

**Modellprojekt »Sozialbüros« NRW**  
Endbericht

**-notiert.**



Ministerium für  
Arbeit und Soziales  
Qualifikation und Technologie  
des Landes  
Nordrhein-Westfalen

**NRW.**



# Inhalt

<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	3
<b>Vorwort</b> .....	7
<b>Zum Modellprojekt »Sozialbüros« und zu diesem Bericht</b> .....	9

## **Teil A Wissenschaftliche Begleitung beim Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge 15**

<b>0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts »Sozialbüros«</b> .....	17
Beratungsangebot .....	17
Beratungsprozess .....	19
Beratungsergebnis .....	21
<b>1 Untersuchungskonzept und methodisches Vorgehen</b> .....	24
<b>2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation</b> .....	27
2.1 Sieben Sozialbüros stellen sich vor .....	27
2.1.1 Bielefeld – Ein Büro für den Stadtteil .....	27
2.1.2 Hamm – Im Westen was Neues .....	27
2.1.3 Kleve – Zwei Standorte für den Kreis .....	28
2.1.4 Köln – »Zukunft der Sozialhilfe« .....	28
2.1.5 Mönchengladbach – Sozial- und Auswegberatung .....	29
2.1.6 Münster – Sozialhilfeberatung im »cuba« .....	29
2.1.7 Rheine – Bedarfsorientiert und praktisch verwertbar .....	30
2.2 Eine neue Falldokumentation für ein neues Beratungsangebot .....	32
2.2.1 Arbeitshilfe und Erhebungsinstrument .....	32
2.2.2 Datenstruktur der Falldokumentation .....	33
2.2.3 Ergebnisse und Auswertungsmöglichkeiten .....	34
2.3 Die Rat Suchenden im Spiegel der Falldokumentation .....	37
2.3.1 Geschlecht und Haushaltstypen .....	37
2.3.2 Staatsangehörigkeit und rechtlicher Status .....	39
2.3.3 Altersgruppen .....	40
2.3.4 Einkommensverhältnisse und Schulden .....	41
2.3.5 HLU-Fälle in der Sozialberatung .....	45
2.3.6 Bildungsstatus .....	48
2.3.7 Wohnungsversorgung .....	49
2.3.8 Erwerbsarbeit .....	50
2.3.9 Besondere Lebenslagen .....	53
2.4 Die Beratung im Spiegel der Falldokumentation .....	54
2.4.1 Wohnorte der Rat Suchenden .....	54
2.4.2 Zugang in Beratung .....	55
2.4.3 Beratungskontakte und Beratungsdauer .....	57
2.4.4 Problembezug der Beratung (Anlass und Inhalte) .....	60
2.4.5 Leistungen und Handlungsformen .....	66
2.4.6 Sozialberatung im Hilfesystem (Vermittlungen, andere Fallbeteiligte) .....	74
2.4.7 Beratungsziele .....	76
2.4.8 Profile der Beratungsarbeit .....	80
<b>3 Handlungsformen in der Sozialberatung</b> .....	
3.1 Das Konzept der »Handlungsform« .....	81
3.2 Einzelfallbezogene Handlungsformen in der sozialen Arbeit .....	82
3.2.1 Kommunikative Handlungsformen .....	83
3.2.2 Gegenstandsbezogene Handlungsformen .....	83
3.3 Beratung .....	85
3.3.1 Definition und Grundstruktur .....	85
3.3.2 Beratung als institutionalisiertes Angebot .....	87
3.3.3 Das Setting von Beratung .....	90
3.3.4 Das »Arbeitsbündnis« als Vermittlungskonzept .....	93
3.4 Hilfeplanung .....	94
3.4.1 Der Hilfeplan nach § 36 SGB VIII .....	94

# Inhalt

3.4.2	Die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII als »Modell« einer Handlungsform	96
3.5	Casemanagement	97
3.5.1	Casemanagement als Handlungsform	97
3.5.2	Vom Casemanagement zum Fallmanagement – Das Beispiel Offenbach	101
<b>4</b>	<b>Analysekonzepte für Beratungsgespräche</b>	<b>103</b>
4.1	Beratungsgespräche als Erhebungseinheit und Untersuchungseinheit	103
4.2	Das Beratungsskript	104
4.2.1	Wahl der Analyseebene	104
4.2.2	Standardsequenzen von Beratungsgesprächen als kleinste Analyseeinheit	106
4.3	Funktionale Elemente des Beratungsskripts und das Verfahren der Typenbildung	109
4.3.1	Funktionale Elemente des Beratungsskripts	109
4.3.2	Das Verfahren der Typenbildung	111
<b>5</b>	<b>Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen</b>	<b>112</b>
5.1	Beratungsarbeit als Untersuchungsgegenstand	112
5.2	Problemorientiertes Beratungsangebot für viele Personengruppen	112
5.3	Punktuellem, wiederkehrender und kontinuierlicher Beratungsbedarf	113
5.4	Materielle Lage als thematischer Schwerpunkt	114
5.5	Beratung und praktische Hilfeleistung	115
5.6	Professionelle Einzelfallarbeit im Bereich materieller Sicherung	115
5.7	Die Stellung »fachkundiger Dritter« im Hilfesystem	115
<b>6</b>	<b>Gesprächstypen in der Sozialberatung</b>	<b>117</b>
6.1	Zur Typisierung von Beratungsgesprächen	117
6.1.1	Diffuser und spezifischer Problembezug	117
6.1.2	Entscheidungsrechte der Rat Suchenden	117
6.1.3	Erschließung materieller Ressourcen	118
6.1.4	Beobachtete Typen von Beratungsgesprächen	119
6.2	Allgemeine Sozialberatung (Typ 1)	120
6.2.1	Zur Charakterisierung der Allgemeinen Sozialberatung	120
6.2.2	Ein Modellfall: Beratungsgespräch 1	122
6.2.3	Andere Gespräche vom Typ Allgemeine Sozialberatung	125
6.2.4	Allgemeine Sozialberatung – ein Fazit	128
6.3	Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 2)	128
6.3.1	Zur Charakterisierung der Sozialberatung mit materiellen Hilfen	128
6.3.2	Ein Modellfall: Beratungsgespräch 4-1	129
6.3.3	Weiteres Material zum Gesprächstyp Sozialberatung mit materiellen Hilfen	131
6.3.4	Sozialberatung mit materiellen Hilfen – ein Fazit	133
6.4	Sozialberatung zu Leistungsansprüchen (Typ 3)	133
6.4.1	Zur Charakterisierung der Sozialberatung zu Leistungsansprüchen	133
6.4.2	Ein Modellfall: Beratungsgespräch 12	135
6.4.3	Anspruchsberatung durch »sachkundige Dritte«	137
6.5	Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 4)	140
6.5.1	Zur Charakterisierung der spezifischen Sozialberatung mit materiellen Hilfen	140
6.5.2	Ein Modellfall: Beratungsgespräch 11	142
6.5.3	Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen – ein Fazit	145
6.6	Sozialberatung als Leistungsvoraussetzung (Typ 5)	145
6.6.1	Zur Charakterisierung der Sozialberatung als Leistungsvoraussetzung	145
6.6.2	Ein Modellfall: Beratungsgespräch 7	146
6.6.3	Erscheinungsformen des »Beratungsdilemmas«	148
6.7	Gesprächstypen und »Repertoire« der Sozialberatung	153
6.7.1	Das »Repertoire« einer Beratungseinrichtung	153
6.7.2	Allgemeine Sozialberatung, bei Bedarf mit Zugängen zu materiellen Hilfen	154
6.7.3	Anschlussfähig, jedoch mit Eigensinn: spezialisierte Sozialberatung	155
6.7.4	Sperrig: Beratung als Leistungsvoraussetzung	157

<b>7</b>	<b>Standardsequenzen in der Sozialberatung</b>	160
7.1	Charakterisierung von Standardsequenzen	160
7.1.1	Begrüßung	160
7.1.2	Explizite Rollenzuweisung	161
7.1.3	Problemanmeldung	162
7.1.4	Problemnachfrage	163
7.1.5	Datensammlung	164
7.1.6	Problemsortierung	166
7.1.7	Information	167
7.1.8	Erläutern von Bescheiden	168
7.1.9	Anspruchsberechnung	168
7.1.10	(Amtliche) Anspruchsprüfung	169
7.1.11	Haushaltsplan	170
7.1.12	Rekapitulieren	171
7.1.13	Gespräche mit Fallbeteiligten (Klärung, Intervention)	172
7.1.14	Intervention, Begleitung	173
7.1.15	Verallgemeinerung	174
7.1.16	Aussprache	174
7.1.17	Verweisung	175
7.1.18	Erörterung von Handlungsoptionen	176
7.1.19	Stellungnahme	176
7.1.20	Rückkoppeln	177
7.1.21	Vermittlung von Hilfeangeboten	177
7.1.22	Anleitung	178
7.1.23	Verabredung	178
7.1.24	Verabschiedung	179
7.2	Standardsequenzen und übergreifende Handlungsform	180
<b>8</b>	<b>Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros</b>	182
8.1	Hilfeplanung und Fallmanagement im Rahmen des Sozialamts	182
8.1.1	Einzelfallbezogene (vertikale) Integration	184
8.1.2	Horizontale Integration	186
8.2	Das Kooperationsmodell Hilfeplanung im Sozialbüro F	188
8.3	Stadtteilorientierung in der Arbeit der Sozialbüros	192
8.4	Hilfeplanung und Casemanagement – ein Fazit	194
<b>9</b>	<b>Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren</b>	197
9.1	Kommunale Sozialpolitik als Kontext der Sozialberatung	197
9.1.1	Der Bedeutungszuwachs lokaler Sozialpolitik	197
9.1.2	Fehlspezialisierung sozialer Leistungen als Krisensymptom	198
9.1.3	Ausgestaltung der Sozialhilfe als Rahmenbedingung der Sozialberatung	198
9.1.4	Lokaler Sozialstaat als besonderes Politikfeld	199
9.1.5	Sozialhilfe im Umbruch: zwei Diskussionslinien	201
9.1.6	Entscheidungsfragen für die Sozialberatung	205
9.2	Bedeutung von Settingfaktoren für die Handlungsformen der Beratung	206
9.3	Einfluss der Settingfaktoren auf die Beratung bei öffentlichen und freien Trägern	208
9.3.1	Unterschiedliche Bedeutung ausgewählter Settingfaktoren bei öffentlichen und freien Trägern	208
9.3.2	Die Wirkungen des Settings auf Fallverständnis und Beratungsperspektiven	212
<b>10</b>	<b>Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft</b>	217
10.1	Beratungsangebot	217
10.1.1	Auftrag und Ziele der Beratung; Leistungstiefe und Grad der Spezialisierung	218
10.1.2	Verhältnis individueller und struktureller Hilfen	219
10.1.3	Trägerschaft und Finanzierung	219
10.1.4	Zugang und Anspruch	219
10.1.5	Weitere Anforderungen an das Beratungsangebot	220
10.2	Beratungsprozess	220
10.3	Beratungsergebnis	222
10.4	Mögliche nächste Schritte	224

<b>Teil B</b>	<b>Ministerium für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie</b>	225
	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung – Die gegenwärtige Rechtslage und ihre Bewertung</b>	227
<b>1.</b>	<b>Die rechtliche Ausgangslage</b>	227
1.1	Beratungsbegriff/Beratungsinhalt in Gesetzen, höchstrichterlicher Rechtsprechung und Literatur	227
1.2	Anspruch auf Beratung aus dem Grundgesetz	229
1.3	Anspruch auf Beratung, Information und Aufklärung und deren Umfang in der Sozialhilfe; Rechtsgrundlagen	230
1.3.1	Aufgabe und Zielsetzung des Bundessozialhilfegesetzes (BSHG) in Verbindung mit dem Grundgesetz (GG) und dem Sozialgesetzbuch (SGB)	230
1.3.2	Anspruch auf Aufklärung, Beratung und Auskunft nach dem Sozialgesetzbuch	233
1.3.2.1	Aufklärung (§ 13 SGB I)	234
1.3.2.2	Beratung (§ 14 SGB I)	234
1.3.2.3	Auskunft (§ 15 SGB I)	235
1.3.3	Anspruch auf persönliche Hilfe und Beratung nach dem BSHG	235
1.3.3.1	Persönliche Hilfe und Beratung nach § 8 BSHG	236
1.3.3.2	Beratung und Unterstützung nach § 17 BSHG	236
1.3.3.3	Gesamtplan/Hilfeplanverfahren	237
1.3.3.4	Fachkräfte	239
1.3.4	Anspruch auf Beratung nach dem Beratungshilfegesetz	239
1.3.5	Anspruchsberechtigter Personenkreis	239
1.3.5.1	... nach dem SGB I	239
1.3.5.2	... nach dem BSHG	239
1.3.5.3	... nach dem Beratungshilfegesetz	240
1.3.6	Beratung im System des Verwaltungsverfahrensrechts – Beratung als Verwaltungshandeln und Rechtsnatur der Beratung und ihrer Formen	240
1.3.7	Mitwirkung und Folgen fehlender Mitwirkung	241
1.3.8	Gewährleistungsverpflichtung, Subsidiarität und Leistungserbringung	242
1.3.8.1	Gewährleistungsverpflichtung und Subsidiarität	242
1.3.8.2	Leistungserbringung	243
1.3.9	Schutz der Sozialdaten	244
<b>2</b>	<b>Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen</b>	244
	Der Zwischenbericht »Modellprojekt Sozialbüros NRW« im Lichte der Aufgabenstellung der Sozialhilfe – Diskussionsbeitrag auf einem Experten-Workshop am 20. Mai 10999 in Düsseldorf (von Dieter Giese)	245
<b>3</b>	<b>Zusammenfassung – Eine Übersicht</b>	248
<b>Teil C</b>	<b>Anhang</b>	249
	<b>Konzeption Modellprojekt »Sozialbüros« 1995</b>	251
	<b>Bilanzierung durch die Sozialbüros</b>	257
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Bielefeld	257
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Hamm	258
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Kleve	261
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Köln	264
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Mönchengladbach	266
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Münster	268
	Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Rheine	270
	<b>Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«</b>	273
	Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«, Werner Lüttkenhorst	273
	Modellprojekt »Sozialbüros« – Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller, Rolf Bertsche, Stadt Troisdorf	275
	Modellprojekt »Sozialbüros« – Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller, Tacheles e.V.	277
	<b>Hinweis auf das Beratungshandbuch</b>	279
	<b>Literatur</b>	281
	<b>Interne Arbeitsunterlagen</b>	285
	<b>Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen, Übersichten und Schaubilder</b>	286



Die Landesregierung in Nordrhein-Westfalen hat es von jeher als wichtige Aufgabe angesehen, Armut und sozialer Ausgrenzung entgegen zu wirken. Ein wichtiges Arbeitsfeld ist hier die Weiterentwicklung der Sozialhilfe.

Um diese Hilfe für Menschen in Notlagen zu verbessern und dabei die öffentlichen Mittel möglichst effizient einzusetzen, hat das NRW-Sozialministerium das »Modellprojekt Sozialbüros« konzipiert und zwischen 1996 und 1999 umgesetzt. An sieben Standorten wurden neue Formen der Beratungsarbeit und der Kooperation verschiedener Träger entwickelt, erprobt und untersucht. Ziel war es, die Kontaktaufnahme, die Beratung und die Unterstützung individueller auf die einzelnen bedürftigen Menschen auszurichten und ihnen somit wirkungsvoller zu helfen.

Das Modellprojekt Sozialbüros wurde drei Jahre lang wissenschaftlich begleitet. Mit dem vorliegenden Endbericht ist das Modellprojekt abgeschlossen. Erstmals liegen Anhaltspunkte dafür vor, wie Sozialhilfebedürftigkeit durch eine individuelle und effektive Beratungsarbeit vermieden oder überwunden werden kann. Nun gilt es, die Ergebnisse zu analysieren und umzusetzen und die Kommunen bei der Weiterentwicklung der Sozialhilfe zu einer modernen sozialen Dienstleistung zu unterstützen.

Ich hoffe, dass wir auf diese Weise unserem gemeinsamen Ziel, Armut zu vermeiden und Sozialhilfebedürftigkeit zu überwinden, ein Stück näher kommen.

A handwritten signature in black ink that reads "Harald Schartau". The signature is written in a cursive, slightly stylized font.

Harald Schartau  
Minister für Arbeit und Soziales,  
Qualifikation und Technologie  
des Landes Nordrhein-Westfalen





# Zum Modellprojekt »Sozialbüros« und zu diesem Bericht

## 1. Rückblick

### Das Konzept der Landesregierung

Die Sozialhilfe befindet sich seit geraumer Zeit in einer Umbruchsituation, weil sich ihre Funktion erheblich gewandelt hat. Ursprünglich nicht auf materielle Grundsicherung oder gar Einkommensersatz hin angelegt, sollte sie vielmehr in individuellen, nicht vorhersehbaren und nicht typisierbaren Notfällen Schutz bieten, und zwar zuallererst durch persönliche Hilfe und Beratung. Während vor Jahrzehnten hauptsächlich ältere Frauen mit unzureichenden Rentenansprüchen von Armut betroffen waren, ist heute die Arbeitslosigkeit mit weitem Abstand die Hauptursache für die Gewährung von laufender Hilfe zum Lebensunterhalt. Entgegen der ursprünglichen Intention des Gesetzgebers hat sich die Sozialhilfe für viele Menschen zu einer eigenständigen Grundversorgung entwickelt.

Die Anforderungen an das System der Sozialhilfe verändern sich damit fundamental. Notwendig ist eine moderne soziale Dienstleistung, die zugleich Effektivität und Effizienz verbindet und die Beratungs- und Beteiligungsrechte der Leistungsadressatinnen und -adressaten nicht ausblendet.

In der Überzeugung, dass eine gute und umfassende Beratung Hilfebedürftiger oder von Sozialhilfebedürftigkeit bedrohter Personen einen wesentlichen Beitrag zur Überwindung und Vermeidung von Sozialhilfebedürftigkeit leisten kann, hatte die Landesregierung bereits im Jahre 1996 das Modellprojekt »Sozialbüros« konzipiert.

Die Landesregierung hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Kommunen als örtliche Träger der Sozialhilfe, die Freie Wohlfahrtspflege, aber auch die Sozialhilfeinitiativen bei der Weiterentwicklung ihrer Beratungsangebote – speziell bei der Sozialhilfeberatung – zu unterstützen. Mit der Konzeption des Modellprojektes »Sozialbüros« sollte deutlich gemacht werden, dass sich die bisherigen Beratungsangebote im Wandel befinden und sich auch wandeln müssen, um stärker als bisher Sozialhilfebedürftigkeit zu überwinden bzw. zu vermeiden. Hierzu war es notwendig, die bestehenden Defizite in der Sozialhilfeberatung zu erkennen, zu überwinden und neue, effektivere Formen der Beratung zu finden. Eine zukunftsorientierte und innovative Sozialpolitik ist aufgefordert, auf der Grundlage der verfügbaren Mittel mehr Qualität und Zielgenauigkeit zu erreichen. Mit dem Modellprojekt »Sozialbüros« sollte dazu ein Beitrag geleistet werden.

### Zielsetzung, Aufgabenstellung und Untersuchungsgegenstand des Modellprojektes »Sozialbüros«

Zielsetzung des Modellprojekts war die Erprobung und Untersuchung neuer Formen der Beratungsarbeit, um Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen durch Kontaktaufnahme, Beratung, persönliche Hilfe und Unterstützung bei der Überwindung ihrer Notlagen zu helfen. Ein besonders wichtiger Aspekt war dabei, wie diese Ansätze unter den gegebenen finanziellen Rahmenbedingungen realisiert und Haushaltsmittel möglichst effizient eingesetzt werden konnten. Am Ende des Modellprojekts sollten Rahmenbedingungen für eine effektive individuelle Sozialhilfeberatung aufgezeigt und entsprechende Vorschläge zur Umsetzung unterbreitet werden.

Hilfe zur Überwindung und Vermeidung von Sozialhilfebedürftigkeit durch eine auf die persönliche Lebenssituation ausgerichtete Befähigung zur Selbsthilfe ist ein in § 1 Abs. 2 Satz 2 BSHG formuliertes Ziel der Sozialhilfe, das durch die §§ 1 Abs. 1 und 9 SGB I unterstrichen wird. Aus diesem Grund konzentrierte sich das Modellprojekt auf die Beratung von Personen, die bereits Hilfe zum

Lebensunterhalt im Rahmen des Bundessozialhilfegesetzes erhielten oder bei denen auf Grund ihrer wirtschaftlichen sozialen Situation der Eintritt von Sozialhilfebedürftigkeit drohte.

Im Rahmen des Modellprojektes ging es nicht darum, bestimmte Einrichtungs- und Organisationsformen modellhaft zu erproben. Vielmehr war es trotz unterschiedlicher Ausrichtung der einzelnen Sozialbüros gemeinsame Aufgabe aller am Modellprojekt Beteiligten, zeitlich begrenzt in Kooperation mit der wissenschaftlichen Begleitung an gemeinsamen Fragestellungen zu arbeiten. Letztlich ging es auch darum, die richtige Kombination von Hilfen und Unterstützung zu bestimmen und ein entsprechendes Angebot als soziale Dienstleistung unter Berücksichtigung der örtlich gewachsenen Aufgabenteilung zwischen öffentlichen und freien Trägern zu organisieren. Zu berücksichtigende Beratungs- und Beteiligungsrechte der Leistungsadressaten und die damit korrespondierenden Pflichten der Beratungsstellen sollten dazu beitragen, dass die Klientinnen und Klienten sich nicht im Sinne bevormundender Fürsorgepflicht den Entscheidungen der Beratungsstellen unterordnen, sondern als Partnerinnen und Partner in eigener Verantwortung ernst genommen werden.

Generelle Fragestellungen, die im Rahmen des Modellprojektes durch die Sozialbüros und die wissenschaftliche Begleitung bearbeitet werden sollten, waren u.a.:

- Welche Rolle zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit kann Beratung in Abgrenzung zu Aufklärung, Information und Auskunft übernehmen? Kann durch präventive Maßnahmen Sozialhilfebedürftigkeit vermieden werden?
- Wie kann durch Beratung Sozialhilfeempfängerinnen und -empfängern die Bewältigung des Alltags erleichtert werden (Leben und Wirtschaften mit wenig Geld, Schuldenvermeidung, psychosoziale Hilfen etc.)?
- Welche Beratungsansätze (Beratung als umfassende persönliche Hilfe, als aufsuchende, präventive Beratung im jeweiligen Sozialraum und/oder als zielgruppenorientiertes Angebot) versprechen dabei am ehesten Erfolg?
- Wie können die einzelnen Beratungsansätze durch den Einsatz von Controlling, Supervision und EDV vor Ort effektiviert werden?
- Welche Rolle spielt eine Vernetzung der Sozialhilfeberatung mit anderen vorhandenen Beratungsstellen auf lokaler und regionaler Ebene?
- Welchen Stellenwert haben unterschiedliche Beratungsangebote für die örtliche Sozialplanung?
- Reichen die vorhandenen rechtlichen Rahmenbedingungen für eine effektive Beratung in der Sozialhilfe aus oder müssen sie verändert werden? Welche Veränderungen sind ggf. erforderlich?

Darüber hinaus ergaben sich abhängig von Trägerschaft und Konzept des jeweiligen Sozialbüros zusätzliche Fragestellungen, die im weiteren Verlauf des Projekts ebenfalls zu bearbeiten waren.

### Sieben Sozialbüros für NRW

Die Landesregierung förderte im Zeitraum vom 01.09.1996 – 31.08.1999 an sieben Standorten in Nordrhein-Westfalen das Modellprojekt »Sozialbüros«.

Um möglichst vielfältige Erfahrungen sammeln und auswerten zu können und Vergleichsmöglichkeiten zu erhalten, war das gesamte Spektrum der »Anbieter« von Sozialhilfeberatung (Träger der

## Zum Modellprojekt »Sozialbüros« und zu diesem Bericht

Sozialhilfe, Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sowie Sozialhilfeinitiativen) in diesem Modellprojekt vertreten und wurde dementsprechend gefördert. Dies bedeutet, dass bei der Trägerschaft, der internen Organisation und der personellen Besetzung, vor allem aber bei der konzeptionellen Ausrichtung der Sozialbüros ausdrücklich Alternativen berücksichtigt und bei der konkreten Einrichtung der Sozialbüros unterschiedliche Modelle realisiert wurden. Bei der Auswahl wurde besonderer Wert darauf gelegt, dass bereits feste Kooperationen vorhanden waren und auch weiter gehende Vernetzungen bestanden.

Standorte der sieben Sozialbüros waren:

- Bielefeld: Trägerverbund zwischen Arbeiterwohlfahrt und Gesellschaft für Sozialarbeit in Bielefeld
- Hamm: Trägerkooperation zwischen Caritasverband, Kath. Sozialdienst und Stadt Hamm
- Köln: Stadt Köln
- Kreis Kleve: Trägergemeinschaft zwischen Caritasverband, Diakonischem Werk und Selbsthilfe e.V.
- Mönchengladbach: Beschäftigungs- und Qualifizierungs-GmbH BQG der Stadt Mönchengladbach
- Münster: C.U.B.A. – Cultur- und Begegnungsstätte Achtermannstraße (Selbsthilfeinitiative)
- Rheine: Caritasverband Rheine.

Alle Träger verfügten bereits zum Beginn des Modellprojektes über langjährige Erfahrungen in der Beratung Sozialhilfe beziehender, arbeits- und wohnungsloser, armer und gesellschaftlich ausgegrenzter Menschen. Ihre Konzepte überzeugten nicht nur durch innovative Ideen: Sie waren auch bereit, das Modellprojekt zu nutzen, um bestehende eigene Hilfen auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen, Defizite in der Sozialhilfeberatung zu überwinden und neue effektivere Formen der Beratung zu entwickeln. Die Beratungsansätze der Sozialbüros zeichneten sich durch große Vielfalt und differenzierte Strategien zur Bewältigung, Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit aus. Gemeinsames Ziel war es, die Selbsthilfekräfte von Hilfesuchenden zu stärken und zu aktivieren, Zugangsschwellen zur Beratung zu senken und den Rat Suchenden neue Ressourcen für die eigenständige Lebensführung zu erschließen.

### **Begleitforschung durch den Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge**

Ein wesentlicher Bestandteil des Modellprojektes war die wissenschaftliche Begleitung. Schwerpunkt war hierbei eindeutig die Sozialforschung. Aber auch die Unterstützung und die Beratung der einzelnen Sozialbüros war eine Aufgabe der wissenschaftlichen Begleitung, so dass von ihr ein entsprechendes Modellmanagement gewährleistet sein musste. Dies galt vor allem vor dem Hintergrund, dass im Rahmen des Modellprojektes sieben höchst unterschiedliche Sozialbüros gefördert wurden.

Im Laufe des Modellprojektes hat das vom Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge gebildete Forschungsteam eine Begleitforschung durchgeführt, das auf Grund seiner fachlichen Kompetenz sicherstellte, dass die theoriegeleitete Untersuchung der Fragenkomplexe aus der Konzeption des Modellprojektes im Zusammenwirken mit der Praxis der Sozialbüros zu wissenschaftlich abgesicherten Ergebnissen führte.

Die wissenschaftliche Begleitung legt nunmehr ihren Endbericht (vgl. Teil A) vor. Der Endbericht enthält Ergebnisse vor allem zum

Inhalt und der Struktur von Beratung und Beratungsprozessen und beschreibt allgemeine und lokale Rahmenbedingungen, unter denen Beratung stattfinden und angeboten werden sollte.

Wie bereits ausgeführt, standen bestimmte Fragestellungen im Mittelpunkt der Arbeit der wissenschaftlichen Begleitung. Aus diesem Grund sind am Anfang des Teiles A die Antworten auf die gestellten Fragen aufgeführt.

## **2. Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse**

### **2.1 Was ist das besondere Merkmal der Beratung in den Sozialbüros?**

Im Modellprojekt »Sozialbüros« sollten neue Formen individueller Beratungsarbeit erprobt und untersucht werden, die darauf abzielen, »Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen durch Kontaktaufnahme, Beratung, persönliche Hilfe und Unterstützung bei der Überwindung ihrer Notlagen zu helfen« (MAGS 1996). Die wissenschaftliche Begleitung stieß in ihrer Untersuchung der Beratungspraxis auf eine Fülle unterschiedlicher Arbeitsansätze, die sie im Zuge des Modellprojektes begrifflich als unterschiedliche »Handlungsformen« systematisiert hat (vgl. hierzu insbesondere Teil A, Kapitel 3). Da sich der Begriff »Sozialhilfeberatung« als übergreifende Bezeichnung für die Beratungsarbeit im Modellprojekt als zu eng erwies, wird für die komplexe soziale Dienstleistung, die die Sozialbüros erbrachten, der Begriff »Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen« vorgeschlagen.

In den Modellstandorten, an denen der Zugang zur Sozialberatung überwiegend informell möglich war und nicht von vornherein auf bestimmte Zielgruppen beschränkt blieb, wo also das Beratungsgeschehen wesentlich die von den Rat Suchenden angemeldeten Probleme und die mit ihnen gemeinsam festgestellten Bedarfe widerspiegelt, zeigt sich individuelle Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen als eine vielseitige und komplexe soziale Dienstleistung, die weit über Information und Wegweisung im Hilfesystem hinausgehen kann (für eine detaillierte Darstellung der Beratungspraxis in den Sozialbüros vgl. Teil A, Kapitel 2).

Als rein kommunikative Handlungsformen werden Information, Beratung (im engeren Sinne) und Hilfeplanung bezeichnet. Information überlässt die Verwendung des weitergegebenen Wissens vollständig den Adressaten, während Beratung die Interpretation von Informationen, die Erörterung von Situationsdeutungen und Handlungsoptionen sowie die Aushandlung von Zielen einschließt. Hilfeplanung geht als kommunikative Beratungsform über Beratung hinaus, indem sie das zukünftige Verhalten der Adressaten und anderer Fallbeteiligter festlegt, also »Zukunft verplant«.

Hilfeleistung und Anleitung bilden Handlungsformen, die neben kommunikativen Anteilen direkte gegenstandsbezogene Tätigkeiten der beratenden Fachkräfte einschließen, d. h. die Grenze von der stellvertretenden Deutung zum stellvertretenden Handeln im Auftrag der Adressaten überschreiten. Dabei stellt Hilfeleistung den Rat Suchenden zur Lösung ihrer Probleme materielle Ressourcen oder Dienstleistungen der beratenden Stelle zur Verfügung oder erschließt ihnen den Zugang zu materiellen Ressourcen oder Dienstleistungen anderer Fallbeteiligter. Die Lösung ihrer Probleme bleibt dabei den Rat Suchenden überlassen. Im Unterschied dazu nimmt Anleitung auch Einfluss auf den Umgang der Adressaten mit problemlösenden Ressourcen oder auf ihre Interaktion mit anderen Beteiligten. Casemanagement baut im Idealfall auf Hilfeplanung

## Zum Modellprojekt »Sozialbüros« und zu diesem Bericht

auf, wobei der Schwerpunkt auf der Realisierung vereinbarter Ziele durch Bereitstellung bzw. Vermittlung der erforderlichen materiellen Ressourcen und Koordination der Fallbeteiligten liegt.

»Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen« steht als Oberbegriff somit für ein breites Spektrum von Beratungsleistungen und anderen Hilfen, die Menschen in prekären materiellen Lebenslagen unterstützen sollen (vgl. ausführlich Teil A, Kapitel 5). Die damit gemeinte soziale Dienstleistung hat im System sozialer Hilfen bislang noch keinen festen Ort. Sie unterscheidet sich nach den Erfahrungen des Modellprojekts »Sozialbüros« in den folgenden sechs Punkten von anderen Beratungsangeboten.

### Offenheit für verschiedenste Personengruppen

Risiken der Armut, Unterversorgung oder prekäre materielle Verhältnisse lassen sich immer weniger bestimmten »Risikogruppen« zuordnen. Das Angebot der Sozialberatung ist nicht auf bestimmte Zielgruppen sozialer Hilfen ausgerichtet, sondern auf die Bearbeitung von Problemen der materiellen Existenzsicherung in den verschiedensten Fallkonstellationen.

### Geringe Spezialisierung

Menschen in materiellen Notlagen haben oft in verschiedenen Bereichen gleichzeitig Beratungsbedarf. Zudem werden Geldleistungen und andere soziale Hilfen zur Sicherung des soziokulturellen Existenzminimums von verschiedenen Leistungsträgern mit unzureichend harmonisierten, stark verrechtlichten Anspruchsvoraussetzungen angeboten, so dass es notwendig wird, Beratungskompetenz zu allen relevanten Leistungsbereichen aus einer Hand anzubieten. Sozialberatung dient Menschen in prekären materiellen Situationen als erste Anlaufstelle und bietet ihnen entweder Hilfen aus einer Hand an oder koordiniert den Einsatz verschiedener professioneller und ehrenamtlichen Hilfen. Sozialberatung ist bei thematischer Ausrichtung auf die Sicherung der materiellen Existenz offen für die Unterstützung bei persönlichen und familiären Problemen sowie bei gesundheitlichen und psychosozialen Belastungen.

### Niederschwellige und formlose Beratung

Nach den Erfahrungen des Modellprojekts »Sozialbüros« besteht aber gerade ein erheblicher Bedarf an einem Beratungsangebot, das ohne besonderes Anmeldeverfahren und unabhängig vom Bestehen materieller Leistungsansprüche genutzt werden kann. Ein Großteil der Rat Suchenden nimmt solche Angebote kurzfristig und punktuell in Anspruch. In der Beratungspraxis nehmen jedoch auch längerfristige Beratungsfälle oder in größeren Abständen wiederholte Beratungen (»Wiederauftritte«) breiten Raum ein.

### Beratung und andere praktische Hilfen

Auch wenn das Gespräch mit den Rat Suchenden den Mittelpunkt der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen bildet, kann diese nicht auf die Vermittlung von Informationen und auf die kommunikative Unterstützung der Rat Suchenden bei der Deutung und Bewältigung ihrer Situation beschränkt bleiben. Gerade die Bearbeitung materieller Notlagen erfordert praktische Hilfen, die den Rat Suchenden finanzielle und andere Ressourcen der Existenzsicherung erschließen. Hierzu zählen Formen der Hilfeleistung wie Kontaktaufnahme mit anderen Instanzen oder Vermittlung einer Wohnung, eines Maßnahme- oder Arbeitsplatzes, und Formen der Anleitung wie etwa Hilfe bei Bewerbungen und Schriftverkehr.

### Kontakte mit anderen Akteuren

Auch wenn es nicht zu einer förmlichen Hilfeplanung oder zu Case-management kommt, bleibt Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen oft nicht auf die Interaktion zwischen Fachkräften einer Beratungsstelle und deren Rat Suchenden beschränkt. Denn an der materiellen Sicherung sind in der Regel mehrere Akteure bzw. Leistungsträger beteiligt. In vielen Fällen ist es gerade deren unabgestimmtes Handeln, das einen Großteil des Beratungs- und Unterstützungsbedarfs verursacht.

### Individuelle Zielvereinbarungen

Für Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen gilt wie für andere soziale Dienstleistungen, dass sie nur im Zusammenwirken von Fachkräften und Adressaten erbracht werden kann. Wir schlagen hierfür die Begriffe »Ko-Produktion« und »Arbeitsbündnis« vor. Die Qualität einer solchen Beratung zeigt sich gerade darin, dass die Beratungsanlässe und Beratungsfragen der Rat Suchenden den Beratungsprozess steuern. Eine so verstandene Sozialberatung stellt einen Aushandlungsprozess mit offenem Ende dar. Das Gespräch mit der beratenden Fachkraft muss zunächst klären, welche Probleme Gegenstand der Beratung werden. Mögliche Problemlösungen werden dann im Rahmen von Zielvereinbarungen weiter verfolgt, die informell bleiben oder den Charakter förmlicher Hilfepläne annehmen können.

## 2.2 Wie sollte »Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen« gestaltet sein?

Damit eine Leistung in diesem Sinne als Beratung bezeichnet werden kann, müssen drei Prozessbedingungen erfüllt sein (vgl. Teil A, Kapitel 3 und Kapitel 5):

- Die Rat Suchenden müssen selbst die Entscheidung treffen, sich einer Fachkraft anzuvertrauen, die sie für kompetent halten, sie bei der Lösung ihrer Probleme zu unterstützen.
- Die Beratung muss auf Probleme der Rat Suchenden bezogen sein, deren Beratungsanlässe und Beratungsfragen sollen das Beratungsgeschehen steuern. Die Kompetenz der beratenden Fachkraft bewährt sich gerade darin, dass sie mit den Rat Suchenden einen Konsens darüber herstellt, welche Probleme bearbeitet werden sollen, und dass sie Lösungen vorschlagen kann, die von den Rat Suchenden in ihrer sozialen Situation praktisch anwendbar sind.
- Dominiert in der Beratungssituation die Fachkraft, indem sie das Gespräch und die Datensammlung strukturiert und auf dieser Grundlage Lösungsvorschläge entwickelt und Hilfeangebote macht, so entscheiden schließlich die Rat Suchenden darüber, ob sie die Ergebnisse der Beratung annehmen und umsetzen können. Beratung stellt einen Aushandlungsprozess mit offenem Ende dar.

Der Prozess der Beratung kann analytisch untergliedert werden in »Standardsequenzen«, die typischerweise in Beratungsgesprächen auftreten und deren konkrete Ausgestaltung mit über das Gelingen bzw. Scheitern von Beratungen entscheidet (vgl. Teil A, Kapitel 7).

Dass sich die Rat Suchenden für Beratung entscheiden, dass Beratungsziele mit ihnen gemeinsam vereinbart werden und dass sie das Beratungsergebnis bewerten und weit gehend eigenverantwortlich umsetzen, verweist auf Freiwilligkeit und auf Entscheidungsrechte der Ratsuchenden als Strukturvoraussetzungen von Beratung,

## Zum Modellprojekt »Sozialbüros« und zu diesem Bericht

auch wenn Menschen in materiellen Notlagen solche Dienstleistungen auf Grund des äußeren Problemdrucks nicht aus völlig freien Stücken nachsuchen können.

Erleben die Rat Suchenden die Beratung als überwiegend fremdbestimmt, werden sie sich in den Phasen der Datensammlung und bei der Erörterung von Zielen und Lösungsschritten auch überwiegend taktisch verhalten. Auf diese Weise kommt in der Regel nur eine für die Problemlösung ungenügende Sicht des Einzelfalls zu Stande (die »Anamnese« misslingt). Ziele werden dann weniger im Konsens vereinbart als vielmehr einseitig von den beratenden Fachkräften gesetzt. Wird in der Sozialberatung die rein kommunikative Handlungsform Beratung, welche die praktische Umsetzung der Ergebnisse den Rat Suchenden überlässt, durch praktische Hilfen ergänzt und zu Hilfeplanung und Casemanagement erweitert, d.h. werden für die Zukunft verbindliche Verabredungen zwischen Adressaten und Fachkräften getroffen und materielle Ressourcen zur Umsetzung der vereinbarten Ziele eingeplant, so tritt der »ko-produktive« Charakter des Hilfeprozesses noch deutlicher hervor (vgl. ausführlich Teil A, Kapitel 8). Beruhen Hilfeplanung und Casemanagement nicht auf vollständigen Informationen und freiwilligen Zielvereinbarungen, so ist das Risiko groß, dass sie von den Adressaten nicht als wirklich verbindlich betrachtet werden und entsprechend ineffektiv bleiben.

Hieraus ergeben sich als konkrete Anforderungen an die Ausgestaltung von Sozialberatung:

- Sie muss fachlich unabhängig sein; d.h. die Herstellung eines »Arbeitsbündnisses« und die Aushandlung von Zielen soll möglichst wenig durch äußeren Druck auf die Beratenden oder die Rat Suchenden beeinflusst werden.
- Es muss hinreichend Zeit zur Verfügung stehen, damit ein Aushandlungsprozess überhaupt in Gang kommt bzw. abgeschlossen werden kann.
- Die Beratung muss vertraulich sein, d.h. die Rat Suchenden müssen wissen, dass ihre Äußerungen für sie keine nachteiligen Folgen haben.
- Die beratenden Fachkräfte müssen den Beratungsprozess so gestalten können, dass den Rat Suchenden Raum für eine Stellungnahme zum Gesprächsergebnis und zur Entscheidung über Schritte der praktischen Umsetzung bleibt.

Diese Bedingungen lassen sich nur erfüllen, wenn die Beratung für die Rat Suchenden nicht selbst zu den Voraussetzungen des weiteren Bezugs von Sozialhilfe oder anderer Sozialleistungen gehört und wenn die beratenden Fachkräfte von der Notwendigkeit entlastet sind, zugleich über das Vorliegen materieller Leistungsansprüche entscheiden zu müssen.

Bei der Auswertung der Beratungsarbeit im Modellprojekt ließen sich fünf unterschiedliche Typen von Beratungsgesprächen in prekären materiellen Lebenslagen unterscheiden (vgl. Teil A, Kapitel 6):

- allgemeine Sozialberatung,
- Sozialberatung mit materiellen Hilfen,
- Sozialberatung zu Leistungsansprüchen,
- Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen,
- Beratung als Leistungsvoraussetzung.

Während die vier erstgenannten Typen die gestellten Anforderungen im wesentlichen erfüllen, gilt dies für die »Beratung als Leistungs-

voraussetzung«, die im Rahmen des Modellprojekts ausschließlich von öffentlichen Trägern angeboten wurde, nur mit erheblichen Abstrichen:

- Da die Beratung einer Leistungsgewährung »vorgeschaltet« wird, ist der Zugang nicht informell. Für die Aushandlung von Zielen im Einzelfall ist eine vorgegebene Zielsetzung des Sozialhilfeträgers maßgeblich.
- Bei der Beratung können die Rat Suchenden für sie nachteilige Folgen ihrer Äußerungen nicht ausschließen. Eine entsprechende Vertrauensbasis muss erst geschaffen, die Rat Suchenden müssen erst zur Mitarbeit motiviert werden.

