D./ Aufenanger, S. (1995): *Was sagen die Kinder? Die Just community aus Sicht der Schüler – eine ethnographische Analyse*. In: Eberwein, H.; Mand, J. (Hrsg.): *Forschen für die Schulpraxis – Was Lehrer über Erkenntnisse qualitativer Sozialforschung wissen sollten*. Weinheim, (73-87).
- Glaser, B./Strauss, A. (1974): *Interaktion mit Sterbenden*. Göttingen.
- Glinka, H.-J. (1998): *Das narrative Interview: eine Einführung für Sozialpädagogen*. Weinheim, München.
- Graupe, S.R. (1975): *Ergebnisse und Probleme der quantitativer Erforschung traditioneller Therapieverfahren*. In: Strotzka, H. (Hrsg.): *Psychotherapie, Grundlagen, Verfahren, Indikationen*. München/Berlin/Wien, (32-82).
- Grawe, K./ Mezenen, U. (1985): *Therapeutische Misserfolge im Spiegel der empirischen Forschung*. *Zeitschrift für personenzentrierte Psychologie und Psychotherapie*, 4, (355-377).
- Grawe, K./Donati, R./Bernauer, F. (1994): *Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession*. Göttingen.
- Gross, P./ Badura, B. (1977): *Sozialpolitik und soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen*. In: Ferber, C. v.; Kaufmann, F.-X. (Hrsg.): *Soziologie und Sozialpolitik. KZfSS Sonderheft 19*. Opladen, (361-385).
- Gross, P. (1983): *Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft: soziale Befreiung oder Sozialherrschaft*. Opladen.
- Gross, P. (1993): *Die Dienstleistungsstrategie in der Sozialpolitik. Neue Herausforderungen*. In: Braun, H.; John, G. (Hrsg.) *Die Rolle sozialer Dienste in der Sozialpolitik*. Frankfurt/New York, (11-26).
- Grunow, D./Hegner, F. (1979): *Implikationen bürgerfernen Verwaltungshandelns für Steuerzahler und Sozialleistungsempfänger*. In: Hoffmann-Riem, W. (Hrsg.): *Zukünftige Sozialpolitik?* Opladen, (174-194).
- Haid-Loh, A.; Lindemann, F.-W.; Märtens, M. (1995): *Familienberatung im Spiegel der Forschung. Ergebnisse und Entwicklung beratungsbegleitender Forschung und Selbstevaluation auf dem Feld der Psychologischen Beratung in den alten und neuen Bundesländern*. Berlin.
- Haferkamp, H. (1975): *Kriminelle Karrieren: Handlungstheorie, teilnehmende Beobachtung und Soziologie krimineller Prozesse*. Hamburg.

- Halder, P. (1977): Verhaltenstherapie und Patientenerwartung. Liebefeld/Bern.
- Hall, Edward T. (1976): Die Sprache des Raumes. Düsseldorf.
- Hansbauer, P./ Kriener, M. (2000a): Partizipation von Mädchen und Jungen als Instrument der Qualitätsentwicklung in stationären Hilfen (§ 78b SGB VIII). In: Merchel, J. (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfe.. Frankfurt/M, (219-245).
- Hansbauer, P./Kriener, M. (2000b): Soziale Aspekte der Dienstleistungsqualität in der Heimerziehung. In: Neue praxis 3, 254-270.
- Hartwig, L./Kohlmann, N./Mockewitz, R. (2006): Von der Gemeinwesenarbeit zur Sozialraumorientierung. 30 Jahre stadtteilerorientierte Erziehungsberatung. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.), (127-140).
- Heekerens, H.-P. (1987): Familientherapie, Wartezeit und Kriseninterventionen in der Erziehungsberatungsstelle. In: Praxis Kinderpsychologie/Kinderpsychiatrie 36, (126-133).
- Heekerens, H.-P. (1998): Evaluation von Erziehungsberatung: Forschungsstand und Hinweise zu künftiger Forschung. In: Praxis Kinderpsychologie/Kinderpsychiatrie, 47 (589-606).
- Heiner, M. (1985): Soziale Beratung und Akzeptanz – Evaluation einer Beratungsstelle für alleinstehende Wohnungslose. Dissertation. Universität Bremen.
- Heintel, Peter/Krainer, Larissa/Ukowitz, Martina (Hrsg.) (2005): Beratung und Ethik. Praxis, Modelle, Dimensionen. Berlin.
- Heinze, R.G. (1984): Soziale Strukturierung der Arbeitslosigkeit: Auf dem Weg zu einer gespaltenen Gesellschaft ? In: Bonss, W; Heinze, R.G. (Hrsg.): Arbeitslosigkeit in der Arbeitsgesellschaft. Frankfurt am Main, (106-142).
- Herath-Schugsties, I./Kilius, H./Lang, G. (1997): Erziehungsberatung in München. Ergebnisse einer Fragebogenerhebung. In: Unsere Jugend, 49, (335-339).
- Herder-Dorneich, Ph./Kötz, W. (1972): Zur Dienstleistungsökonomik. Systemanalyse und System - Politik der Krankenhauspflegedienste. Berlin.
- Hertwig, Ralph / Davis Jennifer N. / Sulloway, Frank J. (2002): "Parental Investment: How an Equity Motive Can Produce Inequality" in: Psychological Bulletin, Bd. 128, Nr. 5, Washington, D.C. (728-745).
- Hessener, B. (1986): Die Arbeitsbeziehung Bewährungshelfer – Proband. Eine Evaluationsstudie. Heymann, Köln.
- Hildenbrand, B. (1998): Vorwort. In: Strauss, A.L. (1998), (11-17).

