

Zeitschrift: Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Band: 90 (1993)

Artikel: Beratung in der Sozialhilfe : Notwendigkeit oder Schickane?

Autor: Rööfli, Ferdinand

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-838192>

Nutzungsbedingungen

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

Conditions d'utilisation

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

Terms of use

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

Download PDF: 02.02.2025

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

Beratung in der Sozialhilfe – Notwendigkeit oder Schikane?

Von Ferdinand Rööfli, Dozent und Supervisor der Höheren Fachschule für Sozialarbeit Aarau; Referat gehalten an der SKöF-Weiterbildungstagung in Interlaken vom 24. – 26. Oktober 1992.

Die Überschrift Ihrer Fortbildungsveranstaltung – Beratung in der Sozialhilfe – Notwendigkeit oder Schikane? – macht bereits auf zwei mögliche Tendenzen aufmerksam: Die eine Tendenz macht deutlich, dass Beratung offenbar notwendig sein kann, oder anders gesagt, dass die Not eines Menschen zwingend nach Beratung verlangen kann. Die zweite Tendenz liegt darin, dass Beratung offenbar als Schikane eingesetzt werden kann. Schikane heisst ja nichts anderes als eine böswillig eingesetzte Schwierigkeit. Wir stehen also vor der Frage, ob Beratung ein objektives, sachlich begründbares Angebot in der Sozialhilfe darstellt, oder ob es vielmehr ein schikanöses, das heisst böswilliges und damit auch verwerfliches Instrument in den Händen von Sozialhelfern ist. Ich komme deshalb zu zwei Fragen:

- 1. Ist Beratung aus der Not der Menschen begründbar, also Notwendig?*
- 2. Ist Beratung ein böswilliges Instrument der Sozialhilfe?*

Meinen Beitrag zur Klärung dieser Fragen sehe ich in folgenden Schritten:

1. Schritt:

Wenn ich mir über den Einsatz von Beratung klar werden will, muss ich mir zuerst Gedanken darüber machen, was ich über Beratung bereits weiss und was ich, vorerst ohne die Wissenschaft zu befragen, darunter verstehe.

Was verstehe ich unter Beratung?

2. Schritt:

Ich kann davon ausgehen, dass vor mir schon andere über Beratung nachgedacht haben. Ich gehe also der Frage nach, was andere Fachleute darunter verstehen.

Was verstehen Fachleute unter Beratung?

3. Schritt:

Beratung ist zweifelsohne ein sehr abstrakter Begriff. Wir tun deshalb gut daran, Beratung in einzelne Elemente aufzuteilen und diese dann näher zu betrachten.

Aus welchen Bausteinen besteht Beratung?

4. Schritt:

Erste Antworten zur Frage: Beratung – Notwendigkeit oder Schikane?

Ist nun Beratung Notwendig oder eine Schikane?

Wir wenden uns mit dem ersten Schritt folgender Frage zu:

Was verstehen wir unter Beratung?

Ohne uns um offensichtliche Theorien zu kümmern, erforschen wir, was in unseren Köpfen über Beratung gespeichert ist. Da finden wir beispielsweise Stichworte wie «Berufsberatung», «Laufbahnberatung», «Lebensberatung», «Unternehmensberatung», «Umweltberatung», «Anlageberatung», «Bauberatung» usw. Wir kennen den Begriff der Beratung also häufig im Zusammenhang mit einem anderen Stichwort, z. B. «Berufsberatung». Das zweite Stichwort, in diesem Falle «Beruf», gibt das Gebiet oder die Richtung der Beratung an. Wir können also sagen, dass wir Beratung meist mit einem bestimmten Gebiet verbunden oder verknüpft haben.

Beratung kennen wir auch in unseren alltäglichen Beziehungen. In familiären, freundschaftlichen, kameradschaftlichen Beziehungen ist Beratung sehr häufig integrierter Bestandteil des täglichen Austausches. In der Regel beginnen alltägliche «Beratungen» in Form von Fragen: Wie würdest Du reagieren, wenn Deine Tochter mit drogenabhängigen Menschen zusammen wäre? Welche Mittel setzt Du ein zur Bekämpfung der Gartenschädlinge? Dein Tira-mi-su schmeckt immer so aussergewöhnlich gut, wie machst Du das eigentlich? Alltägliche Fragen, mit denen wir nach Beratung bitten. Natürlich nehmen wir einen solchen Austausch von Fragen und Antworten im Alltag nicht als Beratung im engeren Sinne wahr. Wir reden in unserer Mundart auch selten von Beratung. Viel eher kennen wir für die alltägliche «Beratung» Wörter wie «Rat» oder «Ratschlag». Am häufigsten jedoch leiten wir diese Form von Beratung mit einer Frage oder einer Bitte ein.