Bei diesem Gesprächstyp zeigt sich ein »Beratungsdilemma«, welches das Zustandekommen eines tragfähigen Arbeitsbündnisses zwischen Beraterin oder Berater und Ratsuchendem erschwert (dieses Beratungsdilemma wird wesentlich durch den sozialpolitischen Rahmen der Sozialberatung bedingt, vgl. hierzu Teil A, Kapitel 9). Es erscheint sinnvoll, Gespräche dieses Typs von Kontrollelementen zu befreien, indem Beratung und Anspruchsprüfung entzerrt werden.

### 2.3 Was sind die wesentlichen Effekte dieser Beratung?

Die Effekte einer komplexen sozialen Dienstleistung wie der Sozialberatung lassen sich nur zum Teil in Geldgrößen ausdrücken. Veränderungen in den Lebensverläufen oder Lebenslagen der Adressaten können von den beratenden Stellen nur ausnahmsweise ermittelt werden und lassen sich auch dann weder standardisiert erfassen noch bestimmten Leistungen zurechnen. Daher messen Controllingverfahren meist nur die Leistungen sozialer Arbeit (»output«) und nicht deren Effekte (»outcome«).

Versteht man Sozialberatung als komplexe sozialer Dienstleistung, die in einer »Ko-Produktion« von Adressaten und Fachkräften realisiert wird, so kann der Bewertungsmaßstab für Beratungsergebnisse nur in den individuellen Zielvereinbarungen zwischen Rat Suchenden und beratenden Fachkräften liegen. Beratung wäre demnach dann erfolgreich, wenn es gelingt, die Lebensumstände der Adressaten zu verändern, die den Anlass der Beratung bildeten oder in der Beratung als Problem identifiziert wurden, oder wenn die Adressaten ihre Lebensumstände auf Grund einer veränderten Problemsicht besser bewältigen können (ausführlich Teil A, Kapitel 10, insbesondere 10.3).

Da individuelle Beratung aber in einem institutionellen Rahmen stattfindet, setzen die Leitziele des Beratungsträgers der Aushandlung einzelfallbezogener Beratungsziele engere oder weitere Grenzen. Damit ist die Möglichkeit von Konflikten zwischen institutionellen Leitzielen und individuellen Zielvereinbarungen gegeben (vgl. Teil A, Kapitel 9).

Dass ein erheblicher und wachsender Teil der Bevölkerung bei der Sicherung ihrer materiellen Existenz vorübergehend, in wiederkehrenden Phasen oder dauerhaft auf soziale Leistungen angewiesen sind, hat strukturelle Gründe, die vor allem auf dem Arbeits- und Wohnungsmarkt zu suchen sind. Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem BSHG bildet für Menschen in prekären materiellen Lebenslagen oft die einzige Sozialleistung oder eine notwendige Ergänzung anderer vorrangiger Leistungen. Als letztes Netz sozialer Sicherung greift sie sowohl, wenn die Höhe vorrangiger Leistungen nicht das Existenzminimum sichert, als auch in den vielen Fällen, in denen Leistungen der Arbeitsverwaltung, der Renten- und Krankenversicherung, des Wohngelds und des Unterhaltsvorschlusses auf sich

## Zum Modellprojekt »Sozialbüros« und zu diesem Bericht

warten lassen oder Anspruchsregelungen der verschiedenen Leistungsträger untereinander nicht harmonisiert sind. Das übergeordnete sozialstaatliche Ziel der Sozialberatung ist daher die Bekämpfung und Überwindung von Armut. Die Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebezug ist in dieser Perspektive dann ein sinnvolles Ziel, wenn im Einzelfall dauerhafte bzw. bessere Alternativen zur Sicherung der materiellen Existenz gefunden werden können, nicht jedoch, wenn in einer weiterhin prekären materiellen Lebenslage bloß die Kostenträgerschaft von der Sozialhilfe zu anderen Leistungssystemen wechselt.

Der besondere Wert der Sozialberatung liegt gerade darin, dass sie als »unspezifisches« Beratungsangebot zunächst eine umfassende Erörterung und Feststellung der im Einzelfall zu lösenden Probleme ermöglicht. Ein solches Beratungsangebot bildet eine wichtige Voraussetzung dafür, dass anschließend spezifische Beratungsleistungen oder zielgruppenorientierte Angebote sinnvoll eingesetzt werden können.

Ein wichtiger Effekt der Sozialberatung kann darin bestehen, diejenigen Fälle zu identifizieren, in denen materielle Notlagen durch Integration in Erwerbsarbeit vermieden oder überwunden werden können. Damit gemäß den Gegebenheiten des Einzelfalls bestimmt werden kann, welche Adressaten zum Erwerbspotential gehören, darf das Angebot der Sozialberatung nicht von vornherein auf bestimmte, vorab vom Träger der Beratung definierte Zielgruppen beschränkt bleiben.

Ein zweiter wichtiger Effekt der Sozialberatung kann darin bestehen, durch eine effektivere Inanspruchnahme vorrangiger Leistungen oder durch eine dauerhaft angemessene Wohnungsversorgung die Abhängigkeit von Sozialleistungen oder wenigstens von Hilfe zum Lebensunterhalt zu mindern. Dieser Effekt kann auch bei Personen greifen, für die Arbeitsmarktintegration zeitweilig oder dauerhaft keine individuelle Problemlösung darstellt. Wenn Sozialberatung als komplexe Dienstleistung, die praktische Hilfen und Hilfeplanung einschließt, auch Nichterwerbspersonen offen steht, so kann sie deren sozialer Ausgrenzung entgegen wirken.

Die Erfahrungen des Modellprojekts bestätigen, dass auch Erwerbspersonen in materiellen Notlagen einen umfassenden Beratungsbedarf haben, der von Verfahrensfragen im Zusammenhang mit verschiedenen Leistungsansprüchen über Schuldenregulierung, Sicherung der Wohnungsversorgung, Kinderbetreuung und Berufswegeplanung bis hin zur Bewältigung gesundheitlicher, familiärer und sonstiger psychosozialer Probleme reichen kann.

### 2.4 Welche Kriterien muss Sozialberatung erfüllen?

Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen ist, wie dies im Modellprojekt der Fall war, im örtlichen System sozialer Hilfen als neuartiges Angebot zu konzipieren, das auf die Probleme einer gewachsenen Armutsbevölkerung antwortet. Das Modellprojekt hat einen erheblichen Bedarf an »unspezifischer« Sozialberatung gezeigt, d.h. an einem Beratungsangebot, das mit einem breiten Repertoire an thematischer Kompetenz und an Handlungsformen auf die sehr unterschiedlichen Problemkonstellationen von Personen in prekären materiellen Lagen antworten kann. Das charakteristische Profil des Beratungsgeschehens im Modellprojekt (vgl. hierzu die Ausführungen unter »Beratungsprozess«, Teil A, Kapitel 0) hat vor allem drei Konsequenzen für das Beratungsangebot (vgl. ausführlich Teil A, Kapitel 10):

Sozialberatung sollte nicht von vornherein an den besonderen Angeboten und Anspruchsvoraussetzungen bestimmter Sozialleis-

tungsträger oder an spezifischen Bedarfen bestimmter Zielgruppen ausgerichtet sein. Der Beratungsauftrag muss vielmehr so weit gefasst sein, dass die beratende Stelle gemeinsam mit der Rat suchenden Person den Hilfebedarf im Einzelfall feststellen und bei klarer Dominanz wirtschaftlicher Fragen auf eine Vielzahl anderer Themen angemessen reagieren kann.

Auch die institutionelle Ausgestaltung eines solchen Angebots muss diese Offenheit für die Vielfalt individuell festgestellter Bedarfe gewährleisten. Hierzu gehört, dass die Beratung ohne vorherige Prüfung von Leistungsvoraussetzungen und ohne lange Anmeldefristen zugänglich sein muss.

Auch als »unspezifisches« Beratungsangebot erfordert Sozialberatung eine spezifische Qualifikation der beratenden Fachkräfte: Ihnen werden detaillierte Kenntnisse über sozialrechtliche Regelungen und Leistungsvoraussetzungen aller örtlichen und überörtlichen Leistungsträger abverlangt, die zur materiellen Existenzsicherung der Adressaten beitragen können. Gleichzeitig müssen sie offen für Problemanmeldungen aus dem persönlichen Bereich der Rat Suchenden sein. Und sie müssen im Auftrag der Rat Suchenden mit Fallbeteiligten der verschiedensten Ämter, Einrichtungen der sozialen Arbeit, Dienstleistern und Unternehmen verhandeln können.

Im Gegensatz zu anderen Beratungsfeldern (z.B. der Erziehungsberatung) steht die Reflexion über Struktur, Prozess und (potenzielles) Ergebnis von Sozialberatung erst am Anfang. Um sowohl im Hinblick auf anzustrebende Standards wie auch im Hinblick auf die sozialpolitische Verortung des Dienstleistungsangebots weiter voran zu kommen, sollte auf Bundes- oder zumindest Landesebene eine Instanz geschaffen werden, die den Trägern von Sozialberatung, den Fachkräften, Supervisoren und Wissenschaftlern als Ort ihrer fachlichen Verständigung über Qualitätsmerkmale der Sozialberatung dienen kann.

Eine solche Instanz hätte eine dreifache Aufgabe:

- Weitere Klärung des notwendigen gesetzlichen Regelungsbedarfs hinsichtlich der Implementation prozeduraler Elemente im BSHG;
- Erarbeitung fachlicher Standards für die Beratung in prekären materiellen Lebenslagen;
- Festlegung eines Arbeitsprogramms zur weiteren wissenschaftlichen Begleitung und Dokumentation der Beratungspraxis.

Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojekts wurde eine Software zur Dokumentation des Beratungsgeschehens entwickelt, die auch über das Modellprojekt hinaus von Beratungsstellen oder sozialen Diensten für ihre Arbeit genutzt werden kann. Außer für die enger gefassten Aufgaben der Dokumentation des Beratungsgeschehens kann diese Falldokumentation für Zwecke der Sozialberichterstattung genutzt werden, denn sie erlaubt eine auf anonymisierte Individualdaten gestützte einzelfallübergreifende Analyse. Damit werden Daten verfügbar, die über die bislang verfügbaren Datenquellen hinaus durch eine breite und kontinuierliche Auswertung Aufschlüsse über den Personenkreis geben könnten, der sich in einer prekären materiellen Lebenslage befindet und deshalb Beratung nachfragt. Eine solche Datenerhebung und -auswertung könnte eine wertvolle Ergänzung der Sozialberichterstattung auf der Ebene des Landes bzw. einzelner Kommunen darstellen.

### 3. Ausblick: Beratung als Schlüssel zu einer zeitgemäßen Dienstleistung?

Der vorliegende Bericht macht deutlich, dass sich das sensible Thema der Sozialhilfe und des Beratungsgeschehens für »Schnellschüsse« nicht eignet. Als Erstes gilt es nun, die Ergebnisse des vorliegenden Berichts sorgfältig zu analysieren und schrittweise umzusetzen. Nicht überall, wo Beratung »drauf steht«, ist Beratung auch »drin«. Erforderlich ist zunächst ein umfassender Diskussions- und Meinungsbildungsprozess.

Grundlagen für diesen zu initiierenden Diskussions- und Meinungsbildungsprozess sind neben den Ergebnissen und Empfehlungen der wissenschaftlichen Begleitung auch die Festlegungen im Koalitionsvertrag der Regierungskoalition in NRW zur »Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit und Weiterentwicklung der Sozialhilfe«.

Der Koalitionsvertrag bringt den politischen Willen zum Ausdruck, die Kommunen bei der Modernisierung und Veränderung der Sozialhilfeverwaltungen zu unterstützen und die Sozialhilfe zu einer zeitgemäßen sozialen Dienstleistung zu entwickeln. Dies soll u.a. durch »konsequente Umsetzung der Ergebnisse des Modellprojektes Sozialbüros als Grundlage für eine Optimierung und Weiterentwicklung eines breit gefächerten Angebotes an Sozialberatung geschehen«.

Die wissenschaftliche Begleitung hat folgende Aufgabenstellungen konkretisiert:

- Weitere Klärung des notwendigen gesetzlichen Regelungsbedarfs hinsichtlich der Implementation prozeduraler Elemente im BSHG;
- Erarbeitung fachlicher Standards für die Beratung in prekären materiellen Lebenslagen;
- Festlegung eines Arbeitsprogramms zur weiteren wissenschaftlichen Begleitung und Dokumentation in der Beratungspraxis.

Die Weiterentwicklung der Sozialberatung ist erforderlich und kann nur auf der Grundlage eines breiten fachlichen Diskurses aller Beteiligten erfolgreich sein.

Das MASQT beabsichtigt, allen Interessierten u.a. im Internet weitere Möglichkeiten zu einer intensiven Diskussion anzubieten.

Entscheidende Hinweise zur Weiterentwicklung der Sozialberatung wird jedoch vom Einsatz der gleichzeitig mit diesem Bericht als Beratungs-Software vorgelegten Falldokumentation erwartet. Neben einer Effektivierung und Qualifizierung der Beratung stellt sie eine wertvolle Ergänzung der Sozialberichterstattung sowohl für das Land als auch für die Kommunen dar. Mit der Falldokumentation können Beratungsprozesse analysiert und dokumentiert, Erkenntnisse über Inhalte, Ablauf und Leistungsumfang von Sozialberatung gewonnen und differenzierte Aussagen über das Klientel gemacht werden. Die Falldokumentation kann zur Qualifizierung und zur Professionalisierung von Beratung beitragen, indem sie Standards dafür setzt, welche Informationen für die Beratung und Unterstützung in einem gegebenen Problembereich mindestens benötigt werden, welche Fragen zur Erfassung eines Sachverhalts nützlich sein können und wie genau die benötigten Angaben erfasst werden sollten.

#### Hinweis

Der Endbericht zum Modellprojekt »Sozialbüros« des Landes Nordrhein-Westfalen enthält im

#### Teil A

den von der wissenschaftlichen Begleitung vorgelegten Endbericht, unterteilt in 11 Abschnitte (0 – 10).

#### Teil B

eine Darstellung und Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung durch das MASQT.

#### Teil C

einen Anhang, in dem die Modellkonzeption im vollen Wortlaut nochmals abgedruckt und eine Bilanz des Modellprojektes aus Sicht der Sozialbüros und des Arbeitskreises »Qualifizierte Antragsteller« gezogen wird.

**Literaturverzeichnis** und Verzeichnisse über Tabellen, Abbildungen, Übersichten und Schaubilder bilden den Schluss des Berichtes.

**Die CD-ROM in der Anlage** dokumentiert den Zwischen- und den Endbericht. Sie enthält die EDV-Anwendung »Sozialberatung« zur Installation am Einzelplatz-PC und im Netzwerk sowie das zugehörige Beratungshandbuch. Zum Inhalt des Beratungshandbuchs vgl. Anhang, S. 279 f. Dort ist das Inhaltsverzeichnis des Beratungshandbuchs abgedruckt.

## **Teil A**

Wissenschaftliche Begleitung  
beim Deutschen Verein  
für öffentliche und private Fürsorge





## 0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung

Im Modellprojekt »Sozialbüros« sollten neue Formen individueller Beratungsarbeit erprobt und untersucht werden, die darauf abzielen, »Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen durch Kontaktaufnahme, Beratung, persönliche Hilfe und Unterstützung bei der Überwindung ihrer Notlagen zu helfen« (MAGS 1996).

Der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojekts waren seitens des heutigen Ministeriums für Arbeit und Soziales, Qualifikation und Technologie des Landes Nordrhein-Westfalen (MASQT), vormals Ministerium für Arbeit, Soziales, Stadtentwicklung, Kultur und Sport (MASSKS), vormals Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) eine Reihe von Fragestellungen vorgegeben (MAGS 1996a), die im Folgenden, gestützt auf die Ergebnisse des nachstehenden Berichts, in knapper Form beantwortet werden. Dabei werden die zu Projektbeginn formulierten Fragen, wie bei der Analyse sozialer Dienstleistungen üblich, den drei Qualitätsdimensionen »Beratungsangebot«, »Beratungsprozess« und »Beratungsergebnis« zugeordnet. (Einige dieser Fragen betrafen mehrere Qualitätsdimensionen.) Da sich der Begriff »Sozialhilfeberatung« für die Beratungsarbeit im Modellprojekt als zu eng erwiesen hat, beziehen sich die nachstehenden Antworten auf eine komplexe soziale Dienstleistung, für die im Schlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung der Begriff »Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen« vorgeschlagen wird.

### Beratungsangebot

#### Welche Kriterien hat eine qualifizierte Beratung als Dienstleistung nach § 11 SGB I zu erfüllen?

Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen ist, wie dies im Modellprojekt der Fall war, im örtlichen System sozialer Hilfen als neuartiges Angebot zu konzipieren, das auf die Probleme einer gewachsenen Armutsbevölkerung antwortet. Das Modellprojekt hat einen erheblichen Bedarf an »unspezifischer« Sozialberatung gezeigt, d.h. an einem Beratungsangebot, das mit einem breiten Repertoire an thematischer Kompetenz und an Handlungsformen auf die sehr unterschiedlichen Problemkonstellationen von Personen in prekären materiellen Lagen antworten kann. Das charakteristische Profil des Beratungsgeschehens im Modellprojekt (vgl. hierzu die Ausführungen unter »Beratungsprozess«) hat vor allem drei Konsequenzen für das Beratungsangebot:

Sozialberatung sollte nicht von vornherein an den besonderen Angeboten und Anspruchsvoraussetzungen bestimmter Sozialleistungsträger oder an spezifischen Bedarfen bestimmter Zielgruppen ausgerichtet sein. Der Beratungsauftrag muss vielmehr so weit gefasst sein, dass die beratende Stelle gemeinsam mit der Rat suchenden Person den Hilfebedarf im Einzelfall feststellen und bei klarer Dominanz wirtschaftlicher Fragen auf eine Vielzahl anderer Themen angemessen reagieren kann.

Auch die institutionelle Ausgestaltung eines solchen Angebots muss diese Offenheit für die Vielfalt individuell festgestellter Bedarfe gewährleisten. Hierzu gehört, dass die Beratung ohne vorherige Prüfung von Leistungsvoraussetzungen und ohne lange Anmeldefristen zugänglich sein muss.

Auch als »unspezifisches« Beratungsangebot erfordert Sozialberatung eine spezifische Qualifikation der beratenden Fachkräfte: Ihnen werden detaillierte Kenntnisse über sozialrechtliche Regelungen und Leistungsvoraussetzungen aller örtlichen und überörtlichen Leistungsträger abverlangt, die zur materiellen Existenzsicherung

der Adressaten beitragen können. Gleichzeitig müssen sie offen für Problemanmeldungen aus dem persönlichen Bereich der Rat Suchenden sein. Und sie müssen im Auftrag der Rat Suchenden mit Fallbeteiligten der verschiedensten Ämter, Einrichtungen der sozialen Arbeit, Dienstleistern und Unternehmen verhandeln können.

#### Welche Rolle spielt eine Vernetzung der Sozialhilfeberatung mit anderen vorhandenen Beratungsangeboten auf lokaler und regionaler Ebene?

#### Welche Bedeutung hat die Koordination unterschiedlicher Träger und Organisationen auf örtlicher und überörtlicher Ebene?

Ein Großteil des Bedarfs an Information, Beratung und praktischer Hilfe ergibt sich daraus, dass Rat suchende Personen für ihren Lebensunterhalt wie für die Bewältigung und Überwindung ihrer Notlagen auf Dienstleistungen und materielle Ressourcen verschiedener Leistungsträger in einem ausdifferenzierten System örtlicher und überörtlicher Hilfen zurückgreifen müssen. Ihnen gegenüber erfüllt die Sozialberatung die Aufgabe, Zugänge zu verschiedenen Sozialleistungen aufzuzeigen und ggf. ihren Einsatz zu koordinieren. Diese Aufgabe geht über eine bloße »Wegweiserfunktion« hinaus. Sollen Problemlösungen nicht nur erörtert, sondern auch begleitet oder unterstützt werden, so muss die Beratungsstelle den Zugang zu problemlösenden materiellen Ressourcen anderer Akteure (»Fallbeteiligter«) erleichtern und erschließen können. Hierzu müssen die Fachkräfte den anderen Fallbeteiligten persönlich bekannt sein und von ihnen fachlich anerkannt werden. Eine solche Stellung im Hilfesystem wird am besten durch eine Kombination von Einzelfallarbeit und übergreifenden Vernetzungsaktivitäten erworben.

Besonders häufig nehmen die Fachkräfte der Sozialberatung nach den Erkenntnissen des Modellprojekts fallbezogene Kontakte zum Sozialamt, zu Maßnahmeträgern im Bereich der Arbeitsmarktpolitik, zu spezialisierten örtlichen Einrichtungen und Beratungsstellen der sozialen Arbeit, zum Arbeitsamt, zu Wohnungsunternehmen und anderen öffentlichen Unternehmen sowie zum ASD bzw. zum örtlichen Jugendhilfeträger auf. Ein institutionalisierter fachlicher Austausch über Leistungen in prekären materiellen Lebenslagen, eine Regelung von Kooperationsbeziehungen und eine trägerübergreifende Sozialplanung sollte also wenigstens diese Instanzen einbeziehen.

Ein unspezifisches und flexibles Beratungsangebot in prekären materiellen Lebenslagen kann nach den Erfahrungen des Modellprojekts nicht durch eine bloße Ausweitung bestehender Beratungsangebote eines bestimmten Leistungsträgers geschaffen werden. Vielmehr sind im Rahmen einer trägerübergreifenden örtlichen Sozialplanung bestehende Aufgabenteilungen und Spezialisierungen im örtlichen Beratungsangebot kritisch zu überprüfen. Ob dies gelingt, ist nicht zuletzt davon abhängig, ob ein stabiles Netz von Kooperationsbeziehungen zwischen den beteiligten Instanzen besteht.

#### Welche Erfahrungen liegen bei der Umsetzung des § 17 BSHG vor?

Arbeitsformen wie Hilfeplanung und Casemanagement waren bislang im Bereich der wirtschaftlichen Hilfen nicht üblich. Ihr Einsatz verlangt eine veränderte Arbeitsorganisation bei Sozialhilfeträgern und anderen Instanzen der materiellen Existenzsicherung. An allen Modellstandorten experimentierten die örtlichen Sozialhilfeträger mit neuen Verfahren der Beratung bzw. Hilfeplanung, meist im Zusammenhang mit Hilfe zur Arbeit. Nur an den Standorten Köln, Mönchengladbach und Hamm, wo Sozialbüros in öffentlicher Trä-

## 0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung

gerschaft oder unter Beteiligung des öffentlichen Trägers am Modellprojekt teilnahmen, war die Sozialberatung unmittelbar in diese Weiterentwicklung der Sozialhilfegewährung einbezogen. An den anderen vier Standorten des Modellprojekts wurde die Veränderung der Sozialhilfepraxis von den Sozialbüros als eine externe Bedingung des örtlichen Hilfesystems kritisch begleitet.

Bei der Beratung und Hilfeplanung im Rahmen der Sozialhilfegewährung standen Bemühungen um die Vermittlung von Erwerbspersonen aus der Sozialhilfe in Erwerbsarbeit bzw. in Maßnahmen der Arbeits- oder Ausbildungsförderung im Vordergrund; als Rechtsgrundlage hierfür dienten die §§ 18 bis 20 BSHG. In einem Fall (Sozialbüro Hamm) verweist eine Kooperationsvereinbarung zwischen Sozialbüro und Sozialamt auf § 17 BSHG als Rechtsgrundlage. Doch wurden individuelle Hilfepläne an keinem der Modellstandorte ausdrücklich als schriftliche Vereinbarung nach § 17 Abs. 2 BSHG bezeichnet. Auch Verfahren der Übernahme von Beratungskosten nach den Bestimmungen des § 17 Abs. 1 BSHG kamen im Rahmen des Modellprojekts nicht vor. Von einer systematischen Umsetzung des § 17 BSHG kann nach den Erfahrungen des Modellprojekts bislang nicht die Rede sein. Eine Ursache für die Zurückhaltung der öffentlichen Träger gegenüber § 17 Abs. 2 BSHG liegt in der Unsicherheit darüber, wie sich diese Regelung zu den anderen Bestimmungen des BSHG verhält, die den Anspruch auf Beratung, persönliche Hilfe und Gesamtplan regeln. Da § 17 BSHG überdies keine Anforderungen an die Hilfeplanung formuliert, gibt er für Hilfeplanverfahren bei freien Trägern keine fachlichen Orientierung.

### **Welche Bedeutung haben Beratungsangebote im Rahmen der örtlichen Sozialplanung?**

#### **Wie wird § 95 SGB X umgesetzt?**

In der fachlichen Diskussion und in der Sozialgesetzgebung der letzten zehn Jahre wird der Anspruch, soziale Hilfen bedarfsgerecht anzubieten und zu erbringen, in zwei Richtungen konkretisiert: In der Einzelfallarbeit sollen qualifizierte Beratung, Diagnose und Hilfeplanung sicherstellen, dass der individuelle Bedarf an Sozialleistungen unter Beteiligung der Adressaten kompetent ermittelt wird. Auf der Ebene des örtlichen Hilfesystems sollen die zur Befriedigung des Bedarfs notwendigen Maßnahmen und Angebote geplant und regelmäßig darauf überprüft werden, ob sie bedarfsgerecht sind.

Bislang liegt der örtlichen Sozialplanung überwiegend ein deduktives Planungsverständnis zu Grunde, wonach der Bedarf entweder anhand aggregierter Daten über die bisherige Inanspruchnahme von Leistungen (Bedarfsfortschreibung) oder anhand sozialstatistischer Bedarfsindikatoren ermittelt wird. Doch selbst eine differenzierte Sozialstatistik reicht nicht aus, um Maßnahmenplanung und Organisationsentwicklung in der sozialen Arbeit zu unterstützen. Hierfür müssen vielmehr auch die Ergebnisse qualifizierter Beratung und die einzelfallbezogenen Zielvereinbarungen im Rahmen persönlicher Hilfepläne dokumentiert, zusammengefasst und in Planungsinformationen übersetzt werden.

Bei der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen entsteht ein für die Sozialplanung wertvolles Wissen über typische wirtschaftliche und psychosoziale Probleme von Personen und Haushalten, die dem örtlichen Armutspotenzial zuzurechnen sind, und über die zu ihrer Überwindung erforderlichen Ressourcen. Die Erfahrungen des Modellprojekts zeigen, dass eine EDV-gestützte Dokumentation der Klientendaten und der Beratungsdaten die notwendige Bedingung dafür ist, dieses einzelfallbezogene Wissen über Bedarfe zu strukturieren und für Planungszwecke aufzuschließen.

Arbeitsgemeinschaften nach § 95 BSHG spielten an sechs der sieben Modellstandorte keine zentrale Rolle für die Planung von Hilfeangeboten in prekären materiellen Lebenslagen. Nur in Köln bestand eine trägerübergreifende Arbeitsgemeinschaft »Integrierte Hilfeplanung«. Absprachen und Aushandlungsprozesse zwischen Trägern fanden vorwiegend ohne förmlichen Planungsprozess in ad-hoc-Arbeitskreisen und in kommunalpolitischen Gremien statt.

### **Wie wirken sich datenschutzrechtliche Vorschriften auf die Beratung aus?**

An keinem der Modellstandorte wurden Konflikte zwischen den Belangen des Datenschutzes und den Erfordernissen der Datensammlung im Rahmen der individuellen Beratung bekannt. Wurden im Auftrag der Rat Suchenden komplexere Kontakte mit anderen Fallbeteiligten (Ämtern, Gläubigern, Kreditinstituten) erforderlich, so ließen sich die beratenden Fachkräfte hierzu mittels eigener Formulare Verhandlungsvollmachten erteilen, in denen die Rat Suchenden die beteiligten Dritten von einschränkenden datenschutzrechtlichen Auflagen entbanden. Auch das Hilfeplanformular, das in Hamm zum Einsatz kam, enthielt eine Klausel, mittels derer die Rat Suchenden der Kontaktaufnahme zwischen beratender Fachkraft und anderen Stellen zustimmen konnten. Im übrigen galten für die beratenden Fachkräfte die Regelungen der Träger zur vertraulichen Behandlung persönlicher Informationen, die auch in anderen Beratungseinrichtungen üblich sind.

### **Müssen bestehende rechtliche Rahmenbedingungen (BSHG, RberG, SGB) geändert oder neu gefasst werden?**

§ 14 SGB I beschränkt den Problembezug von Beratung auf sozialrechtliche Fragen und nimmt dabei von vornherein die Perspektive einzelner Leistungsträger ein. Zwar liegt § 8 BSHG ein weiterer Beratungsbegriff zu Grunde; doch anders als etwa das SGB VIII trifft das BSHG keine Aussagen über Verfahrensbedingungen an Beratung und Hilfeplanung. Als regelungsbedürftig erscheinen besonders die Beteiligungsrechte der Hilfe Beziehenden und die Einbeziehung anderer Fallbeteiligter bzw. spezialisierter Fachkräfte. Auch der Auftrag des § 95 BSHG zur trägerübergreifenden Maßnahmenplanung ist zu schwach und unverbindlich, um eine ausreichende Grundlage für die Entwicklung eines angemessenen Beratungsangebots abzugeben.

Bei einer Neufassung oder Präzisierung der Rechtsgrundlage für Beratung und Hilfeplanung in prekären materiellen Lebenslagen ist zweierlei zu berücksichtigen:

- Zum einen berührt diese Form der Einzelfallarbeit verschiedene Leistungsträger und Leistungsgesetze. Würden die Qualitäten und Verfahrensbedingungen allein im BSHG näher bestimmt, so ergäbe sich ein Missverhältnis zwischen dem beschränkten Regelungsbereich dieses Gesetzes und dem fachlichen Anspruch, der Sozialberatung Querschnitt- und Koordinierungsaufgaben im Hilfesystem zu übertragen.
- Zweitens ist die Ausgestaltung der Sozialberatung im Wesentlichen Selbstverwaltungsaufgabe der Kommunen. Eine Neuregelung im Rahmen bundes- oder landesgesetzgeberischer Kompetenz muss auf örtlicher Ebene in einem Beziehungsgeflecht relativ autonomer Akteure umgesetzt werden. Gesetzliche Regelungen sollten daher zunächst in Kooperation mit den Kommunen, z. B. gestützt auf Experimentierklauseln, erprobt und evaluiert werden und erst zusammen mit abgestimmten Empfehlungen zur lokalen Praxis endgültige Rechtskraft erlangen.

### **Können Beratungsaufgaben mit Einsatz von EDV schneller und besser bewältigt werden?**

#### **Inwieweit ist der Einsatz von EDV ökonomisch vertretbar?**

EDV kam im Modellprojekt zum einen bei der Unterstützung allgemeiner Sekretariatsaufgaben und zum anderen bei der Falldokumentation zum Einsatz.

Die Arbeit mit dem PC und mit marktüblicher Software für Büroarbeiten (Textverarbeitung, Tabellenkalkulationen, Adressverwaltung u.ä.) gehört heute in der sozialen Arbeit zum allgemeinen Standard; ihre Wirtschaftlichkeit steht außer Frage. Da auch bei sozialen Dienstleistungen in erheblichem Umfang Sekretariatsaufgaben zu erledigen sind, ist es sinnvoll, die beratenden Fachkräfte von möglichst vielen dieser Aufgaben zu entlasten, wie es auch die Förderkonzeption für das Modellprojekt (zwei Fachkräfte/eine Verwaltungskraft) vorsah.

Der darüber hinaus gehende Einsatz EDV-gestützter Verfahren zur Verwaltung und Dokumentation fallbezogener Daten der Adressaten sowie des Beratungsprozesses verursacht einen erheblichen Arbeitsaufwand und erfordert die Aneignung zusätzlicher Qualifikationen. Als fachlicher Ertrag steht diesem Mehraufwand entgegen, dass die fallbezogenen Akten transparenter und strukturierter geführt werden und dass die Daten für Zwecke der Evaluation, Maßnahmen- und Organisationsentwicklung sowie Sozialplanung anonymisiert verfügbar sind. Zudem werden bestimmte Teilleistungen (insbesondere Vermittlung) durch EDV-Datenbanken erleichtert. Der Arbeitsaufwand für eine EDV-gestützte Dokumentation der Einzelfallhilfe ist dann ökonomisch vertretbar, wenn die genannten fachlichen Erträge vom Träger gewünscht werden.

In jedem Fall ist der Einsatz von EDV nur dann wirtschaftlich und wird er nur dann dauerhaft von den Fachkräften akzeptiert, wenn sich Doppelerfassungen vermeiden lassen. Daher muss die datentechnische Lösung zu den sonst vom Träger benutzten Systemen passen.

### **Ist Controlling ein adäquates Instrument zur Kontrolle der Effektivität von Beratung und zur Überprüfung der Wirtschaftlichkeit einer Beratungseinrichtung?**

Der Betriebswirtschaft entlehnte Verfahren des Controlling sind geeignet zur Bewertung der Effizienz (Wirtschaftlichkeit) definierter, standardisierter und trägerübergreifend vergleichbarer Produktionsabläufe. Sie nehmen dabei die Perspektive eines Akteurs ein, dessen Leistungserbringung zu optimieren ist und der seine Beziehungen zu anderen Akteuren möglichst genau über förmliche Leistungsvereinbarungen regeln kann. Dies alles setzt eine vorherige Verständigung auf fachliche Ziele voraus.

Die Effekte einer komplexen sozialen Dienstleistung wie der Sozialberatung lassen sich nur zum Teil in Geldgrößen ausdrücken. Veränderungen in den Lebensverläufen oder Lebenslagen der Adressaten können von den beratenden Stellen nur ausnahmsweise ermittelt werden und lassen sich auch dann weder standardisiert erfassen noch bestimmten Leistungen zurechnen. Daher messen Controllingverfahren meist nur die Leistungen sozialer Arbeit (»output«) und nicht deren Effekte (»outcome«).

Im Modellprojekt »Sozialbüros« waren die Voraussetzungen für den Einsatz von Controlling-Verfahren nicht gegeben. Es gab noch keine klaren fachlichen Vorgaben zu Zielen, Qualitäten und Komplexität (»Leistungstiefe«) der Beratung; Kriterien hierfür sollten vielmehr erst aus der Arbeit an den Modellstandorten gewonnen werden. Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen dürfte auch

in den nächsten Jahren eine experimentelle Praxis bleiben. Derzeit verspräche daher der Einsatz von Controlling-Verfahren selbst für die beschränkte Aufgabe der Wirtschaftlichkeitsprüfung von Beratungseinrichtungen noch keine zuverlässigen und trägerübergreifend vergleichbaren Ergebnisse. Die vorliegende Auswertung der Falldokumentation aus dem Modellprojekt schafft zwar bereits eine verbesserte Grundlage für die Diskussion über geeignete Controlling-Kennziffern in der Beratungsarbeit, aber zur Erarbeitung eines solchen Kennziffernsystems ist eine weitere praxisbegleitende Erörterung notwendig. Doch auch in der längerfristigen Perspektive wird ein solches »operatives« (an Kosten- und Leistungsdaten orientiertes) Controlling durch eine als »strategisches« Controlling verstandene Sozialberichterstattung zu ergänzen sein, welche die Entwicklung sozialer Risiken und die Effekte sozialer Hilfen in den Lebenslagen und Lebensverläufen der Adressaten mittels sozialwissenschaftlicher Methoden zu rekonstruieren versucht.

### **Ist im Rahmen der Beratungstätigkeit eine begleitende Unterstützung und Reflexion durch Supervision sinnvoll?**

Im Modellprojekt erhielten die Fachkräfte teils externe Supervision, teils Leitungssupervision; diese wurde teils von den Trägern, teils von den Beraterinnen und Beratern in Eigeninitiative organisiert. Einige Sozialbüros bezeichneten auch Beratungsleistungen zur Projektentwicklung bzw. Qualitätssicherung als Supervision. Supervision als Reflexion der Interaktion zwischen Beratenden und Rat Suchenden ist im Feld der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen ebenso sinnvoll wie in anderen Beratungsfeldern, und es sind analoge Anforderungen an die Reflexionskompetenz der Supervisorinnen zu stellen. Welche Formen von Supervision für die Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen besonders geeignet sind und welche »Feldkompetenz« Supervisorinnen und Supervisoren hier benötigen, setzt eine Verständigung über die Besonderheiten dieser Beratungsarbeit voraus. Ebenso wie die Frage nach den Qualifikationsanforderungen an die Beraterinnen und Berater lässt sich deshalb die Frage nach den konkreten Anforderungen an eine Supervision der im Modellprojekt erprobten Sozialberatung erst beantworten, wenn die Ergebnisse des vorliegenden Schlussberichts mit einschlägigen Expertinnen und Experten diskutiert worden sind.

## **Beratungsprozess**

### **Welche Kriterien hat eine qualifizierte Beratung als Dienstleistung nach § 11 SGB I zu erfüllen?**

Für Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen gilt wie für andere soziale Dienstleistungen, dass sie nur im Zusammenwirken von Fachkräften und Adressaten erbracht werden kann. Die Qualität der Beratung hängt also nicht allein von den Voraussetzungen der Beratungsstelle und von den Qualifikationen der Beratenden ab, sondern ebenso vom Gelingen oder Misslingen der Interaktion zwischen Beratenden und Rat Suchenden. Der Schlussbericht schlägt hierfür die Begriffe »Ko-Produktion« und »Arbeitsbündnis« vor.

Damit eine Leistung in diesem Sinne als Beratung bezeichnet werden kann, müssen drei Prozessbedingungen erfüllt sein:

- Die Rat Suchenden müssen selbst die Entscheidung treffen, sich einer Fachkraft anzuvertrauen, die sie für kompetent halten, sie bei der Lösung ihrer Probleme zu unterstützen.
- Die Beratung muss auf Probleme der Rat Suchenden bezogen

## 0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung

sein, deren Beratungsanlässe und Beratungsfragen sollen das Beratungsgeschehen steuern. Die Kompetenz der beratenden Fachkraft bewährt sich gerade darin, dass sie mit den Rat Suchenden einen Konsens darüber herstellt, welche Probleme bearbeitet werden sollen, und dass sie Lösungen vorschlagen kann, die von den Rat Suchenden in ihrer sozialen Situation praktisch anwendbar sind.

- Dominiert in der Beratungssituation die Fachkraft, indem sie das Gespräch und die Datensammlung strukturiert und auf dieser Grundlage Lösungsvorschläge entwickelt und Hilfeangebote macht, so entscheiden schließlich die Rat Suchenden darüber, ob sie die Ergebnisse der Beratung annehmen und umsetzen können. Beratung stellt einen Aushandlungsprozess mit offenem Ende dar.

Dass sich die Rat Suchenden für Beratung entscheiden, dass Beratungsziele mit ihnen gemeinsam vereinbart werden und dass sie das Beratungsergebnis bewerten und weit gehend eigenverantwortlich umsetzen, verweist auf Freiwilligkeit und auf Entscheidungsrechte der Rat Suchenden als Strukturvoraussetzungen von Beratung, auch wenn Menschen in materiellen Notlagen um solche Dienstleistungen auf Grund des äußeren Problemdrucks nicht aus völlig freien Stücken nachsuchen können.

Erleben die Rat Suchenden die Beratung als überwiegend fremdbestimmt, werden sie sich in den Phasen der Datensammlung und bei der Erörterung von Zielen und Lösungsschritten auch überwiegend taktisch verhalten. Auf diese Weise kommt in der Regel nur eine für die Problemlösung ungenügende Sicht des Einzelfalls zu Stande (die »Anamnese« misslingt). Ziele werden dann weniger im Konsens vereinbart als vielmehr einseitig von den beratenden Fachkräften gesetzt. Wird in der Sozialberatung die rein kommunikative Handlungsform Beratung, welche die praktische Umsetzung der Ergebnisse den Rat Suchenden überlässt, durch praktische Hilfen ergänzt und zu Hilfeplanung und Casemanagement erweitert, d.h. werden für die Zukunft verbindliche Verabredungen zwischen Adressaten und Fachkräften getroffen und materielle Ressourcen zur Umsetzung der vereinbarten Ziele eingeplant, so tritt der »ko-produktive« Charakter des Hilfeprozesses noch deutlicher hervor. Beruhen Hilfeplanung und Casemanagement nicht auf vollständigen Informationen und freiwilligen Zielvereinbarungen, so ist das Risiko groß, dass sie von den Adressaten nicht als wirklich verbindlich betrachtet werden und entsprechend ineffektiv bleiben.

Hieraus ergeben sich als konkrete Anforderungen an die Ausgestaltung von Sozialberatung:

- Sie muss fachlich unabhängig sein; d.h. die Herstellung eines »Arbeitsbündnisses« und die Aushandlung von Zielen soll möglichst wenig durch äußeren Druck auf die Beratenden oder die Rat Suchenden beeinflusst werden.
- Es muss hinreichend Zeit zur Verfügung stehen, damit ein Aushandlungsprozess überhaupt in Gang kommt bzw. abgeschlossen werden kann.
- Die Beratung muss vertraulich sein, d.h. die Rat Suchenden müssen wissen, dass ihre Äußerungen für sie keine nachteiligen Folgen haben.
- Die beratenden Fachkräfte müssen den Beratungsprozess so gestalten können, dass den Rat Suchenden Raum für eine Stellungnahme zum Gesprächsergebnis und zur Entscheidung über Schritte der praktischen Umsetzung bleibt.

Diese Bedingungen lassen sich nur erfüllen, wenn die Beratung für die Rat Suchenden nicht selbst zu den Voraussetzungen des weiteren Bezugs von Sozialhilfe oder anderer Sozialleistungen gehört und wenn die beratenden Fachkräfte von der Notwendigkeit entlastet sind, zugleich über das Vorliegen materieller Leistungsansprüche entscheiden zu müssen.