Hildenbrand, B. (2004): Anselm Strauss. In: Flick U.; Kardorff E.; Steinke I. (Hrsg.) (2004), (32-42).

Hirblinger, Heiner (2001): Einführung in die psychoanalytische Pädagogik der Schule. Würzburg.

Hollenstein, E. (1993): Wirkungsanalysen in der ambulanten Erziehungshilfe. Eine Evaluationsstudie in der Erziehungsbeistandschaft. In: neue praxis, Heft 4, 346-360.

Höfer, R./Straus, F. (1991): Familienberatung – aus der Sicht ihrer Klienten. Zur Perspektivität der Erfolgsmessung. In: Presting, G. (Hrsg.): Erziehungs- und Familienberatung: Untersuchungen zur Entwicklung, Inanspruchnahme und Perspektiven. Weinheim/München, (157-196).

Huber, G.L. (1990): Beratung als Lehren und Lernen. In: Brunner, E.J./Schöning, W. (Hrsg.), (41-61).

Hundsalt, A. (1994): Erziehungsberatung zwischen Beratung und Behördlicher Mitwirkung. In: Praxis Kinderpsychologie/Kinderpsychiatrie. 43, (157-163).

Hundsalt, A. (1995): Die Erziehungsberatung: Grundlagen, Organisation, Konzepte und Methoden. Weinheim; München.

Hundsalt, A. (2006): Erziehungsberatung in Bewegung. In: Zimmer, A.; Schrappner, C. (Hrsg.), (61-70).

Hurrelmann, K. (1983): Das Modell des produktiv realitätsverarbeitenden Subjekts in der Sozialisationsforschung. Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie 3, (91-103).

Illich, I (1975): Die Enteignung der Gesundheit - Medical Nemesis -. Rowohlt, Reinbek.

Jakob, B. (1996): Katamnestische Untersuchung zur Wirksamkeit von Erziehungsberatung. Evaluation der Beratungsarbeit. In: Menne, K. u.a. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Band 2, Weinheim, (261-273).

Japp, K.P./Olk, Th. (1980): Wachsende Bedürfnisbefriedigung oder Kontrolle durch soziale Dienstleistungen? – Normative versus funktionale Begründung von Entwicklungstrends des Dienstleistungssystems. In: Müller, S.; Otto, H.-U. (Hrsg.): Sozialarbeit als Sozialbürokratie? Zur Neuorganisation Sozialer Dienste. In: neue praxis Sonderheft 5. Neuwied, (60-89).

Japp, K.P. (1983): Organisierbarkeit psycho-sozialer Dienstleistungen – Widersprüche und Auswege. Habilitationsschrift. Bielefeld.

Junkert-Tress, B./Tress, W./Hildenbrand, G./Hilbendbrand, B./Windgassen, F./Schwitz, N./Hartkamp, N./Franz, M. (2000): Der Behandlungsabbruch- ein multifaktorielles Geschehen. In: Psychotherapie Psychosomatik medizinische Psychologie. Stuttgart/New York, 50, (351-365) .

Kadauke-List, A. (1989): Erziehungsberatung in Nationalsozialismus. In: Cogoy, R./ Kluge, I./ Meckler, B. (Hrsg.): Erinnerungen einer Profession. Erziehungsberatung, Jugendhilfe und Nationalsozialismus. Münster, (182-192).

Kaisen, R. (1992): Erwartungen an die Erziehungsberatung.: Inhalte und Auswirkungen der Wünsche und Vermutungen von Klienten und Beratern. Dissertation. Münster/New York/Maxmann.

Kaisen, R. (1996). Erwartungen an die Erziehungsberatung: Inhalte und Auswirkungen der Wünsche und Vermutungen von Klienten und Beratern. In: Menne, K. u.a. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 2, (241-259), Weinheim/ München.

Kammerer, E./Grüneberg, B./Siewert, I./Göbel, D. (1984): Stationäre kinderpsychiatrische Therapie im Elternurteil. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychoatrie, 34, (123-133).