In unseren Köpfen ist also Beratung auf der einen Seite mit einem Spezialgebiet verbunden, wie z. B. «Unternehmensberatung», auf der anderen Seite mit dem Leben schlechthin, etwa wenn wir in unseren vielfältigen Alltagsbeziehungen Rat suchen.

Auch unsere Klienten verfügen natürlich in ihren Köpfen ebenso über Vorstellungen von Beratung. Auch sie haben ihre Vorstellungen aus unterschiedlichsten Erfahrungen zusammengesetzt. Möglicherweise beziehen einige Menschen ihre Beratungs-Vorstellungen aus einer Rubrik, die doch fast alle Menschen kennen. Diese Rubrik finden Sie, falls Sie sie wider alle Erwartungen nicht kennen sollten, in einem bekannten Boulevard-Blatt. Die spezielle Rubrik trägt die sinnige Überschrift, und jetzt werden ihnen gleich alle Lichter aufgehen, «Liebe Marta». Ich weiss, es ist eine Zumutung, in solchen «Niederungen» nach Beratungshinweisen zu suchen. Und doch möchte ich Ihnen ein paar Beispiele daraus vorstellen. Nehmen wir das Beispiel vom 9. September 92. Eine glücklich

verheiratete Frau verliebt sich in einen jungen Mann! Kurz die Geschichte: Eine 40jährige Frau mit zwei jugendlichen Kindern verliebt sich über beide Ohren in einen jungen Mann. Weder der mit ihr glücklich zusammenlebende Ehemann noch der junge Mann wissen etwas vom inneren Liebesbrand dieser Frau. Ohne uns nun hier den Kopf darüber zu zerbrechen, was da eigentlich im Leben dieser Frau vor sich geht, möchte ich Ihnen einen kurzen Ausschnitt der Antwort von Marta nicht vorenthalten: «Liebe Ruth, ohne dass Du viel dazutust – oder sagen wir: Wenn Du nichts dazutust, wirst Du in absehbarer Zeit wieder <zue der cho>».

Die ebenso einfache wie klare Antwort kann man als klassischen Ratschlag bezeichnen. Wenn jemand aus solchen Beispielen sein Verständnis von Beratung ableitet, wird er sehr enttäuscht sein, wenn er einer Beraterin begegnet, die keine Ratschläge erteilt. Marta gibt sich jedoch nicht zufrieden mit Rat erteilen. Dazu den zweiten Satz, den sie der inzwischen bekannten Ruth schreibt: «Verständlich, dass Du verwirrt bist, Angst hast, Deine Gefühle gerieten ausser Kontrolle.» Mit dieser Aussage entspricht sie einem *Bedürfnis, das wir Menschen ohne Ausnahme kennen: Dem Bedürfnis, in unseren Gefühlen und Empfindungen ernst genommen zu werden.* Keine Vorhaltungen, keine vorschnellen Belehrungen, sondern die klare Botschaft, dass die gefühlsmässige Reaktion dieser Frau verständlich ist.

Fassen wir zusammen: In unseren Köpfen sind die Vorstellungen von Beratung sehr verschieden. Diese Vorstellungen prägen unser Verständnis von Beratung, ob wir selbst beraten oder um Beratung nachsuchen. Im normalen Alltag, in dem keine besonders einschneidenden Probleme anfallen, werden uns die eigenen Vorstellungen von Beratung kein Bein stellen. In selbstverständlicher Manier werden wir uns bei menschlichen Fragen an Freunde und Bekannte wenden, denen wir das nötige Vertrauen schenken. Wenn wir Fragen zu speziellen Gebieten haben, wie beispielsweise bei der Anlage von Geld, werden wir eben den Finanzberater aufsuchen. Probleme im Zusammenhang mit Beratung entstehen in unseren Arbeitsfeldern dort, wo die alltäglichen Formen der Beratung nicht mehr ausreichen. Dazu kurz ein Beispiel:

Paul D. heiratete zum ersten Mal mit 18 Jahren. Mit 19 wurde er Vater. Mit der Ehe und seiner Rolle als Vater war er völlig überfordert – Enttäuschung machte sich breit. Nach der Rekrutenschule und der Lehre kam die Scheidung. Das Geld reichte kaum fürs eigene Leben und die Alimente kamen noch dazu. In dieser frustrierenden Situation kam die Verlockung eines Kleinkredites, um sich mit dem Kauf unnötiger Sachen über seine hoffnungslose Situation hinwegzutrusten. Ergebnis: Die Lage verschlimmerte sich dramatisch. Die Schulden betrugen zu diesem Zeitpunkt um die Fr. 65 000. – . «Ich hatte nie ein Verhältnis zum Geld», sagt Paul D. Innerhalb weniger Jahre befindet sich Paul D. in einer Situation, in der er sich selbst nicht mehr helfen kann. Freunde und Bekannte fühlen sich überfordert, wenn sie von der Problematik Paul D's erfahren. Die alltäglichen Beratungsmöglichkeiten versagen. Paul D. muss, wohl oder übel, spezielle, fachliche Beratung in Anspruch nehmen. Wenn ich nun von spezieller und fachlicher Beratung spreche, ist es angezeigt, näher zu bestimmen, was mit

fachlicher Beratung eigentlich gemeint ist. Damit kommen wir zum zweiten Schritt:

Was verstehen Fachleute unter Beratung?

Wir verlassen für eine Weile die konkrete Ebene, wie sie im erwähnten Fall angedeutet wurde, und versuchen aus der Vogelperspektive zu beschreiben, was Beratung im allgemeinen ausmacht. Zu diesem Zwecke ist es sinnvoll, eine Definition, eine Bestimmung des Begriffes «Beratung» vorzunehmen. Viele Begriffe und Definitionen im Bereiche der Wissenschaften vom Menschen sind vielschichtig und selten präzise und eindeutig. Das gilt auch für den Begriff der Beratung. Ich reduziere deshalb die folgende Definition auf die mir wichtig erscheinenden Elemente. Ich halte mich bei der Definition und den folgenden Erläuterungen vorwiegend an *Professor Georg Dietrich*, der sich an der Universität München schwerpunktmässig mit Beratungspsychologie befasst. Seine Definition lautet:

*Beratung ist eine helfende Beziehung,
in der ein Berater,
mittels sprachlicher Kommunikation,
einem desorientierten
Klienten
seine Selbsthilfebereitschaft und seine Handlungskompetenz
verbessert.*

Entgegen unserer Alltagsauffassung von Beratung sprechen Fachleute also erst dann von Beratung, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Diese Bedingungen bezeichne ich als Bausteine der Beratung. Wir kommen zum dritten Schritt und damit zur Beantwortung der Frage:

Aus welchen Bausteinen besteht Beratung?

Gemäss der eben formulierten Definition findet fachliche Beratung mit Klienten statt. *Von Klienten sprechen wir, wenn auf Grund von Problemdruck und dem Bedürfnis nach Veränderung eine Beratung aufgesucht wird.* Sie wissen aus eigener Erfahrung, dass nicht alle Klienten das Bedürfnis nach Änderung haben. Das Bedürfnis nach Veränderung ist an bestimmte Voraussetzungen gebunden. So müssen diese Klienten über ein gewisses Mass an Einsicht in ihre Problemlage verfügen. Sie müssen zudem eine angemessene Beobachtungsfähigkeit besitzen, sich selbst und andere Menschen wahrnehmen zu können. Da erwiesenermassen nicht alle Klienten über diese Voraussetzungen verfügen, können auch nicht alle Klienten in diesem Sinne beraten werden. Fachliche Beratung ist an bestimmte Voraussetzungen gebunden. Wenn diese Voraussetzungen fehlen, ist eine andere Form der Hilfe angezeigt, beispielsweise die der Betreuung. Othmar Aregger,

Leiter des Sozialamtes des Kantons Luzern, machte in einem Artikel im Fachblatt «Sozialarbeit und Suchtprobleme» auf die unterschiedlichen Voraussetzungen bei Klienten aufmerksam. Er macht unmissverständlich darauf aufmerksam, dass verschiedene Voraussetzungen bei Klienten auch nach verschiedenen Angeboten verlangen. Bezogen auf die Beratung heisst das eben, dass nicht alle Klienten Beratung brauchen. Im Unterschied zur Betreuung sind die Ziele der Beratung viel stärker auf Eigeninitiative angelegt. Zusammenfassend können wir den ersten Baustein wie folgt beschreiben:

Klienten kommen auf Grund des eigenen Problemdruckes und mit dem Wunsch nach Veränderung in die Beratung. Sie verfügen über bestimmte Voraussetzungen.