Bei der Auswertung der Beratungsarbeit im Modellprojekt ließen sich fünf unterschiedliche Typen von Beratungsgesprächen in prekären materiellen Lebenslagen unterscheiden:

- allgemeine Sozialberatung,
- Sozialberatung mit materiellen Hilfen,
- Sozialberatung zu Leistungsansprüchen,
- Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen,
- Beratung als Leistungsvoraussetzung.

Während die vier erstgenannten Typen die gestellten Anforderungen im Wesentlichen erfüllen, gilt dies für die »Beratung als Leistungsvoraussetzung«, die im Rahmen des Modellprojekts ausschließlich von öffentlichen Trägern angeboten wurde, nur mit erheblichen Abstrichen:

- Da die Beratung einer Leistungsgewährung »vorgesaltet« wird, ist der Zugang nicht informell. Für die Aushandlung von Zielen im Einzelfall ist eine vorgegebene Zielsetzung des Sozialhilfeträgers maßgeblich.
- Bei der Beratung können die Rat Suchenden für sie nachteilige Folgen ihrer Äußerungen nicht ausschließen. Eine entsprechende Vertrauensbasis muss erst geschaffen, die Rat Suchenden müssen erst zur Mitarbeit motiviert werden.

Bei diesem Gesprächstyp zeigt sich ein »Beratungsdilemma«, welches das Zustandekommen eines tragfähigen Arbeitsbündnisses zwischen Berater und Rat Suchendem erschwert. Es erscheint sinnvoll, Gespräche dieses Typs von Kontrollelementen zu befreien, indem Beratung und Anspruchsprüfung entzerrt werden.

**Welche Rolle zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebefürftigkeit kann Beratung in Abgrenzung zu Aufklärung, Information und Auskunft übernehmen?**

**Wie effektiv ist Beratung als umfassende persönliche Hilfe? Wie effektiv ist Beratung als zielgruppenorientiertes Angebot?**

**Beinhaltet Beratung z. B. Hilfe zu individueller und kollektiver Krisenbewältigung, eigenständiger Bearbeitung von Problemen, Persönlichkeitsentwicklung, Entscheidungsfindung, Hilfe zur Selbsthilfe?**

**Beschränkt sich Beratung auf Informationen und »Wegweiserfunktionen«?**

In den fünf Modellstandorten, an denen der Zugang zur Sozialberatung überwiegend informell möglich war und nicht von vornherein auf bestimmte Zielgruppen beschränkt blieb, wo also das Beratungsgeschehen wesentlich die von den Rat Suchenden angemeldeten Probleme und die mit ihnen gemeinsam festgestellten Bedarfe widerspiegelt, zeigt sich individuelle Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen als eine vielseitige und komplexe soziale Dienstleistung, die weit über Information und Wegweisung im Hilfesystem hinausgehen kann. Um diese Komplexität zu erfassen, wurden von der wissenschaftlichen Begleitung analytische Unterscheidungen von Handlungsformen der Einzelfallhilfe getroffen, die sich

## 0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung

von den Rechtsbegriffen des SGB I (wie »Aufklärung«, »Beratung«, »Auskunft«) unterscheiden.

Als rein kommunikative Handlungsformen werden Information, Beratung (im engeren Sinne) und Hilfeplanung bezeichnet. Information überlässt die Verwendung des weitergegebenen Wissens vollständig den Adressaten, während Beratung die Interpretation von Informationen, die Erörterung von Situationsdeutungen und Handlungsoptionen sowie die Aushandlung von Zielen einschließt. Hilfeplanung geht als kommunikative Beratungsform über Beratung hinaus, indem sie das zukünftige Verhalten der Adressaten und anderer Fallbeteiligter festlegt, also »Zukunft verplant«.

Hilfeleistung und Anleitung bilden Handlungsformen, die neben kommunikativen Anteilen direkte gegenstandsbezogene Tätigkeiten der beratenden Fachkräfte einschließen, d.h. die Grenze von der stellvertretenden Deutung zum stellvertretenden Handeln im Auftrag der Adressaten überschreiten. Dabei stellt Hilfeleistung den Rat Suchenden zur Lösung ihrer Probleme materielle Ressourcen oder Dienstleistungen der beratenden Stelle zur Verfügung oder erschließt ihnen den Zugang zu materiellen Ressourcen oder Dienstleistungen anderer Fallbeteiligter. Die Lösung ihrer Probleme bleibt dabei den Rat Suchenden überlassen. Im Unterschied dazu nimmt Anleitung auch Einfluss auf den Umgang der Adressaten mit problemlösenden Ressourcen oder auf ihre Interaktion mit anderen Beteiligten. Case-management baut im Idealfall auf Hilfeplanung auf, wobei der Schwerpunkt auf der Realisierung vereinbarter Ziele durch Bereitstellung bzw. Vermittlung der erforderlichen materiellen Ressourcen und Koordination der Fallbeteiligten liegt.

Charakteristisch für das »unspezifische« Beratungsgeschehen im Modellprojekt ist das sehr breite »Repertoire« der Sozialberatung: Die Beratungskontakte unterscheiden sich sehr stark nach ihrer Dauer; die Beratung berührt bei klarer Schwerpunktsetzung auf die materiellen Lebensumstände (Wohnung, Einkommen, Erwerbsarbeit) eine Vielzahl anderer Themen, und Beratung wird in der Mehrzahl der Fälle mit praktischen Hilfen kombiniert.

Zwei von fünf Rat Suchenden kamen nur zu einem persönlichen Beratungsgespräch. Ebenso groß ist die Gruppe der Rat Suchenden, die zwei bis viermal beraten wurden. Eine starke Minderheit von etwa einem Fünftel der Rat Suchenden wurde häufiger beraten, wobei nicht selten einige Zeit nach einer abgeschlossenen Beratungsperiode neuer Beratungsbedarf angemeldet wird (»Wiederauftritte«).

Neun von zehn Beratungsfällen im Modellprojekt hatten Einkommensprobleme zum Inhalt, wobei Beratung und Unterstützung bei Fragen der Sozialhilfe dominierten. Arbeitsmarktprobleme (vor allem: Arbeitssuche und Bewerbungen) und Wohnungsprobleme (vor allem: Wohnungssuche) bildeten weitere Beratungsschwerpunkte im Bereich der materiellen Existenzsicherung. In jedem zehnten Fall wurde die Überschuldung der Rat Suchenden zum Beratungsgegenstand. Charakteristisch ist jedoch, dass Sozialberatung nicht auf diese materiellen Probleme beschränkt blieb: In je einem guten Fünftel der Fälle zählten die persönlichen Lebensumstände der Rat Suchenden (persönliche bzw. familiäre Probleme und gesundheitliche bzw. psychosoziale Probleme) zu den Beratungsthemen. Zwar wird die Sozialberatung mit zunehmender Kontakthäufigkeit deutlich komplexer, jedoch zeigt sich schon bei den Fällen mit nur einem persönlichen Kontakt, dass die Beratung bei klarer Dominanz materieller Probleme offen sein muss für Probleme aus dem persönlichen Bereich.

Beratung im engeren Sinn fand in fünf von sechs Fällen statt – sie bildete damit entsprechend dem Auftrag des Modellprojekts die

dominierende Handlungsform in der Einzelfallarbeit. Als typisch für die Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen erwies sich jedoch, dass die Notlagen der Rat Suchenden daneben auch praktische, gegenstandsbezogene Aktivitäten der beratenden Fachkräfte erforderlich machten. Die Handlungsform Beratung wurde in je zwei Dritteln der Fälle mit Information und Hilfeleistung kombiniert. Anleitung ergänzte die Beratungsarbeit in zwei von fünf Fällen. Zu einem Fünftel waren die Beratungsleistungen eingebettet in Fallmanagement bzw. Hilfeplanung. Auch dieses Muster einer komplexen Kombination von Handlungsformen zeigt sich nicht erst in längerfristigen, sondern bereits in punktuellen Beratungskontakten. Die Adressaten benötigen oftmals rasch und kurzfristig praktische Hilfe: Bereits in der Mehrzahl der Fälle mit nur einem persönlichen Kontakt wurden die Fachkräfte über Information und Beratung hinaus praktisch unterstützend tätig.

Beratung in prekären materiellen Lebenslagen bleibt oft nicht auf die Interaktion zwischen Fachkräften und Rat Suchenden beschränkt. Sowohl bei den Beratungsleistungen im engeren Sinne als auch bei Hilfeleistung und Anleitung machen Kontakte mit Dritten einen großen Teil der Arbeit aus. In einem Drittel der im Modellprojekt dokumentierten Fälle setzten sich die beratenden Fachkräfte mit anderen Fallbeteiligten in Verbindung. Sie intervenieren nicht nur bei den Rat Suchenden bzw. in deren persönlichem Umfeld, sondern schalten sich als »fachkundige Dritte« vermittelnd in deren Beziehungen mit professionellen bzw. wirtschaftlichen Akteuren ein.

### Beratungsergebnis

#### Welche Kriterien hat eine qualifizierte Beratung als Dienstleistung nach § 11 SGB I zu erfüllen?

Versteht man Sozialberatung als komplexe sozialer Dienstleistung, die in einer »Ko-Produktion« von Adressaten und Fachkräften realisiert wird, so kann der Bewertungsmaßstab für Beratungsergebnisse nur in den individuellen Zielvereinbarungen zwischen Rat Suchenden und beratenden Fachkräften liegen. Beratung wäre also dann erfolgreich, wenn es gelingt, die Lebensumstände der Adressaten zu verändern, die den Anlass der Beratung bildeten oder als Problem identifiziert wurden, oder wenn die Adressaten ihre Lebensumstände auf Grund einer veränderten Problemsicht besser bewältigen können.

Da individuelle Beratung aber in einem institutionellen Rahmen stattfindet, setzten die Leitziele des Beratungsträgers der Aushandlung einzelndfallbezogener Beratungsziele engere oder weitere Grenzen. Damit ist die Möglichkeit von Konflikten zwischen institutionellen Leitzielen und individuellen Zielvereinbarungen gegeben.

Beim Versuch, den Erfolg oder die Effektivität von Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen zu bewerten, stellen sich somit drei methodische Probleme:

- Die Leitziele des Beratungsträgers müssen identifiziert und überprüfbar gemacht werden.
- Die Beratungsziele im Einzelfall müssen präzise ausgehandelt und dokumentiert werden. Nur so werden Aussagen über Konflikte mit den institutionellen Zielen des Trägers oder über individuelle Zielerreichung möglich.
- Die Zielerreichung muss durch Messung objektiver Veränderungen in den Lebensumständen der Adressaten oder durch Erhebung subjektiver Einschätzungen der Rat Suchenden und der beratenden Fachkräfte kontrolliert werden.

## 0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung

Alle drei methodischen Probleme sind für die Beratungsarbeit im Allgemeinen bislang nicht befriedigend gelöst und ließen sich auch im Rahmen des Modellprojekts nicht lösen. Die Auswertung der EDV-gestützten Falldokumentation zeigte erhebliche Unsicherheiten der Fachkräfte bei der Formulierung überprüfbarer Beratungsziele. Die Verbesserung der Eingabeformulare für Zielvereinbarungen bildete daher einen Schwerpunkt bei der Entwicklung einer verbesserten Version der Falldokumentation und bei deren Kommentierung im zugehörigen Handbuch. Verfahren zur einzelfallbezogenen Messung oder subjektiven Bewertung der Zielerreichung (z.B. durch systematische Nachbefragung von Rat Suchenden) existieren bislang selbst für lang eingeführte Beratungsangebote nur in Ansätzen und konnten während der Laufzeit des Modellprojekts weder entwickelt noch eingesetzt werden. Hier besteht erheblicher weiterer Arbeitsbedarf.

### **Kann durch präventive Beratung Sozialhilfebedürftigkeit vermieden werden? Wie kann Sozialhilfebedürftigkeit vermieden bzw. überwunden werden?**

#### **Wie effektiv ist Beratung als umfassende persönliche Hilfe? Wie effektiv ist Beratung als zielgruppenorientiertes Angebot?**

Dass ein erheblicher und wachsender Teil der Bevölkerung bei der Sicherung seiner materiellen Existenz vorübergehend, in wiederkehrenden Phasen oder dauerhaft auf soziale Leistungen angewiesen ist, hat strukturelle Gründe, die vor allem auf dem Arbeits- und Wohnungsmarkt zu suchen sind. Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem BSHG bildet für Menschen in prekären materiellen Lebenslagen oft die einzige Sozialleistung oder eine notwendige Ergänzung anderer vorrangiger Leistungen. Als letztes Netz sozialer Sicherung greift sie sowohl, wenn die Höhe vorrangiger Leistungen nicht das Existenzminimum sichert, als auch in den vielen Fällen, in denen Leistungen der Arbeitsverwaltung, der Renten- und Krankenversicherung, des Wohngelds und des Unterhaltsvorschusses auf sich warten lassen oder Anspruchsregelungen der verschiedenen Leistungsträger untereinander nicht harmonisiert sind. Das übergeordnete sozialstaatliche Ziel der Sozialberatung ist daher die Bekämpfung und Überwindung von Armut. Die Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebezug ist in dieser Perspektive dann ein sinnvolles Ziel, wenn im Einzelfall dauerhafte bzw. bessere Alternativen zur Sicherung der materiellen Existenz gefunden werden können, nicht jedoch, wenn in einer weiterhin prekären materiellen Lebenslage bloß die Kostenträgerschaft von der Sozialhilfe zu anderen Leistungssystemen wechselt.

Der besondere Wert der Sozialberatung liegt gerade darin, dass sie als »unspezifisches« Beratungsangebot zunächst eine umfassende Erörterung und Feststellung der im Einzelfall zu lösenden Probleme ermöglicht. Ein solches Beratungsangebot bildet eine wichtige Voraussetzung dafür, dass anschließend spezifische Beratungsleistungen oder zielgruppenorientierte Angebote sinnvoll eingesetzt werden können.

Ein wichtiger Effekt der Sozialberatung kann darin bestehen, diejenigen Fälle zu identifizieren, in denen materielle Notlagen durch Integration in Erwerbsarbeit vermieden oder überwunden werden können. Damit gemäß den Gegebenheiten des Einzelfalls bestimmt werden kann, welche Adressaten zum Erwerbsspersonenzpotential gehören, darf das Angebot der Sozialberatung nicht von vornherein auf bestimmte, vorab vom Träger der Beratung definierte Zielgruppen beschränkt bleiben.

Ein zweiter wichtiger Effekt der Sozialberatung kann darin bestehen, durch eine effektivere Inanspruchnahme vorrangiger Leistungen oder durch eine dauerhaft angemessene Wohnungsversorgung

die Abhängigkeit von Sozialleistungen oder wenigstens von Hilfe zum Lebensunterhalt zu mindern. Dieser Effekt kann auch bei Personen greifen, für die Arbeitsmarktintegration zeitweilig oder dauerhaft keine individuelle Problemlösung darstellt. Wenn Sozialberatung als komplexe Dienstleistung, die praktische Hilfen und Hilfeplanung einschließt, auch Nichterwerbspersonen offen steht, so kann sie deren sozialer Ausgrenzung entgegen wirken.

Die Erfahrungen des Modellprojekts bestätigen, dass auch Erwerbspersonen in materiellen Notlagen einen umfassenden Beratungsbedarf haben, der von Verfahrensfragen im Zusammenhang mit verschiedenen Leistungsansprüchen über Schuldenregulierung, Sicherung der Wohnungsversorgung, Kinderbetreuung und Berufswegeplanung bis hin zur Bewältigung gesundheitlicher, familiärer und sonstiger psychosozialer Probleme reichen kann. Die Vermittlung in Arbeit bzw. in Maßnahmen der Arbeits- oder Ausbildungsförderung kann sowohl in spezifisch auf Arbeitsmarktintegration ausgerichteten als auch in unspezifischen Beratungen gelingen. Die Untersuchung unterschiedlicher Konzepte der Arbeitsvermittlung bei öffentlichen und freien Trägern war nicht Gegenstand des Modellprojekts; hierzu kann auf das Ende 1998 begonnene Modellprojekt »Integrierte Hilfe zur Arbeit« verwiesen werden.

### **Wie kann durch Beratung Sozialhilfebeziehenden die Bewältigung des Alltags erleichtert werden?**

Prekäre materielle Lebenslagen werden vielfach durch die Struktur des sozialen Sicherungssystems verschärft: Soziale Leistungen zur Sicherung der materiellen Existenz werden von verschiedenen Leistungsträgern erbracht, deren Leistungsvoraussetzungen untereinander nicht harmonisiert sind. Die Inanspruchnahme dieser Sozialleistungen und ihre Kombination untereinander sowie mit Erwerbseinkommen oder privaten Unterhaltsleistungen wirft eine Vielzahl von Verfahrensfragen auf, die von den potenziell Leistungsberechtigten nicht allein bewältigt werden können. Die Ergebnisse der Falldokumentation zeigen, dass Sozialberatung hierbei nicht nur mittels Tipps und Informationen eine Wegweisungsfunktion im sozialen Netz leistet, sondern dass die beratenden Fachkräfte im Auftrag der Betroffenen als »sachkundige Dritte« in Kontakt mit den Leistungsträgern treten, um Zweifelsfragen zu klären und im Konfliktfall zu intervenieren. Hinzu kommt Hilfe beim Schriftverkehr.

Weitere Leistungsschwerpunkte der Sozialberatung, die eine Bewältigung des Alltags unter prekären materiellen Bedingungen erleichtern, lagen im Bereich der Wohnungsversorgung, in der Bearbeitung persönlicher bzw. familiärer, gesundheitlicher bzw. psychosozialer Probleme sowie in der Bearbeitung von Schuldenproblemen.

Die Alltagsbewältigung wird ferner dadurch unterstützt, dass einzelfallbezogene Leistungen durch Gruppenangebote der Beratungsstelle ergänzt werden. (Beispiele aus dem Modellprojekt sind Mutter-Kind-Gruppen, Frühstückscafé, Hausaufgabenbetreuung.)

### **Wie effektiv ist aufsuchende/präventive Beratung im jeweiligen Sozialraum?**

Stadtteilorientierte Beratungsangebote sind für benachteiligte Bevölkerungsgruppen besonders niederschwellig erreichbar. Auch lassen sich in einem begrenzten Sozialraum einzelfallbezogene Leistungen am wirkungsvollsten mit Gruppenangeboten und mit gemeinwesenorientierten Arbeitsformen verbinden, die auf eine Stärkung der Stadtteilökonomie oder eine Verbesserung des Wohnumfelds zielen. Die sozialräumliche Orientierung individueller Beratung in prekären

## 0 Fragestellungen für die wissenschaftliche Begleitung

materiellen Lebenslagen stößt aber auf die Schwierigkeit, dass wichtige zu beteiligende Instanzen des Hilfesystems ihre Arbeitsabläufe weiterhin zentral organisieren oder für regionalisierte Arbeitsformen andere sozialräumliche Abgrenzungen wählen als die Sozialberatung.

An einem Modellstandort (Rheine) wurde systematisch wohnortnahe Beratung in einem mobilen Beratungsbuss angeboten. Dadurch wurden auch Bevölkerungsgruppen erreicht, die nicht ohne Weiteres den Weg in eine Beratungsstelle angetreten hätten (in diesem Fall vor allem Aussiedler).

### **Kann Beratung, Information, Aufklärung einen Beitrag zur Verringerung der anerkanntermaßen hohen Dunkelziffer in der Sozialhilfe leisten?**

Die Auswertung der Falldokumentation zeigt, dass an den Modellstandorten, an denen ein informeller Zugang in die Beratung möglich war und diese unabhängig von der Sozialhilfesachbearbeitung angeboten wurde, in erheblichem Umfang Personen zur Sozialhilfe beraten wurde, die zum Zeitpunkt der Beratung keine Sozialhilfeleistungen bezogen. Diese im Schlussbericht als »HLU-Potenzial« bezeichneten Rat Suchenden fragten teils allgemeine leistungsrechtliche Informationen, teils individuelle Beratung zu Anspruchsvoraussetzungen (Berechnung des Sozialhilfeanspruchs) und zu Verfahrensfragen nach. Durch ein solches Beratungsangebot kann die Zahl der Sozialhilfeberechtigten, die ihre Ansprüche nicht wahrnehmen (»Dunkelziffer«) gesenkt werden.

### **Kann durch Beratung der Missbrauch von Sozialleistungen verringert werden?**

Im Rahmen des Modellprojekts ergaben sich keine Anhaltspunkte dafür, dass Sozialleistungen in nennenswertem Umfang bewusst missbräuchlich beansprucht werden. Die mit Abstand häufigste Beratungsleistung im engeren Sinne, die von den Sozialbüros erbracht wurde, bestand jedoch in der Klärung von Verfahrensfragen und Zuständigkeiten sowie von individuellen Leistungsansprüchen. Hierdurch konnte mit Sicherheit der »Missbrauch aus Unwissenheit«, d.h. auf Grund von Unkenntnis bestehender sozialrechtlicher Regelungen, vermindert werden. Sozialberatung kann dann am überzeugendsten über Anspruchsregelungen aufklären und auf deren korrekte Beachtung hinwirken, wenn sie unabhängig von den Trägern der in Frage stehenden Leistungen erbracht wird.

# 1 Untersuchungskonzept und methodisches Vorgehen

Das MASQT NRW (vormals MASSKS, vormals MAGS) hat im Jahre 1996 das Modellprojekt »Sozialbüros« konzipiert und begonnen, das zum 31. August 1999 abgeschlossen wurde. Zur Durchführung des Projekts wurden an sieben Standorten in Nordrhein-Westfalen Sozialbüros in unterschiedlicher Trägerschaft und mit verschiedener konzeptioneller Ausrichtung gefördert, die bis Ende August 1999 individuelle Beratung zur Bewältigung, Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit anboten und parallel hierzu versuchten, durch Gruppenarbeit, Ansätze stadtteilorientierter Arbeit, Vernetzungs- und Gremienarbeit sowie Öffentlichkeitsarbeit auf die Lebenslage von Menschen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen einzuwirken. Kapitel 2 dieses Berichts enthält eine auf die Auswertung einer Falldokumentation gestützte Darstellung der Beratungspraxis der einzelnen Sozialbüros.

Im Februar 1998 nahm die Forschergruppe, die diesen Bericht vorlegt, die Arbeit auf, um die praktischen Aktivitäten, die von den Sozialbüros erprobt wurden, wissenschaftlich zu untersuchen. Im Zentrum dieser Untersuchung stand die Erforschung der Beratung eines spezifischen Personenkreises, nämlich von Sozialhilfeempfängerinnen und Sozialhilfeempfängern, die in der Vergangenheit nur selten ein Thema der Sozialwissenschaften gewesen war. Während Beratung im Feld von Psychologie und (Schul-)Pädagogik schon seit geraumer Zeit Stoff für verschiedene Forschungsprojekte geliefert hat, die für die vorliegende Untersuchung wertvolle Hinweise enthielten (vgl. MASSKS 1998), blieb die in Sozialpolitik und sozialer Arbeit immer stärker in den Mittelpunkt fachlichen Interesses rückende »Sozialberatung«, d.h. die Beratung von Personen in prekären materiellen Lebenslagen mit dem Ziel einer Verbesserung ihrer Lage, auch weiterhin ein weißer Fleck in der Forschungslandschaft. Abgesehen von einer – allerdings sehr instruktiven – Teilstudie der Untersuchung »Bürgernähe der Sozialhilfeverwaltung« (Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit 1985) wurden Beratungsprozesse im Rahmen der Sozialhilfe bisher nicht systematisch empirisch untersucht. Dies führte dazu, dass in der Fachöffentlichkeit Konzepte wie »Erstberatung« und »Auswegberatung«, »Hilfeplanung« und »Fallmanagement« entwickelt und erprobt wurden, ohne dass – abgesehen von wenigen Ausnahmen (vgl. Trube 1998) – wissenschaftliche Erkenntnisse vorgelegen hätten, auf die sich diese Konzepte hätten stützen können. Dies hatte und hat Folgen für die Evaluation dieser Praxis, denn ohne gesichertes Wissen über die kommunikativen Prozesse, die mit den genannten Begriffen bezeichnet werden, können keine triftigen Aussagen über deren »Qualität« und »Wirkung« getroffen werden. Hier verhält es sich bei der »Produktion« von Dienstleistungen ähnlich wie bei der Herstellung materieller Dinge: Solange die »Logik« ihrer Produktion im Dunkeln liegt, weiß niemand, ob und vor allem warum die Erstellung der einzelnen Produkte effektiv ist oder nicht. Und da die Dienstleistung »Sozialberatung« nicht auf Märkten gehandelt wird, kann auch nicht die Höhe des damit erzielten Gewinns Aufschluss über die Effizienz ihrer Produktion geben. Dieser Umstand sollte es verbieten, den Produktionsprozess als »Black Box« zu behandeln, der nicht weiter untersucht werden muss, solange er offensichtlich »erfolgreiche« Resultate erzielt.

Die Beschäftigung mit »Beratung« machte es für die Forschergruppe erforderlich, vorliegende sozialwissenschaftliche Untersuchungen zu verschiedenen Beratungsfeldern zu sichten und systematisch auszuwerten, um hieraus einen für die empirische Arbeit am Gegenstand »Sozialhilfeberatung« tragfähigen Rahmen zu gewinnen. Resultat war die Erarbeitung eines Begriffs von Beratung, der

nicht nur vor dem Hintergrund soziologischer Traditionen theoretisch ausgewiesen ist, sondern auch der Beantwortung praktischer Fragen, z. B. im Rahmen von Konzept- und Qualitätsdiskussionen zu dienen vermag. Dies bedeutete von vornherein, Beratungsprozesse in ihrem institutionellen Kontext zu analysieren, um die Frage beantworten zu können, wie Beratung unter bestimmten kontextspezifischen Umständen ausgestaltet ist. Hilfreich für die Beantwortung dieser Frage war der Umstand, dass die institutionellen Arrangements in den sieben Sozialbüros jeweils unterschiedlich waren, Vergleiche zwischen den verschiedenen Beratungsangeboten also fruchtbar ausgewertet werden konnten. Konkrete Fragestellungen waren hierbei:

- Welche Bedeutung hat der unterschiedliche institutionelle Kontext für die konkrete Ausformung der Beratung?
- Wird »Beratung« durch bestimmte institutionelle Arrangements eher behindert bzw. gefördert?
- Gibt es signifikante Unterschiede zwischen einer Beratung beim öffentlichen bzw. freien Träger?

Resultat der umfangreichen Literaturrecherchen und erster Analysen des empirischen Materials war die Entwicklung des Konzepts der »Handlungsform«, das in Kapitel 3 expliziert wird. Mit diesem Konzept können Formen von Aktivitäten im Rahmen der sozialen Arbeit voneinander unterschieden und gegeneinander abgegrenzt werden. Wir konzentrierten uns auf die Handlungsformen »Beratung«, »Hilfeplanung« und »Casemanagement«.

Während in der Form der Darstellung die Entfaltung der Begriffe ohne Rückgriff auf das empirische Material erfolgt, gestaltete sich der Forschungsprozess komplexer: Aus der theoretischen Arbeit wurden Begriffe gewonnen, die dann an der Empirie überprüft und teilweise verworfen oder modifiziert wurden. Dies geschah nicht in der Forscherstube, sondern in der Auseinandersetzung mit den Fachkräften aus den Sozialbüros.

Hinsichtlich der von der wissenschaftlichen Begleitung gewählten Methodik gibt es einige Parallelen zum methodischen Vorgehen in der Beratungspraxis. Das Ergebnis und der »Erfolg« der Beratung wird in hohem Maße bedingt durch die Kooperationsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft der Rat Suchenden. Diese sind nicht nur »Nachfrager«, sondern gleichzeitig Teil des Produktionsprozesses der Beratungsleistung. Input und Kooperation/Nicht-Kooperation von Seiten der Konsumentinnen und Konsumenten beeinflussen die Qualität der Gesamtleistung, bzw. sie wird überhaupt erst zu einer Leistung durch die Zusammenarbeit. Es ist ein wesentliches Merkmal der Kompetenz von Beraterinnen und Beratern, dieses strukturelle Element der »Ko-Produktion« nicht nur anzuerkennen, sondern darüber hinaus in der Gestaltung der Beratungskommunikation, z. B. durch die Art der Gesprächsführung, zu optimieren.

In analoger Weise ist der Erfolg eines Forschungsvorhabens, das auf die Erfassung und Bewertung von kommunikativen professionellen Prozessen wie z.B. Beratung abzielt, auf das Vertrauen und die Mitarbeit der »Beforschten« angewiesen. Es gibt keine allgemein anerkannten Begriffe und Kriterien, an denen die Praxis der Sozialbüros zu messen wäre. Diese mussten vielmehr erst gemeinsam mit den Sozialbüros entwickelt werden, was bedeutet, dass während der gesamten Laufzeit des Modellprojekts nicht nur ein Prozess der Abstimmung, sondern weit darüber hinaus ein Prozess der wechselseitigen Beeinflussung von Theorie und Praxis in Gang gehalten werden musste. Erkenntnisse der wissenschaftlichen Begleitung mussten auf transparente und wissenschaftlich kontrollierte Weise in



# 1 Untersuchungskonzept und methodisches Vorgehen

die Sozialbüros rückgespiegelt werden, um dort in der Praxis verarbeitet werden zu können, und umgekehrt wurde der begriffliche Rahmen, mit dem die wissenschaftliche Begleitung arbeitete, durch die aus der praktischen Forschung gewonnenen Erkenntnisse beständig verändert.

Die hierzu notwendige Kommunikation fand im Rahmen von ein- und mehrtägigen Workshops statt, auf denen wichtige Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung kritisch diskutiert wurden.

Ende Februar 1998, im Herbst 1998 sowie im Frühjahr und Sommer 1999 führte die wissenschaftliche Begleitung Workshops mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sozialbüros durch, die zunächst der Kontaktaufnahme und Vorstellung des Konzepts, später dann der Diskussion von Zwischenergebnissen dienten. Bei diesen Workshops waren das hohe Engagement und die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialbüros spürbar, ihre Praxis im Licht der Begleitforschung zu reflektieren und umgekehrt deren Resultate auf Triftigkeit im Hinblick auf die alltägliche Praxis hin zu überprüfen.

Der empirische Zugang zur Beratung in den Sozialbüros gestaltete sich von Anfang an komplex, da drei unterschiedliche Ebenen des Erhebungs- und Untersuchungsprozesses miteinander in Bezug gesetzt werden mussten:

- (a) Die Ebene der einzelnen Sozialbüros als organisatorischen Gebilden und Arbeitszusammenhängen von Beraterinnen und Beratern.
- (b) Die Ebene der einzelnen Fälle, mit denen die Beraterinnen und Berater zu tun hatten.
- (c) Die Ebene einzelner Beratungsgespräche.

(a) Untersucht wurden auf dieser Ebene die sozialstrukturellen Gegebenheiten an den Projektstandorten sowie die institutionelle Einbindung der Beratung, die Beratungskonzepte der Sozialbüros, deren Arbeitsansätze, die Kooperationsstrukturen innerhalb und zu wichtigen Partnern, das Selbstverständnis der Beraterinnen und Berater. Hierzu wurde Material aus den Sozialbüros (Konzepte, Dokumente, Veröffentlichungen) aufbereitet und ein Interviewleitfaden erarbeitet, anhand dessen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialbüros zu ihrer Beratungsarbeit befragt werden konnten. Außerdem fanden Gespräche mit Trägern und Kooperationspartnerinnen und -partnern der Sozialbüros statt. Pro Sozialbüro ergaben sich durchschnittlich etwa acht Interviews von ca. 1–1 ½ Stunden. Jedes Interview wurde aufgezeichnet und dann in einem Protokoll zusammengefasst. Diese Protokolle gingen dann den Interviewpartnerinnen und -partnern zur Ergänzung und Korrektur zu, so dass sich die Auswertung auf autorisierte Protokolle stützen konnte. Neben den Interviews wurden Teambesprechungen und z. T. Klientinnen- und Klientengespräche beobachtet.

Ein Großteil der auf dieser Ebene erzielten Ergebnisse ist im Zwischenbericht (MASSKS 1998) ausführlich dokumentiert, so dass sich eine Darstellung in diesem Endbericht erübrigt.

Aber auch eine Reihe für diesen Endbericht wichtiger Fragen wurde auf der Untersuchungsebene der Sozialbüros bearbeitet: So basieren die Aussagen über Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in der Praxis der Sozialbüros auf der Analyse von Dokumenten bzw. der Auswertung qualitativer Interviews mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sozialbüros (vgl. Kapitel 8). Zusätzlich fanden in zwei Sozialbüros Gruppendiskussionen mit

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Büros und ihren Kooperationspartnerinnen und -partnern aus den Sozialämtern statt. Auch die Auseinandersetzung über den Einfluss von »Setting-Faktoren« auf die Beratungspraxis stützte sich auf diese Quellen, bezieht sich somit auf die Untersuchungsebene Sozialbüro.

Wichtige Informationen über die Beratungspraxis und die Setting-Bedingungen in den einzelnen Sozialbüros und im Quervergleich konnten wir auf den Workshops sammeln, die protokolliert wurden.

(b) Die Fälle konnten über eine EDV-gestützte Falldokumentation erfasst und analysiert werden, die den Sozialbüros ab Sommer 1998 zur Verfügung stand. Die Datenbank wurde im August 1998 in allen Sozialbüros installiert, und die Büros begannen im September 1998 damit, ihre laufenden Fälle (in zwei Büros in Form einer Stichprobe) über diese Falldokumentation zu erfassen. Ein Großteil der mit Hilfe der Falldokumentation gewonnenen Daten werden in Kapitel 2 ausgewertet. Die Falldokumentation war von Anfang an so angelegt, dass sie der Auswertung der Beratungspraxis durch die wissenschaftliche Begleitung diene, gleichzeitig aber auch in den Sozialbüros für die tägliche Fallarbeit benutzt werden konnte. Eine überarbeitete Version dieser Falldokumentation steht Interessentinnen und Interessenten ab November 2000 zur Verfügung.

(c) Die Interviews mit Beraterinnen und Beratern waren eine wichtige Grundlage der Formulierung erster, empirisch »gesättigter« Gedanken zur Logik und Struktur von Beratung, die im Zwischenbericht der wissenschaftlichen Begleitung niedergelegt wurden. Das damals formulierte Konzept arbeitete bereits mit dem Begriff der »Handlungsform« (s.o., vgl. ausführlich Kapitel 3), unterschied Beratung jedoch noch sehr grob nach den unterschiedlichen Ausprägungen des »Problembezugs« (»diffus« vs. »spezifisch«). Im Folgenden versuchte die wissenschaftliche Begleitung, diese Unterscheidung in eine erste Typologie der Beratungsansätze zu überführen, die im Feld der Sozialbüros vorkamen. Diese Typologie wurde in einem Workshop im November 1998 mit den Sozialbüros vorgestellt und im weiteren Verlauf modifiziert. Vor dem Hintergrund dieser modifizierten ersten Typologie von Beratung wurden eine Reihe von Beratungsgesprächen beobachtet und teilweise aufgezeichnet. Die Auswahl dieser Gespräche erfolgte auf der Basis der Beraterinterviews, über die wir Aufschluss über das unterschiedliche Beratungsverständnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialbüros gewonnen hatten. Wir entschieden uns nach intensiver Diskussion dazu, 12 Gespräche zur Transkription auszuwählen und nach Regeln der Gesprächsanalyse auszuwerten (Details vgl. Kapitel 4).

Hierfür waren zwei Fragestellungen erkenntnisleitend: einmal die Frage nach einer Typologie der Beratung von Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen, wie sie im Projekt empirisch beobachtet wurde. Zum zweiten die Frage nach der »Binnenstruktur« von Beratung, die durch eine »Feinanalyse« von Beratungsgesprächen beantwortet werden sollte. Die Analyse hatte das Ziel, Gesprächssequenzen zu identifizieren, die »typischerweise« in Beratungsgesprächen auftreten. Diese Vorgehensweise erwies sich an drei Stellen als problematisch:

Auf allen drei Untersuchungsebenen wird die Sichtweise der Rat Suchenden nur unzureichend erfasst. Zum einen wurden auf der Ebene der Beratungsgespräche Interaktionen beobachtet und auch die Rat Suchenden als Beteiligte nach jedem Gespräch kurz interviewt. Zum anderen wurden ihre Lebensverhältnisse insofern erfasst, als sie sich in der Falldokumentation abbilden. Wie sie ihre Lage

# 1 Untersuchungskonzept und methodisches Vorgehen

und das Beratungsgeschehen bewerteten, war kein eigener Untersuchungsgegenstand. Diese Einschränkung, die dem begrenzten Zeit- und Personalbudget der wissenschaftlichen Begleitung geschuldet ist, muss bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt werden.

Die Analyse der Beratungsgespräche war ein wichtiges Instrument bei der Bildung der in Kapitel 6 dargestellten Typologie. Allerdings zeigte sich, dass die Analyse der Standardsequenzen weitaus mehr Zeit in Anspruch nehmen würde, als zur Verfügung stand. Deshalb wurden solche Sequenzen im Rahmen unserer Forschung nur identifiziert und charakterisiert. Die systematische Untersuchung, ob und wie sich in den Standardsequenzen »Setting-Bedingungen« niederschlagen, musste unterbleiben. Deshalb beschränkt sich die Darstellung und Diskussion von »Setting-Bedingungen« auf die Materialbasis, die auf der Ebene der Sozialbüros erarbeitet wurde (incl. der Protokolle der Workshops), und bezieht die Gesprächsanalyse nicht mit ein (vgl. oben).

In einigen Sozialbüros kamen die über Beratung hinausreichenden Handlungsformen der »Hilfeplanung« und des »Casemanagement« zur Anwendung. Dies geschah zu einem Zeitpunkt, als die Auswahl der zu beobachtenden Beratungsgespräche bereits abgeschlossen war. Eine Ausdehnung der Gesprächsanalyse auf Hilfestellungsgespräche hätte zudem einerseits die Anzahl der Untersuchungseinheiten aus systematischen Gründen erweitern müssen, andererseits eine neue Untersuchungsebene, die der Fallverläufe, erforderlich gemacht. Für beides fehlten die Zeit und die Mittel; deshalb konnten wir für die Analyse der empirischen Realität der genannten Handlungsformen nur auf die methodischen Instrumente zurückgreifen, die auf der Ebene der Sozialbüros zur Verfügung standen (Dokumentenanalyse, Interviews, Gruppendiskussionen).

Der Endbericht ist folgendermaßen aufgebaut:

Zunächst (Kapitel 2) folgt eine Darstellung der Praxis der einzelnen Sozialbüros, wie sie sich in der Falldokumentation spiegelt. Da sozialpolitischer Kontext, Trägerkonstruktionen und Konzepte bereits im Zwischenbericht ausführlich dargestellt wurden, bleibt es hier bei einer kurzen Selbstdarstellung.

In Kapitel 3 wird das theoretische Konzept der »Handlungsform« eingeführt (3.1 und 3.2) und die Handlungsform Beratung in ihrer Logik beschrieben (3.3.1). Hierzu gehört auch die Auseinandersetzung mit der Frage, welche Bedeutung den jeweiligen institutionellen Bedingungen für die Beratungspraxis zukommt (3.3.2). Wir greifen hierfür auf die Konzepte des »Setting« und des »Arbeitsbündnisses« zurück (vgl. 3.3.3). Ein wichtiges Resultat dieses Abschnittes ist die Erkenntnis, dass »Beratung« nicht abgelöst von den Bedingungen ihrer Realisierung begriffen werden kann. Im Anschluss folgt eine Diskussion der Handlungsformen Hilfeplanung (3.4) und Casemanagement (3.5).

Das methodische Konzept, das der Analyse der Beratungsgespräche zu Grunde liegt, wird in Kapitel 4 ausführlich dargestellt. Hier wird auch begründet, welchen Stellenwert einzelne Gesprächssequenzen (Standardsequenzen) für die Struktur von Beratungsgesprächen haben und auf welche Weise und zu welchem Zweck wir funktionale Elemente des Beratungsskripts (nämlich »Verfahrensangebote«, »Problemangebote« und »Lösungsangebote«) identifiziert haben.

Kapitel 5 beschäftigt sich mit den Besonderheiten der Beratung, wie sie in den Sozialbüros angeboten wurde. Diese Besonderheiten erschließen sich vorzugsweise aus der Analyse der mit der Falldokumentation gewonnenen Daten. Ein systematischer Vergleich von

Beratungsgesprächen im Kontext unterschiedlicher Beratungsformen (z. B. Beratung im Rahmen der Sozialhilfegewährung, Beratung im Rahmen der Arbeit des Allgemeinen Sozialen Dienstes, Beratung in Erziehungs- oder Schuldnerberatungsstellen) konnte im Rahmen der vorliegenden Untersuchung nicht vorgenommen werden. Zudem wäre es wünschenswert gewesen, die in Kapitel 5 genannten Besonderheiten auch mikroanalytisch in den Beratungsgesprächen nachzuweisen.

Im 6. Kapitel stellen wir eine Typologie der Beratung für Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen vor. Die Kategorien für die Typenbildung haben wir aus der Rekonstruktion der Logik von Beratungsprozessen (diffuser vs. spezifischer Problembezug; Ausprägung der Asymmetrie) sowie einer wichtigen Dimension von Setting-Bedingungen (Verfügung über Ressourcen) gewonnen. Diese Kategorien werden vorgestellt (6.1); dann werden die einzelnen Typen skizziert, an einem Beispiel ausführlich dargestellt und in den unterschiedlichen Varianten analysiert. Fünf Typen werden unterschieden: allgemeine Sozialberatung (6.2), Sozialberatung mit materiellen Hilfen (6.3), Beratung zu Leistungsansprüchen (6.4), spezialisierte Sozialberatung mit materiellen Hilfen (6.5), Beratung als Leistungsvoraussetzung (6.6).