Kammann, C. (2001): Integrations-, Kooperations- und Sonderschulklassen aus der Sicht ihrer Schülerinnen mit und ohne Behinderungen. Eine vergleichende Evaluationsstudie auf der Grundlage konsekutiver Interviews. Berlin.

Kaufmann, F.-X. (Hrsg.) (1979): Bürgernahe Sozialpolitik. Planung, Organisation und Vermittlung sozialer Leistungen auf lokaler Ebene. Frankfurt/M.

Keiner, E. (1989): Jugendarrest. Wiesbaden.

Keupp, H. (1978): Gemeindepsychologie als Widerstandsanalyse des professionellen Selbstverständnisses. In: Keupp, H./Zaumseil, M. (Hrsg.): Die gesellschaftliche Organisierung psychischen Leidens. Zum Arbeitsfeld klinischer Psychologen. Berlin, (180-220).

Keupp, H. (1997). Handlungsperspektiven der Gemeindepsychologie. Geschichte und Kernideen eines Projekts. In H. Keupp, Ermutigung zum aufrechten Gang. Tübingen. (191-206).

Keupp, H./Straus, F./Gmür, W. (1989): Verwissenschaftlichung und Professionalisierung. Zum Verhältnis von technokratischer und reflexiver Verwendung am Beispiel psychosozialer Praxis, in: Ulrich Beck u. Wolfgang Bonß (Hrsg.) (1989): Weder Sozialtechnologie noch Aufklärung? Analysen zur Verwendung sozialwissenschaftlichen Wissens. Frankfurt am Main. (149-195).

KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung) 5, 1993: Das neue Steuerungsmodell. Begründung, Konturen, Umsetzung. Bericht Nr. 5. Köln.

KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachungen) (1993): Organisation der Jugendhilfe: Ziele, Aufgaben und Tätigkeiten des Jugendamtes. Köln.

- KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung) 9, 1994: Outputorientierte Steuerung der Jugendhilfe. Bericht Nr. 9. Köln.
- Kirst, S. (2006): „Öffnung der Erziehungsberatung“? In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.), (71-86).
- Kirst, S./Lorenz, S./Schneider, V. (2006): Wie wirkt „Zugehende Beratung“? Evaluation des Modellprojektes „Zugehende Beratung in Kindertageseinrichtungen“. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.), (113-126).
- Klann, N./Hahlweg, K. (1987): Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Besuchsmotiv und Bedarfsprofile: Ergebnisse einer empirischer Erhebung. Freiburg/Brsg.
- Kordy, H./Senf, W. (1992): Therapieabbrecher in geschlossenen Gruppen. In: Psychotherapie Psychosomatik medizinische Psychologie. Stuttgart/New York, 42 (127-133).
- Koschorke, M. (1973): Unterschichten und Beratung. Göttingen.
- Körner, W./ Hörmann G. (1998): Handbuch der Erziehungsberatung. Band 1, Göttingen.
- Kracke, D/Vogel, M (1979): Untersuchung zum Therapieabbruch in der Klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie. Ein Beitrag zur Indikationsfrage. Diss. Technische Universität Berlin.
- Krist, M. (2006): Modelle „Zugehender Beratung.“ Erfahrungen aus dem Projekt „Zugehende Beratung in Kindertagesstätte“ und damit verbundene Perspektiven für die Erziehungsberatungsstelle in Trier. In: Zimmer, A.; Schrapper, C. (Hrsg.) (95-106).
- Kurz-Adam, M. (1995): Zwischen Dogmatik, Normalität und Vielfalt. Konzeptdiskussionen in der Erziehungsberatung in Westdeutschland. In: Kurz-Adam, M. (Hrsg.): Erziehungsberatung und Wandel der Familie. Probleme, Neuansätze und Entwicklungslinien. Opladen , (32-39).
- Kühnl, B. (2001): Der Qualitätsdiskurs in der Sozialen Arbeit: Chancen und Gefahren. In: NP, 4, (405-410).
- Lamnek, S. (1988): Qualitative Sozialforschung. Band 1/Methodologie. München.
- Lamnek, S. (1995): Qualitative Sozialforschung. Band 2/ Methoden und Techniken. Weinheim.
- Lasse, U. (2004): Psychotherapie in der Erziehungsberatung als Leistung der Jugendhilfe. In: Hundsalz, A. u.a. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Weinheim, München, Band 5, (109-120).
- Legewie, H./Schervier-Legewie, B. (2007): Interview mit Anselm Strauss, in: Mey/Mruck 2007: 69-79, hier: 71.