Und damit komme ich zu einem weiteren Baustein, nämlich dem des Beraters oder der Beraterin. Die alles beherrschende Aufgabe des Beraters, so Professor Dietrich, dient der Änderung des Klienten. Der Berater/Die Beraterin hilft dem Klienten, damit er sich und bestimmte Aspekte seiner Lebenswelt ändern kann. Der Berater verfügt dementsprechend über Voraussetzungen, dass er Prozesse des Sich-Änderns beim Klienten auslösen und weiterentwickeln kann. Wir werden zu diesen Aspekten in den folgenden Referaten noch mehr hören. Zusammenfassend heisst das:

Der Berater/Die Beraterin hat die Aufgabe, mit dem Klienten Änderungen zu bewirken.

Die Beratung geschieht in der Form einer helfenden Beziehung, und damit sind wir beim nächsten Baustein. Im Gegensatz zu einer freundschaftlichen Beziehung, wo Geben und Nehmen einander die Waage halten, ist die helfende Beziehung einseitiger. Es ist für die Dauer der Beratung vorgegeben, wer welche Rolle innehat. Rollenwechsel gehören da eher in die Kategorie der Kunstfehler. Eine helfende Beziehung hat auch immer zum Ziel, dass der Klient Lösungen zur Bewältigung seiner Probleme findet. *Die helfende Beziehung soll die Eigeninitiative und Eigenverantwortlichkeit des Klienten aktivieren.* Dietrich meint dazu: «Wenn solche Aktivierbarkeit dem Klienten nicht unterstellt werden kann, sollte man von Beratung Abstand nehmen und andere Formen der Hilfe, bzw. der Betreuung Platz greifen lassen.»

Welche Probleme sind denn in die Beratung im Vordergrund? In die Beratung kommen Menschen, welche die Orientierung verloren haben, nicht mehr weiter wissen und sich deshalb häufig in Selbstvorwürfen oder in Anschuldigungen verstricken. Menschen, die oft Fehl- und Ersatzlösungen gefunden haben, welche die Probleme noch verschärfen und zu eigentlichen «Teufelskreis-Situationen» führen. Ich erinnere Sie in diesem Zusammenhang an die Problemsituation bei Paul D. Ersatzlösung war bei ihm die Aufnahme des Kleinkredites, der Kauf unnötiger Konsumgüter. Statt der erhofften Lösung verschärfen sich nur die eigentlichen Probleme dramatisch.

Menschen, die in die Beratung kommen, brauchen in aller Regel auch Informationen. Aber Informationen machen keine Beratung aus. Beratung ist immer

mehr als Informationen vermitteln. Beratung zielt auch auf Veränderungen von Fähigkeiten und Kompetenzen hin. Zusammenfassend heisst das:

Desorientierte Menschen, die unklare Ziele vor sich haben und keine gangbaren Wege kennen, suchen Beratung auf.

Damit kommen wir zum Baustein, den wir mit Ziel überschreiben können. Eines scheint mir in diesem Zusammenhang sehr wichtig. Beratung will nicht nur die aktuelle Konfliktlage bearbeiten. Beratung will auch die Kompetenzen für künftige Problembewältigungen entscheidend beeinflussen und verbessern. In der Hauptsache heisst das für die Beratung, dass sie die Selbsthilfebereitschaft verbessern will, wie auch die Fähigkeit, sich selbst zu steuern und Probleme konstruktiv zu bewältigen. Bei unserem Fallbeispiel heisst das auch, dass Paul D. lernt, welche Bedeutung Geld grundsätzlich für ihn hat und wie er lernt, mit seinen materiellen und emotionalen Bedürfnissen umzugehen. Fassen wir auch diesen Baustein in einem Satz zusammen:

Ziel der Beratung ist die Bearbeitung der aktuellen Problemsituation und die Verbesserung der grundsätzlichen Problemlösungsfähigkeit.

Dieser Baustein bezieht sich auf die Form des Austausches in der Beratung. Dietrich sagt dazu: «Beratung konkretisiert sich in der sprachlichen Kommunikation zwischen Klient und Berater. Keine der Formen der helfenden Beziehung ist so stark auf das verbale Moment der Kommunikation und des geistigen Austausches angewiesen wie die Beratung.» Auch dieser Baustein macht uns auf eine weitere Voraussetzung zur Beratung aufmerksam, nämlich auf die Kompetenz sprachlicher Ausdrucks- und Verstehensfähigkeiten. Wo diese Kompetenz fehlt, ist eine andere Art der Hilfe angezeigt, z. B. die der Betreuung. Zusammengefasst heisst das:

Beratung konkretisiert sich vor allem in der sprachlichen Kommunikation zwischen Berater und Klient.