Ein wichtiges Ergebnis unserer Untersuchung ist die Feststellung, dass »Standardsequenzen« für die Binnenstruktur und den Charakter der Beratung bedeutsam sind. Die Darstellung und Charakterisierung einiger wichtiger Standardsequenzen ist das Thema des 7. Kapitels. Diese Standardsequenzen werden kurz beschrieben; ihre Funktion im Beratungsgespräch wird analysiert und die Standardsequenz selbst an ein bis zwei Beispielen illustriert. Wie oben bereits erwähnt, versprechen wir uns von der Analyse der Standardsequenzen weit mehr, als in diesem Bericht dargestellt werden kann. So sollte es möglich sein, in diesen Standardsequenzen die Auswirkungen von Zielvorgaben, Arbeitstechniken und anderen »Setting-Bedingungen« nachzuweisen. Außerdem könnten Standardsequenzen Untersuchungseinheiten beim Vergleich unterschiedlicher Beratungsformen sein.

Mit dem 7. Kapitel wird die Untersuchungsebene des Beratungsgesprächs verlassen. Die über Beratung hinausgehenden Handlungsformen Hilfeplanung und Casemanagement, die in einigen Sozialbüros angewandt wurden, werden in ihrer empirischen Ausprägung mit den Mitteln der Auswertung von Interviews und Gruppendiskussionen in Unterabschnitten 8.1 und 8.2 analysiert, während der Aspekt der Stadtteilorientierung in Unterabschnitt 8.3 behandelt wird.

Kapitel 9 bestimmt die aktuellen Rahmenbedingungen kommunaler Sozialpolitik, innerhalb derer Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen angeboten werden muss. Vor diesem Hintergrund wird erörtert, wie institutionelle und beraterbezogene Setting-Faktoren auf die Beratung einwirken und welche Fragen sich aus der Aufgabenteilung zwischen öffentlichen und freien Trägern ergeben. Diese Fragen werden auf der Untersuchungsebene der Sozialbüros behandelt.

Abschließende Gedanken zu den Konsequenzen der Ergebnisse für Beratungspraxis, Politik und weitere wissenschaftliche Untersuchungen finden sich in Kapitel 10 dieses Berichts.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Dieses Kapitel soll einen Überblick über die Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen vermitteln, wie sie an den Standorten des Modellprojekts geleistet wurde. Zur Einführung dienen Selbstdarstellungen der sieben Sozialbüros, mit denen sich das Modellprojekt Sozialbüros Anfang 1999 der Fachöffentlichkeit präsentierte (MASSKS 1999, Übersicht 2-1).<sup>1</sup> Anschließend werden die Ergebnisse der EDV-gestützten Falldokumentation ausgewertet, die eigens für das Modellprojekt entwickelt wurde und von September 1998 bis August 1999 in der Einzelfallarbeit zum Einsatz kam.

### 2.1 Sieben Sozialbüros stellen sich vor

#### 2.1.1 Bielefeld – Ein Büro für den Stadtteil

Das Sozialbüro Bielefeld lag mitten im Stadtteil Sieker. Etwa 5000 Menschen, darunter viele Aussiedlerfamilien und Migrantinnen und Migranten verschiedener Nationalitäten, leben im engeren Einzugsgebiet, einer dicht bebauten Hochhaussiedlung aus den 70er-Jahren. Bis auf einige Kinder(tages)einrichtungen, die Kirchengemeinden und das Sozialbüro existiert hier kaum soziale Infrastruktur. Viele Bewohnerinnen und Bewohner des Quartiers beziehen Sozialhilfe, etliche sind ohne Arbeit. Und Sieker wächst: In großer Zahl entstanden und entstehen hier neue Sozialwohnungen.

Zwischen den beiden Trägern des Sozialbüros, der Arbeiterwohlfahrt und der Gesellschaft für Sozialarbeit im PARITÄTISCHEN, bestehen langjährige Kooperationserfahrungen. In zwei Gebieten mit Brennpunktcharakter unterhalten sie bereits gemeinsame Stadtteilberatungsstellen. Auf die hier gewonnenen Erfahrungen baute das Sozialbüro sein stadtteilbezogenes und integriertes Beratungskonzept auf.

Vielen Rat Suchenden fällt es schwer, den Zugang zu einem spezialisierten und von außen oft kaum überschaubaren Hilfesystem zu finden. Aufgrund der unterschiedlichen fachlichen Ausrichtung der Mitarbeiterinnen war es dem Sozialbüro möglich, Beratung zu den unterschiedlichsten Problemlagen anzubieten: von einer qualifizierten Sozialhilfeberatung bis zur konkreten Unterstützung bei Arbeitsproblemen und Arbeitsuche, bei Wohnungsproblemen, beim Schriftverkehr und bei Behördenangelegenheiten. Darüber hinaus wurden persönliche Hilfestellungen bei Fragen zu Kindererziehung, Ehe, Trennung und Scheidung, bei Isolation und Einsamkeit geleistet. Über Honorarkräfte konnte das Beratungsangebot um spezielle Angebote für Spätaussiedler und eine muttersprachliche Sprechstunde in Türkisch und Kurdisch ergänzt werden. Außerdem bot der Allgemeine Sozialdienst der Stadt dreimal wöchentlich Sprechstunden an.

Dem Fallmanagement kommt dann besondere Bedeutung zu, wenn an einer Lösung oder Bearbeitung bereits unterschiedliche soziale Dienste beteiligt sind oder werden sollten. Aktiv übernahm das Sozialbüro die Klärung von Zuständigkeiten, die Erschließung von Ressourcen und die Entwicklung von gemeinsamen Hilfeplänen. Besonders wichtig: die enge Zusammenarbeit zwischen Sozialbüro, Jugend- und Sozialamt der Stadt Bielefeld.

Vernetzungsstrategien über den Einzelfall hinaus zeichneten den gemeinwesenorientierten Bielefelder Arbeitsansatz besonders aus. Als Reaktion auf den dringenden Entwicklungsbedarf im Quartier

initiierte das Sozialbüro die Stadtteilkonferenz Sieker – inzwischen eine feste Institution verschiedener Kooperationspartner.

Mit eigenen Gruppenangeboten bot sich das Sozialbüro als Treffpunkt an und trug auch auf diese Weise zur Wohnumfeldverbesserung für die Bewohnerinnen und Bewohner in der Nachbarschaft bei. So verhalf ein Fußpflegeangebot isoliert lebenden alten Menschen in den Wohnblocks zu ersten Kontakten. Im Seniorencafé wurden neue Bekanntschaften vertieft. Junge Aussiedlerinnen beschäftigten sich in einer Mutter-und-Kind-Gruppe mit Kindererziehung und Arbeitsaufnahme, und auch die beruflichen Aussichten benachteiligter Jugendlicher waren im Blick: In Kooperation mit einer Hauptschule führte das Sozialbüro regelmäßig ein Bewerbungstraining für Schulabgänger durch.

#### 2.1.2 Hamm – Im Westen was Neues

Das Sozialbüro Hamm war das einzige Projekt, das in einer Trägerkooperation zwischen dem örtlichen Sozialhilfeträger, der Stadt Hamm, und zwei Trägern der freien Wohlfahrt, dem Caritasverband Hamm und dem Katholischen Sozialdienst Hamm, realisiert wurde. Als Standort für das Sozialbüro wurde auch in Hamm ein benachteiligter Stadtteil ausgewählt. Der früher »reiche« Hammer Westen ist heute vom industriellen Niedergang geprägt, seine soziale Struktur durch eine hohe Zahl von Sozialhilfebeziehenden und (Langzeit-) Arbeitslosen sowie einen überdurchschnittlich hohen ausländischen Bevölkerungsanteil gekennzeichnet. Die Entscheidung der Stadt, ämterübergreifend und gemeinsam mit Wohlfahrtsverbänden und dem Sozialbüro ein sozial- und bewohnerorientiertes Handlungskonzept für den Hammer Westen zu entwickeln, trägt dem hier deutlich werdenden Bedarf Rechnung.

Das Sozialbüro hat – nicht zuletzt aufgrund konkreter Vorerfahrungen der beiden kirchlichen Träger – einen festen Platz in der Infrastruktur des Stadtteils gefunden. Wichtiges Ziel war es, den Bewohnerinnen und Bewohnern über niedrigschwellige Angebote neue Zugänge zur Beratung zu erschließen und sie zur aktiven Veränderung ihrer Situation zu motivieren. Dies wurde vor allem durch Treffpunkte wie das wöchentlich stattfindende Frühstückscafé erreicht. Auch zwei in Kooperation mit der REVAG (Revierarbeitsgemeinschaft für kulturelle Bergmannsbetreuung) durchgeführte Deutschkurse für ausländische Frauen mit Kinderbetreuung und mehrere Orientierungsmaßnahmen für Sozialhilfebezieherinnen mit Kindern trugen dazu bei, das Angebot des Sozialbüros zu etablieren.

Funktionierende Kooperationsstrukturen und eine offensive Vernetzungsarbeit zwischen den drei Trägern des Sozialbüros und externen Partnern stellten eine entscheidende Voraussetzung für die erfolgreiche Integration in den Stadtteil dar. Das Sozialbüro arbeitete eng mit dem Stadtplanungsamt, der VHS, Kirchengemeinden, Kindertageseinrichtungen und Schulen, aber auch der städtischen Wirtschaftsförderungsgesellschaft, der Kommunalstelle »Frau und Beruf« und dem Arbeitsamt zusammen.

Beratungsbedarf wurde großenteils von Sozialhilfebeziehenden aus dem Stadtteil angemeldet. Dabei leistete das Sozialbüro Krisenintervention als persönliche Hilfe bei existenzbedrohenden Problemen. Zu den Besonderheiten des Hammer Beratungskonzeptes gehört es, den vordringlichen Beratungsanlass als ersten Schritt in eine langfristige Auswegberatung zu nutzen.

Auf der Grundlage einer Kooperationsvereinbarung delegierte auch das Sozialamt einzelne Fälle mit dem Auftrag an das Sozialbüro, in einem integrierten Hilfeplanverfahren geeignete Strategien zur Überwindung des Sozialhilfebezugs zu entwickeln.

<sup>1</sup> Ausführlichere Standortprofile, in denen die wissenschaftliche Begleitung die konzeptionellen Texte der Sozialbüros und die leitfadengestützten Interviews mit Fachkräften, Trägervertretern und Kooperationspartnern auswerte, erschienen 1998 in einem Zwischenbericht (MASSKS 1998).

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Zielbereiche der Hilfeplanung waren:

- Arbeit, Beschäftigung, Qualifizierung,
- materielle Existenzsicherung,
- Verschuldung, Finanzen,
- Wohnen, Unterkunft,
- Familie, Partnerschaft, Kinder und die
- gesundheitliche Stabilisierung.

Auf der Grundlage eines Vertrages zur »Arbeitsvermittlung durch Dritte« zwischen Arbeitsamt und Caritasverband wurde die Stelle eines Beraters im Sozialbüro aufgestockt. Er erhielt den Auftrag, gemeinsam mit Langzeitarbeitslosen berufliche Profile zu entwickeln und passgenau Stellen zu akquirieren. Die Beteiligten erhalten auf sie zugeschnittene Hilfen bei der Überwindung ihrer Arbeitslosigkeit. Die praktische Unterstützung beugt so einem zukünftigen Sozialhilfebedarf erfolgreich vor.

### 2.1.3 Kleve – Zwei Standorte für den Kreis

Neben Hamm war Kleve das zweite Sozialbüro, wo ein Kooperationsprojekt dreier Träger gelang. Die Besonderheit hier: Gemeinsam bauten der Caritasverband Kleve, das Diakonische Werk im Kirchenkreis Kleve und die Selbsthilfe e.V., die dem PARITÄTISCHEN angeschlossen ist, ein dezentrales Beratungsangebot für den (Flächen-)Kreis auf. Die Beratungsbüros befanden sich in Kleve und Geldern.

Alle drei Träger nutzten das Modellprojekt, um ihre Beratungs- und Hilfeangebote für von Sozialhilfebezug und Armut, Wohnungs- und Arbeitslosigkeit betroffene oder bedrohte Menschen zu vernetzen, zu erweitern und zu qualifizieren. Durch die Zusammenführung der unterschiedlichen Schwerpunkte verfügte das Sozialbüro Kleve wohl über den breitesten Beratungsansatz aller Sozialbüros.

Ging es vorrangig um Fragen der Existenzsicherung und der Alltagsbewältigung, setzte sich das Sozialbüro aufklärend und anwaltlich dafür ein, Ratsuchende bei der Durchsetzung ihrer sozialhilfrechtlichen Ansprüche zu unterstützen.

Für Hilfesuchende, die ein drängendes Problem hatten und aufgrund der großen Entfernungen im Kreis nicht in der Lage waren, ohne Aufwand eine der drei Anlaufstellen des Sozialbüros aufzusuchen, war das Sozialhilfesorgentelefon gedacht. Oft gelang es bereits telefonisch, erste Lösungsschritte zu entwickeln.

In anderen Fällen wurde schnell deutlich, dass hinter dem Beratungsbedarf zur Sozialhilfe noch andere gravierende Probleme stehen. Auf Wunsch der Rat Suchenden konnte es dann auch zu länger dauernden und eher an der Stabilisierung der psychosozialen Lebenssituation ausgerichteten Beratungsprozessen kommen.

Um ein möglichst umfassendes Versorgungsangebot für das große Einzugsgebiet zu realisieren, sind besondere Kooperationen und eine intensive Informationsarbeit erforderlich. Eine enge Zusammenarbeit bestand mit vielen Kirchengemeinden: Für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bot das Sozialbüro gezielte Informations- und Fortbildungsveranstaltungen an. Zudem wurden gemeinsam mit den Gemeinden auch aufsuchende Beratungsangebote erprobt.

Sozialhilfebeziehende erhielten über die vierteljährlich erscheinende Zeitung »Sozialbüro aktuell« Tipps zum Sozialhilfrecht, Verbraucher- und Veranstaltungshinweise.

Maßgeblich beteiligte sich das Sozialbüro an der Erstellung des ersten »Armutberichts für den Kreis Kleve«. Das in ökumenischer

Trägerschaft realisierte Projekt fasst erstmals alle verfügbaren Daten zu Arbeitslosigkeit, Sozialhilfebezug und Wohnungsnot zusammen, analysiert soziale Rahmenbedingungen in den einzelnen Gemeinden und unterbreitet konkrete Veränderungsvorschläge für die kommunale Praxis.

Im Bereich Wohnen wurde die Beratungsarbeit des Sozialbüros um einen besonderen Schwerpunkt erweitert. Bereits in die Trägerkooperation brachte der Caritasverband Kleve einen Pool angemieteter Wohnungen ein. Die Weitervermittlung dieser Wohnungen übernahm das Sozialbüro. Parallel dazu wurden im Projektverlauf die Akquise freien und sozialhilfrechtlich angemessenen Wohnraums am Wohnungsmarkt, die Vermittlung an Ratsuchende in Wohnungsnot und die Unterstützung in Fällen drohenden Wohnungsverlustes weiter ausgebaut und professionalisiert. Das Sozialbüro leistete hierdurch nicht nur einen Beitrag zur dauerhaften Wohnungsversorgung der betroffenen Haushalte, sondern es trug auch zur Begrenzung der Unterkunfts-kosten in der Sozialhilfe bei.

### 2.1.4 Köln – »Zukunft der Sozialhilfe«

Vor dem Hintergrund der steigenden Anzahl von Leistungsempfängerinnen und -empfängern sowie dem damit einhergehenden Ausgabenanstieg in der Sozialhilfe beschloss die Stadt Köln bereits 1995 das Programm »Zukunft der Sozialhilfe«. Ohne rechtliche Standards zu gefährden, sollten Fallzahlen und -kosten vor allem durch die Optimierung von Zielgenauigkeit, Qualität und Effizienz der Hilfen gesenkt werden. Von der internen und externen Ressourcenbündelung und einem zielgenauen Mitteleinsatz erwartet man bis zum Jahr 2000 die strukturelle Entlastung des kommunalen Sozialhilfeeinsatzes um 30 Millionen DM. Steuerung und Koordination des dynamischen Umstrukturierungsprozesses hat das Sozialbüro übernommen.

Nach den Leitlinien der Kölner Sozialhilfepraxis stellt Sozialhilfe grundsätzlich eine vorübergehende Notfallhilfe und keine dauerhafte »rentenähnliche« Unterstützung dar. Alle vom Sozialbüro entwickelten Strategien hatten daher das Ziel, Hilfeempfängerinnen und -empfängern die Überwindung ihrer Sozialhilfebedürftigkeit zu ermöglichen. Konsequenter setzt die Stadt Köln dabei auf die flächendeckende Einführung von Hilfeplanung und Fallmanagement. Aufgrund seiner Schlüsselfunktion für die Reform der Kölner Sozialverwaltung wurde das Sozialbüro von der Stadt Köln auf 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erweitert.

Seit dem 01.01.1999 sind die Fachbereiche »Soziales« in den Kölner Bezirksämtern in die Funktionsgruppen »Aktivierende Hilfen« und »Sichernde Hilfen« unterteilt. Speziell für den Bereich der sozialen Aktivierung und die Hilfen zur Arbeit hat das vom Sozialbüro entwickelte Konzept der Ein- und Ausstiegsberatung eine besondere Bedeutung. Da alle Neufälle nach dem neuen Konzept beraten werden sollen, werden parallel zur geplanten Neuorganisation Sozialhilfesachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter im Rahmen eines langfristig angelegten Fortbildungsprogrammes zu Fallmanagern qualifiziert.

Der Auf- und Ausbau der Hilfen zur Arbeit hat für das Sozialamt der Stadt Köln zentrale Bedeutung. Ziel ist es, zukünftig jedem arbeitslosen Erstantragsteller sofort eine Arbeit anbieten zu können. Arbeitsverwaltung und Beschäftigungsträger beteiligen sich an der abgestimmten Entwicklung beruflicher Integrationsprogramme. In enger Kooperation mit den Wohlfahrtsverbänden entstanden bislang schon 13 Job-Börsen, mit denen eine schnelle und passgenaue Vermittlung von arbeitslosen Sozialhilfeempfängerinnen und -empfängern in den allgemeinen Arbeitsmarkt erreicht werden soll.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Innerhalb des Programms »Pro Veedel« erhalten die Job-Börsen den zusätzlichen Auftrag, dezentrale Infrastrukturen vor allem in solchen Stadtteilen aufzubauen, deren Bevölkerung überdurchschnittlich stark von Arbeitslosigkeit und Sozialhilfebedürftigkeit betroffen ist. Da dieses Programm besonders geeignet ist, auf stadtspezifische Bedarfe zu reagieren, Beschäftigungsnischen zu erschließen und damit die Zahl der Arbeitsvermittlungen weiter zu erhöhen, soll es auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen Sozialamt und Arbeitsamt in der Zukunft offensiv ausgebaut werden.

Für bestimmte Zielgruppen wie jüngere Arbeitslose oder überschuldete Personen entwickelte das Sozialbüro – auch hier in Kooperation mit Arbeitsverwaltung, freien Trägern und Initiativen – spezifische Hilfeangebote. Neue Wege, um langfristig möglichst vielen Menschen die Überwindung ihrer Sozialhilfebedürftigkeit zu ermöglichen, werden auch mit einem Eingliederungsprojekt für 50 allein erziehende Frauen und dem Projekt »Job-Profil« beschriftet. »Job-Profil« ist ein arbeitsdiagnostischer Fachdienst, der psychisch Behinderte beim Wiedereinstieg ins Erwerbsleben begleitet.

### 2.1.5 Mönchengladbach – Sozial- und Auswegberatung

Klar zielgerichtet sollten im Sozialbüro Mönchengladbach arbeitslose Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger über die Vermittlung einer Arbeit oder Beschäftigung ins Erwerbsleben (re-)integriert werden. Von ihrem Ausscheiden aus dem Sozialhilfebezug erwartete die Stadt nicht zuletzt spürbare und dringend erwünschte fiskalische Entlastungseffekte.

Das Sozialbüro war in die Tätigkeit der gemeinnützigen Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft (BQG) der Stadt Mönchengladbach eingebunden. Die BQG koordiniert alle beschäftigungspolitischen Aktivitäten der Stadt. Sie hat die Aufgabe, Fördermittel zu akquirieren, und sie plant und realisiert in enger Kooperation mit Arbeitsverwaltung, Institutionen und Maßnahmeträgern am Ort neue Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für unterschiedliche Zielgruppen.

Das Sozialbüro übernahm schwerpunktmäßig zwei Aufgaben:

- die allgemeine Sozialberatung für Arbeitslose, Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger, die sich aktiv um eine Integration ins Erwerbsleben bemühen, hierbei aber Rat und Unterstützung benötigten und
- seit Mitte des Jahres 1998 die verpflichtende »Auswegberatung« für alle in Beschäftigung vermittelbaren Sozialhilfebeziehenden in Mönchengladbach, deren geschätzte Zahl bei etwa 3800 Personen lag.

Beratungsgespräche im Sozialbüro hatten in erster Linie die Funktion, die Weichen für eine gezielte berufliche Integration der Rat Suchenden zu stellen. Oft war eine schnelle Vermittlung in Beschäftigung z. B. über das sowohl vom Land als auch von der Kommune finanzierte Programm »Arbeit statt Sozialhilfe« möglich. Für Ratsuchende mit besonderen Schwierigkeiten wurden andere Maßnahmen konzipiert und vorgeschaltet: Feststellungs- und Trainingsmaßnahmen etwa oder eng am Berufsleben orientierte Umschulungen von kurzer Dauer für arbeitslose Jugendliche. Wo deutlich wurde, dass persönliche Probleme, die im Rahmen der Sozialberatung nicht gelöst werden konnten, eine Vermittlung in Arbeit behinderten, schaltete das Sozialbüro externe Beratungsdienste ein.

Bei der Entwicklung einer Vielzahl eigener Qualifizierungsprogramme orientierte sich das Sozialbüro an der Lebenswelt der Rat

Suchenden. Ein Beispiel hierfür ist die Arbeit am »Römerbrunnen« im Stadtteil Mülfort-Dohr. Das Viertel gilt als sozialer Brennpunkt und wurde von der Sozialberatung des Sozialbüros in regelmäßigen Sprechstunden vor Ort betreut. Das Sozialbüro war Mitglied im dortigen »Arbeitskreis Römerbrunnen«, der sich um die soziale Integration der Bewohnerinnen und Bewohner des Stadtteils kümmert. Ein Ergebnis der gemeinsamen Arbeit war die Entwicklung eines Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojektes »PC-Technik/PC-Wartungsmechanik«. Es wurde nicht nur speziell für junge Erwachsene, für Langzeitarbeitslose, Aussiedler und Ausländer aus dem Stadtteil konzipiert, sondern auch direkt »vor der Haustür« durchgeführt. Ziel der Maßnahme, deren Träger die TÜV-Akademie-Rheinland war, war die Vorbereitung auf einen Berufseinstieg.

### 2.1.6 Münster – Sozialhilfeberatung im »cuba«

Bereits in den 80er Jahren schlossen sich Münsteraner Selbsthilfegruppen zum »cuba«, dem Kultur- und Begegnungszentrum Achtermannstraße e.V., zusammen. Unter diesem »Dach« hatte seit 1996 auch das Sozialbüro Münster seinen Platz. Die unabhängige Sozialhilfeberatung existiert hier schon seit 1986, in den ersten Jahren als »BISS« (Beratungs- und Informationsstelle Sozialhilfe), und seit 1992 als »sic«: Sozialhilfeberatung im cuba. Das Konzept ist geprägt von der jahrelangen, auch ehrenamtlichen, Arbeit mit und in Selbsthilfegruppen. Durch das Modellprojekt konnte die erfolgreiche Arbeit erweitert und intensiviert werden.

Die fundierte Beratung im Sozialbüro sollte die Selbsthilfekräfte der Rat Suchenden stärken und sie in die Lage versetzen, ihre Interessen eigenständig, informiert und selbstbewusst zu vertreten. Die Beratungsinhalte waren breit gefächert. Sie reichten von der allgemeinen Beratung zu materiellen Fragen oder den Rechten und Pflichten von Arbeitslosen und Sozialhilfeberechtigten bis zur Beratung über die berufliche Integration oder die eigenständige Existenzgründung.

Ein großer Teil der Rat Suchenden im Sozialbüro Münster war allein erziehend. Die Verbesserung der Lebenssituation dieser besonders von Armut bedrohten Gruppe entwickelte sich daher zu einem Schwerpunkt der »sic«.

Aktiv beteiligte sich das Sozialbüro am Auf- und Ausbau einer Mütterzentrums-Initiative, unterstützte Selbsthilfegruppen und kooperierte mit vielen Initiativen und Verbänden. Einmal wöchentlich gab es eine spezielle Sprechstunde für Alleinerziehende und Schwangere. In der Beratung kommt es nicht nur darauf an, die oft noch jungen Frauen in einer schwierigen Lebensphase zu unterstützen, sondern auch darauf, rechtzeitig die Grundlagen für den späteren Ausweg aus der Sozialhilfe zu schaffen. Deshalb war die »sic« eine Kooperationspartnerin des Sozialdienstes katholischer Frauen e.V. im Spendenprojekt »Madame Courage«: Durch eine breit angelegte Kampagne sollte es schwangeren und allein erziehenden Studentinnen ermöglicht werden, ihr Examen zu machen und damit langfristig selbst für ihren Lebensunterhalt sorgen zu können.

Mit dem gleichen Ziel unterstützte das Sozialbüro Münster auch arbeitslose Ratsuchende. Viele von ihnen planen die berufliche Selbstständigkeit, um Arbeitslosigkeit oder Sozialhilfebezug dauerhaft zu beenden. Doch besonders, wenn das Kapital fehlt, sind Existenzgründungen riskant. Im Rahmen einer »Ideenbörse« bot das Sozialbüro deshalb potenziellen Existenzgründern die Möglichkeit, an der Umsetzung von Gründungsprojekten mitzuarbeiten, Ideen auszutauschen und sie auf ihre »Marktfähigkeit« hin zu überprüfen. Für realisierbare Projekte wurden in der Gruppe Finanzierungspläne oder

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Marketing-Konzepte entwickelt. Zusätzlich konnte externer Expertenrat in Anspruch genommen werden.

Der starke Beratungsbedarf vor oder in der Verselbständigungsphase führte zur Gründung von »Phönix – Netzwerk für berufliche Selbsthilfe e.V.«. Mit Unterstützung des Sozialbüros wurden Büros im Hafengebiet von Münster als Anlaufstelle für interne und externe Existenzgründer angemietet. Das »Phönix«-Gründerzentrum entstand. Über das Arbeitsamt Münster wurden zwei ABM-Stellen gefördert, die Stadt Münster finanzierte die Sach- und Betriebskosten des Vereins. Der Netzwerk-Gedanke wird aktiv umgesetzt: Gründer coachen Gründer.

Seinen guten Ruf nutzte das Sozialbüro, um die breite Öffentlichkeit für die Probleme von Arbeitslosen und Sozialhilfeberechtigten zu sensibilisieren. Monatliche Radiosendungen im Bürgerfunk informierten zu aktuellen sozialpolitischen oder rechtlichen Themen. Mit Erfolg: Maßgeblich hat das Sozialbüro dazu beigetragen, dass der »Münster-Pass« realisiert und sozialhilfeberechtigten Haushalten durch die damit verbundenen Vergünstigungen eine wichtige Möglichkeit zur aktiven Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erschlossen wurde.

### 2.1.7 Rheine – Bedarfsorientiert und praktisch verwertbar

Seine langjährigen Erfahrungen im Bereich existenzsichernder Hilfen nutzte der Caritasverband Rheine, um ein konsequent am Bedarf der Rat Suchenden orientiertes Beratungsangebot aufzubauen – ob es um Fragen zur Sozialhilfe, Wohnungsprobleme, Arbeitsuche oder Verschuldung geht.

Wo immer dies möglich war, wurde die Beratung mit praktischen Hilfeleistungen verbunden. Zu den stark nachgefragten »Serviceangeboten« des Sozialbüros gehörten mehrsprachige Informationsmaterialien, die Möglichkeit der gemeinsamen Kontoführung oder ein eigener Klientenarbeitsplatz mit PC, Drucker und Telefon, der von Besucherinnen und Besuchern zur Verwaltung ihrer Bewerbungsunterlagen oder zum Schriftverkehr mit Behörden genutzt wurde. Der praktische Nutzen der Hilfe motivierte viele Ratsuchende, aktiv an der Überwindung ihrer Schwierigkeiten zu arbeiten und eröffnet vorher nicht genutzte Selbsthilfeschancen.

Mit dem »Sozialbüro vor Ort«, einem mobilen Beratungsbus, wurde eine dezentrale Beratung an vier Standorten in Rheine angeboten – zugehend und stadtteilorientiert. Für Menschen, die den Weg in die Beratungsstelle zunächst scheuten, eröffnete das aufsuchende Angebot völlig neue Beratungszugänge. Zugleich leistete das Sozialbüro wichtige Vorarbeiten für den von der Stadt Rheine im Rahmen der »Neuen Steuerung« eingeleiteten Dezentralisierungsprozess der Jugend- und Sozialhilfe, an dem sich der Caritasverband mit seinen Fachdiensten aktiv beteiligt. Durch die Einrichtung von dezentralen Hausaufgabenhilfegruppen in Kooperation zwischen Caritasverband, Kirchengemeinden und dem Jugendamt der Stadt konnte der Stadtteilbezug der Arbeit weiter verstärkt werden.

Einen Schwerpunkt der Arbeit des Sozialbüros bildeten wie in Kleve die Hilfen für Menschen in Wohnungsnotfällen: vor allem die so genannten »sozialen Maklertätigkeiten« zur Versorgung mit Wohnraum. Systematisch wertete das Sozialbüro in Frage kommende Wohnungsangebote in der örtlichen Presse aus, beantwortete Chiffreanzeigen und stellte den Kontakt zwischen Wohnungssuchenden und Vermietern her. Besonders Aussiedlerfamilien und ausländische Haushalte, aber auch jüngere Wohnungslose nutzten jeden Mittwoch- und Samstagvormittag die hierfür eingerichtete Wohnungssprechstunde. Bei Bedarf gehörte zum »Service« auch die Begleitung zu Wohnungsbesichtigungen. Über 150 Haushalten vermittelte das Sozialbüro auf diesem Weg eine günstige und dauerhaft bezahlbare Wohnung.

In Kooperation mit verbandsinternen und externen Partnern bahnte das Sozialbüro Rheine arbeitslosen Rat Suchenden den Übergang in das Erwerbsleben. Besonderes Augenmerk galt der Situation (allein erziehender) Frauen. Für sie wurde eine eigene Orientierungsmaßnahme im Sozialbüro durchgeführt. Die in Rheine stets praktizierte Verbindung von Beratung, Anleitung und »handfester« Unterstützung bewährte sich auch hier: Fast allen Frauen gelang es, ihr Ziel – Qualifizierung, Arbeit, Ausbildung oder Zuverdienst – zu erreichen.

Übersicht 2-1: Arbeitsansätze der Sozialbüros im Überblick

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	Mönchengladbach	Münster	Rheine
<b>Angaben zum institutionellen Kontext</b>							
Träger	Trägergemeinschaft: Arbeiterwohlfahrt, Gesellschaft für Sozialarbeit	Trägergemeinschaft: Caritasverband, Katholischer Sozialdienst, Stadt Hamm	Trägergemeinschaft: Caritasverband, Diakonisches Werk, Selbsthilfe e.V.	Stadt Köln – Sozialamt	Stadt Mönchengladbach Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft (BQG)	Cultur- und Begegnungszentrum Achtermannstr. e.V. (cuba)	Caritasverband
Standort(e)	Stadtteilbüro (Bl-Sieker)	Stadtteilbüro (Hammer Westen)	drei Anlaufstellen in Kleve, Geldern	Sozialamt, Hilfe zur Arbeit, Bezirksamt Lindenthal, Jobbörse Innenstadt	BQG-Geschäftsstelle, Außensprechstunde im Stadtteil Römerbrunnen	cuba (Innenstadt)	Caritas-Wohnprojekt (Innenstadt), vier dezentrale Busstationen
<b>Angaben zur Einzelfallarbeit</b>							
Zugang	informell; Anschreiben des Sozialamts weisen HLU-Beziehende auf das Angebot hin	überwiegend informell; in ausgewählten Fällen Verweisung durch Sozialamt und Arbeitsamt	informell	überwiegend im Rahmen der Sozialhilfegewährung: Ausstiegsberatung bei Antrag, Hilfe zur Arbeit, passgenaue Vermittlung	überwiegend verpflichtende Auswegberatung im Rahmen der Hilfe zur Arbeit	informell	informell; auch im Rahmen aufsuchender Beratung
Hilfeplanung, Casemanagement	In Einzelfällen in Kooperation mit ASD, Sozialamt	Hilfeplanung in Kooperation mit Sozialamt		Hilfeplanung und Fallmanagement im Rahmen des Programms „Zukunft der Sozialhilfe“			
materielle Ressourcen		Personalstelle über Arbeit statt Sozialhilfe	Wohnungspool	Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Arbeit, Kooperationsvereinbarung Sozialamt und Arbeitsamt	Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojekte, z.B. ‚Arbeit statt Sozialhilfe‘	Gründerzentrum ‚Phönix‘, Münster-Pass	Möbelgutscheine; Klientenarbeitsplatz; 10 Honorarkräfte für Hausaufgabenhilfe
besondere Angebote	ASD-Sprechstunde, muttersprachliche Beratung	Passgenaue Arbeitsvermittlung	Sozialhilfesorgentelefon, Wohnungsakquise, Wohnberatung	passgenaue Arbeitsvermittlung (Jobbörsen)	Außensprechstunde im Stadtteil Römerbrunnen	Sozialhilfesorgentelefon, Existenzgründungsberatung	aufsuchende Busberatung, Wohnungssprechstunde und -vermittlung, muttersprachliche Beratung
<b>Angaben zur übergreifenden Arbeit</b>							
Stadtteilarbeit	Stadtteilkonferenz	Arbeitskreis Hammer Westen	Kooperation mit Kirchengemeinden	stadtteilbezogene Arbeitsvermittlung (Jobbörsen im Programm Pro Veedel)	Stadtteilarbeitskreis Römerbrunnen		dezentrale Hausaufgabengruppen, Gemeindecaritas
besondere Angebote	Mutter-Kind-Gruppe für Aussiedlerinnen, Fußpflege, Seniorencafé, Bewerbungstraining für Schulabgänger	Frühstückscafé, Deutschkurse für türkische Frauen, Orientierungsmaßnahmen, Bewerbungstraining, Assessment-Center	Selbsthillegruppen	Eingliederungsprojekt für allein erziehende Frauen, ‚Job-Profil‘ für psychisch Behinderte		Mütterzentruminitiative, Ideenbörse für Existenzgründer	Aktion ‚Solidarisch gegen Wohnungsnot‘, Orientierungsmaßnahme für Frauen, dezentrale Hausaufgabengruppen
Öffentlichkeitsarbeit	Hauswurfsendungen	Informationsbroschüre „Tipps rund ums Geld“	Zeitung, Sozialbüro aktuell			Faltblätter, Mitarbeit an ‚Sperr‘ (Zeitschrift der Arbeitsloseninitiative), Programm für Lokalradio	Mehrsprachiges Informationsmaterial, ‚Offener Kanal‘,
Fortbildung			Veranstaltungen für Kirchengemeinden	Fortbildungsprogramm für Fallmanager			Schulungen für Ehrenamtliche und Honorarkräfte
Sozialplanung		Armutsbericht, integriertes Handlungskonzept für den Hammer Westen	Armutsbericht	Projektentwicklung, Fortentwicklung des kommunalen Reformkonzepts der Sozialhilfe	Koordination der städtischen Beschäftigungspolitik, Maßnahmeplanung	Arbeitskreis Sozialhilfe, Arbeitsmarktinitiative Münster	Arbeitskreis ‚Sozialraumorientierung‘

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

### 2.2

#### Eine neue Falldokumentation für ein neues Beratungsangebot

##### 2.2.1 Arbeitshilfe und Erhebungsinstrument

Seit den 90er-Jahren werden EDV-Anwendungen zur Erfassung und Verwaltung fallbezogener Daten nicht nur in der Sachbearbeitung bei den Trägern sozialer Leistungen, sondern zunehmend auch in vielen anderen Bereichen der sozialen Arbeit eingesetzt.<sup>2</sup> Wie Sozialberatung zur materiellen Existenzsicherung durch Einsatz von EDV unterstützt werden kann, gehörte daher auch zu den Fragen, die im Rahmen des Modellprojekts beantwortet werden sollten.

Im Modellprojekt kam der zu entwickelnden EDV-Anwendung zur Dokumentation der Beratungsfälle eine doppelte Aufgabe zu: Sie sollte als praktisches Hilfsmittel in der Beratungsarbeit erprobt werden und zugleich als Erhebungsinstrument für die wissenschaftliche Begleitung Daten liefern, die zur Beantwortung der an das Projekt gestellten Fragen dienen konnten. Da EDV-Anwendungen als Hilfsmittel immer auch die Arbeit verändern, die sie unterstützen sollen, Erhebungsinstrumente jedoch ihren Gegenstand möglichst unbeeinflusst abbilden sollen, war zwischen beiden Aufgaben ein Widerspruch angelegt. Der Einsatz eines gemeinsamen Dokumentationsverfahrens in allen Einrichtungen des Modellprojekts sollte vergleichbare Daten liefern, die Unterschiede zwischen den recht verschiedenen Beratungsansätzen erkennbar machen. Ebenso berechtigt wie das Interesse an Vergleichbarkeit war aber die Sorge, durch das Verfahren und die Vorgabe der zu erfassenden Merkmale die Beratungspraxis anzugleichen, bevor es auch nur in Ansätzen fachlichen Konsens über gemeinsame Standards von Sozialberatung geben konnte.

Jedes Dokumentationsverfahren schreibt durch eine vorgegebene Datenstruktur explizite oder implizite Annahmen über die Arbeit fest, die dokumentiert werden soll. Keines der am Markt verfügbaren Dokumentationsverfahren hätte daher ausgereicht, um das besondere Beratungsgeschehen im Modellprojekt zu erfassen. Welche Merkmale wie erfasst werden sollten, war nicht durch eine gesetzliche Statistik vorgegeben, wie dies etwa für die Sozialhilfe, für die Arbeitsverwaltung oder die Jugendhilfe gilt. Damit bestand der Spielraum, ein eigenes, an den Bedürfnissen des Modellprojekts orientiertes Dokumentationsverfahren zu entwickeln. Worin aber die Besonderheiten einer Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen bestehen, war erst noch zu klären.

Die Definition von Datenanforderungen musste also zwangsläufig einer Verständigung über die fachlichen Anforderungen an die Sozialberatung vorgehen. Welche Risiken dies birgt, hatte sich bereits in der ersten Hälfte der Projektlaufzeit gezeigt. Die Firma Kienbaum hatte im Rahmen ihrer Projektbegleitung von September 1996 bis Februar 1998 eine EDV-gestützte Falldokumentation entwickelt, die aber in den Sozialbüros wegen strittiger Nutzungsrechte nicht mehr zum Einsatz kam und zudem von den meisten Beraterinnen und Beratern als untauglich bewertet wurde.

<sup>2</sup> Beispiele marktgängiger, allgemein einsetzbarer Dokumentationssysteme für Beratungsprozesse sind HORIZONT (ohltec GmbH & Co KG, Kiel) und C&S CaseManager (C&S Computer und Software GmbH, Augsburg). Für Beratung im Rahmen kommunaler Arbeitsmarktpolitik bzw. der Hilfe zur Arbeit sind mehrere spezialisierte EDV-Programme verfügbar: ASS (Splittstößer ComputerLösungen GmbH, Euskirchen), comp.ASS (prosozial gmbh); EIKAP (Universität Siegen in Zusammenarbeit mit dem Land Nordrhein-Westfalen, dem deutschen Städtetag und ausgewählten Kommunen); Prosoz/HZA (Prosoz GmbH, Herten).

Die wissenschaftliche Begleitung musste mit der Entwicklung einer geeigneten Falldokumentation für die zweite Hälfte der Projektlaufzeit (Februar 1998 bis August 1999) neu beginnen. Zur Bewältigung dieser Aufgabe mussten die sehr vorläufigen Erkenntnisse über die Beratungsarbeit genügen, die aus den leitfadengestützten Interviews mit Beraterinnen und Beratern, Trägervertretern und Kooperationspartnern sowie aus der Untersuchung schriftlicher Unterlagen über die Sozialbüros und ihre Standorte von März bis Juni 1998 gewonnen werden konnten. Methodische Überlegungen zu dieser Aufgabe wurden im Juni 1998 in einer Liste positiver und negativer Kriterien für die Falldokumentation niedergelegt, die im Zwischenbericht (MASSKS 1998: 49 ff.) dokumentiert sind.

##### Was die Falldokumentation nicht leisten sollte

Mit der Merkmalsauswahl sollte noch keine Vorentscheidung über etwaige spätere Kennziffern für die Sozialberatung getroffen werden. Zwar hatte die Firma Kienbaum im Laufe des Jahres 1997 mit den Sozialbüros und ihren Trägern mögliche Kennziffern erörtert. Diese Diskussion über Kennziffern hatte sich jedoch noch nicht auf eine Beobachtung der Beratungsarbeit gestützt und nicht schlüssig ausgewiesen, welche Qualitätskriterien von Sozialberatung eigentlich auf diese Weise statistisch operationalisiert werden sollten. Daher sollten die Ergebnisse der Falldokumentation nun erst eine Diskussionsgrundlage für die spätere Erörterung von Kennziffern schaffen. Wie sich zeigen sollte, reichte dann aber die Restlaufzeit des Modellprojekts nicht mehr aus, um aus den Ergebnissen gemeinsam mit den Sozialbüros Schlussfolgerungen zu Kennziffern zu ziehen.