- Lenz, A. (1994): Die Wirksamkeit von Erziehungsberatung aus der Sicht der Eltern. In: Jugendwohl, 7, (303-312).
- Lenz, A. (2001): Perspektiven der Kinder in der Erziehungs- und Familienberatung. In: Menne, K.; Hundsalz, A. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Bd. 4. Weinheim, (269-289).
- Lenz, A. & Stark, W. (Hrsg.) (2002). Empowerment. Neue Perspektiven für psychosoziale Praxis und Organisation. Tübingen.
- Lenz, A. & Strauß, F. (1998): Gemeindepsychologische Perspektiven in der Erziehungsberatung. In: Körner, W./Hörmann, G, (435-451).
- Leventhal, T./Weinberger, G. (1975): Evaluation of a large-scale brief therapy program for children. Amer. J. Orthopsychiat, 45, (119-133).
- Lieberz, K./Ciemer, S. (2000): Hintergründe des Abbruchs von stationären Psychotherapien. In: Psychotherapeut, 45, (286-291).
- Lindgren, H.C. (1973): Einführung in die Sozialpsychologie. Weinheim.
- Lüders, C./Rauschenbach, T. (2001): Forschung: sozialpädagogische. In: Otto, H./Thiersch, H. (Hrsg.) :Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik, 2. Aufl., Neuwied/Kriftel, (562-575).
- Maar, K. (2006): Zum Nutzen und Nichtnutzen der sozialen Arbeit am exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe. Frankfurt am Main.
- Maelicke, B. (1988): Ambulante Alternativen zum Jugendarrest und Jugendstrafvollzug. Weinheim.
- Maikowski, R./ Mattes, P./ Rott, G. (1976): Psychologie und ihre Praxis. Materialien zur Geschichte und Funktion einer Einzelwissenschaft in der BDR. Frankfurt/M.
- Marx, K. (1974): Grundrisse der Kritik der politischen Ökonomie. Berlin (DDR).
- Maslow, Abraham H. (2002): Motivation und Persönlichkeit. Reinbek.
- Mayring, P. (1990): Einführung in die qualitative Sozialforschung: eine Einleitung zu qualitativem Denken. München.
- Menne, K. (1994): Erziehungsberatung und Hilfeplan. In: Bundeskongress für Erziehungsberatung (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 1. Weinheim, München, (121-128).
- Menne, K. (1995): Möglichkeiten und Grenzen der Integration aus der Sicht der Erziehungsberatung. In: Zentralblatt für Jugendrecht, 11 (481-484).

- Menne, K. (1996): Erziehungsberatung 1993. Ratsuchende und Einrichtungen. In: Meine, K. u.a. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 2, Weinheim, (223-239).
- Menne, K. (2000): Psychotherapie in Erziehungsberatungsstellen. Zu den Auswirkungen des Psychotherapeutengesetzes auf die Erziehungs- und Familienberatung. In: Menne K. (Hrsg.): Grundlagen der Beratung : fachliche Empfehlungen, Stellungnahmen und Hinweise für die Praxis. Fürth, (75-85).
- Mensch, K.; Schmidt, K. C. (Hrsg.) (2003): Technik und Demokratie. Zwischen Expertokratie, Parlament und Bürgerbeteiligung. Opladen.
- Merziger, Barbara (2005): Das Lachen von Frauen im Gespräch über Shopping und Sexualität. Berlin.
- Meuser, M./Nagel, U. (1997): Das Expertinneninterview – Wissenssoziologische Voraussetzungen und methodische Durchführung. In: Friebertshäuser, B./Prenzel, A. (Hrsg.): Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim/München, (481-491), hier 487.
- Mey, G./Mruck, K.(Eds.) (2007): Grounded Theory Reader. HSR Supplement/Beiheft Nr. 19 (2007).
- Meyle, S. (2000): Erziehungsberatung auf dem ‚Prüfstand‘ – Die Effektivität der Beratungsarbeit aus der Perspektive der Klienten. In: Körner, W.; Hörmann, G. (Hrsg.): Handbuch der Erziehungsberatung, Band 2. Hogrefe, (389-400).
- Mollenhauer, K./Uhlendorff, U.(1992): Sozialpädagogische Diagnosen I. Über Jugendliche in schwierigen Lebenslagen. Weinheim.
- Mollenhauer, K./Uhlendorff, U.(1995): Sozialpädagogische Diagnosen II. Selbstdeutungen verhaltensschwieriger Jugendlicher als empirische Grundlage für Erziehungspläne. Weinheim.
- Munsch, Ch. (2007): Wirkungen erzieherischer Hilfen aus Nutzersicht, in: ISA Planung und Entwicklung (Hrg.), Wirkungsorientierte Jugendhilfe 01/2007, 41-48.
- Mussgau, L./Terporten, G./Rüdel, H. (1996): Merkmale von Abbrechern einer stationären Rehabilitationsbehandlung. Vortrag auf dem 14. Klinisch-psychologischen Symposium der Fachgruppe Klinische Psychologie der Deutschen Gesellschaft für Psychologie. Bamberg.
- Müller, S./ Otto, H.-U. (Hrsg.) (1980): Gesellschaftliche Bedingungen und Funktionsprobleme der Organisation sozialer Arbeit im Kontext sozialer Handelns. In: Müller, S.; Otto, H.-U. (Hrsg.): Sozialarbeit als Sozialbürokratie? Zur Neuorganisation Sozialer Dienste. In: neue praxis Sonderheft 5, Neuwied, (5-29).
- Müller, B.K. (1996): Qualitätskriterien für das „Produkt“ Beratung in der Juendhilfe. Thesen zu Grenzen und Gefahren der outputorientierten Steuerung. In: Isselhorst,