Nach der fachlichen Definition von Beratung haben wir einige Bausteine der Beratung kennengelernt. Wir haben gesehen, dass erst dann von Beratung gesprochen werden kann, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Diese Voraussetzungen beziehen sich auf die Klienten wie auf die Berater, auf die zu bearbeitenden Probleme genauso wie auf das Ziel und die Mittel. Wenn diese genannten Bedingungen erfüllt sind, ist Beratung angezeigt und mit hoher Wahrscheinlichkeit ein gutes Mittel, um Menschen angepasste Hilfe zu leisten.

Die eingangs gestellte Frage, und damit komme ich zum letzten und vierten Schritt, lautete:

Beratung in der Sozialhilfe – Notwendigkeit oder Schikane?

Ich bin der Meinung, dass in vielen, vor allem komplexen Situationen, Beratung ein gutes Mittel ist. Beratung heisst jedoch, dass der Berater oder die Beraterin

möglichst genau abzuklären hat, ob die Voraussetzungen dazu überhaupt gegeben sind. Diese Abklärung erfordert fachliches Wissen und Können. Ohne entsprechende Aus- und Fortbildung ist diese Aufgabe nicht zu bewältigen. Beratung, eingesetzt als alleinseligmachendes Mittel, ohne sich über die eigenen beraterischen Fähigkeiten Rechenschaft zu geben und ohne die Voraussetzungen beim Klienten zu kennen, bedeutet für viele Klienten reine Schikane. Sie ist auch aus ethischer Perspektive nicht vertretbar. Peter Tschümperlin hat in weiser Voraussicht sein Referat der ethischen Perspektive gewidmet. Sie ist meiner Meinung nach genauso wichtig wie alle beraterische Kompetenz. Sie ist vielmehr geradezu eine Vorbedingung.

Zum Schluss meiner Ausführungen eine kurze Überleitung zu den kommenden Ausführungen von Werner Ziltener. Er geht der Frage nach: Was ist Sozialberatung? Sozialberatung meint nach Lüssi eine Beratung, die sich auf «soziale Bedürfnisobjekte» richtet. Im einzelnen Fall und je nach Schwerpunkt heisst das beispielsweise auf Budget- oder Beziehungsberatung, Suchtberatung, Schuldnerberatung oder Erziehungsberatung. Auch nach Lüssi wird die Psyche des Klienten nicht für sich betrachtet, sondern im Zusammenhang mit dem problematischen Sachverhalt.

Der Beratungsansatz von Dietrich steht dazu in enger Verbindung, denn er beinhaltet durch den Einbezug der Lebenswelt des Klienten ebenso die sozialen Zusammenhänge und damit auch die gesellschaftlichen Einflüsse. Es scheint mir bedeutungsvoll zu sein, dass soziale Probleme nicht nur mit Beratung oder Sozialberatung lösbar sind, sondern ebenso mit sozialpolitischen Mitteln angegangen werden müssen.

Literaturhinweise:

Dietrich, Georg: Allgemeine Beratungspsychologie, 2. Aufl., ohne Jahrg., Hogrefe

Aregger, Othmar: Alles über einen einzigen Leisten schlagen? In: Sozialarbeit und Suchtprobleme, Heft 3, 1985

Lüssi, Peter: Systemische Sozialarbeit, Haupt Verl. Bern, 1991

Zur besonderen Situation der Sozialberatung in der öffentlichen Fürsorge

Von W. Ziltener, dipl. Psychologe, Dozent und Supervisor, HFS, Bern;

Referat gehalten an der SKöF-Tagung in Interlaken vom 24. – 26. Oktober 1992

Ich möchte Ihnen anhand einiger Merkmale die besondere Situation der Sozialberatung in der öffentlichen Fürsorge darstellen. Ich tue das im Bewusstsein, dass ich nicht alle Merkmale erschöpfend und alle Zusammenhänge differenziert genug ausführen kann, aber ich werde es soweit tun, dass die Besonderheit der Sozialberatung in der öffentlichen Fürsorge mit aller Deutlichkeit zutage tritt. Obwohl viele der darzustellenden Merkmale eng miteinander verbunden