Die mit der Falldokumentation erhobenen Daten sollten auch nicht für Leistungsvergleiche zwischen den Sozialbüros herangezogen werden. Damit wäre die Fallstatistik nämlich hinterrücks zu einem Steuerungsinstrument für die Beratungsarbeit geworden, ohne dass zuvor die Ziele einer solchen Steuerung geklärt gewesen wären. Zudem hätten zunächst zusätzliche Kennziffern für die unterschiedlichen Anteile einzelner fallbezogener und einzelner fallübergreifender Arbeit in den einzelnen Sozialbüros und für die Unterschiede in Intensität und Komplexität der Beratung gebildet werden müssen, um Fallstatistiken verschiedener Beratungseinrichtungen überhaupt vergleichbar zu machen. Auch die Lösung dieser methodischen Probleme setzte aber zunächst eine Datenanalyse für einen repräsentativen Fallbestand voraus.

Schließlich sollte die Falldokumentation zumindest während der Modellphase keine für die verschiedenen Einrichtungen verbindlichen Verfahrensregeln für Beratungsgespräche begründen, also insbesondere die Gesprächsphasen der Datensammlung und die Verständigung über Ziele und Problemlösungen möglichst wenig strukturieren. Die vom Dokumentationssystem vorgegebenen Kategorien und die ersten Ergebnisse der Beratungsstatistik sollten den Sozialbüros zwar Material zur fachlichen Reflexion ihrer Beratungsarbeit liefern; jedoch sollten die Beraterinnen und Berater die Erhebungsmerkmale nicht im Beratungsgespräch schematisch »abarbeiten« müssen. Vielmehr sollten Fachkräfte und Rat Suchende auch weiterhin Problembezug und Ziele der Beratung ohne die Störung aushandeln können, die während des Beratungsgesprächs von einer möglichst kompletten Dateneingabe in einen Erfassungsbogen oder ein Bildschirmformular ausgehen kann. Die spätere Beobachtung von Beratungsgesprächen bestätigte die Notwendigkeit, den Einfluss der Dokumentationsanforderungen auf die Gesprächssituation zu kontrollieren und zu begrenzen.



## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Auch die Vorstellungen der am Projekt Beteiligten zu Zielvereinbarungen und Hilfeplanung blieben so unterschiedlich, dass die Falldokumentation nicht beanspruchen konnte, hierfür bereits ein Verfahren und eine verbindliche Form vorzugeben.

### Was die Falldokumentation leisten sollte

Die Datenerfassung im Modellprojekt sollte möglichst wenig zusätzlichen Aufwand verursachen. Die Daten für die wissenschaftliche Begleitung sollten möglichst nicht parallel zu anderen Dokumentationsverfahren, sondern als »prozessproduzierte Daten« in der laufenden Beratungspraxis erhoben werden. Dazu musste die EDV-Anwendung die wichtigsten praktischen Anforderungen der Beraterinnen und Berater an Dokumentation erfüllen. Wer dies wünschte, sollte ohne zusätzliche eigene Aufzeichnungen auskommen können. Daher musste die Falldokumentation neben leicht auszählbaren geschlossenen Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten hinreichend viele offene Textfelder und Notizfunktionen bieten, und sie sollte die Einrichtungen bei der Erstellung eigener Jahresstatistiken unterstützen. In der kurzen Frist, die für die Entwicklung einer EDV-Anwendung zur Verfügung stand, ließen sich jedoch nicht alle praktischen Anforderungen der Fachkräfte erfüllen. Ein systematisch aufgebautes Bedienungshandbuch konnte nicht erstellt werden; statt dessen reagierte die wissenschaftliche Begleitung auf aktuelle Probleme der Arbeit mit der Falldokumentation mit einem unregelmäßigen Rundbrief (*»falldokumentation aktuell«*). Auch wurden keine Statistikfunktionen programmiert, so dass die Anwender Kenntnisse der Standardsoftware Access benötigten, um eigene Auswertungen des Datenbestands durchzuführen. Bei den beiden öffentlichen Trägern im Modellprojekt, dem Sozialamt Köln und der BQG Mönchengladbach, waren zudem eigene Dokumentationsverfahren verpflichtend vorgegeben. Wegen der hohen Fallzahlen je Beraterin bzw. Berater erfolgte die bei diesen Trägern unvermeidliche Doppelerfassung von Falldaten für das Modellprojekt nur in Form einer Stichprobe.

Die Falldokumentation sollte veränderbar bleiben, um dem experimentellen Charakter der Sozialberatung im Modellprojekt Rechnung zu tragen. Häufig wird Software für soziale Dienstleistungen linear entwickelt. Vom Träger vorgegebene Datenanforderungen werden programmiertechnisch umgesetzt, die EDV-Anwendung wird getestet und implementiert. Diese Vorgehensweise ist jedoch für die Entwicklung eines neuartigen Beratungsangebots ungeeignet. Nur die zukünftigen Nutzerinnen und Nutzer des Dokumentationsverfahrens kennen die Arbeitsabläufe genau, die unterstützt werden sollen. Die Verständigung darüber, wie die Gegebenheiten des Einzelfalls unter die vorgegebenen Kategorien eines Dokumentationsystems zu subsumieren sind, kann nicht vorausgesetzt werden, sondern steht erst am Ende der gemeinsamen Entwicklung, Erprobung und Auswertung. Ebenso werden sich bei der Umsetzung statistischer Abfragen zunächst recht unterschiedliche Bedürfnisse ergeben, die einer Abstimmung bedürfen. Wie viel Standardisierung, wie viel Offenheit den Bedürfnissen und jeweiligen Arbeitsweisen entspricht, kann nicht vorherbestimmt werden. Jedoch stieß die ursprüngliche Absicht der wissenschaftlichen Begleitung, die neue EDV-gestützte Falldokumentation unter Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer stufenweise weiterzuentwickeln, in der zweiten Hälfte der Projektlaufzeit an enge zeitliche Grenzen. Während des Einsatzzeitraums wurden an der einmal eingeführten Anwendung nur noch kleinere Veränderungen vorgenommen. Die Erfahrungen mit der Dokumentation der Beratungsarbeit konnten erst nach Ende des Förderzeit-

raums genutzt werden, um eine wesentlich veränderte neue Version der Falldokumentation zu erarbeiten. Die beiliegende CD enthält diese Anwendung und das zugehörige Beratungshandbuch.

Um Gültigkeit und Zuverlässigkeit der erfassten Daten zu gewährleisten, sollte anhand einer zeitnahen Auswertung der Beratungstatistik im Arbeitskontakt zwischen Fachkräften und wissenschaftlicher Begleitung immer wieder erörtert werden, wie sich die im Einzelfall festgestellten Sachverhalte und die Vorgänge in der Beratung mit den von der Falldokumentation angebotenen Feldeinträgen angemessen erfassen lassen. Schon eingeführte Erhebungsinstrumente wie die Sozialhilfe- oder Jugendhilfestatistik liefern für viele Sachverhalte bis heute keine aussagekräftigen Daten, weil die geforderten Informationen in der tatsächlichen Gesprächssituation nicht ermittelt werden oder weil die vorgegebenen Antwortkategorien verschiedene Interpretationen zulassen (vgl. hierzu Strohmeier u.a. 1999, Menne 1997). Um so mehr sah die wissenschaftliche Begleitung in der Verständigung über die einheitliche Operationalisierung der zu erfassenden Sachverhalte die eigentliche Schwierigkeit bei der Einführung eines Dokumentationsverfahrens für ein neues Beratungsangebot. Jedoch erwies sich der Zeitaufwand für die Auswertung der erhobenen Daten als so erheblich, dass nur ein zentraler Workshop über die Ergebnisse der Falldokumentation realisiert wurde und viele Zweifelsfragen des »richtigen« Dokumentierens von Beratung nur ad hoc in Einzelgesprächen behandelt wurden. Viele Schwierigkeiten, die erst bei der abschließenden Auswertung der Fallstatistiken nach Ende der Projektlaufzeit zu Tage traten, sollen im Begleittext zur überarbeiteten Version der Falldokumentation kommentiert werden. Um jedoch eine einheitliche Dokumentationspraxis zu entwickeln, müsste der weitere Einsatz der Falldokumentation im Feld der Sozialberatung auch künftig unbedingt von einer Arbeitsgruppe begleitet werden, in der die Anwender die statistischen Ergebnisse kritisch reflektieren und Probleme der Dokumentationspraxis erörtern können.

### 2.2.2 Datenstruktur der Falldokumentation

Als Vorarbeit für die Festlegung der zu erhebenden Merkmale legte die wissenschaftliche Begleitung im Mai 1998 zunächst eine synoptische Auswertung der Kienbaum-Falldokumentation, der von den Sozialbüros intern verwendeten Erfassungsbögen, der Sozialhilfestatistik sowie einiger anderer für die soziale Arbeit entwickelter Dokumentationsverfahren vor. Ein eigener Lösungsvorschlag für die Datenstruktur der Falldokumentation wurde auf einem zentralen Treffen am 22. Juni 1998 mit den Sozialbüros erörtert. Das gemäß dieser Diskussion überarbeitete Konzept wurde im Sommer 1998 mittels des Datenbankprogramms Access, das eine Komponente des Standard-Software-Pakets MS-Office bildet, in eine Datenbank umgesetzt und in der zweiten Augushälfte 1998 in den Sozialbüros installiert.<sup>3</sup>

Konzeptioneller Ausgangspunkt für die Entwicklung dieser Software war die Unterscheidung von Daten zur Lebenslage der Rat Suchenden (Klientendaten) und Daten zum Beratungsgeschehen (Beratungsdaten).

### Daten zur Lebenslage der Rat Suchenden

Die Lebenslage der Rat Suchenden bildet den Problembezug und Gegenstand der Beratung. Sie kann sich durch eigene Aktivitäten

3 Die Access-Datenbank wurde von Hans Joachim Kinstler entwickelt und während des Einsatzzeitraums mehrfach verbessert.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

der Rat Suchenden, durch Hilfeleistungen der Beraterinnen und Berater sowie durch das Handeln anderer Akteure verändern. Gegenstand der Datenerfassung sind jedoch immer Gegebenheiten, die unabhängig vom Beratungsprozess bestehen, mehr oder weniger exakt ermittelt und z. Tl. mit anderen Statistiken abgeglichen werden können. Die Angaben in der Falldokumentation beruhen jedoch nicht auf einer Befragung der Rat Suchenden. Von ihrer Lebenslage erscheint im Datensatz vielmehr nur, was den Fachkräften in der Beratung bekannt wird. Welche Daten erfasst werden und wie zuverlässig diese sind, ist folglich nicht unabhängig vom Problembezug des konkreten Beratungsfalls und von den Problemwahrnehmungen und Einschätzungen des Beraters.

Für die Klientendaten wurden in der Falldokumentation die folgenden Eingabeformulare entwickelt:

- Stammdaten (identifizierende Merkmale);
- Lebenssituation (Angaben zum Haushalt und den Familienverhältnissen);
- rechtlicher Status (unter anderem Staatsangehörigkeit);
- Angaben zu den Einkommensverhältnissen (insbesondere: Zusammensetzung nach Einkommensarten);
- Angaben zur Schuldensituation;
- Angaben zur den Wohnverhältnissen;
- Angaben zum Erwerbsstatus;
- Angaben zu besonderen Lebenslagen (gesundheitliche, psychosoziale Situation).

### Daten zum Beratungsgeschehen

Der Verlauf der Beratung und ihre Effekte sind Ergebnis einer Interaktion von Beratern, Rat Suchenden und anderen Fallbeteiligten. Informationen zum Beratungsverlauf beschreiben also, was die Beteiligten tun. Da sie nicht frei von deren Einschätzungen, Deutungen, Zielsetzungen sein können, muss bei ihrer Erfassung immer mit bedacht werden, wessen Handeln jeweils nachgezeichnet wird. Während es bei der Entwicklung eines Dokumentationsverfahrens für die Klientendaten im Konzept der Lebenslage (Allmendinger, Hinz 1999) und in den Verfahren der Sozialberichterstattung viele Orientierungspunkte gab, konnte der Vorschlag zur Erfassung der Beratungsdaten nur auf den vorläufigen Annahmen der wissenschaftlichen Begleitung über die Handlungslogik von Beratung und über die Abläufe in der Beratungspraxis der Sozialbüros beruhen, die in der Erhebungsphase in den Projektstandorten entstanden. Für die Beratungsdaten wurden folgende Eingabeformulare entwickelt:

- Notizblock (freie Einträge);
- Angaben zum Beratungsstatus und zum Zugang in Beratung (u.a. Anlass des ersten Beratungskontakts, Zahl der Beratungskontakte, Datum der Erstberatung und des letzten Kontakts);
- Angaben zu anderen Fallbeteiligten;
- Angaben zu Beratungsinhalten (nach Problembereichen);
- Beratungsziele (Problembereiche, Zielformulierung, Zielerreichung);
- Angaben zu Leistungen der Sozialbüros (unterschieden nach Handlungsformen).<sup>4</sup>

### »Geschlossene« und »offene« Eingabefelder

Die Praxis der verschiedenen Modellbüros war so unterschiedlich und experimentell, dass die Erfassung standardisierter Merkmale in vielen Bereichen auf Grenzen stoßen musste. In der Falldokumentation wurde daher an vielen Stellen offenen Textfeldern der Vorzug vor geschlossenen Feldern (mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten) gegeben (siehe unten, 2.2.3). Die nachstehende statistische Auswertung konzentriert sich naturgemäß auf die standardisierten Merkmale. Jedoch lassen sich viele Lebensumstände, die in der Beratung eine Rolle spielen, und viele Aspekte des Beratungsgeschehens nicht allein mit geschlossenen Fragen (vorgegebenen Merkmalsausprägungen) erfassen. Um auch die Individualdaten, die mittels freier Eingaben in offene Textfelder dokumentiert wurden, für eine Untersuchung der Beratungsarbeit und für die Ermittlung von Hilfebedarfen aufzuschließen, müssen diese zunächst nach qualitativen Kriterien zu Gruppen und Kategorien zusammengefasst und anschließend zu quantitativ-statistischen Informationen verdichtet werden. Die ertragreichen, aber aufwendigen Auswertungsmöglichkeiten, die diese Textfelder bieten, sind mit dem vorliegenden Bericht nur teilweise ausgeschöpft.

### Beratungsverläufe

Die Erhebungseinheit der für das Modellprojekt entwickelte Falldokumentation ist mit wenigen Ausnahmen der Beratungsfall (einige wenige Daten beziehen sich auf einzelne Beratungsgespräche). Jedoch sind dabei Klientendaten und Beratungsdaten nach der Logik einer Querschnitterhebung erfasst: Der Datensatz bildet die erfassten Merkmale zum jeweils aktuellen Datum ab. Treten in den Lebensumständen der Rat Suchenden oder im Beratungsstatus Änderungen ein, werden die veralteten Einträge mit den aktuell zutreffenden Daten überschrieben. (In der Praxis stellen nicht unterlassene Aktualisierungen eine häufige Ursache nicht plausibler Daten dar.) Bei längeren Beratungsbeziehungen erlaubte die Dokumentation daher keine Rekonstruktion des zeitlichen Verlaufs: z. B. lässt sich aus dem Datum der Erstberatung, dem letzten Kontakt und der Zahl der Beratungskontakte nicht erschließen, ob eine Person kontinuierlich in Beratung war oder nach einer Unterbrechung wieder als Rat Suchender auftrat. Auch dass die Zahl der dokumentierten Beratungsziele auf zehn beschränkt war, machte in (wenigen) längeren Beratungsprozessen ein Überschreiben älterer Zieleinträge erforderlich.

Die standardisierte Erfassung von Fallverläufen ist anhand von Querschnittsdaten nur möglich, wenn der Datenbestand zu regelmäßigen Intervallen in eine Auswertungsdatei gespeichert wird und die Daten zu bestimmten Stichtagen in Datenreihen verkettet werden. Dies war für die Fallstatistik des Modellprojekts zunächst beabsichtigt, erwies sich dann aber auf Grund der Zeitstrukturen des Beratungsgeschehens und der Schwierigkeit, diese zu dokumentieren (vgl. 2.4.3), als wenig praktikabel. Für die überarbeitete Version, die künftig einsetzbar sein soll, ist vorgesehen, jeden einzelnen Beratungskontakt mit Datum und Texteintrag vollständig zu erfassen, um so den zeitlichen Verlauf der Beratung künftig besser zu dokumentieren.

### 2.2.3 Ergebnisse und Auswertungsmöglichkeiten

Die für das Modellprojekt entwickelte EDV-Datenbank wurde im August 1998 in den Sozialbüros installiert und dort bis August 1999 zur Dokumentation der Beratungsarbeit angewandt. 57 Beraterinnen und Berater arbeiteten während dieses Zeitraums kürzer oder länger mit dem Dokumentationsverfahren, das auf 14 Einzelplatz-PCs bzw. Servern installiert war (Übersicht 2-2).

4 Zum Konzept der Handlungsformen vgl. Kapitel 3.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Übersicht 2-2: Datenerhebung mit der Falldokumentation

Sozialbüro	Erhebungseinheiten	Voll-erhebung	Berater/innen		
			m	w	insg.
Bielefeld	1	ja		2	2
Hamm	1	ja	1	4	5
Kleve	3	ja	2	2	4
Köln	5	nein	7	18	25
Mönchengladbach	1	nein	1	2	3
Münster	3	ja	2	2	4
Rheine	1	ja	1	3	4
Zusammen	15		14	33	47

Übersicht 2-3: Sozialbüros Kleve, Köln, Mönchengladbach nach Beratungsstellen und Gewichtungsfaktoren

Sozialbüro	Beratungsstellen	erfasste Fälle 07/99	Gewichtungsfaktor
Kleve	Kleve A: Caritas-Verband	185	16,4
	Kleve B: Selbsthilfe e.V. (bis 4/99)	118	
	Geldern: Diakonisches Werk	141	
	zusammen	444	
Köln	Hilfe zur Arbeit (Zi. 5)	28	1,1
	Hilfe zur Arbeit (Zi. 1)	25	
	Jobbörse Innenstadt	67	
	Bezirksamt Mitte (sichernde Hilfe)	38	
	Bezirksamt Mitte (aktivierende Hilfe)	36	
	zusammen	194	
M'gladbach			8,8

Während die Datenverwaltung auf drei Einzelplatz-PCs im Sozialbüro Münster rein arbeitsorganisatorische Gründe hatte, bestanden die Sozialbüros Kleve und Köln aus mehreren räumlich getrennten Beratungseinrichtungen mit unterschiedlichen Arbeitsansätzen, die daher ihre Fälle getrennt voneinander dokumentierten. Bei der Interpretation der nachstehenden Tabellen ist zu berücksichtigen, dass für Kleve und Köln aggregierte Daten verschiedener Beratungsstellen nachgewiesen werden (vgl. Übersicht 2-2).

Im knapp einjährigen Einsatzzeitraum der Falldokumentation wurden in den sieben Sozialbüros Daten von etwa 2 800 Rat Suchenden erfasst, was nach Gewichtung der stichprobenartigen Dokumentation in Köln und Mönchengladbach etwa 6 600 Fällen entspricht.

Allein für die Fälle, in denen die Zahl der Kontakte erfasst wurden, ergibt sich eine Gesamtzahl von 11 300 bzw. nach Gewichtung von 21 200 persönlichen Beratungsgesprächen. Unter Berücksichtigung der durchschnittlichen Haushaltsgrößen der Rat Suchenden errechnet sich eine Gesamtzahl von 14 700 Personen, die während des letzten Jahres der Projektlaufzeit von der Sozialberatung erreicht wurden und für die Daten erhoben wurden. (Tabelle 2-1; in den nachstehenden Tabellen gehen Köln und Mönchengladbach stets mit ihren gewichteten Ergebnissen in die Durchschnittswerte für das Modellprojekt ein.) Im Sozialbüro Rheine wurden alle Beratungsdaten des Jahres 1998 in die EDV-Datenbank eingetragen, so dass der dortige Fallbestand auch etwa 180 Rat Suchende einschließt, die zum Zeitpunkt der Einführung des Dokumentationsverfahrens nicht in Beratung waren – dies entspricht 21 % der in Rheine dokumentierten Fälle.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Für Rheine verzeichnet die Statistik 181 Fälle, bei denen der letzte Beratungskontakt vor Einführung der Falldokumentation stattfand.

### Wichtig: Lesehinweis zu den Tabellen in diesem Kapitel

- Die Tabellen stellen die **Ergebnisse nach den sieben Standorten** des Modellprojekts dar. Für die Standorte, an denen Fälle in mehreren Datenbanken erfasst wurden, wird nur das Gesamtergebnis dargestellt.
- In den meisten Tabellen finden sich **Prozentangaben für zwei oder mehr verschiedene Basiszahlen**:  
**Einzelergebnisse** werden in **Prozent der Fälle** ausgewiesen, für die sich in der Falldokumentation zum Gegenstand der Tabelle **auswertbare Einträge finden**. Für diese Basiszahl, die natürlich für jedes Merkmal verschieden ausfällt, steht am Ende eines Tabellenblocks die Zeile »insgesamt: 100« (Zusätzliche Ergebnisse, die ein anderes Merkmal zur Basis haben, werden als »nachrichtlich« ausgewiesen.)  
 Um die Aussagekraft dieser Einzelergebnisse auszuweisen, wird für jedes dargestellte Merkmal der Anteil der »**Fälle mit gültigen Werten**« am **gesamten ausgewerteten Fallbestand** angegeben. Er liegt in der Regel unter 100%.
- Werden Merkmale dargestellt, für die in jedem Fall nur ein Ergebnis möglich ist (z. B. Geschlecht o. a.), so können bei der Summe der einzelnen Prozentangaben **Rundungsabweichungen** vorkommen.
- Bei anderen Merkmalen (z. B. Einkommensarten, Beratungsinhalten) können in jedem Fall mehrere Ergebnisse zutreffen. Bei solchen »**Mehrfachnennungen**« lassen sich die Einzelergebnisse nicht auf 100% addieren. (Zu Zeile »insgesamt: 100« s.o.)
- Werden bei der Auswertung aus Gründen der Übersichtlichkeit nur **häufige oder besonders bedeutsame Merkmalsausprägungen** berücksichtigt, so wird dies durch den Hinweis »darunter« oder »ausgewählte Ergebnisse« angezeigt. Auch bei solchen Merkmalen darf die abschließende Zeile »insgesamt: 100«, die immer den Basiswert (s.o.) ausweist, nicht als Summe der Einzelergebnisse missverstanden werden.
- Grundlage der Prozentangaben in den Tabellen sind die »gewichteten« (hochgerechneten) Ergebnisse der Falldokumentation, die an zwei Standorten in Form einer Stichprobe erfolgte. In den wenigen Tabellen, die auch **absolute Werte** enthalten, werden diese als ganze Zahlen ausgewiesen. Rundungsbedingt können in solchen Tabellen die Fallzahlen der Spalte »Gesamt« um eins von der Summe der ganzzahligen Ergebnisse für die sieben Standorte abweichen.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-1: Dokumentierte Beratungsarbeit und Datenbestand**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
erfasste Fälle 10/98 bis 07/99								
Summe	281	318	444	194	299	368	859	2763
Persönliche Kontakte								
Durchschnitt	5,5	4,4	2,8	5,0	2,2	3,3	6,5	4,6
Summe	1492	1108	1192	729	569	835	5416	11341
Fälle m. Angaben z. Kontakten	272	252	429	145	264	253	828	2443
Telefonische Kontakte								
Durchschnitt	6,5	4,2	4,2	4,3	2,4	2,1	5,7	4,7
Summe	801	759	1146	537	156	206	2954	6559
Fälle m. Angaben z. Kontakten	124	182	273	125	66	100	518	1388
gewichtete Fälle 10/98 bis 07/99								
Summe	281	318	444	1494	2631	368	859	6396
durchschnittl. Haushaltgröße	2,8	2,3	2,6	1,9	2,1	1,9	2,6	2,3
erreichte Personen insgesamt	784	722	1150	2764	5552	707	2199	14701
Persönliche Kontakte								
Durchschnitt	5,5	4,4	2,8	5,5	2,2	3,3	6,5	3,9
Summe	1492	1108	1192	6122	5007	835	5416	21173
Fälle m. Angaben z. Kontakten	272	252	429	1115	2323	253	828	5472
Telefonische Kontakte								
Durchschnitt	6,5	4,2	4,2	4,1	2,4	2,1	5,7	4,1
Summe	801	759	1146	3904	1373	206	2954	11143
Fälle m. Angaben z. Kontakten	124	182	273	963	581	100	518	2740

Für diesen Fallbestand ließen sich, nachdem mit einer Aktualisierung der Falldokumentation im Februar 1999 auch der Umfang des Datenexports erweitert wurde, je Fall 322 Individualmerkmale frei auswerten (277 kodierte numerische Variablen, 40 freie Texteinträge sowie fünf für die Anonymisierung unbedenkliche persönliche Hilfsmerkmale). Von Oktober 1998 bis August 1999 wurden die Datenbestände aller im Modellprojekt installierten Datenbanken jeweils zum Monatsende teilanonymisiert gespeichert und von der wissenschaftlichen Begleitung zu einem Gesamtdatenbestand aggregiert. Die Tabellen in diesem Bericht weisen den aufgewachsenen Fallbestand im Juli 1999 (einen Monat vor Ende der Projektlaufzeit) aus, wobei die Ergebnisse der Kölner und Mönchengladbacher Stichprobenerfassung hochgerechnet (gewichtet) in die Auswertung eingehen. Dieser Fallbestand umfasst alle Personen, die während des Erfassungszeitraums in einem der Sozialbüros mindestens ein persönliches Gespräch führten. Für diesen Personenkreis wurden auch telefonische Kontakte gezählt. Dagegen wurden Personen, die lediglich eine telefonische Beratung erhielten, nicht in die Falldokumentation aufgenommen. (Telefonberatung fiel, wie eine zusätzliche Erfassung mit Strichlisten für September 1998 bis Januar 1999 ergab, vor allem in den Sozialbüros Münster und Kleve als eigenständige Beratungsform zahlenmäßig ins Gewicht.)

Die Büros maßen der Arbeit mit der Falldokumentation unterschiedlich große Bedeutung zu, was die Vergleichbarkeit der Ergebnisse stark einschränkte. Bei den beiden öffentlichen Trägern, wo die Falldokumentation zusätzlich zu eigenen EDV-gestützten Dokumentationsverfahren eingesetzt wurde und wo zugleich Akten in Papierform geführt werden mussten, hatte der zusätzliche Erhebungsaufwand sicher Auswirkungen auf die Datenqualität. Weitere Unterschiede in der Datenqualität gehen auf unterschiedliche Verfahrensweisen zur Erfassung von Daten zurück:

- Bei mindestens einem der öffentlichen Träger fand die Eingabe ganz oder teilweise während des Beratungsgesprächs statt.
- In wenigstens zwei Sozialbüros wurden Aufzeichnungen, welche die Fachkräfte nach den Beratungsgesprächen anfertigten, später von einer Verwaltungskraft in die Datenbank eingegeben.
- In wenigstens zwei Sozialbüros erfassten und aktualisierten die Beraterinnen und Berater ihre kundenbezogenen Informationen nach den Beratungsgesprächen in der Datenbank.

Auch die Büros, in denen die EDV-Datenbank zum wichtigsten Hilfsmittel für die Verwaltung kundenbezogener Informationen wurde, griffen in unterschiedlichem Umfang auf zusätzliche Dokumentationsverfahren in Papierform zurück. (Hierzu zählten z.B. Kopien von Schriftstücken der Klientinnen und Klienten, Gesprächsaufzeichnungen der Fachkräfte sowie Karteien für besondere Hilfeangebote.) Wie sich die Beratungsarbeit der Sozialbüros durch den Einsatz der Dokumentation veränderte, wurde jedoch nicht mehr systematisch untersucht.

Da aus den oben (2.2.1) genannten methodischen Erwägungen von den Anwenderinnen und Anwendern keine vollständige Erfassung aller definierten Merkmale verlangt wurde, ergeben sich für die einzelnen Sozialbüros bei vielen Merkmalen deutlich unterschiedliche Anteile von Fällen ohne gültigen Wert. Aus welchen Gründen wichtige Informationen bei einem von Sozialbüro zu Sozialbüro verschiedenen Teil der Rat Suchenden nicht erfasst wurden, wäre zum besseren Verständnis der Beratungsarbeit von großem Interesse, ließ sich aber im Rahmen des Modellprojekts nicht mehr aufklären. Bei der vergleichenden Interpretation der nachstehend präsentierten Ergebnisse sind diese Unterschiede im Erfassungsgrad jedenfalls stets mit zu berücksichtigen. In den nachfolgenden Tabellen beziehen sich die Prozentangaben für einzelne Merkmalsausprägungen immer auf die Fälle »mit gültigen Werten« (=100%). Nachrichtlich

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

wird auch der Anteil dieser »gültigen Werte« am gesamten Fallbestand ausgewiesen.

Die Falldokumentation stellte das umfassendste Untersuchungsinstrument der wissenschaftlichen Begleitung dar; als einziges kam es in allen Sozialbüros gleichermaßen zum Einsatz. Trotz aller Einschränkungen hinsichtlich Datenqualität und Vergleichbarkeit werden in den Ergebnissen der Fallstatistik Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Sozialberatung in den verschiedenen beteiligten Einrichtungen deutlich sichtbar. Allein die Falldokumentation lieferte für drei der vier Ebenen Daten, auf denen Beratung untersucht werden kann – nämlich für den einzelnen Beratungsfall, für die Arbeit einzelner Fachkräfte sowie der gesamten Beratungsstelle. (Die vierte Untersuchungsebene bildet das einzelne Beratungsgespräch. Hierfür mussten qualitative Verfahren der Gesprächsanalyse eingesetzt werden.) So kam der Fallstatistik eine Brückenfunktion bei der Prüfung von Hypothesen und qualitativen Befunde der wissenschaftlichen Begleitung zu.

Forschungsdesigns, in denen quantitativ-statistische und qualitative Untersuchungsmethoden gleiches Gewicht haben, stellen in den empirischen Sozialwissenschaften eher die Ausnahme als die Regel dar. Häufig dienen qualitative Untersuchungsmethoden nur dazu, ein quantitatives Erhebungsinstrument zu entwickeln. In der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojekts Sozialbüros dagegen sollte die Fallstatistik die Ergebnisse von Interviews, Gruppengesprächen und Gesprächsbeobachtungen interpretieren und validieren helfen, während die qualitativen Untersuchungsergebnisse die Weiterentwicklung des EDV-gestützten Dokumentationsverfahren konzeptionell anleiten und die Fragestellungen für die Auswertung der Fallstatistik präzisieren helfen sollten. Dieser Anspruch konnte in der zweiten Hälfte der Projektlaufzeit vor allem aus praktischen Gründen nicht befriedigend eingelöst werden. Die Falldokumentation musste mit einem sehr vorläufigen theoretischen Rüstzeug erstellt werden, ohne dass ihre Datenstruktur später mit den theoretischen Verallgemeinerungen und der Weiterentwicklung der Untersuchungsfragen Schritt halten konnte. Schließlich erwies es sich in der Schlussphase des Projekts als unmöglich, mit den verfügbaren Arbeitskapazitäten die Ergebnisse der qualitativen Untersuchungsverfahren und der Fallstatistik parallel auszuwerten und im gebotenen Maße kritisch aufeinander zu beziehen.

Der im Modellprojekt Sozialbüros entstandene Datenbestand bietet weitaus reichere Auswertungsmöglichkeiten als etwa die gesetzliche Sozialhilfestatistik, deren Aussagekraft im Wesentlichen auf solche Merkmale beschränkt bleibt, die zur Prüfung von Anspruchsvoraussetzungen benötigt werden. Soweit in den nachstehenden Tabellen Vergleichsdaten der Bezieherinnen und Bezieher von Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU) herangezogen werden, stammen diese aus einer Sonderauswertung der amtlichen Ergebnisse der Sozialhilfestatistik zum 31.12.1997, die das Zentrum für interdisziplinäre Ruhrgebietsforschung (ZEFIR) der Ruhr-Universität Bochum für die Projektstandorte erstellte.<sup>6</sup>

Insbesondere wurden im Modellprojekt bislang nicht verfügbare Daten über den Bedarf an Information, Beratung und Unterstützung dokumentiert, den Menschen in prekären materiellen Lebenslagen haben. Im Rahmen der Arbeit an diesem Bericht konnten keineswegs alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, die dieser Datenbe-

stand für Wissenschaft und Sozialplanung bietet. Anhand der nunmehr vorliegenden Erfahrungen beim Einsatz der Falldokumentation in der Beratungsarbeit (Erfassungsroutinen, Datenqualität, Datenverwendung) sollen im Begleittext zur überarbeiteten Version der EDV-gestützten Falldokumentation die Möglichkeiten dieses Dokumentationsverfahrens bei der Selbstevaluation der Beratungsarbeit und bei der Sozialplanung ausführlicher erörtert werden.

### 2.3

#### Die Rat Suchenden im Spiegel der Falldokumentation

##### 2.3.1 Geschlecht und Haushaltstypen

In den Sozialbüros der freien Träger und Trägergemeinschaften wurden überwiegend Frauen beraten: ihr Anteil an den Rat Suchenden (Tabelle 2.2) lag zwischen 56,7 % (Rheine) und 70,1 % (Bielefeld). Dagegen wurden bei den beiden öffentlichen Trägern mehrheitlich Männer beraten (Mönchengladbach: 55,7 %; Köln 53,9 %).

Berücksichtigt man zusätzlich, in welchen Haushaltstypen die Rat Suchenden lebten, so gehen die hohen Frauenanteile im Fallbestand der freien Träger offenbar wesentlich auf den Beratungsbedarf allein erziehender Frauen zurück: In den Sozialbüros Kleve, Hamm, Münster und Rheine waren zwei von fünf beratenen Frauen allein erziehende Mütter, ihr Anteil an allen Rat Suchenden liegt zwischen 23,2 % (Rheine) und 31,4 % (Kleve). Auch Paare mit Kindern sind im Fallbestand der freien Träger (mit Ausnahme von Münster) stark vertreten, so dass an einigen Standorten (Rheine und Kleve) in jedem zweiten Haushalt, der beraten wurde, Kinder leben. Deutliche geschlechtsspezifische Unterschiede zeigen sich bei den Anteilen allein lebender Rat Suchender: Unter den Männern, die in die Sozialberatung der freien Träger kamen, bilden Alleinlebende mit etwa 40 % die größte Gruppe, wogegen nur etwa 20 % der beratenen Frauen allein lebten. Die Haushaltsstrukturen der Rat Suchenden im Sozialbüro Bielefeld weichen auffällig von der anderer Sozialbüros in freier Trägerschaft ab: 21,5 % der Beratenen leben noch im Haushalt der Eltern, und unter den beratenen Eltern spielen Alleinerziehende mit 10,9% eine deutlich geringere Rolle als Paare mit Kindern (21,9 %). Diese Besonderheiten müssen im Zusammenhang mit den hohen Aussiedleranteilen unter den Bielefelder Rat Suchenden interpretiert werden. In Münster lebte eine erhebliche Minderheit der Beratenen in eheähnlichen Gemeinschaften (12,4 %) und Wohngemeinschaften (4 %); dies dürfte sich plausibel mit dem größeren Gewicht Studierender unter der Münsteraner Wohnbevölkerung erklären lassen.

Der Fallbestand der beiden öffentlichen Träger setzt sich nach Geschlecht und Haushaltsstruktur deutlich anders zusammen. Beraten wurden hier überwiegend allein lebende Männer und Frauen (Köln 51,2 %, Mönchengladbach 41,6 %) sowie Männer, die mit einer Partnerin und Kindern lebten. Der Anteil allein erziehender Mütter an den Beratenen (Köln: 17,2 %; Mönchengladbach: 11,6 %) ist deutlich geringer. Mütter, die mit einem Partner leben, wurden fast gar nicht beraten.

<sup>6</sup> Mit diesen Daten wurden z. Tl. eigene Berechnungen angestellt; für das Sozialbüro Kleve wurden wegen seines weiten Einzugsbereichs (vgl. 2.4.1) die HLU-Daten des Landkreises herangezogen.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-2: Fälle nach Geschlecht und Haushaltstypen

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	Gesamt
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Fälle nach Geschlecht</b>								
m	29,9	39,7	33,3	53,9	55,7	35,0	43,3	48,9
w	70,1	60,3	66,7	46,1	44,3	65,0	56,7	51,1
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	100,0	99,1	99,3	98,9	96,7	95,4	99,8	98,0
<b>Fälle nach Haushaltstyp</b>								
allein lebend	18,6	26,8	27,5	51,2	41,6	30,5	29,9	38,8
allein erziehend	10,9	29,2	31,4	17,2	11,6	28,0	23,1	17,8
Ehegemeinschaft	32,8	21,4	19,0	20,7	23,6	17,3	30,2	23,4
eheähn. Gem.	4,4	6,8	10,1	2,7	8,6	12,4	6,2	6,9
(Paare mit Kindern im Haushalt)	(23,0)	(16,9)	(20,6)	(17,8)	(22,1)	(11,8)	(25,5)	(20,6)
Wohngemeinschaft	1,5	1,4	2,3	4,3	0,4	4,0	2,0	2,0
im Haushalt d. Eltern	21,5	12,5	4,4	3,0	7,9	2,6	5,5	6,6
kein Privathaushalt	1,1		0,7			0,9	0,5	0,2
sonstiges	2,2	1,7	4,6	1,0	1,5	1,2	2,1	1,7
unbekannt	6,9	0,3			4,9	3,2	0,7	2,5
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	97,5	92,8	98,2	97,1	89,3	94,3	100,0	94,0
davon männlich, nur ausgewählte Haushaltstypen								
allein lebend	15,9	40,0	39,6	51,3	41,6	43,3	41,2	43,3
allein erziehend		3,5	1,4		0,7	0,8	1,1	0,7
Paare mit Kindern im Haushalt	25,6	20,0	27,8	31,2	32,2	15,0	31,0	30,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	97,6	92,0	98,0	97,5	92,5	97,6	100,0	95,3
davon weiblich, nur ausgewählte Haushaltstypen								
allein lebend	19,8	17,9	21,3	51,1	41,9	23,4	21,2	34,6
allein erziehend	15,6	45,8	46,4	37,0	25,6	41,7	39,7	34,0
Paare mit Kindern im Haushalt	21,9	15,1	17,2	2,4	8,5	10,6	21,4	11,4
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	97,5	94,2	99,0	98,8	91,4	95,6	100,0	95,8

Da die Beratung in Köln und Mönchengladbach Teil des Verfahrens der Sozialhilfegewährung ist, bringen diese Zahlen vor allem Auswahlkriterien des Trägers zum Ausdruck. Dies wird deutlich, vergleicht man den Fallbestand der Sozialberatung mit dem Fallbestand in der Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU). In Tabelle 2-3 wird dieser Vergleich auf die Rat Suchenden beschränkt, die zum Zeitpunkt der Beratung HLU bezogen oder zu Fragen des HLU-Bezugs beraten wurden (»HLU-Fälle«, vgl. hierzu ausführlich 2.3.5). Bei den Sozialhilfeträgern im Modellprojekt liegen die Anteile der HLU-Bezieherinnen mit Werten zwischen 55 % und 60 % dicht beieinan-

der (Mönchengladbach: 58,3 %, Köln: 56,7 %). Während in den anderen Sozialbüros Frauen in der Sozialberatung noch stärker vertreten sind als im HLU-Bezug, sind sie jedoch in Köln (45,9 %) und Mönchengladbach (43,0 %) deutlich unterrepräsentiert. Gleiches gilt für die Anteile allein erziehender Frauen bei diesen beiden Trägern. Auf diese Personengruppe entfielen z.B. in Mönchengladbach 30,6 % aller HLU-Bedarfsgemeinschaften, aber nur 9,9 % der Beratungsfälle. Umgekehrt sind allein lebende Männer unter den HLU-Beratungsfällen gegenüber ihrem Anteil an den HLU-Beziehern überrepräsentiert.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-3: Rat Suchende und HLU-Beziehende nach Geschlecht und Haushaltstypen**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>HLU-Bezieher 31.12.1997 nach Geschlecht</b>								
männlich	44,3	42,4	39,3	43,3	41,7	43,6	42,8	42,9
weiblich	55,7	57,6	60,7	56,7	58,3	56,4	57,2	57,1
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>HLU-Fälle* in der Sozialberatung (07/99) nach Geschlecht</b>								
männlich	36,6	35,8	29,9	54,1	54,3	30,6	37,4	48,4
weiblich	63,4	63,2	69,8	45,9	43,0	65,8	62,5	50,1
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>HLU-Bedarfsgemeinschaften 31.12.1997 nach Geschlecht und ausgewählten Haushaltstypen</b>								
einzelne HV (m)	21,4	14,7	36,5	22,7	15,9	21,9	17,3	21,7
einzelne HV (w)	32,0	23,6	7,2	31,4	26,0	24,4	24,7	28,1
Alleinerziehende (w)	17,4	31,5	46,3	20,4	30,6	29,0	28,2	24,5
Paare mit Kindern	19,3	19,7	47,4	14,8	18,1	16,8	18,9	18,3
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>HLU-Fälle in der Sozialberatung nach Geschlecht und ausgewählten Haushaltstypen</b>								
einzelne HV (m)	6,3	13,2	11,2	26,8	20,8	13,5	15,9	20,1
einzelne HV (w)	12,0	9,9	14,7	23,5	16,7	13,8	12,2	17,3
Alleinerziehende (w)	12,7	30,2	33,0	17,0	9,9	27,3	29,5	17,1
Paare mit Kindern	28,9	21,2	21,6	20,3	20,5	17,1	26,0	21,2
insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100

\*Fälle mit HLU-Bezug und/oder Beratung zu HLU

### 2.3.2 Staatsangehörigkeit und rechtlicher Status

Die Sozialbüros unterscheiden sich erheblich nach den Migrantenanteilen unter den Rat Suchenden. Durchschnittlich 9,9 % der im Modellprojekt Beratenen (11,8 % der beratenen Deutschen) waren Aussiedlerinnen und Aussiedler. In Bielefeld machten Aussiedlerinnen und Aussiedler sogar 41,1 % aller Beratenen aus, weitere 24,4 % hatten keinen deutschen Pass. Auch in Rheine bildete die Beratung von Aussiedlerinnen und Aussiedlern (26,3 %) und Nichtdeutschen (13,1 %) einen Schwerpunkt der Arbeit. In Köln waren 24,1 %, in Mönchengladbach 15,8 % der Beratenen Nichtdeutsche. Für die Sozialbüros Münster, Kleve und Hamm dagegen spielte die Beratung von Migrantinnen und Migranten mit und ohne deutschen Pass eine geringere Rolle.