R. u.a. (Hrsg.): Produkt Beratung : Materialien zur outputorientierten Steuerung in der Jugendhilfe. Band 3, Fürth.

Naumann, K.; Beck, M. (1994): Effekte von Erziehungsberatung: Eine katamnestiche Studie. In: Cremer, H.; Hundsalz, A.; Menne, K. (Hrsg): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Band 1. Weinheim: Juventa, (253-270).

Nestmann, F./Sickendiek, U. (2001): Beratung. In: Otto, H.-U./ Thiersch, H. (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. Neuwied/Kriftel, (140-152).

Neunter Jugendbericht 1994. Bericht über die Situation der Kinder und Jugendlichen und die Entwicklung der Jugendhilfe in den neuen Bundesländern. BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Bonn.

Nitsch, R. (1999): Eltern und Kinder geben Feedback. Ergebnisse katamnestiche Befragungen und ihr Stellenwert in der Evaluation von Erziehungsberatung. In: Hundsalz, A. u.a. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 3, Weinheim, (203-221).

Normann, E. (2003), Erziehungshilfen in biografischer Reflexion. Weinheim.

Novick, J. / Benson, R./Rembar, J. (1981): Patterns of termination in an outpatient clinic for children and adolescents. J. Amer. Acad. Child. Psychiat., 20, (834-844).

Oelerich, G./ Schaarschuch, A. (Hrsg.) (2005): . Der Nutzen Sozialer Arbeit. In: Oelerich, G./ Schaarschuch, A. (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, (80-98).

Oelerich, G./ Schaarschuch, A. (2006): Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. Konturen sozialpädagogischer Nutzerforschung. In: Bitzan, M./ Bolay, E./Thiersch, H. (Hrsg.): Die Stimme der Adressaten : empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen mit der Jugendhilfe. Weinheim, (185-214).

Olk, Th. (1986): Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität. München.

Olk, Th. (1994): Jugendhilfe als Dienstleistung – Vom öffentlichen Gewährleistungsauftrag zur Marktorientierung. In: Widersprüche, Heft 53, (11-33).

Olk, Th. (2000): [Weder Rund-Um-Versorgung noch "pure" Eigenverantwortung - aktivierende Strategien in der Sozialpolitik](http://www.dza.de/infodienst/3-4-00.htm#Der%20Gastbeitrag), in: Informationsdienst Altersfragen, Heft 3+4/2000, in: <http://www.dza.de/infodienst/3-4-00.htm#Der%20Gastbeitrag>.

Overmeyer, S. (1990): Stationäre Therapieabbrüche in der Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie. Diss. Würzburg.

Overmann, R./ Schilling, M. (2006): Erziehungsberatung im Spiegel der amtlichen Statistik. In: Zimmer, A.; Schrappner, C. (Hrsg.), (43-60).

Paar, G.H./Kriebel, R./Noack, R. (1994): Eine empirische Analyse zum Therapieabbruch bei stationärer Psychotherapie in einer Psychosomatischen Fachklinik. In: Hahn, P./Werner, A.: Modell und Methode in der Psychosomatik. Weinheim.

Park, R. E. (1974): Die Stadt als räumliche Struktur und als sittliche Ordnung. In: Atteslander, P. & B. Hamm (Hrsg.): Materialien zur Siedlungssoziologie. Köln/Berlin (90-100).

Peters, H./ Cremer-Schäfer, H. (1975): Die sanften Kontrolleure. Wie Sozialarbeiter mit Devianten umgehen. Stuttgart.

Petillon, H. (1995): Die Lern- und Spielschule in Rheinland-Pfalz: Evaluation aus der Perspektive der Kinder. In: Holtappels, H.G. (Hrsg.): Ganztageserziehung in der Schule. Modelle, Forschungsbefunde und Perspektiven. Opladen, (172-188).

Preuss, U. K. (1990): Verfassungstheoretische Überlegungen zur normativen Begründung des Wohlfahrtsstaates. In: Sachße, Ch./ Engelhardt, H. T. (Hrsg.): Sicherheit und Freiheit. Zur Ethik des Wohlfahrtstaates. Frankfurt, (106-132).

Prinz, R.J./Miller, G.E. (1994): Family-based treatment for childhood antisocial behavior: Experimental influences on dropout and engagement. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 62, (645-650).

Projektgruppe Wanja (2000): Handbuch zum Wirksamkeitsdialog in der offenen Kinder- und Jugendarbeit – Qualität sichern, entwickeln und verhandeln. Münster.

Rapaport, M.-H./Zisook, S./Lyons, L.E. (1988): Factors influencing outpatient attrition. Psychiatric Medicine, 6, (41-54).

Rathgeb, K. (2005): Sozialer Raum als Ressource. Vom Nutzen der Gemeinde-studien für die Soziale Arbeit. In: Anhorn, R.; Bettinger, F. (Hrsg.) : Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Positionsbestimmungen einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Arbeit. Wiesbaden , (319-333).

Rauschenbach, T.; Trede, W. (1988): Arbeit und Erziehung. Ein Beitrag zur soziologischen Debatte um Arbeit in pädagogischer Absicht. In: neue praxis 1.

Reichard, C. (1996): Die „New-Public-Management“-Debatte im internationalen Kontext. In: Reichard, C.; Wollmann, H. (Hrsg.): Kommunalverwaltung im Modernisierungsschub? Basel-Boston-Berlin.

Remschmidt, H. (1972): Entlassung gegen Revers- über Kommunikationsstörung gegen Klinik und Eltern psychisch kranker Kinder. In: Nervenarzt, 43, (578-583).

Riemer, M. (1988): Beschwerde-Management in sozialen Einrichtungen. Unzufriedenheit bei der Klientel als Anlass für Organisationsentwicklung. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, Heft 3/88, (58-60).

Rogers, Carl R. (1972): Die nicht direktive Beratung, München.

Röhrle, B. & Sommer, G. (Hrsg.) (1995). Gemeindepshologie: Bestandsaufnahmen und Perspektiven. Tübingen.

Rudolph, J./Langer, I./Tausch, R. (1980): Prüfung der psychischer Auswirkungen und Bedingungen von personenzentriert Einzel-Psychotherapie. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie, 9, (23-33).

Ruff, W./Werner, H. (1988): Behandlungsabbrüche in der stationären Psychotherapie. In: Zeitschrift Psychosomatische Medizin, 34, (125-139).

Rüddel, H./Koch, U. (1996): Psychosomatische Fachklinik St. Franziska-Stift Bad Kreuznach der Caritas Trägergesellschaft Trier. Zweiter Arbeitsbericht für den Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung (unveröff.).

Rüger, U./ Schüssler, G. (1985): Zum Behandlungsabbruch in der Psychotherapie. In: Der Nervenarzt, 56, (485-491).

Sakofski, A./Kämmerer, A. (1986): Evaluation von Erziehungsberatung: Katamnestische Untersuchung zum Therapieerfolg. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie, Band XV, Heft 4, (323-332).

Satir, Virginia (2004): Kommunikation. Selbstwert. Kongruenz. Konzepte und Perspektiven familientherapeutischer Praxis, Paderborn.

Sensenschmidt, K.; Reppahn, J. (2000): Selbstevaluation in de Wohnungslosenhilfe – Dargestellt am Beispiel einer BesucherInnenbefragung im Café Patchwork Siegen. In: wohnungslos, Heft 2, (61-64).

Sickendiek, U./ Engel, F./ Nestmann, F. (1999): Beratung : eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim.

Siegert, M. (1979): Zum Selbstkonzept opiatabhängiger Jugendlicher. In: neue praxis, Heft 9, (163-176).

Sünker, H. (Hrsg) (1989): Theorie, Politik und Praxis Sozialer Arbeit. Bielefeld.

Schaarschuch, A. (1990): Zwischen Regulation und Reproduktion. Gesellschaftliche Modernisierung und die Perspektiven Sozialer Arbeit. Bielefeld.

Schaarschuch, A. (1995): Das demoratische Potenzial Sozialer Arbeit. In: Sünker, H. (Hrsg.): Theorie, Politik und Praxis sozialer Arbeit. Bielefeld.

Schaarschuch, A. (1996/1): Soziale Arbeit in guter Gesellschaft? Gesellschaftliche Modernisierung und die „Normalisierung“ der Sozialpädagogik. In: Z.f.Päd.42/1996/6, (853-868).

Schaarschuch, A. (1996/2): Dienst-Leistung und Soziale Arbeit. Theoretische Überlegungen. Zur Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung. In: Widersprüche Heft 59, 1996, 87-97.

Schaarschuch, A. (1999), Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit und Dienstleistung. In: neue praxis 6/99, (543-560).