**Tabelle 2-4: Rat Suchende nach Staatsangehörigkeit**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Deutsche	75,6	88,7	92,3	75,9	84,2	93,0	86,9	83,4
dar.: Aussiedler	41,1	7,0	1,9	5,4	6,2	2,8	26,3	9,9
Nichtdeutsche	24,4	11,3	7,7	24,1	15,8	7,0	13,1	16,6
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fälle mit gültigen Werten	96,1	80,8	84,9	97,4	97,7	97,3	98,8	95,9
<b>Nichtdeutsche nach Staatsangehörigkeit (Ländergruppen)</b>								
EU-Länder	9,1	13,8	17,2	7,6	10,9	4,0	22,5	11,0
Türkei	25,8	51,7	13,8	12,9	19,6	12,0	24,3	18,7
ehem. Jugoslawien	12,1	6,9	17,2	5,0	2,2		4,5	4,6
Osteuropa, ehem. UdSSR	3,0	3,4	17,2	25,2	19,6	4,0	1,8	17,6
außereuropäisch	9,1	10,3	6,9	49,3	32,6	20,0	38,7	35,8
sonstiges Land							0,9	0,1
unbekannt, staatenlos	40,9	13,8	27,6		15,2	60,0	7,2	12,2
Nichtdeutsche gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Bei den Staatsangehörigkeiten der nichtdeutschen Rat Suchenden ergibt sich ein regional sehr ungleiches Bild. Die ehemaligen Anwerbeländer sind stark vertreten, besonders die Türkei, aber auch das ehemalige Jugoslawien; auch in der Gruppe der EU-Länder überwiegen die früheren Anwerbeländer. Da sich im Einzugsbereich des Sozialbüros Hamm Einwohnerinnen und Einwohner türkischer Herkunft konzentrieren, überrascht dort weniger deren starke Dominanz unter den wenigen nichtdeutschen Rat Suchenden als vielmehr der insgesamt relativ geringe Anteil Nichtdeutscher im dokumentierten Fallbestand. In Köln, Rheine und Mönchengladbach wurde eine größere Zahl von Menschen aus außereuropäischen Ländern (Marokko, Tunesien, Sri Lanka, Irak und Iran) beraten. Migrantinnen und Migranten mit Flüchtlingsstatus spielten in der Sozialberatung mit insgesamt 208 dokumentierten Fällen (3,2 %) keine zahlenmäßig bedeutende Rolle; in den Feldern der Falldokumentation, die eine differenzierte Erfassung des ausländerrechtlichen Status ermöglichen sollten, finden sich entsprechend selten Eintragungen.

Wie ein Vergleich mit der Einwohnerstatistik der Projektstandorte und der Sozialhilfestatistik zeigt (Tabelle 2-5)<sup>7</sup>, waren Nichtdeutsche in der Sozialberatung gegenüber ihrem Bevölkerungsanteil überrepräsentiert, jedoch gegenüber ihrem Anteil an den HLU-Beziehern unterrepräsentiert. Nur in Rheine waren Nichtdeutsche unter den Rat Suchenden mit 13,1 % stärker vertreten als im HLU-Bezug (9,0 %).

### 2.3.3 Altersgruppen

In allen Sozialbüros wurden ganz überwiegend Personen im Erwerbsalter, d.h. zwischen 15 und 65 Jahren, beraten (Tabelle 2-6). Da das Alter nur eines von mehreren Kriterien für die Bestimmung des Erwerbspotenzials darstellt, ist damit jedoch noch nichts über den tatsächlichen Anteil erwerbsfähiger Rat Suchender ausgesagt; zur Problematik des Erwerbspotenzials in der Sozialhilfe vgl. Brennecke 1997.

Die Altersgruppe von 25 bis 45 Jahren war im Fallbestand aller Einrichtungen am stärksten besetzt; im gesamten Modellprojekt fielen 56,3 % der Rat Suchenden in diese Gruppe. Damit war diese gegenüber ihrem Bevölkerungsanteil (33,4 %) deutlich überrepräsentiert, selbst wenn man berücksichtigt, dass die Einbeziehung der Kinder unter 15 Jahren (die nur ausnahmsweise als Ratsuchende in Betracht kommen) die Vergleichbarkeit einschränkt. Jeweils rund ein Fünftel der Beratenen zählten zu den Heranwachsenden und jungen Erwachsenen zwischen 15 und 25 Jahren (20,2 %) und zur Altersgruppe der 45- bis 65-Jährigen (19,6 %). Ältere (ab 65 Jahren) wurden im Modellprojekt nur selten beraten; sie sind ihrem Anteil von 2,7 % im Fallbestand gegenüber ihrem Bevölkerungsanteil (15,8 %) deutlich unterrepräsentiert.

Allerdings weist der Fallbestand einiger Sozialbüros eine etwas abweichende Altersstruktur auf. In Bielefeld sind alle Altersgruppen annähernd gleich stark besetzt; hier wurde auch eine größere Zahl älterer Menschen beraten (14,6 %). In Mönchengladbach lag offenbar ein zweiter Schwerpunkt auf der Beratung jüngerer HLU-Bezieherinnen und -Bezieher (26,8 %), in Köln auf der Arbeit mit 45- bis 65-Jährigen.

**Tabelle 2-5: Vergleichszahlen zum Anteil Nichtdeutscher in der Sozialberatung**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
Anteile Nichtdeutscher an:	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Einwohnern (31.12.1997)	13,0	11,6	8,2	19,6	11,0	7,0	6,8	13,9
HLU-Beziehern 31.12.1997	35,3	15,0	16,9	32,9	22,1	21,8	9,0	27,7
HLU-Haushaltsvorst. (31.12.1997)	23,9	12,2	10,9	26,6	17,6	17,9	8,2	22,0
Fälle, Sozialberatung (07/99)*	24,4	11,3	7,7	24,1	15,8	7,0	13,1	16,6
HLU-Fälle**, Sozialberatung*	21,3	11,0	7,0	24,3	16,0	7,0	11,5	16,6
* Basis: Fälle mit gültigen Werten								
** Fälle mit HLU-Bezug und/oder Beratung zu HLU								

<sup>7</sup> Die Einwohnerdaten für die Modellstandorte zum 31.12.1997 stellte das Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik des Landes Nordrhein-Westfalen freundlicherweise aus der Landesdatenbank zur Verfügung. HLU-Daten: ZEFIR, vgl. den Nachweis in 2.2.3.



## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-6: Rat Suchende nach Altersgruppen

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
<b>Altersgruppen</b>	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
unter 15 J.	5,0	0,7	-	1,1	1,0	0,5	1,6	1,2
15 b.u. 25 J.	28,3	24,7	14,3	10,2	26,8	10,6	17,9	20,2
25 b.u. 45 J.	30,4	56,6	60,6	59,0	56,4	74,8	51,2	56,3
45 b.u. 65 J.	21,7	17,9	20,1	27,1	15,1	11,5	22,6	19,6
65 J. u. älter	14,6	-	5,0	2,5	0,7	2,8	6,7	2,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fälle mit gültigen Werten	85,4	87,7	77,3	98,7	99,7	59,2	81,4	91,9
Vergleichszahlen der Einwohnerstatistik (31.12.1997)								
unter 15 J.	15,2	17,0	18,3	14,2	16,1	14,1	17,5	15,4
15 b.u. 25 J.	10,9	11,4	10,6	10,1	10,1	11,6	11,6	10,6
25 b.u. 45 J.	31,2	30,5	31,6	34,6	31,9	37,4	32,7	33,4
45 b.u. 65 J.	24,6	25,0	24,4	25,8	25,6	21,8	23,8	24,8
65 J. u. älter	18,1	16,2	15,2	15,4	16,3	15,2	14,4	15,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 2.3.4 Einkommensverhältnisse und Schulden

Die Falldokumentation ermöglichte Angaben zu den Einkommensarten, aus denen sich das Haushaltseinkommen der Rat Suchenden zusammensetzte, zur Einkommenshöhe und zur Höhe der bezogenen Hilfe zum Lebensunterhalt, zur aktuellen Bezugsdauer von HLU sowie von SGB-III-Leistungen und zum früheren Leistungsbezug. Während alle Sozialbüros in ihrer Beratungspraxis für die meisten Beratungsfälle die bezogenen Einkommensarten dokumentierten, wurden nur bei den beiden öffentlichen Trägern darüber hinaus auch in größerer Zahl Angaben zur Höhe der HLU-Leistungen und des Haushaltsnettoeinkommens sowie zur Bezugsdauer erfasst. Für diese Daten ist daher wegen der insgesamt geringen Zahl gültiger Werte keine vergleichende Auswertung möglich.

Tabelle 2-7: Einkommen der Rat Suchenden nach Einkommensarten

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Sozialhilfe	43,4	64,0	53,4	91,6	91,1	54,8	45,1	77,6
dar.: HLU	42,9	64,0	53,2	91,6	91,1	54,8	45,1	77,6
andere Grundsicherungsleistungen	6,1	27,2	25,1	76,0	54,8	18,8	51,8	52,6
dar. Wohngeld	5,2	27,2	24,6	76,0	54,8	18,8	51,3	52,5
Leistungen für Kinder	39,2	33,7	56,5	33,7	33,6	36,1	45,6	37,1
Leistungen nach SGB III	19,3	37,2	29,1	5,2	19,9	22,0	27,0	18,8
Alterssicherung, Invalidität	27,8	1,9	12,2	6,8	1,0	5,6	14,0	6,1
Erwerbseinkommen	21,7	9,2	28,4	20,2	17,1	27,3	30,3	20,8
Sonstiges Einkommen	1,9	5,7	4,3	3,8	3,4	7,6	4,9	4,0
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Gültige Werte zu Einkommensarten	75,4	82,1	89,0	97,4	97,7	92,7	95,6	94,7
Gültige Werte zum HLU-Betrag	2,1	4,4	28,4	83,9	19,1	6,8	8,4	31,2
Gültige Werte zur Einkommenshöhe	13,9	10,1	54,1	81,6	21,7	13,6	37,4	38,7
Gültige Werte z. Dauer d. HLU-Bezugs	2,8	9,4	9,2	89,2	52,5	3,5	5,5	44,6

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Wie Tabelle 2-7 zeigt, war Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU) für die im Modellprojekt beratenen Personen die wichtigste Einkommensart (77,6 %), gefolgt von Wohngeld (52,5 %)⁸ und Leistungen für Kinder (37,1 %, vgl. Tabelle 2-8). Da die Beratung in Köln und Mönchengladbach in den meisten Fällen Teil der Sozialhilfegewährung war, standen dort über 90 % aller beratenen Personen zum Zeitpunkt der Erfassung im Sozialhilfebezug. Für die Sozialberatung der freien Träger gilt dies jedoch nicht: Nur etwa die Hälfte der Rat Suchenden dieser Sozialbüros bezog zum Zeitpunkt der Beratung HLU. Am niedrigsten lag der Anteil der HLU-Bezieherinnen und -Bezieher im Fallbestand in Bielefeld (42,9 %). In Hamm dagegen, wo das Sozialamt in die Trägerschaft des Sozialbüros einbezogen war und Fälle dorthin verwies, machten HLU-Bezieherinnen und -Bezieher 64,0 % der Rat Suchenden aus. In diesen Zahlen wird deutlich, dass eine wichtige Aufgabe der Sozialberatung in freier Trägerschaft darin bestand, Menschen mit Einkommensproblemen vor Inanspruchnahme von Sozialhilfe zu beraten (vgl. hierzu ausführlich 2.3.5).

Tabelle 2-8 weist die Leistungen aus, die Rat Suchende für ihre Kinder bezogen, also auch solche, die HLU-Beziehenden auf die Sozialhilfe angerechnet wurden. Die wichtigste dieser Leistungen war das Kindergeld, worauf 35,3 % aller Rat Suchenden Anspruch hatten. Häufiger als anderswo zeichneten die Sozialbüros Kleve und Münster darüber hinaus den Bezug von Erziehungsgeld, Unterhaltsvorschuss und privatem Unterhalt.

Die Anteile der Rat Suchenden mit Ansprüchen auf Einkommensersatzleistungen nach SGB III fallen von Standort zu Standort sehr unterschiedlich aus. Im Sozialbüro Hamm, das während des Erfassungszeitraums Arbeitslose auch im Auftrag des Arbeitsamts beriet, bezogen 37,2 % der Rat Suchenden Leistungen der Arbeitslosenversicherung. Das Sozialamt Köln dagegen, das gleichfalls eine Kooperationsvereinbarung mit dem örtlichen Arbeitsamt hat, wählte offenbar vorwiegend HLU-Bezieher zur Beratung aus, die keinen Anspruch auf Lohnersatzleistungen hatten. Ansprüche auf Arbeitslosenhilfe waren mit 11,7 % aller dokumentierten Fälle etwa doppelt so häufig wie Ansprüche auf Arbeitslosengeld (5,3 %)

**Tabelle 2-8: Leistungen für Kinder nach Einkommensarten**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Leistungen für Kinder insg.	39,2	33,7	56,5	33,7	33,6	36,1	45,6	37,1
Erziehungsgeld	3,3	2,7	7,6	1,8	3,1	8,8	6,8	3,9
Unterhaltsvorschuß	3,3	7,7	14,9	3,3	1,4	10,6	7,3	4,4
Kindergeld	37,3	31,4	53,2	33,0	32,2	29,0	43,7	35,3
Privater Unterhalt	5,2	6,5	13,2	2,0	3,1	12,3	7,4	4,8
in Prozent aller Fälle mit Einkommensangaben								

**Tabelle 2-9: Leistungen nach SGB III**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Leistungen nach SGB III insg.	19,3	37,2	29,1	5,2	19,9	22,0	27,0	18,8
Arbeitslosengeld	6,1	7,7	7,1	-	6,5	8,5	7,4	5,3
Arbeitslosenhilfe	11,3	29,5	21,0	3,9	12,3	11,4	13,4	11,7
Andere Leist. n. SGBIII	1,9	0,8	2,0	1,3	1,0	2,3	6,5	2,0
in Prozent aller Fälle mit Einkommensangaben								

8 Die Version der Falldokumentation, die im Modellprojekt zum Einsatz kam, unterschied noch nicht zwischen pauschalitem Wohngeld und Tabellenwohngeld.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Da Ältere im Fallbestand nur gering vertreten waren, spielen Alterssicherungsleistungen in der Statistik der Einkommensarten eine untergeordnete Rolle. Nur im Sozialbüro Bielefeld, das in größerem Umfang Ältere beriet, wurden eigene Altersrenten (17,5 %) oder Hinterbliebenenrenten (8,0 %) häufiger als Einkommen genannt. Unter den sonst möglichen Leistungen für Ältere oder Invalide erwiesen sich nur Erwerbsunfähigkeitsrenten als zahlenmäßig bedeutsam; Unfallrenten, betriebliche Renten, Versorgungsbezüge und Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung blieben im Modellprojekt ohne Bedeutung.

**Tabelle 2-10: Wichtigste Leistungen für Ältere oder Invalide**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	
Alterssicherung, Invalidität insg.	27,8	1,9	12,2	6,8	1,0	5,6	14,0	6,1
Eigene Altersrente	17,5	0,8	4,6	3,2	-	2,1	8,5	3,0
Hinterbliebenenrente	8,0	0,8	4,3	0,6	0,3	0,9	2,6	1,3
Erwerbsunfähigkeitsrente	4,2	0,4	2,3	1,8	0,7	2,3	3,5	1,6
in Prozent aller Fälle mit Einkommensangaben								

Im Durchschnitt trugen in jedem fünften Fall (20,8 %) Erwerbseinkommen (einschließlich Einkommen aus geringfügiger Beschäftigung) zur Existenzsicherung der beratenen Haushalte<sup>9</sup> bei. Größere Anteile erwerbstätiger Rat Suchender verzeichneten die Sozialbüros Rheine (30,3 %), Kleve (28,4 %) und Münster (27,3 %); in Hamm war nur jeder zehnte Rat Suchende erwerbstätig.

**Tabelle 2-11: Erwerbseinkommen**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Erwerbseinkommen insg.	21,7	9,2	28,4	20,2	17,1	27,3	30,3	20,8
Eink. aus unselbst. Arbeit	16,0	9,2	25,6	18,0	12,7	24,0	27,3	17,4
dar.: geringfügige Beschäftigung	3,8	1,1	9,4	6,8	1,0	4,1	4,4	3,7
Eink. aus selbst. Arbeit	5,7	-	2,8	2,3	4,5	3,2	3,2	3,4
In Prozent aller Fälle mit Einkommensangaben								

71,9 % der im Modellprojekt beratenen Personen bestritten ihren Lebensunterhalt ausschließlich aus sozialstaatlichen Transferleistungen (Tabelle 2-12). In 14,1 % der Fälle bildete HLU das einzige Einkommen. Den meisten der 77,6 % HLU-Bezieher wurden jedoch andere Einkommen auf die Sozialhilfe angerechnet.

<sup>9</sup> Die im Modellprojekt eingesetzte Version der Falldokumentation erlaubt noch keine Unterscheidung zwischen dem eigenen Einkommen der jeweils beratenen Person und Einkommen anderer Haushaltsmitglieder.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-12: HLU in Verbindung mit anderen Einkommensarten**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
HLU, ausgewählte andere Einkommen								
nur HLU	13,7	22,2	9,4	7,1	20,2	17,3	5,5	14,1
HLU, Wohngeld	1,9	22,6	13,7	75,2	53,4	14,1	33,4	48,0
HLU, Leistungen für Kinder	20,3	26,1	33,2	31,8	30,1	25,2	24,4	29,2
HLU und Leistungen nach SGB 3	3,8	12,3	10,6	4,6	19,5	5,0	7,4	12,0
HLU, Arbeitslosengeld	0,9	3,1	2,3	-	6,5	2,1	2,4	3,5
HLU, Arbeitslosenhilfe	2,4	8,8	8,1	3,3	12,3	2,3	3,2	7,6
HLU, andere Leist. n. SGB III	0,5	0,8	0,5	1,3	0,7	0,6	1,9	1,0
HLU, Erwerbseinkommen	2,8	3,8	12,2	13,6	8,6	7,9	5,6	9,2
HLU, Alterssicherung/Invalidität	6,6	0,8	3,8	6,8	1,0	2,9	3,8	3,3
nur Sozialtransfers	73,1	80,1	58,7	74,4	77,1	57,5	60,5	71,9
Fälle mit Einkommensangaben insg.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fälle mit gültigen Werten	75,4	82,1	89,0	97,4	97,7	92,7	95,6	94,7

In 48,0 % der Fälle wurde HLU mit Wohngeld kombiniert. (Dass diese Leistungskonstellation bei den verschiedenen Sozialbüros unterschiedlich häufig erfasst wurde, geht wohl auf Unsicherheiten über die gesonderte Erfassung des pauschalierten Wohngelds zurück, vgl. Anmerkung 8). 29,2 % der Rat Suchenden wurden Leistungen für Kinder (vor allem Kindergeld) auf den HLU-Anspruch angerechnet. Deutlich seltener wurde ergänzende HLU auf Grund zu geringer Ansprüche ans Arbeitsamt (12,0 %) bzw. nicht existenzsichernde Erwerbseinkommen (9,2 %) bezogen. Bei diesen Einkommenskonstellationen zeigen sich jedoch deutliche örtliche Unterschiede: In Mönchengladbach, Hamm und Kleve hatte ein größerer Teil der Rat suchenden HLU-Beziehenden gleichzeitige Ansprüche auf Leistungen nach SGB III; in Köln und Kleve stockten HLU-Leistungen häufiger als anderswo niedrige Erwerbseinkommen auf.

**Tabelle 2-13: Verschuldete Rat Suchende**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Verschuldung	6,8	13,5	29,1	33,1	7,4	9,0	22,0	17,2
Fälle mit Angaben zu Schuldenarten	3,6	9,4	27,9	29,4	4,3	4,6	19,1	14,1

Für 17,2 % der im Modellprojekt beratenen Personen dokumentierten die Beraterinnen und Berater Schuldenprobleme (Tabelle 2-13). Diese Zahl gibt allerdings nicht darüber Auskunft, wie viele der Rat Suchenden tatsächlich verschuldet waren, sondern nur darüber, wie häufig Schuldenprobleme in der Beratung bekannt wurden. Dies dürfte nicht allein vom Problemdruck bei den Rat Suchenden, sondern auch von der Beratungssituation, also vom Setting und vom im Gespräch hergestellten Problembezug abhängen. Die unterschiedliche Häufigkeit entsprechender Angaben an den einzelnen Standorten muss daher wohl auch so interpretiert werden, dass Schuldenprobleme bei den Sozialbüros Köln, Kleve und Rheine größeren Raum in der Beratung einnahmen.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

### 2.3.5 HLU-Fälle in der Sozialberatung

Sozialhilfe war als Thema für das Beratungsgeschehen von überraschender Bedeutung: in 86,8 % aller Fälle wurde sie als Beratungsthema dokumentiert (vgl. 2.4.4, Tabelle 2-30). Dies entsprach sowohl dem Projektauftrag als auch der zentralen Stellung, die der Sozialhilfe unter den sozialstaatlichen Leistungen für Arbeitslose und Menschen mit niedrigen Einkommen zukommt. Im Erfassungszeitraum wurden 4 666 Beratungsfälle von HLU-Bezieherinnen und -Beziehern dokumentiert, was 73,7 % aller Fälle entspricht. Tabelle 2-14 weist diese nach solchen Merkmalen aus, für die Vergleichswerte aus der Sozialhilfestatistik zur Verfügung stehen.<sup>10</sup> Für allein erziehende Frauen ergeben sich dabei im Fallbestand der freien Träger deutlich höhere Anteile von HLU-Bezieherinnen als für die anderen ausgewiesenen Personengruppen.

Als Beratungsinhalt blieb Sozialhilfe jedoch keineswegs auf den Personenkreis beschränkt, der zum Zeitpunkt der Beratung auch tatsächlich Sozialhilfeleistungen bezog. In den Einrichtungen freier

Träger, die Sozialberatung unabhängig von der Sozialhilfegewährung anboten, wurden immerhin zur Hälfte Personen beraten, die nicht im Sozialhilfebezug standen (Tabelle 2-14; vgl. auch vgl. 2.3.4, Tabelle 2-7). Die Auswertung der dokumentierten Beratungsinhalte (vgl. hierzu ausführlich 2.4.4) ergibt, dass auch in vielen dieser Fälle Fragen zur Sozialhilfe verhandelt wurden – z. B. wenn sich Personen vor der Antragstellung<sup>11</sup> zu den Anspruchsvoraussetzungen bzw. zu Verfahrensfragen beraten ließen, wenn der Sozialhilfeanspruch strittig war oder wenn veränderte Lebensumstände (z. B. die Anmietung einer Wohnung) für die Zukunft Anträge auf Sozialhilfe erwarten liessen. Die Merkmalskombination »Beratungsinhalt Sozialhilfe« und »kein aktueller HLU-Bezug« kann in der Falldokumentation aber nicht nur durch Beratung vor HLU-Bezug zu Stande kommen, sondern auch dann, wenn HLU-Beziehende im Verlauf der Beratung durch Veränderungen in ihren Lebensumständen den Anspruch auf Sozialhilfe verlieren bzw. von Sozialhilfe unabhängig werden.

**Tabelle 2-14: Beratungsfälle (07/99) mit HLU-Bezug**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
absolut (nur ausgewählte Merkmale)								
deutsch	67	131	171	984	1918	171	331	3773
nichtdeutsch	20	14	12	333	378	13	38	809
1-Pers.-Haushalte (m)	3	20	15	335	519	24	51	967
1-Pers.-Haushalte (w)	11	16	28	320	387	19	45	826
Alleinerziehende (w)	11	53	91	236	229	64	132	816
Paare mit Kindern	29	38	48	286	458	34	91	984
15 b.u. 65 Jahre	68	147	161	1278	2297	103	279	4332
65 Jahre und älter	7	0	8	37	9	4	15	80
Fälle im HLU-Bezug	91	167	210	1334	2341	187	370	4699
in Prozent aller Fälle (nur ausgewählte Merkmale)								
deutsch	32,8	57,5	49,1	89,0	88,6	51,4	44,9	73,7
nichtdeutsch	30,3	48,3	41,4	95,0	93,5	52,0	34,2	79,6
1-Pers.-Haushalte (m)	23,1	42,6	25,9	84,2	95,1	43,6	33,1	76,1
1-Pers.-Haushalte (w)	28,9	50,0	45,2	93,0	89,8	37,3	43,7	77,9
Alleinerziehende (w)	40,7	67,1	67,4	94,8	86,7	72,7	68,4	78,8
Paare mit Kindern	44,6	65,5	50,0	96,3	85,3	54,0	38,4	72,7
15 b.u. 65 Jahre	35,2	53,1	49,4	89,9	89,1	48,8	43,5	76,7
65 Jahre und älter	20,0	-	47,1	100,0	50,0	66,7	31,9	50,1
Fälle im HLU-Bezug	32,4	52,5	47,3	89,2	89,0	50,8	43,1	73,5

10 HLU-Daten: ZEFIR, Ruhr-Universität Bochum (vgl. 2.2.3.)

11 In der Falldokumentation war unter den Beratungsinhalten »Sozialhilfe vor Inanspruchnahme« als ein möglicher Eintrag vorgesehen.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

In einen Abgleich der Fallstatistik mit der Statistik der örtlichen Sozialhilfeträger sind jedenfalls auch jene Personen einzubeziehen, die zu Fragen der Sozialhilfe beraten wurden, ohne aktuell im Leistungsbezug zu stehen. Diese Gruppe von Rat Suchenden wird im Folgenden als »HLU-Potenzial« bezeichnet, da es sich um potenzielle HLU-Bezieher handelt, die entweder dabei unterstützt wurden, bestehende HLU-Ansprüche geltend zu machen, oder die während des Erfassungszeitraums für kürzere oder längere Zeiträume HLU bezogen, nicht jedoch zum Zeitpunkt der letzten Beratung.

Zum »HLU-Potenzial« in der Fallstatistik zählen jedenfalls auch Personengruppen, über die in der sozialpolitischen Debatte überwiegend Mutmaßungen im Umlauf sind: Sozialhilfeberechtigte, die ihre Ansprüche nicht wahrnehmen (»Dunkelziffer«), dürften in dieser Gruppe ebenso vertreten sein wie Kurzzeitbezieher von HLU, Personen mit längerfristigen, »diskontinuierlichen Sozialhilfekarrieren« sowie Haushalte, die in »prekären Wohlstand« an der Schwelle zur Sozialhilfe wirtschaften müssen. Um zu verstehen, wie sich die Gruppen der aktuellen und potenziellen HLU-Bezieher in der Sozialberatung zusammensetzen und wie stark die Fluktuation der Rat

Suchenden zwischen beiden Gruppen ist, müsste eine größere Zahl individueller Fallverläufe untersucht werden. (Zu den Zeitstrukturen des Sozialhilfebezugs vgl. Leibfried u.a. 1995; Buhr 1995, zum »prekären Wohlstand« vgl. Hübing 1996.)

Im letzten Jahr des Modellprojekts wurden 982 Personen zur Sozialhilfe beraten, die zum Zeitpunkt der Erfassung ihrer Daten keine HLU bezogen. Dies entspricht 15,4 % aller Fälle (Tabelle 2-15). Von 22,5 % dieser hier als »HLU-Potenzial« bezeichneten Rat Suchenden war bekannt, dass sie in der Vergangenheit bereits mindestens einmal HLU bezogen hatten. Dass der Anteil solcher »potenzieller« HLU-Bezieherinnen und -Bezieher in den Fallstatistiken der Sozialbüros Kleve (41,4 %), Münster (31,8 %) und Rheine (26,4 %) deutlich erhöht ist, kann mit den verfügbaren Daten nicht eindeutig interpretiert werden. Mindestens drei mögliche Ursachen kommen in Betracht. Entweder wurden hier größere Zahlen von Rat Suchenden während der Beratung von Sozialhilfe unabhängig, oder Sozialhilfeanträge wurden in den beteiligten Sozialämtern besonders restriktiv bearbeitet, oder die Aufklärung über Sozialhilfeansprüche bildete einen Arbeitsschwerpunkt dieser Sozialbüros.

**Tabelle 2-15: HLU-Fälle und »HLU-Potenzial« in der Sozialberatung**

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	Gesamt
"HLU-Potenzial" (Fälle mit Beratung zu HLU, ohne lfd. HLU-Bezug), absolut								
insgesamt	51	45	184	121	238	117	227	982
Anteil "HLU-Potenzial" an allen Fällen								
deutsch	19,6	13,6	42,8	9,4	9,8	32,1	26,3	16,3
nichtdeutsch	13,6	20,7	41,4	4,7	6,5	32,0	27,0	10,6
1-Pers.-Haushalte (m)	46,2	17,0	50,0	13,6	3,3	30,9	28,6	13,8
1-Pers.-Haushalte (w)	15,8	15,6	48,4	6,4	10,2	45,1	27,2	14,9
Alleinerziehende (w)	25,9	13,9	28,9	4,4	9,8	21,6	22,8	15,3
Paare mit Kindern	18,5	12,1	38,5	3,0	13,0	28,6	27,0	16,1
15 b.u. 65 Jahre	16,6	14,1	40,8	8,5	8,9	30,8	26,5	14,0
65 Jahre und älter	17,1	-	47,1	0,0	50,0	33,3	27,7	23,7
"HLU-Potenzial" ges.	18,1	14,2	41,4	8,1	9,0	31,8	26,4	15,4
"HLU-Fälle" insgesamt (Fälle mit HLU-Bezug und/oder Beratung zu HLU)								
deutsch	107	162	320	1088	2130	278	525	4610
nichtdeutsch	29	20	24	350	405	21	68	917
1-Pers.-Haushalte (m)	9	28	44	389	537	41	95	1142
1-Pers.-Haushalte (w)	17	21	58	342	431	42	73	984
Alleinerziehende (w)	18	64	130	247	255	83	176	974
Paare mit Kindern	41	45	85	295	528	52	155	1202
15 b.u. 65 Jahre	100	186	294	1398	2526	168	449	5121
65 Jahre und älter	13	0	16	37	18	6	28	118
"HLU-Fälle" ges.	142	212	394	1454	2578	304	597	5682
"HLU-Fälle" in Prozent aller Fälle								
deutsch	52,5	71,1	92,0	98,5	98,4	83,5	71,1	90,0
nichtdeutsch	43,9	69,0	82,8	99,7	100,0	84,0	61,3	90,2
1-Pers.-Haushalte (m)	69,2	59,6	75,9	97,7	98,4	74,5	61,7	89,9
1-Pers.-Haushalte (w)	44,7	65,6	93,5	99,4	100,0	82,4	70,9	92,7
Alleinerziehende (w)	66,7	81,0	96,3	99,2	96,6	94,3	91,2	94,1
Paare mit Kindern	63,1	77,6	88,5	99,3	98,3	82,5	65,4	88,8
15 b.u. 65 Jahre	51,8	67,1	90,2	98,4	98,0	79,6	70,0	90,7
65 Jahre und älter	37,1	0,0	94,1	100,0	100,0	100,0	59,6	73,7
"HLU-Fälle" ges.	50,5	66,7	88,7	97,3	98,0	82,6	69,5	88,8

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-16: HLU-Bedarfsgemeinschaften an den Standorten der Sozialbüros (31.12.1997)**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>LK Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>Gesamt</b>
deutsch	5117	2745	2725	19787	6203	3808	1174	41559
nichtdeutsch	1606	380	335	7153	1328	830	105	11737
einzelne HV (m)	1441	460	1116	6114	1201	1018	221	11571
einzelne HV (w)	2148	737	220	8461	1960	1131	316	14973
Alleinerziehende (w)	1167	985	1417	5496	2308	1346	361	13081
Paare mit Kindern	1296	615	1450	3992	1366	778	242	9739
HV 15 b.u. 65 Jahre"	5944	2765	2569	23107	6571	4059	1068	46083
HV 65 Jahre und älter"	726	306	417	3772	911	500	125	6757
Bedarfsgem. Insgesamt	6723	3125	3060	26940	7531	4638	1279	53296
" Untererfassung aus statistischen Gründen								
"Beratungsdichte": HLU-Fälle in Sozialberatung (07/99) je 100 HLU-Bedarfsgemeinschaften (31.12.1997)								
deutsch	2,1	5,9	11,7	5,5	34,3	7,3	44,7	11,1
nichtdeutsch	1,8	5,3	7,2	4,9	30,5	2,5	64,8	7,8
1-Pers.-Haushalte (m)	0,6	6,1	3,9	6,4	44,7	4,0	43,0	9,9
1-Pers.-Haushalte (w)	0,8	2,8	26,4	4,0	22,0	3,7	23,1	6,6
Alleinerziehende (w)	1,5	6,5	9,2	4,5	11,0	6,2	48,7	7,4
Paare mit Kindern	3,2	7,3	5,9	7,4	38,7	6,7	64,0	12,3
15 b.u. 65 Jahre	1,7	6,7	11,4	6,1	38,4	4,1	42,0	11,1
65 Jahre und älter	1,8	0,0	3,8	1,0	1,9	1,2	22,4	1,7
insgesamt	2,1	6,8	12,9	5,4	34,2	6,6	46,7	10,7

Potenzielle und aktuelle Bezieherinnen und Bezieher von HLU ergeben zusammen eine dokumentierte Gesamtzahl von 5682 »HLU-Fällen«. Der Anteil der »HLU-Fälle« an allen Rat Suchenden betrug 88 %; in der Sozialberatung der öffentlichen Träger erreichte er annähernd 100 %. Aber auch die freien Träger berieten vorwiegend »HLU-Fälle«. Eine Ausnahme bildet das Sozialbüro Bielefeld: Dort machen »HLU-Fälle« 50,5 % des Beratungsgeschehens aus. Der besonders hohe Anteil dieser Personengruppen im Fall von Hamm (88,7%) dürfte auf die Kooperation mit dem örtlichen Sozialamt zurückgehen, das zu den Trägern des dortigen Sozialbüros zählte. (Zu Besonderheiten des Zugangs in die Beratung beim Sozialbüro Hamm siehe unten, 2.4.1.).

Die »HLU-Fälle« lassen sich mit aller gebotenen statistischen Vorsicht zur Gesamtzahl der HLU-Bedarfsgemeinschaften im Fallbestand der Sozialhilfeträger in Bezug setzen. Im vorangegangenen Unterabschnitt (2.3.4) wurde dieser Datenabgleich bereits genutzt, um Gruppen von HLU-Beziehenden zu identifizieren, die in der Sozialberatung eher unterrepräsentiert waren (vgl. Tabellen 2-3 und 2-5). In Tabelle 2-16 wird nun darüber hinaus ein Dichtewert gebildet, der wenigstens einen groben Anhaltspunkt zur quantitativen Bedeutung gibt, die das Beratungsangebot für die HLU-Beziehende im Einzugsbereich der Sozialbüros hatte.

Dieser Dichtewert (HLU-Fälle in Sozialberatung je 100 HLU-Bedarfsgemeinschaften) könnte künftig ein geeigneter Indikator zur Beantwortung der sozialplanerischen Frage werden, wie stark die örtlichen Beratungsangebote den potenziellen Bedarf an Sozialhilfeberatung »ausschöpfen«. Die in Tabelle 2-16 vorgestellte Berechnung einer Beratungsdichte für die HLU-Bedarfsgemeinschaften kann jedoch schon aus statistischen Gründen noch keine Indikatorqualität beanspruchen:

- Die Sozialhilfestatistik wird seit 1994 als reine Stichtagsstatistik zum Jahresende geführt, während in der Sozialberatung alle Kontakte während eines bestimmten Zeitraums in die Fallstatistik eingingen (zur Unterscheidung »aktiver« und »inaktiver« Fälle vgl. 2.4.3, Tabelle 2-27).
- Da aktuellere Ergebnisse der landesweiten Sozialhilfestatistik nicht auswertbar waren<sup>12</sup>, werden Beratungsfälle für den Zeitraum August 1998 bis Juli 1999 in Bezug zu HLU-Fallzahlen gesetzt.
- Die Angaben der Sozialhilfestatistik über Bedarfsgemeinschaften lassen sich nicht ohne weiteres mit Angaben über Haushalte verknüpfen, da nicht alle Haushaltsmitglieder auch sozialhilfe-rechtlich eine Bedarfsgemeinschaft bilden.
- Für die beiden Sozialbüros Bielefeld und Hamm, die stadtteilbezogen arbeiteten, bildet die gesamtstädtische HLU-Fallzahl eine problematische Bezugsgröße. Die Rat Suchenden beider Sozialbüros kamen teils aus dem sozialräumlichen Einzugsbereich, teils aus anderen Stadtteilen (vgl. ausführlich unter 2.4.1). Bezogen auf die Bewohner des Stadtteils, in dem diese Sozialbüros verortet waren, ergäbe sich eine weitaus höhere »Ausschöpfung« des Beratungsbedarfs von HLU-Beziehenden; genauere Vergleichsdaten hierfür waren aber nicht verfügbar. (In dem Stadtteil, in dem das Sozialbüro Bielefeld seinen Sitz hatte und in dem drei von fünf seiner Rat Suchenden wohnten, bezogen 1997 etwa 600 Personen HLU; das Sozialbüro erreichte mit der Beratung seiner »HLU-Fälle« im Stadtteil über 80 Haushalte mit

<sup>12</sup> Die Ergebnisse der Landesstatistik weichen zum Teil erheblich von den Ergebnissen ab, die örtlichen Sozialhilfeträger bei der Auswertung ihres Fallbestands im Rahmen der Sozialplanung erhalten, vgl. hierzu Stromeier u.a. 1999.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

etwa 240 Personen. Nach dieser überschlägigen Rechnung ergäbe sich für das Sozialbüro in seinem Sozialraum eine Beratungsdichte von mehr als einem Drittel.)

- Die Einzugsbereiche der Sozialbüros Kleve, Münster und Rheine deckten sich nicht mit dem der örtlichen Sozialämter (vgl. ausführlich unter 2.4.1): Die Rat Suchenden des Sozialbüros Kleve kamen gut zur Hälfte aus den Standortgemeinden Kleve und Geldern, knapp zur Hälfte aus anderen Gemeinden des Kreises. (Ein Abgleich mit den HLU-Bedarfsgemeinschaften aus Kleve und Geldern (1 201) ist also ebenso problematisch wie die in Tabelle 2-16 gewählte kreisweite Zahl von 3 060 Bedarfsgemeinschaften.) Das Sozialbüro Münster dokumentierte etwa 13 % Beratungen von Personen mit Wohnort im Umland (hinzu kam eine hohe Zahl von Fällen ohne Wohnortangabe). Auch in Rheine kamen etwa 11 % der Rat Suchenden aus umliegenden Gemeinden des Kreises Steinfurt.

Bei allen gebotenen Vorbehalten lässt sich doch als Größenordnung angeben, dass das Beratungsangebot im letzten Jahr in den Standorten des Modellprojekts im Durchschnitt etwa jeden zehnten Haushalt von HLU-Bezieherinnen und -Beziehern erreichte.

Die Unterschiede in der Beratungsdichte an den einzelnen Modellstandorten lassen sich aus den genannten Gründen kaum interpretieren. Zum einen wird die Vergleichbarkeit dadurch eingeschränkt, dass sich der Einzugsbereich der Beratung und der Zuständigkeitsbereich der örtlichen Sozialämter unterschiedlich stark decken, zum anderen dadurch, dass die einzelnen Sozialbüros die geförderten drei Personalstellen unterschiedlich zwischen Beratung und Sachbearbeitung aufteilten; auch lässt sich nicht beziffern, welchen Anteil der Arbeitszeit die verschiedenen Einrichtungen für einzelfallübergreifende Arbeit aufwandten. In Bielefeld (Dichtewert 2,1) und Hamm (Dichtewert 6,8) würden sich für die Stadtteile, in denen das Beratungsangebot verortet war, erheblich höhere Bera-

tungsdichten ergeben. Die für Münster und Rheine<sup>13</sup> ausgewiesene Dichten würden sich vermindern, wenn die Rat Suchenden aus den Anrainergemeinden aus dem Fallbestand herausgerechnet würden.

Es bleibt jedoch festzustellen, dass mit der Förderung von drei Personalstellen in der kreisangehörigen Gemeinde Rheine (Dichtewert 46,7) und im Flächenkreis Kleve (Dichtewert 12,9) eine größere Beratungsdichte (bezogen auf alle HLU-Bedarfsgemeinschaften) erreicht werden konnte als in den Großstädten. Die hohe Beratungsdichte in Mönchengladbach (34,2) kam allein durch das verpflichtende Beratungsangebot im Rahmen der Hilfe zur Arbeit zu Stande, wobei die extrem hohen Fallzahlen die Beratungsqualität stark beeinträchtigten (vgl. hierzu ausführlich 6.6). Obwohl im Sozialamt Köln auch Beraterinnen und Berater in das Dokumentationsverfahren eingebunden waren, die nicht aus Mitteln des Modellprojekts gefördert wurden bzw. nicht dem Modellansatz zugeordnet waren (sichernde Hilfe, vgl. Übersicht 2-3), wurde dort nur ein kleiner Teil des großstädtischen HLU-Fallbestands erreicht (Dichtewert: 5,4).