Schaarschuch, A. (2000): Gesellschaftliche Perspektive sozialer Dienstleistung. In: Müller, S. (Hrsg.): Soziale Arbeit: gesellschaftliche Bedingungen und professionelle Perspektiven ; Hans-Uwe Otto zum 60. Geburtstag gewidmet. Neuwied, (165-178).

Schaarschuch, A. (2003): Die Privilegierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistungen. In: Olk, Th. (Hrsg.): Soziale Arbeit als Dienstleistung: Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München, (150-169).

Schaarschuch, A./Oelerich, G. (2005): Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozial-pädagogischer Nutzerforschung. In: Oelerich, G./ Schaarschuch, A. (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München, (9-27).

Scheithauer, H./Petermann, F. (2002): Therapieabbrüche von aggressiven und dissozialen Kindern. In: Kindheit und Entwicklung, 9 (1), (14-19).

Schulte-Markwort, M.J./ Knölker, U. (1991): Therapieabbrüche im stationären Bereich. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 40, (28-33).

Schulz, H./Lang, K./Lotz-Rambaldi, W./Bürger, W./Koch, U. (1999): Analyse von Behandlungsabbrüchen in der stationären psychosomatischen Rehabilitation anhand von Basisdokumentationen zweier Klinikträger. In: Psychotherapie Psychosomatik medizinische Psychologie Stuttgart/New York, 49, (326-336).

Schürmann, K. (1986): Unvollständige kinder- und jugendpsychiatrische Untersuchungen. In: Zeitschrift Kinder- und Jugendpsychiatrie, 14, (258-267).

Schmidt, M.H. (2000): Neues für die Jugendhilfe? Ergebnisse der Jugendhilfe-Effekte-Studie. Freiburg: Deutscher Caritasverband e.V. und Bundesverband Katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen e.V. (Hrsg.).

Schmidt, M. et al. (2002): Effekte erzieherischer Hilfen und ihre Hintergründe. Bonn 2002 (JES). Herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Schmitz, I. (1986): Familienfürsorge aus der Sicht von Klienten: Ein theoretischer und empirischer Beitrag zur Einschätzung von familienbezogenen sozialen Diensten und der dort tätigen Sozialarbeiter aus der Perspektive der Nutzer. Hofgarten, Berlin.

Schmitz, E./Bude, H./Otto, K. (1989): Beratung als Praxisform „angewandeter Aufklärung“. In: Beck, U/Bonß, W.: Weder Sozialtechnologie noch Aufklärung? Analysen zur Verwendung sozialwissenschaftlichen Wissens. Frankfurt/Main, (122-148).

Schnell, R./Hill, P. B./Esser, E. (1999): Methoden der empirischen Sozialforschung, München.

Schwab, R./Brasch, M.-A. (1986): Vorzeitiger Psychotherapieabbruch – Ursachen und Folgen aus der Sicht ehemaliger Klienten. In: Zeitschrift für klinische Psychologie. Band XV, Heft 3, (217-229).

Schore, Allan N. (2007): Affektregulation und die Reorganisation des Selbst. Stuttgart.

Sonnenmoser, Marion (2003): Offenheit in der Therapie. Wesentliches häufig ungesagt. In: Deutsches Ärzteblatt/PP/ Heft 10, Köln. (471-472).

<http://www.aerzteblatt.de/>

Sozialgesetzbuch VIII (1990): 8. Buch „Kinder- und Jugendhilfe“: http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/sgb_8/gesamt.pdf.

Staemmler, Frank M. (2009): Das Geheimnis des Anderen - Empathie in der Psychotherapie. Klett-Cotta, Stuttgart.

Straus, F./Höfer, R./ Gmür, W. (1988): Familie und Beratung: zur Integration professioneller Hilfe in d. Familienalltag; Ergebnisse e. qualitativen Befragung von Klienten. München.

Straus, F./Stiemert, S. (1991): Qualitative Beratungsforschung. In: Flick, U. u.a. (Hrsg.): Handbuch qualitative Sozialforschung. München, (323-326).

Strauss, A./ Corbin, J. (1996): Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim.

Strauss, A.L. (1998): Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. München.

Strauss, B./Buchheim, A./Kächele, K. (Hrsg.) (2002): Klinische Bindungsforschung: Methoden und Konzepte. Stuttgart.

Stille, M. (1983): Patienten brechen analytische Behandlung ab. In: Zeitschrift psychosomatischer Medizin, 29, (350-362).

Stille, M. (1984): zur Frage des Abbruchs in der psychoanalytischen Gruppentherapie. In: Gruppenpsychotherapie Gruppendynamik, 19 (243-255).

Strübing, J. (2004): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung. Wiesbaden.

Textor, A. M. (1999): Sag es treffender. Ein Handbuch mit 25.000 sinnverwandten Wörtern und Ausdrücken für den täglichen Gebrauch. Reinbek 1962, Vollständig überarbeitete Neuauflage 1999.

Thiersch, H./Fromann, A/Schramm, D. (1977): Sozialpädagogische Beratung. In: Thiersch, H.: Kritik und Handeln. Interaktionistische Aspekte der Sozialpädagogik. Neuwied u. Darmstadt, (95-130).

Thiersch, H. (1985): Erziehungsberatung und Jugendhilfe. In: Klug, H.-P./ Specht, F.: Erziehungs- und Familienberatung: Aufgaben und Ziele: Ergebnisse aus Grundlagenforschung u. Praxis. Göttingen, (24-39).

Thiersch, H. (1986): Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim/München.

Thiersch, H. (1990): Zur geheimen Moral der Beratung. In: Brunner, E.J./Schöning, W. (Hrsg.), (129- 151).

Uhlendorff, U. (1997): Sozialpädagogische Diagnosen III. Ein sozialpädagogisch-hermeneutisches Diagnoseverfahren für die Hilfeplanung . Weinheim.

Vogler, W.-D. (1982): Motive vorzeitiger Abbrüche der AT-Gruppenbehandlung. In: Psychiatrie Neurologie und medizinische Psychologie. Leipzig, 34, (295-300).

Vennen, D. (1992): Behandlungsergebnisse und Wirkfaktoren von Eheberatung. Ein katamnestiche Studie. Göttingen.

Vossler, A. (2004): Eine Erziehungsberatung kann man so, so oder auch so sehen ...! Die Ergebnisse einer multiperspektivischen und multimodalen Evaluationsstudie. In: Hundsalz, A. & Menne, K. (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung, Band 5. Weinheim: Juventa, 257-274.

Vossler, A. (2006): Evaluation von erziehungs- und Familienberatung in Deutschland. Ergebnisse und Anregungen für die künftige Praxis. In: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Weinheim, München, (207-223).

Wagenblass, Sabine (2004): Vertrauen in der Sozialen Arbeit. Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension..

Wahrig, Gerhard (1977): Deutsches Wörterbuch. Gütersloh. 1968/1977, 1446

Watzlawik, P./Beavin, J.H./Jackson, D. D. (1969): Menschliche Kommunikation. Bern.

Wälti, J./Kolb, H.J./Willi, J. (1980): Welche Patienten brechen eine psychiatrische Behandlung ab? In: Der Nervenarzt, 51, (712-717).

Werlen, Benno (2008): Sozialgeographie. Eine Einführung. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern, Stuttgart, Wien.

Wilmers, F./ Rosin U. (2000): Determinanten des Abbruchs. Vorzeitige Beendigung der stationären Behandlung in einem psychosomatischen Krankenhaus. Ergebnisse von Nachbefragungen. In: Bassler, M. (Hrsg.): Wirkfaktoren von stationärer Psycho-

therapie. Mainzer Werksatt über Empirische Forschung von stationärer Psychotherapie 1998. Gießen, (256-295).

Wirth, W. (1982): Inanspruchnahme sozialer Dienste: Bedingungen u. Barriere. Frankfurt/Main.

Wolf, K. (1999): Machtprozesse in der Heimerziehung. Münster.

Wolfersdorf, M. (1983): Ein Therapiekonzept aus Sicht des Patienten. Vorläufige Ergebnisse einer Nachbefragung ehemaliger Patienten des Weßener Depressionsstation. In: Compendium Psychiatrikum, Hippokrates, (204-216).

Witzel, A. (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung: Überblick u. Alternativen. Frankfurt/Main.

Wurm, W. (1977): Psychotherapie als soziale Kontrolle. Eine soziologische Theorie und ihre empirische Prüfung. Dissertation. Ulm.

Zank, S./Schacke, C. (2001) : Evaluation von Effekten gerontopsychiatrischer und geriatrischer Tagesstätten auf ihre Besucher(innen) und deren Angehörigen. Stuttgart.

Zielke, M./Dehmlow, A./Wülbeck, B./Limbacher K. (1997): Einflussfaktoren auf die Behandlungsdauer bei psychosomatischer Erkrankungen bei stationären Verhaltenstherapie. In: Praxis klinische Verhaltenstherapie und Rehabilitation, 37, (22-56).

Zimmer, A. (2006): Zwischen Finanzdruck und Qualitätsentwicklung. Überlegungen zur Zukunft von Beratungsstellen aus Trägersicht. In: Zimmer, A.; Schrappner, C. (Hrsg.) (223-232).

Zimmer, A.; Schrappner, C. (Hrsg.) (2006): Zukunft der Erziehungsberatung. Herausforderungen und Handlungsfelder. München.