### 2.3.6 Bildungsstatus

Die Falldokumentation ermöglichte, den höchsten Schulabschluss und den höchsten Berufsbildungsabschluss zu erfassen. Es war absehbar, dass der Bildungsstand nur bei Rat Suchenden mit Erwerbsorientierung überhaupt von Interesse sein würde und entsprechende Angaben vielfach fehlen würden. Weiter war zu erwarten gewesen, dass eine Zuordnung entsprechender Informationen zu den üblichen statistischen Kategorien bzw. zu anerkannten Abschlüssen oft schwierig werden würde. Für solche Fälle sah die Falldokumentation den Eintrag »unbekannt« vor. Die Beraterinnen und Berater hatten die Möglichkeit, in zusätzliche Textfelder weitere Informationen (z.B. letzte ausgeübte Tätigkeit) einzutragen. Diese Texteinträge, die zum »unbekannten« Bildungsstatus näheren Aufschluss geben konnten, wurden aber nicht statistisch ausgewertet.

Tabelle 2-17: Bildungsstatus der Ratsuchenden

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Schulabschluss</b>								
in Schulausbildung	16,0			1,2		0,7	1,2	1,2
kein Hauptschulabschl.	5,4	19,8	22,4	17,8	21,2	0,7	2,8	15,9
Hauptschulabschluss	5,1	56,3	43,2	29,6	36,5	12,5	12,3	29,4
Realschulabschl. o.ä.	4,3	10,9	23,2	13,3	9,9	9,4	7,2	10,4
(Fach-)Hochschulreife	3,1	4,7	8,8	29,7	7,2	35,5	4,0	13,4
unbekannt	66,1	8,3	2,4	8,4	25,3	41,1	72,5	29,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	91,5	60,4	28,2	91,5	98,0	78,0	96,6	88,1
<b>Berufsbildungsabschluss</b>								
in Ausbildung	4,8	1,2	4,5	3,5	0,3	6,8	3,8	2,2
kein Abschluss	12,4	52,0	45,8	42,2	25,3	11,3	14,0	27,9
Lehre/BerFachS	5,3	40,5	42,4	29,0	16,1	15,4	20,0	20,8
FachS/Meister	2,4	2,3	4,0	5,8		2,6	0,9	1,9
(Fach)Hochschule	3,3	1,2	1,7	14,2	5,5	22,9	1,6	7,4
unbekannt	71,8	2,9	1,7	5,3	52,7	41,0	59,8	39,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	74,4	54,4	39,9	84,6	97,7	72,3	95,5	85,7

13 Beim Vergleich der Zahlen für das Sozialbüros Rheine mit denen der anderen Einrichtungen ist zu berücksichtigen, dass der Dichtewert auf einem längeren Erfassungszeitraum beruht (enthalten sind auch HLU-Fälle, deren Beratung vor August 1998 abgeschlossen wurde, vgl. 2.2.3, Anm. 5.)



## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Der Schulabschluss blieb in 29,7 % der Fälle mit gültigen Werten unbekannt, der berufliche Bildungsabschluss in 39,8 % aller Fälle. Da in 11,9 % bzw. 14,3 % der Fälle keinerlei Einträge zu Qualifikationen erfolgten, liegen den Angaben zum Schulabschluss nur etwa drei Fünftel, denen zur Berufsausbildung nur gut die Hälfte aller dokumentierten Fälle zugrunde, was bei der Interpretation zu berücksichtigen ist.

Tabelle 2-17 zeigt, wie unterschiedlich die Bedeutung solcher Angaben für die Beratungsarbeit der einzelnen Sozialbüros war. In Köln, wo Vermittlung in Arbeit bzw. in Maßnahmen der Arbeitsförderung einen Beratungsschwerpunkt bildete, wurde der Bildungsstatus in der Regel erfasst. Im Sozialbüro Mönchengladbach dagegen, das den gleichen Schwerpunkt hatte, blieb er in gut der Hälfte aller Fälle unbekannt. Und während das Sozialbüro Hamm im Rahmen seiner Kooperation mit dem Arbeitsamt für einen Teil der Rat Suchenden berufliche Profile entwickelte und Stellen akquirierte, spielte die Qualifikation offenbar in der Hälfte aller Beratungskontakte keine Rolle. War in Rheine und Bielefeld keine Angabe möglich, so wurde dies in der Regel mit dem Eintrag »unbekannt« dokumentiert, wogegen bei entsprechenden Fällen in Kleve und Hamm eher jeder Eintrag unterblieb.

Mindestens 15,9 % der Rat Suchenden hatten keinen Hauptschulabschluss, weitere 29,4 % nur den Hauptschulabschluss. Mindestens 27,9 % verfügten über keinen anerkannten Berufsabschluss. Darüber hinaus dürften fehlende formale Qualifikationen auch für viele weitere Rat Suchende mit dem Eintrag »unbekannt« ein Vermittlungshemmnis am Arbeitsmarkt darstellen. Personen mit Hochschul- bzw. Fachhochschulreife (13,4 %) und Hochschulabschlüssen

(7,4 %) wurden in Münster und Köln häufig, in den anderen Sozialbüros nur ausnahmsweise beraten. In Münster hatte fast jede dritte Rat Suchende (35,5 %) die Schule bis zur Sekundarstufe II besucht, und fast jede vierte (22,9 %) hatte studiert.

### 2.3.7 Wohnungsversorgung

Bei der Erfassung der Wohnungsversorgung orientierte sich die Falldokumentation an den Kategorien, die seit 1994 in Konkretisierung der Empfehlungen des Städtetags und der Kommunalen Gemeinschaftsstelle bundesweit gebräuchlich sind (MASSKS u.a. 1999; vgl. auch: DST 1987; KGSt 1989; Busch-Geertsema, Ruhstrat 1994). Die eigene Wohnung mit Mietvertrag galt als Maßstab einer dauerhaft angemessenen Wohnungsversorgung. Für die Rat Suchenden mit eigener Wohnung kamen als Formen der Wohnungsnot in Betracht:

- drohende Wohnungslosigkeit – mit differenzierter Erfassung nach: Mietschulden, anderen Vertragsverletzungen, Räumungsklage, Räumungsurteil, Räumungstermin, Beendigung des Hauptmietverhältnisses (bei Untermietern);
- unzumutbare Wohnverhältnisse – beengtes Wohnen, unzumutbarer Standard, überhöhte Wohnkosten.

Für Rat Suchende ohne eigene Wohnung (d.h. in akuter Wohnungslosigkeit) sah die Falldokumentation eine differenzierte Erfassung nach der Art der Unterbringung vor (Hotel, Wohnheim oder Gemeinschaftsunterkunft, Einrichtung nach § 72 BSHG, Notunterkunft, betreutes Wohnen, Einrichtung der Sozialarbeit, keine Unterbringung im Hilfesystem).

**Tabelle 2-18: Wohnungsversorgung der Rat Suchenden**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Wohnungsversorgung</b>								
Eigene Wohnung	98,0	98,1	87,8	94,2	97,7	95,4	82,4	93,9
dar.: drohende Wohnungslosigkeit	2,0	7,0	21,1	5,1	1,1	1,8	13,0	5,5
dar.: beengtes Wohnen	0,4	4,2	4,8	8,7	0,8	1,2	4,8	3,7
dar.: unzumutbarer Standard	-	2,8	1,0	-	0,4	0,9	1,4	0,6
dar.: Überhöhte Wohnkosten	1,6	3,8	17,0	17,8	1,5	4,0	3,6	7,1
dar.: Angaben z. gewährten Unterkunftskosten	1,2	1,9	28,0	43,8	1,9	4,6	2,8	14,3
akut wohnungslos insg.	2,0	1,9	12,2	5,8	2,3	4,6	17,6	6,1
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
dar.: wohnungssuchend	4,0	9,4	29,3	9,6	6,0	10,0	38,2	13,4
gültige Werte	89,0	67,0	88,5	96,2	88,6	89,4	96,6	90,4

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Unter den Rat Suchenden im Modellprojekt suchten 13,4 % eine Wohnung; akut wohnungslos waren 6,1 %. Auch in den Angaben zur Wohnungsversorgung bilden sich unterschiedliche Arbeitsschwerpunkte der Sozialbüros ab. In Rheine und Kleve, wo Hilfen für Menschen in Wohnungsnotfällen (u. a. soziale Maklertätigkeiten, Wohnungsakquise und -vermittlung) das Beratungsangebot ergänzten, erreichte der Anteil der Wohnungslosen am Fallbestand 17,6 % bzw. 12,2 %. Auch Menschen, denen der Verlust der Wohnung drohte, wurden dort wesentlich häufiger beraten (Kleve: 21,1 %; Rheine: 13,0 %) als im Projektdurchschnitt (5,5 %). Da für tragbare Wohnkosten kein einheitlicher Standard definiert war, verweist der Eintrag »überhöhte Wohnkosten« in vielen Fällen auf einen Konflikt mit dem Sozialamt über angemessene Kosten der Unterkunft. Dass also im Sozialbüro Kleve 17,0 % Rat Suchende mit überhöhten Wohnkosten erfasst sind, dürfte auf eine restriktive Regelung der Kosten-

übernahme bei den beteiligten Sozialämtern hindeuten. Auch in Köln scheint die Höhe der angemessenen Wohnkosten zwischen dem Sozialamt als Träger der Sozialberatung und dem Wohnungsamt als Träger der Wohnhilfen häufig – in 17,8 % der Fälle – strittig gewesen zu sein (vgl. 2.4.4).

### 2.3.8 Erwerbsarbeit

Tabelle 2-19 fasst die wichtigsten Ergebnisse der Beratungsstatistik zum Erwerbsstatus der Rat Suchenden zusammen, die sich vergleichend auswerten ließen. Weitere in der Falldokumentation mögliche Einträge, insbesondere zur Dauer der Arbeitslosigkeit, erfolgten noch seltener als die Einträge zur Dauer des Sozialhilfebezugs (vgl. 2.3.4) und zudem mit unterschiedlich genauen Angaben; auf ihre Auswertung wird hier verzichtet. Auch die Vergleichbarkeit der Ergebnisse in Tabelle 2-19 wird dadurch begrenzt, dass erwerbssta-

Tabelle 2-19: Erwerbsstatus der Rat Suchenden

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Erwerbsstatus</b>								
erwerbstätig	15,3	15,9	30,3	33,8	18,0	28,3	29,0	24,6
nichterwerbstätig	84,7	84,1	69,7	66,2	82,0	71,7	71,0	75,4
dar. Arbeitslose	26,6	50,9	27,6	39,9	63,2	29,7	31,2	47,1
Gesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
gültige Werte	79,0	67,3	75,0	92,8	91,0	75,8	98,4	88,7
<b>Erwerbstätige</b>								
dar.: selbständig erw. tätig	-	2,9	4,0	7,0	2,0	16,5	3,3	4,9
dar.: sozialversicherungspflichtig	47,1	58,8	41,6	49,7	75,5	46,8	66,5	60,1
dar.: befristetes Arbeitsverhältnis	8,8	38,2	9,9	39,4	67,3	10,1	11,0	38,5
dar.: Teilzeit	38,2	41,2	64,4	33,6	22,4	38,0	30,6	32,4
dar.: geringfügig beschäftigt	23,5	23,5	47,5	28,1	8,2	21,5	19,2	21,2
dar.: keine näheren Angaben	29,4	14,7	6,9	15,2	14,3	15,2	11,0	13,9
Erwerbstätige insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Arbeitsförderung (Erwerbstätige)</b>								
Maßnahme nach SGB III	30,8	3,2	15,6	7,4	15,9	25,0	20,4	13,3
Maßnahme nach BSHG	-	29,0	11,1	33,7	61,4	6,3	5,6	37,0
sonstige Förderung	69,2	61,3	62,2	27,4	22,7	65,6	54,3	33,6
keine Fördermaßnahme	-	6,5	11,1	31,5	-	3,1	19,8	16,1
Erw. tätige mit Angaben z. Arbeitsförd.	100	100	100	100	100	100	100	100
gültige Werte (in % aller Erwerbstätigen)	38,2	91,2	44,6	94,3	89,8	40,5	66,1	79,8
<b>Nichterwerbstätige</b>								
dar.: arbeitslos	31,4	60,6	39,7	60,3	77,1	41,5	44,0	62,5
dar.: erwerbslos	9,6	11,1	3,9	8,3	3,1	4,0	7,2	5,5
dar.: aus d. Erwerbsleben ausgeschieden	23,4	1,7	11,2	9,9	0,4	8,0	17,3	6,8
dar.: z.Zt. keine Erwerbsorientierung	3,2	8,3	26,7	8,6	1,3	27,0	19,7	8,4
dar.: in schul. Ausbildung	20,2	3,3	1,3	3,6	6,3	3,5	6,5	5,8
dar.: Anspruch auf Arbeitsförderung	7,4	51,1	7,8	8,2	76,2	7,0	13,7	41,9
dar.: keine näheren Angaben	12,2	15,0	17,2	9,3	11,7	16,0	5,3	10,9
Nichterwerbstätige insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Erwerbsstatus, weiblich</b>								
erwerbstätig	15,9	15,2	32,2	28,9	20,8	28,6	29,5	24,9
nichterwerbstätig	84,1	84,8	67,8	71,1	79,2	71,4	70,5	75,1
Gesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
gültige Werte	79,7	65,8	72,8	96,2	93,8	76,8	97,7	89,2
<b>Nichterwerbstätige</b>								
dar.: z.Zt. keine Erwerbsorientierung	4,5	12,3	37,9	7,5	3,2	36,8	32,5	13,5
Nichterwerbstätige, weiblich, insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

tistische Merkmale in der Beratungsarbeit der einzelnen Modellstandorte unterschiedlich stark erfasst wurden. Nur das Sozialbüro Rheine hielt in praktisch jedem Beratungsfall den Erwerbsstatus fest. Bei den beiden öffentlichen Trägern Köln und Mönchengladbach, deren Beratungsarbeit das Oberziel der Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit durch Arbeitsmarktintegration vorgegeben war, liegt der Anteil der Fälle mit entsprechenden Angaben über 90 %, dagegen im Sozialbüro Hamm, für das Arbeitsvermittlung gleichfalls einen Arbeitsschwerpunkt bildete, nur bei zwei Dritteln.

Knapp ein Viertel (24,6 %) der Personen, die im Modellprojekt beraten wurden, war zum Zeitpunkt der Beratung erwerbstätig. In den Sozialbüros Köln, Rheine, Kleve und Münster liegt dieser Wert um 30 %, in den Standorten Bielefeld, Hamm und Mönchengladbach um 15%. Bemerkenswert ist, dass sich die Erwerbsquoten von Männern und Frauen an allen Standorten kaum unterscheiden; außer bei der Teilzeitarbeit und bei den Rat Suchenden ohne Erwerbsorientierung zeigen auch die anderen erwerbsstatistischen Angaben keine bedeutsamen geschlechtsspezifischen Unterschiede.

Bei den näheren Angaben zur Art der Erwerbstätigkeit ist zu berücksichtigen, dass diese auf Grund der niedrigen Erwerbsquoten bei einigen Sozialbüros auf sehr kleinen absoluten Zahlen beruhen. Selbstständige Arbeit blieb für die Rat Suchenden die Ausnahme; nur für das Sozialbüro Münster, wo arbeitslose Rat Suchende bei der Existenzgründung unterstützt wurden, spielte sie eine größere Rolle. Der hohe Anteil befristeter Arbeitsverhältnisse in Mönchengladbach (67,3 % gegenüber durchschnittlich 38,5 %) verweist darauf, dass Erwerbstätigkeit dort überwiegend im Rahmen der Hilfe zur Arbeit zu Stande kam (siehe unten). In Teilzeit arbeiteten 32,4 % der Rat Suchenden; bei zwei von drei Teilzeitstellen dürfte es sich um geringfügige Beschäftigungsverhältnisse gehandelt haben<sup>14</sup>. Der Anteil solcher Arbeitsverhältnisse (durchschnittlich 21,2 %) war in Kleve mit 47,4 % besonders hoch, in Mönchengladbach (8,2 %) besonders gering. Unter den beratenen Frauen, die erwerbstätig waren, arbeiteten 43,5 % in Teilzeit, darunter 26,6 % unter der Geringfügigkeitsgrenze.

Da es für diesen Bericht nicht möglich war, aus den Ergebnissen der Falldokumentation Fallverläufe zu rekonstruieren, lassen sich die unterschiedlichen Erwerbsquoten an den einzelnen Projektstandorten nicht als Effekt der Beratungsarbeit (z. B. als Vermittlungserfolg) interpretieren. Diese Einschränkung gilt auch für die näheren Angaben zu dem Teil der erwerbstätigen Rat Suchenden, der an Maßnahmen der Arbeitsförderung teilnahm. Die Falldokumentation sah vor, bei erwerbstätigen Rat Suchenden zu vermerken, ob sie einen geförderten Arbeitsplatz hatten. Die Entlastung des Arbeitsmarktes durch Fördermaßnahmen zu dokumentieren, erwies sich in der Beratungspraxis als sehr schwierig, hätte einer ständigen Erörterung im Projekt bedurft und wurde nur an vier Standorten (Köln, Hamm, Mönchengladbach und Rheine) für größere Fallzahlen versucht. Als Tendenz zeichnet sich ab, dass nur ein geringer Teil der Rat Suchenden ohne Förderung erwerbstätig war (durchschnittlich 16,1 % der Erwerbstätigen; in Köln 31,5%), dabei muss es sich überwiegend um geringfügige Beschäftigung gehandelt haben. Die Instrumente der Arbeitsförderung, die in die Zuständigkeit der Arbeitsämter fallen (Maßnahmen nach SGB III), kamen nur bei einer Minderheit der geförderten Rat Suchenden (13,3 % der Er-

werbstätigen) zum Einsatz. Die meisten Fördermaßnahmen beruhten vielmehr auf dem BSHG (37,0 %); die hohe Zahl der »sonstigen« Maßnahmen (33,6 %) verweist darüber hinaus auf die große Bedeutung anderer Programme (z. B. Bundes- bzw. Landesprogramme).

Nimmt man die Angaben zur Art der Erwerbstätigkeit und zur Arbeitsförderung zusammen, so ist die Schlussfolgerung zulässig, dass »Normalarbeitsverhältnisse« (versicherungspflichtige Vollzeitbeschäftigung) am »ersten Arbeitsmarkt« für die Rat Suchenden im Modellprojekt die seltene Ausnahme darstellten.

Nichterwerbstätigkeit war in den meisten Fällen (62,5 %) gleichbedeutend mit Arbeitslosigkeit. Für Personen mit Erwerbsorientierung, die nicht arbeitslos gemeldet waren, war zusätzlich der Eintrag »erwerbslos« möglich, der bei durchschnittlich 5,5 % der Nichterwerbstätigen vergeben wurde (Hamm: 11,1 %). In absoluten Zahlen wurden im letzten Jahr des Modellprojekts 2 674 Arbeitslose beraten. (Das entsprach 47,1 % aller Rat Suchenden mit Angaben zum Erwerbsstatus.) Hinzu kamen weitere 235 Erwerbslose, die nicht bei den Arbeitsämtern gemeldet waren. Dass in Bielefeld und Rheine ein erheblicher Teil der Rat Suchenden bereits aus dem Erwerbsleben ausgeschieden war (23,4 % bzw. 17,3 % gegenüber durchschnittlich nur 6,8 %), entspricht anderen Ergebnissen für diese Standorte: nämlich den erhöhten Anteilen älterer Ratsuchender (Tabelle 2-6, Altersstruktur) und dem häufigeren Bezug sozialen Leistungen für Ältere bzw. Invalide (Tabelle 2-10). 8,4 % der nicht erwerbstätigen Rat Suchenden (13,5 % der beratenen Frauen) strebten zum Zeitpunkt der Beratung keine Arbeitsaufnahme an. Frauen ohne aktuelle Erwerbsorientierung machten in Kleve, Münster und Rheine etwa ein Drittel der nicht erwerbstätigen Frauen aus, was mit den hohen Anteilen allein erziehender Mütter in diesen Sozialbüros korrespondiert (vgl. Tabelle 2-2). Ansprüche auf Fördermaßnahmen betrachteten die Fachkräfte in Mönchengladbach bei 76,2 %, in Hamm bei 51,1 % der beratenen Nichterwerbstätigen als gegeben. In den anderen Sozialbüros wurden solche Einschätzungen nur bei 7,0 % (Münster) bis 13,7 % (Rheine) dokumentiert.

<sup>14</sup> Geringfügige Erwerbstätigkeit wurde nicht direkt ermittelt, sondern durch die Merkmalskombination »Teilzeit« und »nicht versicherungspflichtig« errechnet, das Ergebnis kann daher nicht als exakter Wert gelesen werden.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-20: Häufigkeit von Einträgen zu Barrieren, Ressourcen am Arbeitsmarkt**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>erfasste Barrieren</b>								
keine Nennung	80,6	31,3	90,7	20,8	56,2	82,8	91,2	56,1
1 Nennung	17,6	37,9	8,1	27,1	24,3	15,8	7,9	21,4
2 Nennungen	1,8	13,1	0,9	24,3	13,6	1,4	0,6	12,5
3 Nennungen	-	11,7	-	17,9	4,8	-	0,2	6,9
4 Nennungen	-	6,1	0,3	9,9	1,1	-	-	3,1
Gesamt*	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>erfasste Ressourcen</b>								
keine Nennung	95,5	25,2	93,1	26,0	60,3	98,2	95,5	61,0
1 Nennung	3,6	26,6	4,5	34,0	20,2	1,8	3,2	18,8
2 Nennungen	0,9	22,0	2,1	17,4	9,9	-	1,2	9,6
3 Nennungen	-	18,2	0,3	14,2	8,1	-	0,1	7,6
4 Nennungen	-	7,9	-	8,4	1,5	-	-	3,0
Gesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
*Fälle mit Angaben zum Erwerbsstatus								

Für die Fälle, in denen die Unterstützung der Arbeitsmarktintegration ein Beratungsziel war, sah die Falldokumentation je vier Felder für freie Texteinträge vor, in denen vermerkt werden konnte, welche persönliche Ressourcen die Rat Suchenden für die Aufnahme einer Erwerbsarbeit mitbrachten und welche persönliche Barrieren ihnen den Zugang zum Arbeitsmarkt erschwerten. »Ressourcen« und »Barrieren« konnten sowohl für erwerbstätige wie für nicht erwerbstätige Rat Suchende dokumentiert werden; tatsächlich erfolgten solche Einträge allerdings ganz überwiegend in der Beratung von Personen, die aktuell nicht erwerbstätig waren. Die Eingabefelder wurden fast ausschließlich in den drei Sozialbüros Köln, Hamm und Mönchengladbach genutzt, in denen sich Beraterinnen und Berater auf Arbeitsvermittlung spezialisiert hatten (Tabelle 2-20).

Die Einträge, für die keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben waren, lassen sich zu Kategorien zusammenfassen, die Auskunft darüber geben, was von den beteiligten Fachkräften als Chance bzw. als Hindernis für eine Arbeitsmarktintegration wahrgenommen wurde (Übersicht 2-4). Eine statistische Auswertung war für diesen Bericht nicht möglich. Zu unterscheiden sind solche Kategorien, unter denen sowohl günstige wie auch ungünstige Merkmale vermerkt wurden, und solche, unter denen stets Integrationshemmnisse (»Barrieren«) eingetragen sind.

Der Arbeitsmarkt bzw. der Quasi-Markt arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen setzt die entscheidenden Bedingungen für eine Integration in Erwerbsarbeit. Als begünstigend wurde daher Arbeitskräftemangel in bestimmten Tätigkeitsbereichen eingetragen, als hemmend eine mangelnde Arbeitskräftenachfrage bzw. das Fehlen passender Maßnahmen. »Alter« und »Erscheinungsbild« sind als persönliche Eigenschaften, die eine Vermittlung der Beratenen erleichtern oder erschweren konnten, fast durchweg ohne nähere Bestimmungen vermerkt; dagegen finden sich in der Falldokumentation zur gesundheitlichen Verfassung und zu Grundarbeitsfähigkeiten vielfältige und differenzierte Einträge.

- **Gesundheit:** Wurde unter »Ressourcen« zu dieser Kategorie lediglich »körperlich fit« oder »belastbar« eingetragen, so finden sich hierzu unter »Barrieren« konkrete Einträge zu Suchtproble-

men sowie zu körperlichen und psychischen Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit.

- **Grundarbeitsfähigkeiten:** Als positiv wurden Eigenschaften wie »Organisationstalent«, »Konzentrationsfähigkeit«, »Persönlichkeit«, »Pünktlichkeit«, »Selbstständigkeit«, »Zuverlässigkeit« vermerkt; weitere Einträge lauteten z.B.: »aktiv«, »erschließt sich Ressourcen selbst«, »flexibel«, »kontaktfreudig«, »kreativ«. Als negativ wurden z.B. »fehlende Tagesstruktur«, »mangelnde Selbstständigkeit«, »keine Teamfähigkeit«, »geringes Arbeitstempo« und »mangelnde Pünktlichkeit« festgehalten.

### Übersicht 2-4: Einträge zu Barrieren, Ressourcen am Arbeitsmarkt nach Kategorien

<p><i>„Ressource“ oder „Barriere“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeits-, Maßnahmenmarkt</li> <li>Alter</li> <li>Erscheinung, Auftreten</li> <li>Gesundheit</li> <li>Grundarbeitsfähigkeiten, persönliche Eigenschaften</li> <li>Mobilität</li> <li>Motivation</li> <li>Qualifikation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schulabschluss</li> <li>• Berufsabschluss</li> <li>• Berufserfahrung, berufsspezifische Kenntnisse</li> <li>• Sprachkenntnisse, schriftlicher Ausdruck</li> <li>• Dauer der Arbeitslosigkeit</li> </ul> </li> <li>Soziales Umfeld</li> <li>Verfügbarkeit: Kinderversorgung, Kinderbetreuung</li> </ul>
<p><i>nur „Barriere“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schulden</li> <li>Verdienstvorstellungen</li> <li>Verfügbarkeit: Arbeiterlaubnis</li> <li>Verfügbarkeit: Arbeitszeit</li> <li>Verfügbarkeit: familiäre Belastungen, z.B. Pflege</li> <li>Vorstrafen</li> <li>Wohnung</li> </ul>

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Die differenziertesten, vielfältigsten Einträge zu Chancen und Risiken der Arbeitsmarktintegration betrafen naturgemäß die Qualifikation. Eine ebenso große Rolle wie formale Qualifikationen (Schul- und Berufsabschlüsse) spielten dabei Sprachkenntnisse und schriftliche Ausdrucksmöglichkeiten, »verwertbare« Berufserfahrungen und berufsspezifische Kenntnisse (vor allem: Führerschein, EDV-Kenntnisse). Im Ausland erworbene, in Deutschland nicht anerkannte Berufsabschlüsse sowie lange Phasen der Arbeitslosigkeit oder Nichterwerbstätigkeit bildeten weitere Integrationshemmnisse.

Mobilität verstanden die Beraterinnen und Berater überwiegend räumlich: z.B. »Kfz-Nutzung möglich«, »kein Führerschein«. Mit dem Stichwort Motivation bewerteten die Fachkräfte, ob die Beraterinnen selbst ein Interesse daran hatten, eine Arbeit aufzunehmen. Das »Umfeld« der Rat Suchenden wurde von den Fachkräften teils positiv, teils negativ bewertet; ohne weitere Erläuterungen lässt sich die Bedeutung dieser Einträge nicht einschätzen.

Bestanden Kinderbetreuungsmöglichkeiten, so erschien dies als »Ressource«, fehlten sie, war dies als »Barriere« bei der Arbeitsmarktintegration dokumentiert. Auch darüber hinaus hatten vielfältige Einträge unter »Barrieren« die Verfügbarkeit der Rat Suchenden für den Arbeitsmarkt zum Thema: Typische Einschränkungen betrafen die fehlende Arbeitserlaubnis, die Länge und Lage der Arbeitszeit sowie die familiäre Belastung, z.B. durch pflegebedürftige Angehörige. Schulden, Vorstrafen, Wohnungslosigkeit und »hohe Verdienstvorstellungen« wurden als weitere Vermittlungshemmnisse erfasst.

### 2.3.9 Besondere Lebenslagen

Das Eingabeformular »Besondere Lebenslagen« bot die Möglichkeit, unabhängig von einer sozialhilferechtlichen Bewertung persönliche Lebensumstände zu dokumentieren, die für den Problembezug der Beratung bedeutsam waren. Mittels geschlossener – und damit leicht ausählbarer – Eingabefelder ließen sich Schwangerschaft, physische und psychische Einschränkungen sowie Behinderungen erfassen. Zu Abhängigkeiten, zu Freiheitsstrafen, Trennungs- und Scheidungsproblemen sowie zu Fragen der Kindererziehung waren zusätzliche Angaben in offene Textfeldern möglich, die für diesen Bericht nur zu Kategorien zusammengefasst, jedoch nicht statistisch ausgewertet wurden.

Die Häufigkeit von Einträgen zu »besonderen Lebenslagen« kann als grober Indikator dafür gelten, wie offen die Beratungsansätze der einzelnen Einrichtungen für Themen waren, die über die materielle Existenzsicherung hinausgingen, bzw. in welchem Maße psychosoziale Probleme mit der Bearbeitung materieller Fragen zusammenhingen. Im Durchschnitt entstanden zu solchen Themen in 58,5 % aller Beratungen keine Informationen; die Fachkräfte der Sozialbüros Bielefeld, Mönchengladbach und Münster machten hierzu besonders selten Einträge, die des Sozialamts Köln besonders häufig. In einer nicht unerheblichen Minderheit von Fällen (12,8 %) entstand in der Beratung offenbar das Bild einer komplexen persönlichen Problematik (drei und mehr Einträge).

Mit dem Sozialamt Köln und der Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft Mönchengladbach nahmen am Modellprojekt zwei öffentliche Träger teil, die Beendigung des Sozialhilfebezugs durch Arbeitsmarktintegration als institutionelles Oberziel der Beratung gleich hoch gewichteten. Tabelle 2-21 zeigt, dass beide Träger dabei den persönlichen Lebensumständen der Beratenen ungleich große Aufmerksamkeit widmeten, was mit der unterschiedlichen

Intensität der Beratung zusammenhängt. In Köln finden sich in 64,3 % aller Beratungsfälle Einträge zu »besonderen Lebenslagen«, in Mönchengladbach nur in 29,1 % der Fälle.

Am häufigsten hatten die Eintragungen gesundheitliche Einschränkungen (24,3 %) und psychische Probleme (20,6 %) zum Gegenstand. Dass in Köln besonders häufig psychische Einschränkungen festgehalten wurden (32,7 % aller Einträge), hing auch mit einem spezifischen Hilfeangebot (»Job-Profil«) zusammen, das psychisch Behinderte bei der Arbeitsmarktintegration unterstützte.

In 20,2 % der Fälle, in denen in der Beratung »besondere Lebenslagen« bekannt wurden, ging es um Fragen der Elternschaft. Häufig hielten die Fachkräfte nur die Zahl der Kinder und die Lebenssituation der Eltern (z.B. allein erziehend) bzw. der Kinder (z.B. nicht im Haushalt untergebracht) fest. Weitere häufige Eintragungen betrafen die Kinderbetreuung, Krankheiten oder Verhaltensauffälligkeiten der Kinder sowie Erziehungskonflikte. Trennungs- und Scheidungsprobleme wurden mit 19,9 % fast ebenso häufig vermerkt. Dabei hielten etwa die Hälfte der Vermerke lediglich die Umstände der Trennung fest; häufig wurden aber auch Trennungsabsichten (z.B. wegen Gewalttätigkeit des Partners), Sorgerechtsfragen oder Probleme bei der Bewältigung der Trennung dokumentiert. Bei 14,5 % der Rat Suchenden wurden Suchtprobleme festgestellt. 9,1 % der erfassten »besonderen Lebenslagen« hingen mit Freiheitsstrafen zusammen (z.B. Beratung Haftentlassener, Inhaftierung von Angehörigen, Vorstrafen). Eine Vielzahl weiterer persönlicher Gegebenheiten ließ sich keiner der vorgegebenen Kategorien zuordnen und wurde unter »Sonstiges« (27,2 %) erfasst.

Besondere Lebenslagen werden in der Beratung offenbar geschlechtsspezifisch wahrgenommen. Entsprechende Einträge waren bei den im Modellprojekt beratenen Frauen insgesamt häufiger als bei den Männern. Wertet man die Einträge für beratene Männer und Frauen getrennt aus, so fällt weiter auf, dass bei den Frauen 24,2 % der Einträge die Bewältigung von Trennungen und 23,0 % psychische Probleme zum Thema haben, während diese Problembereiche bei den Männern mit 14,5 % bzw. 17,7 % deutlich seltener dokumentiert sind. Dagegen erscheint Sucht als ein eher »männliches« Problem: bei den männlichen Rat Suchenden betreffen 24,0 % der Einträge die Abhängigkeit von Suchtmitteln, bei den beratenen Frauen nur 6,9 %.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-21: Rat Suchende nach besonderen Lebenslagen**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Fälle mit Eintr. zu "Besondere Lebenslagen"								
keine Einträge	76,9	59,4	56,2	35,7	70,9	65,5	52,6	58,5
dar.: keine Einträge, Frauen*	76,1	59,5	58,8	24,7	69,5	58,8	48,6	54,9
dar.: keine Einträge, Männer*	78,6	59,2	51,0	45,0	72,0	78,0	58,0	62,2
1 Eintrag	12,1	16,2	21,5	23,0	17,0	20,8	27,0	20,0
2 Einträge	5,3	12,1	8,8	14,3	5,2	8,8	9,7	8,8
3 u. mehr Einträge	5,7	12,4	13,4	27,1	6,9	4,8	10,7	12,8
Gesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
Besondere Lebenslagen								
Freiheitsentzug/Haftentlassung	1,5	1,6	4,7	10,9	14,3	2,5	3,2	9,1
Trennung/Scheidung	7,7	16,4	16,6	19,4	21,4	10,7	25,4	19,9
dar.: Angaben für Frauen*	8,5	24,7	19,0	19,1	33,3	11,7	32,0	24,2
dar.: Angaben für Männer*	5,6	3,9	12,5	19,9	11,1	7,4	14,7	14,5
Schwangerschaft	12,3	5,5	10,4		2,4	16,5	6,7	3,8
Kindererziehung	16,9	21,1	13,5	22,2	21,4	14,9	18,5	20,2
psychische Einschränkung	20,0	23,4	25,4	32,7	4,8	15,7	19,7	20,6
dar.: Angaben für Frauen*	23,4	26,0	23,1	34,8	10,3	13,8	18,8	23,0
dar.: Angaben für Männer*	11,1	19,6	29,2	30,3	-	22,2	21,2	17,7
physische Einschränkung	44,6	36,7	25,4	18,7	31,0	19,0	19,5	24,3
mit ärztlicher Diagnose	29,2	30,5	21,8	29,0	20,2	10,7	25,4	24,6
Abhängigkeiten (Einträge)	9,2	13,3	10,9	15,5	16,7	5,8	13,5	14,5
dar.: Angaben für Frauen*	6,4	6,5	8,3	7,4	7,7	2,1	6,0	6,9
dar.: Angaben für Männer*	16,6	23,5	15,3	25,0	24,4	18,5	25,6	24,0
Behinderung	20,0	6,3	14,5	3,4	4,8	8,3	13,5	7,0
Sonstige bes. Lebenslage	6,2	21,9	24,9	36,5	22,6	16,5	22,9	27,2
Fälle mit Einträgen insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
* bezogen auf Fälle des jeweiligen Geschlechts mit Eintragungen								

### 2.4

#### Die Beratung im Spiegel der Falldokumentation

##### 2.4.1 Wohnorte der Rat Suchenden

In Köln und Mönchengladbach fand die Sozialberatung im Rahmen der Sozialhilfegewährung statt; ihr räumlicher Einzugsbereich endete mit der Zuständigkeit des örtlichen Sozialhilfeträgers. Bei den anderen Sozialbüros ergab sich der Einzugsbereich als Summe vieler Einzelentscheidungen der Rat Suchenden, die das Beratungsangebot wahrnahmen. An diesen Standorten besagt daher die räumliche Verteilung der Rat Suchenden auch etwas über Bedarfe.

**Tabelle 2-22: Sozialbüros mit Stadtteilbezug nach Wohnorten der Rat Suchenden**

	Fallzahlen			Fallzahlen	
	abs.	in %		abs.	in %
Bielefeld			Hamm		
			Hamm West (PLZ 59067)	144	45,3
Stadtteil Sieker	170	60,5	Hamm Nord (PLZ 59065)	49	15,4
übriges Stadtgebiet	88	31,3	übriges Stadtgebiet	114	35,8
Umland	9	3,2	Umland	2	0,6
keine Angabe	14	5,0	keine Angabe	9	2,8
Gesamt	281	100,0	Gesamt	318	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

In den beiden Sozialbüros, die als stadtteilorientierte Einrichtung konzipiert waren, korrigierten die Rat Suchenden die sozialräumlichen Vorgaben der Träger in gewissem Umfang. So kamen in Bielefeld 60,5 % der Rat Suchenden aus dem Stadtteil Sieker, in dem das Büro verortet war; weitere 31,1 % aus dem übrigen Stadtgebiet. Die beratenen Stadtteilbewohnerinnen und -bewohner waren zu drei Fünfteln Aussiedlerinnen und Aussiedler, die Rat Suchenden aus anderen Teilen Bielefelds noch fast zu Hälfte, so dass die Ausweitung des Einzugsbereichs teilweise auf Verwandtschaftsbeziehungen zurückgehen könnte. In Hamm machten Rat Suchende aus dem Westen, wo das Sozialbüro seinen Sitz hatte und einzelfallübergreifende Stadtteilarbeit leistete, nur 45,3 % der Rat Suchenden aus. Weitere 15,4 % der Hammer Rat Suchenden kamen aus dem Norden, wo zwei der Träger (ein Wohlfahrtsverband und das Sozialamt) im Rahmen eines Entwicklungskonzepts für einen »Stadtteil mit besonderem Erneuerungsbedarf« zusammenarbeiteten. 35,8 % der Rat Suchenden fanden aus dem übrigen Stadtgebiet ins Sozialbüro. An beiden Standorten wurden Einwohnerinnen und Einwohner der Umlandgemeinden nur ausnahmsweise beraten.

Drei Einrichtungen hatten einen regionalen Einzugsbereich. Beim Sozialbüro Kleve gehörte dies zum Konzept: An zwei Standorten in Kleve und an einem Standort in Geldern sollte Beratung für den ganzen Flächenkreis angeboten werden. Wie Tabelle 2-23 zeigt,

kamen 52,2 % der Rat Suchenden aus den beiden Standortgemeinden des Sozialbüros. Trotz der großen Entfernungen im Landkreis Kleve machten die Rat Suchenden aus anderen kreisangehörigen Gemeinden weitere 44,8 % des Fallbestands aus. In Münster und Rheine war ein überregionales Beratungsangebot konzeptionell nicht vorgesehen, aber auch nicht ausgeschlossen; dort wurde die Sozialberatung immerhin zu 13,3 % bzw. 11,3 % von Personen aus dem Umland der Standorte in Anspruch genommen.

Für alle Sozialbüros, die nicht in die Sozialhilfegewährung eingebunden waren, ist festzuhalten, dass das Beratungsangebot in prekären materiellen Lebenslagen offenbar einen bisher nicht wahrgenommenen Bedarf abdeckte und daher ein größeres Einzugsgebiet bediente als ursprünglich geplant.

### 2.4.2 Zugang in Beratung

Wie die Rat Suchenden den Weg in die Sozialbüros fanden, wurde in der Falldokumentation mittels zweier geschlossener Eingabefelder erfasst. Im ersten Feld konnten vorgegebene Zugangskategorien ausgewählt werden; im zweiten Feld ließ sich die Zugangsart innerhalb der gewählten Kategorie weiter aufschlüsseln. Auf dieser zweiten, detaillierteren Eintragung, die jedoch häufiger fehlte, beruhen die Angaben zum Zugang über das Sozialamt in Tabelle 2-24.

Tabelle 2-23: Sozialbüros mit regionalem Einzugsbereich

	Fallzahlen			Fallzahlen			Fallzahlen	
	abs.	in %		abs.	in %		abs.	in %
Kleve			Münster			Rheine		
						Kernstadt (PLZ 48429, 48431)	631	73,5
Geldern	64	14,4				Außenbezirke (PLZ 48432)	69	8,0
Kleve	168	37,8	Münster	238	64,7	Rheine, o. nähere Ang.	43	5,0
andere Orte	199	44,8	andere Orte	49	13,3	andere Orte	97	11,3
keine Angabe	13	2,9	keine Angabe	81	22,0	keine Angabe, wohnungslos	19	2,2
Gesamt	444	100,0	Gesamt	368	100,0	Gesamt	859	100,0

Tabelle 2-24: Zugang in Beratung

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Zugangskategorie</b>								
Persönl. Ressourcen	55,1	23,8	39,1	4,3	2,9	41,5	50,1	17,8
Angebote des SB	12,5	16,4	8,4	5,7	2,2	21,9	1,0	5,5
Behörden	7,9	43,9	5,9	78,2	91,2	3,2	5,4	59,5
dar.: Sozialamt	2,3	21,6	3,0	61,1	85,0	1,7	2,6	51,0
"Brückeninstanzen"	0,8	5,9	6,5		2,2	5,2	2,1	2,3
Öffentlichkeit	4,2	2,6	8,6	4,0		8,1	10,1	3,7
Soziale Dienstleister	16,6	3,0	28,8		0,4	1,2	19,0	5,6
Unternehmen	0,8	1,1					2,2	0,4
sonstiger Zugang	2,3	3,3	2,7	7,9	1,1	19,0	10,1	5,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	94,3	95,7	84,1	88,2	92,2	96,4	93,5	91,4
<b>trägerinterner Zugang</b>								
trägerinterner Zugang	1,8	5,0	12,7	9,0	0,7	5,6	15,4	6,0
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-25: Beratung nach dem Grad der Freiwilligkeit

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Beratung erfolgte....	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
freiwillig	93,4	85,2	99,8	48,5	11,3	100,0	100,0	51,5
mit Rückmeldung an SH-Träger	6,6	14,8	-	10,4	88,7	-	-	39,4
mit Hinweis auf § 25 BSHG	-	-	0,2	41,1	-	-	-	9,1
Gesamt	100	100	100	100	100	100	100	100
gültige Werte	91,8	83,0	97,7	85,1	89,0	92,4	98,1	89,9

In der Kategorie »Zugang über persönliche Ressourcen« wurden die Fälle zusammengefasst, in denen Rat Suchende in eigener Initiative oder auf Anraten von Menschen aus dem persönlichen Umfeld (Bekanntem, Freunden, Arbeitskolleginnen und -kollegen, Haushaltsangehörigen oder Verwandten) ins Sozialbüro kamen. War der Kontakt zu den Rat Suchenden zunächst über besondere Angebote der Einrichtung (aufsuchende Arbeit, stadtteilbezogene Gruppenangebote bzw. Telefonberatung) hergestellt worden, so wurden diese Fälle als »Zugänge über Angebote des Sozialbüros« dokumentiert. Als »Zugang über die Öffentlichkeit« wurden Beratungskontakte gezählt, die durch förmliche oder informelle Werbung für das Angebot zustande kamen (durch Klientinnen und Klienten, die das Sozialbüro weiterempfahlen, durch Medienaktivitäten und Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtung). Diese drei Zugangskategorien waren im Einzelfall oft nicht trennscharf; allen dreien ist gemeinsam, dass die Beratung von den Rat Suchenden aus eigenem Antrieb in Anspruch genommen wird und niederschwellig, ohne besondere Formalitäten, zustande kommt. Wurden die Rat Suchenden dagegen von anderen Instanzen an das Sozialbüro förmlich verwiesen oder informell vermittelt, so war für diese Zugangsarten ausschlaggebend, zu welcher Gruppe die beteiligte dritte Instanz zählte: Unterschieden wurde der Zugang durch soziale Ämter und Behörden, durch Brückeninstanzen wie Kirchengemeinden oder Initiativen, durch andere Fachkräfte im Bereich sozialer Dienstleistungen (von anderen Beratungseinrichtungen über Maßnahmeträger bis hin zu Ärztinnen, Ärzten, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten).

In kaum einer anderen Statistik fällt der Unterschied zwischen der Beratung bei den öffentlichen und den freien Trägern schärfer aus als beim Beratungszugang. In Mönchengladbach und Köln kam Beratung fast ausschließlich (zu 91,2 % bzw. 78,2 %) auf Initiative oder Vermittlung einer Sozialbehörde (in der Regel des Sozialamts) zustande. Für solche Beratungen ist »stilbildend«, wie das Verfahren der Verweisung konkret ausgestaltet ist. Dies ist natürlich der Statistik der Beratungszugänge nicht zu entnehmen. Auch an den anderen Standorten vermittelten soziale Ämter Beratungskontakte, indem sie auf das Angebot hinwiesen oder eine Beratung empfahlen (zu Hamm siehe unten). In Köln und Mönchengladbach jedoch war die Beratung Bestandteil des Verfahrens zur Sozialhilfegewährung; die Initiative hierzu lag beim Sozialhilfeträger und die Freiwilligkeit der Beratung war zumindest eingeschränkt.

Zur näheren Kennzeichnung der Zugänge über Behörden sah die Falldokumentation eine Unterscheidung von freiwilliger Beratung, Beratung mit Rückmeldung an den Sozialhilfeträger und Beratung mit Hinweis auf Kürzungsmöglichkeiten nach § 25 BSHG vor. Diese Antwortkategorien stießen bei den Fachkräften in Köln und Mönchengladbach z. Tl. auf Vorbehalte, da Beratung mit eingeschränkter Freiwilligkeit ihrem Selbstverständnis widersprach.

Trotzdem sind die Ergebnisse (Tabelle 2-25) deutlich. In Mönchengladbach wurden praktisch alle Beratungskontakte, die im Rahmen der verpflichtenden Auswegberatung über das Sachgebiet Hilfe zur Arbeit des Sozialamts zustande kamen, als Beratungen mit Rückmeldung an den Sozialhilfeträger dokumentiert. Hiervon wurden die Fälle allgemeiner Sozialberatung (11,3 %) unterschieden, die z.B. im Rahmen von Stadtteilsprechstunden bearbeitet wurden. Im Sozialamt Köln wurden 48,5 % der Beratungsfälle als freiwillig eingestuft und 10,4 % als Fälle mit Rückmeldung; trotz aller Abgrenzungsschwierigkeiten wurde aber für Köln in immerhin 41,1 % der Fälle dokumentiert, dass die Sanktionsmöglichkeiten des § 25 BSHG eine Rolle spielten. Andere Formen des Zugangs fielen bei den beiden öffentlichen Trägern zahlenmäßig nicht ins Gewicht.

Bei den vier Sozialbüros freier Träger kamen die Rat Suchenden am häufigsten aus eigenem Antrieb in Beratung. Die Kategorie »persönliche Ressourcen« macht zwischen 39,1 % (Kleve) und 55,1 % (Bielefeld) der dokumentierten Zugänge aus. Eigene einzelfallübergreifende Aktivitäten der Sozialbüros bildeten in Münster (21,9 %), Hamm (16,4 %) und Bielefeld (12,5 %) eine wichtige Form des Zugangs in Beratung; an den beiden letzteren Standorten zeigen sich in diesen Zahlen die Effekte stadtteilorientierter Angebote. In Kleve (28,8 %), Rheine (19,0 %) und Bielefeld (16,6 %) wurden Rat Suchende in größerer Zahl von anderen sozialen Diensten bzw. Maßnahmeträgern an die Sozialberatung verwiesen, woran sich zeigt, dass diese Sozialbüros im örtlichen Hilfesysteme einen festen Platz einnahmen. (In Rheine und Kleve hatten andere Einrichtungen der Träger hieran wesentlichen Anteil: in 15,5 % bzw. 12,7 % aller Fälle vermittelten sie »trägerintern« den Kontakt.) Mit wenigen Ausnahmen in Bielefeld (6,6 %) fand die Beratung völlig freiwillig und ohne Rückmeldung an den Sozialhilfeträger statt.

In Rheine ergaben sich aus zwei Angeboten des Sozialbüros besondere Beratungszugänge, die durch zusätzliche Texteinträge kenntlich waren. An fünf Standorten in Rheine bot das Sozialbüro wohnortnahe Beratung in einem mobilen Beratungsbus an. 7,7 % aller Ratsuchenden erhielten ihre Erstberatung in diesem Bus (die dort geführten Folgegespräche sind nicht gesondert erfasst). Mittwochs und samstags bot das Sozialbüros Wohnungssuchenden in einer eigenen Sprechstunde »soziale Maklertätigkeiten« an (Auswertung und Beantwortung von Wohnungsangeboten, Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu Vermietern). 14,7 % der Erstberatungen fanden in dieser Wohnungssprechstunde statt. Aussiedlerinnen und Aussiedler stellten zwei Drittel der Rat Suchenden, mit denen der erste Kontakt über die Wohnungssprechstunde zu Stande kam, und die Hälfte der Zugänge (Erstberatungen) über den Beratungsbus. So trugen beiden Angebote wesentlich zu der hohen Zahl von Aussiedlerinnen und Aussiedlern (26,3 %) im Fallbestand des Sozialbüros Rheine bei.



## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-26: Besondere Fallgruppen im Sozialbüro Hamm

Fallgruppen	Hamm West		Gesamt	
	abs.	in %	abs.	in %
Kooperationsvereinbarung Hilfeplanung	32	22,2	36	11,3
Kooperationsvereinbarung Job-Pool	9	6,3	31	9,7
Orientierungsmaßnahme, Assessment Center	3	2,1	17	5,3
keine dieser Angaben	100	69,4	234	73,6
Gesamt	144	100,0	318	100,0
nachr.: Fälle mit Beratungszugang über Behörden	62	50,4	118	43,9
dar.: Zugang über Sozialamt	49	39,8	58	21,6
dar.: Zugang über HZA-Stelle	19	15,4	4	1,5
dar.: Zugang über Arbeitsamt	6	4,9	33	12,3
nachr.: Zugang durch Angebote des Sozialbüros	23	18,7	44	16,4
nachr.: andere Zugänge	38	30,9	107	39,8
Fälle mit Angaben zum Beratungszugang insgesamt	123	100,0	269	100,0

An den Zugängen in die Beratung beim Sozialbüro Hamm (Tabelle 2-26) wird dessen Sonderstellung im Modellprojekt deutlich. Das Büro wurde von zwei Wohlfahrtsverbänden und vom Sozialhilfeträger in Trägergemeinschaft geschaffen. Im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung mit dem Sozialamt führte das Sozialbüro mit vom zuständigen Sachgebiet vorgeschlagenen Sozialhilfebezieherinnen und -bezieher Hilfeplangespräche; hinzu kam ab Frühjahr 1998 im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung mit dem Arbeitsamt (»Job-Pool«) die passgenaue Vermittlung von Langzeitarbeitslosen in Arbeit. Aus dieser besonderen Trägerstruktur und Stellung im Hilfesystem erklärt sich, dass in Hamm die Zuweisung von Rat Suchenden durch Sozialbehörden mit 43,9 % (Tabelle 2-24) zur wichtigsten Zugangsform wurde; in 14,8 % der Fälle fand Beratung mit Rückmeldung an den Sozialhilfeträger statt (Tabelle 2-25).

Doch anders als bei den beiden öffentlichen Trägern blieben in Hamm spontanere Beratungszugänge möglich: allein die Zugänge auf Grund »persönlicher Ressourcen« der Rat Suchenden machen 23,8 % aus, weitere 16,4 % der Beratungen wurden durch Gruppenangebote angebahnt. Gemeinsame Verfahrensregeln für alle Rat Suchenden sollten auch bei behördlichen Zugang die Freiwilligkeit des Beratungsprozesses gewährleisten (vgl. hierzu ausführlich 8.2). Tabelle 2-26 schlüsselt diese Besonderheiten des Beratungszugangs für das Sozialbüro Hamm näher auf. Das Sozialamt verwies HLU-Bezieherinnen und -Bezieher nicht nur förmlich im Rahmen der Kooperationsvereinbarung zur Hilfeplanung, sondern auch informell an das Sozialbüro. Umgekehrt wurden auch HLU-Bezieherinnen und -Bezieher, die zunächst auf anderen Wegen ins Sozialbüro gefunden hatten, in den Pool der Arbeitslosen aufgenommen, die im Auftrag des Arbeitsamts in Arbeit zu vermitteln waren. Die kleine

Gruppe von Rat Suchenden, die zugleich an den Gruppenangeboten des Sozialbüros teilnahm, kam nur teilweise aus dem Stadtteil, in dem die Einrichtung ihren Standort hatte.

### 2.4.3 Beratungskontakte und Beratungsdauer

Die für die Auswertung verfügbare Fallstatistik liefert nur sehr unvollständige Informationen zum zeitlichen Ablauf des Beratungsgeschehens. Dies hängt zum einen mit der oben beschriebenen Datenstruktur jener ersten Version der Falldokumentation zusammen, in der sich nur der erste und letzte Beratungskontakt sowie ausstehende Termine erfassen ließen. Eine zweite Ursache liegt in der formlosen und niederschweligen Gestaltung der Beratungsbeziehungen selbst. So traf bei den Sozialbüros in freier Trägerschaft schon eine Unterscheidung zwischen laufenden und abgeschlossenen Fällen, wie sie z.B. für die Statistik der Erziehungsberatung vorgegeben ist (Gerth u.a. 1999; Menne 1997), auf erhebliche Schwierigkeiten, da die Beratung meist nicht förmlich beendet wird, sondern die Rat Suchenden selbst entscheiden, ob Folgegespräche zu Stande kommen. Die Falldokumentation gab den Fachkräften vier Möglichkeiten vor, den Abschluss einer Beratungssequenz zu dokumentieren: »einernehmlich«, »von Klient/in abgebrochen«, »von Berater/in abgebrochen«, »Sonstiges«. Dass nur in einem Sechstel der Fälle solche Einträge überhaupt erfolgten, zeigt schon, wie wenig diese Kategorien auf das tatsächliche Beratungsgeschehen passen. Die Unterscheidung »aktiver« und »inaktiver« Fälle, die in Tabelle 2-27 vorgestellt wird, erfolgte daher durch rein rechnerische Merkmalsverknüpfungen, was bei der Interpretation zu berücksichtigen ist.<sup>15</sup>

15 Als »aktive« Fälle wurden solche gezählt, bei denen wenigstens eine von drei Bedingungen erfüllt war: (1) Das Datum der Erstberatung fiel in den Berichtsmonat. (2) Der letzte erfasste Kontakt fand im Berichtsmonat statt. (3) Ein Folgetermin war vereinbart.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-27: Erst- und Folgegespräche, aktive und inaktive Fälle (Juli 1999)**

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Gewichtete Fälle 7/99	absolut							
Erstberatung im Berichtsmonat	11	4	24	19	123	5	26	212
Fälle mit Folgekontakten	42	13	22	249	123	1	58	508
Fälle mit Folgetermin	39	92	55	428	62	56	81	812
aktive Fälle	92	109	101	695	308	62	165	1532
inaktive Fälle	189	209	343	800	2323	306	694	4864
erfasste Fälle	281	318	444	1494	2631	368	859	6396
	in %							
Erstberatung im Berichtsmonat	3,9	1,3	5,4	1,2	4,7	1,4	3,0	3,3
Fälle mit Folgekontakten	14,9	4,1	5,0	16,6	4,7	0,3	6,8	7,9
Fälle mit Folgetermin	13,9	28,9	12,4	28,6	2,3	15,2	9,4	12,7
aktive Fälle	32,7	34,3	22,7	46,5	11,7	16,8	19,2	24,0
inaktive Fälle	67,3	65,7	77,3	53,5	88,3	83,2	80,8	76,0
erfasste Fälle	100	100	100	100	100	100	100	100

Durchschnittlich kamen im Juli 1999 auf zwei Erstberatungen fünf Folgegespräche mit Personen, die bereits in Beratung waren, und auf jeden laufenden (»aktiven«) Beratungsfall drei weitere im Fallbestand, zu denen keine Aktivitäten mehr stattgefunden hatten. Schon da sich Rat Suchende, deren Beratung länger zurücklag, jederzeit wieder an die Beratungsstelle wenden konnten, darf der Bestand an »inaktiven« Fällen nicht mit »abgeschlossenen« Fällen gleichgesetzt werden. Nach den Beobachtungen der Beraterinnen und Berater ist das Potenzial dieser »Wiederauftritte« im Fallbestand erheblich, d. h. Beratene melden in größeren zeitlichen Abständen neuen Gesprächsbedarf an. Mit der eingesetzten Version der Falldokumentation waren diese Verlaufsmuster aber nicht zu identifizieren; auch wäre der Erfassungszeitraum von einem Jahr zu kurz gewesen, um aussagekräftige Ergebnisse zur Häufigkeit von »Wiederauftritten« zu ermöglichen.<sup>16</sup>

Welchen Anteil Erstgespräche und Folgekontakte in einem gegebenen Zeitraum an der Beratungsarbeit haben, hängt von der durchschnittlichen Kontakthäufigkeit ab, bei der sich zwischen den Einrichtungen erhebliche Unterschiede zeigten. Insgesamt bildete Kurzfristigkeit eine charakteristische Bedingung der Beratungsarbeit im Modellprojekt. Durchschnittlich kam es während des etwa einjährigen Erfassungszeitraums je Fall zu etwa vier Kontakten. Dabei kamen von fünf Ratsuchenden zwei (38,6 %) nur zu einem Gespräch; zwei weitere (39,3 %) wurden zwei- bis viermal beraten, und nur einer (22,1 %) ging eine längere Beratungsbeziehung ein.

**Tabelle 2-28: Beratungen nach Zahl der Kontakte**

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Fälle mit Angaben zu pers. Kontakten	96,8	79,2	96,6	74,6	88,3	68,8	96,4	85,6
Fälle mit Angaben zu tel. Kontakten	40,9	54,4	56,1	60,7	22,1	23,6	60,3	41,1
erfasste Fälle	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Fallgruppen n. Zahl pers. Kontakte</b>								
1 pers. Kontakt	39,7	24,2	57,1	5,2	51,5	64,0	33,9	38,6
2-4 pers. Kontakte	30,1	48,4	33,6	49,4	40,9	20,9	30,1	39,3
5 u. mehr pers. Kontakte	30,1	27,4	9,3	45,4	7,6	15,0	36,0	22,1
Fälle mit Angaben	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Pers. Kontakte je Fall (Durchschnitt)	5,5	4,4	2,8	5,5	2,2	3,3	6,5	3,9
<b>Fallgruppen n. Zahl tel. Kontakte</b>								
1 tel. Kontakt	29,6	23,7	42,6	17,7	48,5	58,6	25,3	30,6
2-4 tel. Kontakte	44,3	46,8	35,7	47,6	40,9	26,4	43,8	43,4
5 u. mehr tel. Kontakte	26,1	29,5	21,7	34,7	10,6	14,9	30,9	26,0
Fälle mit Angaben	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Tel. Kontakte je Fall (Durchschnitt)	6,5	4,2	4,2	4,1	2,4	2,1	5,7	4,1

<sup>16</sup> Auch in der Sozialhilfestatistik ist für »Wiederauftritte« kein entsprechendes Merkmal vorgesehen; da die Sozialämter bei Anträgen nach länger unterbrochenem Bezug oft neue Aktenzeichen vergeben, liegt der Sachverhalt im toten Winkel der Statistik.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Im Vergleich zeigen sich zwischen den einzelnen Einrichtungen erhebliche Unterschiede. In drei Sozialbüros blieb es in der Mehrzahl der Fälle (Münster: 64,0%; Kleve: 57,1%; Mönchengladbach: 51,2%) bei einmaligen Beratungskontakten ohne Folgegespräche, längere Beratungsbeziehungen von fünf und mehr Gesprächen waren dort selten. Da diese drei Einrichtungen ganz unterschiedliche Beratungsansätze verfolgen, dürfte dieses Muster keine gemeinsamen Ursachen haben. In Bielefeld, Hamm und Rheine sind die drei Fallgruppen (ein Kontakt, zwei bis vier Kontakte, fünf Kontakte und mehr) gleichmäßiger besetzt, allerdings mit unterschiedlichen Schwerpunkten: In Bielefeld überwogen einmalige Kontakte (39,7%), in Hamm Beratungen mit zwei bis vier Kontakten (48,4%), in Rheine längere Beratungen (36,0%). In Rheine ist auch die durchschnittliche Zahl der Kontakte mit 6,6 am längsten. Ein wieder anderes Muster zeigt sich in Köln: die dort erfassten Fälle weisen je zur Hälfte eine mittlere (49,4 %) bis hohe (45,4 %) Kontakthäufigkeit auf.

Eine zweite Annäherung an zeitliche Muster der Beratung im Modellprojekt bietet die Berechnung der Beratungsdauer, gemessen als Abstand zwischen der Erstberatung und dem letzten dokumentierten Beratungskontakt. Die Ergebnisse (Tabelle 2-29) bestätigen den Befund eines überwiegend kurzfristigen Beratungsgeschehens. Allerdings beruht diese Bewertung auf unvollständigen Informationen. Die Beratungskontakte können innerhalb des berechneten Zeitraums in relativ gleichmäßigen Abständen aufeinander folgen oder

eng beieinander liegen, also getrennte Perioden bilden. Die Fälle mit längerer Beratungsdauer schließen also in unbekannter Verteilung kontinuierliche und unterbrochene Beratungsbeziehungen (»Wiederauftritte«) ein.

In durchschnittlich 53,3 % der Fälle drängte sich das Beratungsgeschehen in ein bis zwei Monaten zusammen. Zu dieser Gruppe kurzer Beratungsperioden zählen allerdings auch alle Fälle, in denen es bei einem Gespräch blieb. (Naturgemäß finden sich kurze Beratungsperioden im »aktiven« Fallbestand seltener, länger andauernde dagegen häufiger. Betrachtet man nur die zum Zeitpunkt der Erfassung nicht mehr bearbeiteten – »inaktiven« – Fälle, so machen diese kurzen Beratungen unter ihnen sogar 60,2 % aus.) Weitere 21,0 % der Beratungen dauerten zwischen drei und sechs Monaten. In etwa einem Viertel der Fälle bestand eine längerfristige Beratungsbeziehung von sieben bis zwölf Monaten Dauer (11,6 %) bzw. sogar von einem Jahr und länger (14,1%).

In der täglichen Arbeit der Einrichtungen allerdings relativiert sich der vorherrschende Eindruck der Kurzfristigkeit, denn im aktiven Beratungsgeschehen sind diese »Langzeitfälle« stärker präsent als im gesamten dokumentierten Fallbestand. So dauerten 18,7 % der »aktiven« Fälle, die zum Zeitpunkt der Erfassung noch bearbeitet wurden, bereits ein länger als ein halbes Jahr, weitere 22,9 % sogar länger als ein Jahr.

**Tabelle 2-29: Beratungen nach Dauer**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Beratungsdauer</b>								
1-2 Monate	56,7	52,2	69,8	11,5	69,6	83,8	50,5	53,3
3-4 Monate	6,7	22,1	7,4	17,3	8,8	3,6	10,1	11,0
5-6 Monate	5,1	7,9	5,3	18,0	9,2	1,9	8,0	10,0
7-12 Monate	12,6	9,5	6,7	22,5	6,5	4,2	14,8	11,6
13-24 Monate	15,4	7,1	5,6	23,0	1,5	3,2	13,0	9,3
über 24 Monate	3,5	1,2	5,1	7,8	4,2	3,2	3,6	4,8
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	90,4	79,6	97,1	83,0	87,0	83,7	99,2	100,0
<b>Beratungsdauer "aktive Fälle"</b>								
1-2 Monate	33,3	48,5	56,0	10,1	60,0	86,9	39,6	34,0
3-4 Monate	6,9	26,2	7,0	12,5	2,9	4,9	9,1	10,1
5-6 Monate	11,5	8,7	6,0	23,2	5,7	3,3	8,5	14,3
7-12 Monate	20,7	10,7	8,0	26,7	11,4	3,3	16,5	18,7
13-24 Monate	18,4	4,9	9,0	19,4	2,9		15,9	13,0
über 24 Monate	9,2	1,0	14,0	8,1	17,1	1,6	10,4	9,9
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Beratungsdauer "inaktive Fälle"</b>								
1-2 Monate	68,9	54,7	74,0	13,1	71,1	83,0	53,1	60,2
3-4 Monate	6,6	19,3	7,6	22,7	9,8	3,2	10,3	11,3
5-6 Monate	1,8	7,3	5,1	12,0	9,8	1,6	7,8	8,5
7-12 Monate	8,4	8,7	6,3	17,8	5,8	4,5	14,4	9,1
13-24 Monate	13,8	8,7	4,5	27,1	1,3	4,0	12,4	7,9
über 24 Monate	0,6	1,3	2,4	7,4	2,2	3,6	2,0	2,9
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Vergleicht man die Angaben der verschiedenen Sozialbüros zur Beratungsdauer, so ergeben sich ähnliche Unterschiede und Gemeinsamkeiten wie oben bei der Häufigkeit der Beratungskontakte. Der Anteil kurzer Beratungen war in Münster (83,8 %), Kleve (69,8 %) und Mönchengladbach (69,6 %) besonders hoch. In Bielefeld, Hamm und Rheine dauerte zwar auch gut die Hälfte der dokumentierten Beratungsfälle kürzer als zwei Monate. In der Verteilung der Fälle zeigt sich aber für zwei dieser Büros ein deutlicher zweiter Schwerpunkt bei länger dauernden Beratungen: In Bielefeld dauerten 12,6 % der Fälle zwischen sieben und zwölf Monaten und 18,9 % länger als ein Jahr; in Rheine machten Beratungen von sieben bis zwölf Monaten 14,8 % aus, solche von mehr als einem Jahr 16,6 %. Die Beratungen, die im Rahmen bzw. im Auftrag des Fallmanagements im Sozialamt Köln bzw. stattfanden, setzen sich nach ihrer Dauer – wie bereits nach ihrer Kontakthäufigkeit – deutlich von denen der anderen Sozialbüros ab: Sie dauerten in ihrer Mehrheit länger als ein halbes Jahr. 11,5 % Kurzberatungen (unter zwei Monaten) stehen in Köln 22,5 % Beratungsfälle von sieben bis zwölf Monaten und 30,8 % Fälle von mehr als einjähriger Dauer gegenüber.

Die Unterschiede in den zeitlichen Mustern der Beratung lassen sich mit den vorliegenden Informationen über die Beratungsarbeit der einzelnen Einrichtungen nicht hinreichend erklären. Am ehesten ergeben sich für die beiden öffentlichen Träger Erklärungsansätze:

- Für Mönchengladbach ergibt sich das Übergewicht kurzer Beratungen bereits aus den hohen Fallzahlen in der verpflichtenden Auswegberatung, die in vielen Fällen gar keine Alternative dazu ließen, den Beratungsauftrag rein formal abzuarbeiten. Stellte sich z. B. im Erstgespräch heraus, dass die an das Sozialbüro verwiesene Person nach den Kriterien des Sozialhilfeträgers keinen Anspruch auf eine Maßnahme der Hilfe zur Arbeit hatte, so wurde die Beratung sofort eingestellt; in 396 oder 15,0 % der (hochgerechneten) 2 631 Beratungskontakte, die für Mönchengladbach dokumentiert sind, handelte es sich um solche »Einstellungsfälle«, bei denen Folgekontakte ohnehin ausgeschlossen waren.
- In Köln berieten die verschiedenen Arbeitsbereiche, die ihre Fälle dokumentierten, zwar sehr unterschiedlich; gemeinsam war ihnen aber, dass die Beratung eine Voraussetzung des HLU-Bezugs war, diesen also begleitete. Die Zeitstrukturen des HLU-Bezugs prägen damit auch den Verlauf und die Dauer der Beratung.

Aufgrund der unvollständigen Informationen, welche die Fallstatistik zu den Zeitstrukturen der Beratung liefert, erscheint es plausibel, für die Sozialberatung im Modellprojekt von zwei verschiedenen Grundkonstellationen auszugehen, die im Beratungsgeschehen der einzelnen Einrichtungen unterschiedlich häufig eintreten: kurzen, punktuellen Beratungskontakten einerseits und längerfristigen Beziehungen von Beratung und Unterstützung andererseits, die auch über verschiedene abgegrenzte Perioden (»Wiederauftritte«) hinweg bestehen können.

### 2.4.4 Problembezug der Beratung (Anlass und Inhalte)

Die Falldokumentation unterschied bei der Erfassung des Problembezugs der Beratung zwischen Beratungsanlass und Beratungsinhalten: Beide Sachverhalte wurden nach den gleichen Problembereichen dokumentiert. Dies geschah jedoch unterschiedlich differenziert. Als Beratungsanlass konnte nur ein Problembereich angegeben werden – die Fachkräfte sollten sich in jedem Fall für einen Haupt-

anlass entscheiden. Bei der Interpretation der dokumentierten Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Entscheidung, was als Hauptanlass der Beratung gewertet wird, auf Einschätzungen der Fachkräfte beruht; der institutionelle Rahmen der Beratung sowie die Strukturen des Beratungszugangs nehmen hierauf erheblichen Einfluss. Bei den Beratungsinhalten dagegen waren für jeden Problembereich detailliertere Themenangaben vorgesehen; es waren beliebig viele Nennungen möglich. Wegen der unterschiedlichen Erfassungsweise stimmen der häufigste Beratungsanlass und der häufigste Beratungsinhalt nicht bei allen Sozialbüros überein (vgl. Tabelle 2-30).

Deutlich sind zwei thematische Beratungsschwerpunkte erkennbar: 86,8 % der Ratsuchenden erhielten Beratung und Unterstützung bei Fragen der Sozialhilfe, 72,8 % bei Arbeitsmarktproblemen. Die Dominanz dieser beiden Themen erscheint noch stärker, wenn man berücksichtigt, wie eng die Problembereiche »Andere Geldleistungen« (34,7 %) und »Geldleistungen nach SGB III« (21,8 %) mit den vorgenannten zusammenhängen. Beratungen zu »Anderen Geldleistungen« berührten im Wesentlichen Wohngeld, Kindergeld und Unterhalt (Tabelle 2-31), also solche Leistungen, die typischerweise auf Hilfe zum Lebensunterhalt angerechnet werden. Fasst man die ersten vier – nach Einkommensquellen differenzierten – Problembereiche zusammen, so hatten neun von zehn Beratungen Einkommensprobleme zum Inhalt. Soweit die Rat Suchenden zum Erwerbspersonenpotenzial zählen, ist auch der thematische Zusammenhang zwischen den Problembereichen Einkommen und Arbeitsmarkt eng: Wer etwa zu Arbeitslosengeld oder Arbeitslosenhilfe beraten wird, kann dann auch sowohl zur Arbeitsmarktintegration als auch zu Ansprüchen auf ergänzende HLU Beratungsbedarf haben.

Auch der Hauptanlass der Beratung ergab sich für die Mehrzahl der Rat Suchenden aus den beiden Problembereichen Sozialhilfe und Arbeitsmarkt: Dass dabei Arbeitsmarktprobleme mit 57,8 % deutlich häufiger als Beratungsanlass definiert wurden als Sozialhilfefragen (16,9 %), lässt sich wenigstens teilweise mit institutionell vorgegebenen Deutungsmustern der beratenden Fachkräfte erklären. So folgt aus dem spezifischen Auftrag der Sozialbüros Köln, Mönchengladbach und Hamm, Sozialhilfe Beziehende in Arbeit zu bringen, dass in der Mehrzahl der Fälle der HLU-Anspruch der Beratenen und ihre Arbeitsmarktprobleme gleichermaßen verhandelt wurden. Im Fallbestand dieser Einrichtungen ergeben sich für den Problembereich Sozialhilfe Anteilswerte von 98,8 %, 82,3 % bzw. 61,0 %, und für Arbeitsmarktprobleme 82,7 %, 95,5 % und 81,1 %. Obwohl beide Themen in der Beratungsarbeit gleich gewichtig waren, wurden entsprechend der Zielvorgabe des Trägers überwiegend Arbeitsmarktprobleme als Beratungsanlass dokumentiert: in Mönchengladbach zu 97,8 %, in Hamm zu 64,3 %, in Köln zu 53,1 %.

Bei den anderen vier Sozialbüros sind die Gewichte zwischen den beiden Beratungsschwerpunkten Sozialhilfe und Arbeitsmarkt sehr verschieden verteilt. In Kleve, Münster und Rheine haben Fragen des Sozialhilfebezugs mit 85,6 %, 82,3 % und 62,9 % ein deutliches Übergewicht gegenüber Arbeitsmarktfragen, die dort in 28,7 %, 29,0 % bzw. 37,4 % der Fälle thematisiert wurden. In Münster und Kleve stammen auch die Beratungsanlässe ganz überwiegend – zu 69,9 % bzw. 58,6 % – aus dem Problembereich Sozialhilfe. Nur in Bielefeld dominierten Sozialhilfe und Arbeit nicht so eindeutig die Themenstruktur der Beratungsarbeit – auf sie entfielen bei den Beratungsinhalten Anteile von 40,4 % bzw. 40,8 %, bei den Beratungsanlässen Anteile von 18,0 % und 26,3 %.

17 Zur Erinnerung: 47,1 % aller Ratsuchenden waren arbeitslos gemeldet (Tabelle 2-19), 18,8 % erhielten Geldleistungen nach SGB III (Tabelle 2-7).

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-30: Fälle nach Beratungsanlass und Beratungsinhalt

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Anlass d. Erstkontakts: (eine mögliche Nennung)</b>								
Sozialhilfe	18,0	16,2	58,6	17,7	-	69,9	19,9	16,9
Leistungen nach SGB III	1,4	1,9	1,1	-	-	3,4	1,9	0,7
andere Geldleistungen	6,8	0,8	1,4	-	-	1,4	3,3	1,0
andere Einkommensprobleme	0,7	0,8	3,2	1,4	0,4	1,1	4,3	1,5
Schuldenprobleme	2,2	3,4	5,7	-	-	0,9	5,0	1,5
Wohnungsprobleme	5,0	3,8	20,9	5,5	0,4	2,8	50,2	10,7
Arbeitsmarktprobleme	26,3	64,3	0,7	53,1	97,8	13,9	8,2	57,8
andere rechtliche Fragen	4,7	0,8	0,2	-	0,4	2,0	0,8	0,7
persönliche/familiäre Probleme	12,6	1,5	2,3	2,9	-	1,4	2,1	1,9
gesundheitl./psychosoz. Probleme	10,4	0,8	1,4	14,3	-	0,6	0,5	4,0
sonstiges	11,9	6,0	4,4	5,1	1,1	2,6	3,9	3,4
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	98,9	83,6	98,0	89,7	91,3	95,7	99,5	92,7
<b>Beratung zu Problembereichen (Mehrfachnennungen)</b>								
Sozialhilfe	40,4	61,0	85,6	98,8	96,5	82,3	62,9	86,8
Leistungen nach SGB III	9,4	15,1	15,4	11,7	35,9	4,2	14,1	21,8
andere Geldleistungen	22,7	18,1	33,9	38,7	36,9	9,0	41,5	34,7
andere Einkommensprobleme	1,8	4,6	4,4	1,1	0,3	2,3	11,0	2,6
nachrichtl.: Einkommen zusammen	51,6	65,6	92,0	99,1	96,5	85,9	75,8	90,0
Schuldenproblematik	4,0	10,8	23,2	18,9	5,9	0,8	14,7	11,3
Wohnungsprobleme	20,2	19,3	52,3	35,2	10,8	19,4	70,7	29,1
Arbeitsmarktprobleme	40,8	81,1	28,7	82,7	95,5	29,0	37,4	72,8
andere rechtliche Fragen	8,7	6,6	22,9	1,7	3,5	12,1	15,9	7,0
persönliche/familiäre Probleme	29,2	15,1	28,4	28,2	23,3	1,7	24,2	23,6
gesundheitl./psychosoz. Probleme	24,2	12,7	25,7	42,8	15,3	2,5	15,8	22,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	98,6	81,4	98,2	97,9	96,0	96,5	99,7	96,5

Der dritte große Themenkomplex aus dem Bereich der materiellen Existenzsicherung, nämlich die Wohnungsversorgung, folgt in der Häufigkeit der Nennungen mit deutlichem Abstand auf die Themen Sozialhilfe und Arbeitsmarkt; er wurde in insgesamt 29,1 % der Fälle zum Beratungsinhalt. Dieser Problembereich spielt aber in der Beratungsarbeit der Sozialbüros Rheine (70,7 %) und Kleve (52,3 %) eine zentrale Rolle, wo er auf Grund besonderer Angebote auf dem Gebiet der Wohnhilfen als zweiter inhaltlicher Schwerpunkt vor den Arbeitsmarktfragen rangiert. Diese beiden Einrichtungen wurden offenbar in starkem Maß auf Grund ihrer Kompetenzen im Bereich der Wohnhilfen aufgesucht: Wohnungsprobleme bildeten in Rheine in 50,2 % der Fälle den Beratungsanlass<sup>18</sup>, in Kleve noch in 20,9 % der Fälle. Auch in Köln nimmt die Wohnung mit 35,2 % unter den Beratungsinhalten breiten Raum ein. Dabei stehen Konflikte um die Unterkunftskosten im Vordergrund; vgl. Tabelle 2-31 sowie 2.3.7.

Aus Tabelle 2-31 ist ersichtlich, welche Themen aus den drei zentralen Problembereichen der materiellen Existenzsicherung – Sozialhilfe und andere Geldleistungen, Wohnen und Arbeitsmarkt – in den Beratungen am häufigsten zur Sprache kamen. Eine der wichtigsten Leistungen der fünf Sozialbüros, die nicht in die Sozialhilfegewährung eingebunden waren, bestand offenbar darin, Personen in

<sup>18</sup> Zur Bedeutung der Wohnungssprechstunden für den Zugang zur Beratung in Rheine vgl. 2.4.2.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-31: Ausgewählte Beratungsinhalte – materielle Existenzsicherung (Mehrfachnennungen)**

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Problembereiche / Beratungsinhalte	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Sozialhilfe	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Sozialhilfe (lfd. Fall)	56,3	70,3	51,7	97,8	97,1	47,6	56,7	85,7
Sozialhilfe (vor Inanspruchnahme)	25,9	23,4	36,7	5,5	2,9	31,2	34,4	11,7
Sozialhilfe: Anträge, Verfahrensfragen	24,1	48,7	50,7	42,7	14,8	39,4	39,8	29,9
HLU: Höhe Regel- bzw. Mehrbedarf	4,5	24,1	37,3	21,4	32,5	28,8	37,4	29,3
HLU: einmalige Beihilfen	15,2	34,2	48,5	24,7	0,4	39,4	42,4	17,9
HLU: Kürzungen nach §25	1,8	3,8	11,5	20,5	1,4	3,4	7,2	8,1
HLU: Nachweis v. Arbeitsbemühungen	2,7	8,9	13,7	48,4	21,3	14,7	15,6	26,4
HLU: Einkommensanrechnung	7,1	13,3	32,7	17,9	4,3	25,0	27,1	13,7
HLU: Unterhaltspflicht Anderer	7,1	11,4	19,8	11,5	4,3	16,8	14,5	9,3
HLU: Unterkunftskosten	7,1	6,3	54,4	28,3	30,3	28,1	62,8	33,4
Andere Geldleistungen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Kindergeld	36,5	53,2	29,1	34,7	52,8	31,3	29,0	41,7
Unterhalt	9,5	29,8	13,5	11,5	8,5	34,4	18,0	12,1
Wohngeld	28,6	38,3	58,1	45,5	70,8	43,8	60,8	59,2
Wohnungsprobleme	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Wohnungslosigkeit	5,4	16,0	9,2	5,4	12,9	5,8	16,7	11,1
Wohnungssicherung	12,5	22,0	21,5	12,2	16,1	7,2	11,4	13,8
Wohnungsunterversorgung	7,1	6,0	8,3	4,2	9,7	1,4	26,8	13,2
überhöhte Wohnkosten	5,4	16,0	30,7	42,4	9,7	31,9	7,9	22,0
Wohnungssuche	25,0	58,0	51,8	50,5	45,2	47,8	81,3	59,6
Arbeitsmarktprobleme	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Arbeitsförderungsmaßnahmen	15,0	10,0	12,8	22,7	47,1	15,5	11,6	33,8
Arbeitssuche	42,5	76,2	47,2	83,3	85,8	29,1	60,3	79,4
Bewerbung	39,8	46,7	24,0	47,5	46,4	9,7	25,0	43,5
Erstausbildung	19,5	13,8	8,0	8,3	21,5	5,8	10,6	16,0
Qualifizierung	9,7	19,0	12,8	45,5	20,4	10,7	20,0	26,4

wirtschaftlichen Schwierigkeiten zu beraten, bevor diese beim Sozialamt Ansprüche geltend machten (vgl. hierzu 2.3.5). Der Anteil der Fälle mit Beratungsleistungen vor Inanspruchnahme von Sozialhilfe machte bei den Einrichtungen freier Träger bzw. Trägergemeinschaften zwischen einem Viertel (Hamm: 23,4 %) und einem Drittel (Rheine: 34,4 %) des Fallbestandes aus. Unter den einzelnen Problemen des Sozialhilfebezugs verursachten die Kosten der Unterkunft insgesamt den größten Beratungsbedarf: sie wurden in 33,4 % der Fälle zum Beratungsgegenstand, in Rheine (62,8 %) und Kleve (54,4 %) sogar in der Mehrzahl der Fälle. In 29,9 % der Fälle stellten sich Verfahrensfragen bei der Beantragung von Sozialhilfe. Beratungen zur Höhe der laufenden Hilfe zum Lebensunterhalt (29,3 %) und zu Ansprüchen auf einmalige Beihilfen (17,9 %) nahmen in der Arbeit ebenfalls breiten Raum ein. Dabei fällt auf, dass in allen Beratungseinrichtungen mit Ausnahme des Sozialbüros Mönchengladbach<sup>19</sup> die einmaligen Beihilfen mehr Beratungsbedarf verursachten

<sup>19</sup> Das Sozialbüro Mönchengladbach beriet HLU-Beziehende, die nach Einschätzung des Sozialamts hierfür in Betracht kamen, zur Vermittlung in Arbeit; dabei wurde der Sozialhilfeanspruch selbst meist nicht mehr zum Beratungsgegenstand.

als die Regelleistungen. Der Nachweis von Arbeitsbemühungen (26,4 %) und die Kürzungsmöglichkeiten nach § 25 BSHG (8,1 %) sind als Themen bei den beiden öffentlichen Trägern von erheblicher Bedeutung – in Köln in 48,4 % bzw. 20,5 % aller Beratungsfälle. Diese Zahlen haben bei den öffentlichen Trägern eine andere Bedeutung als bei den Einrichtungen, die unabhängig von der Sozialhilfegewährung beraten. Für Köln und Mönchengladbach ist nämlich davon auszugehen, dass die Verpflichtungen und Sanktionsmöglichkeiten der Mitarbeiter des öffentlichen Trägers ins Gespräch eingeführt wurden, um dessen verpflichtenden Charakter zu unterstreichen (zur Freiwilligkeit vgl. Tabelle 2-25). In Kleve dagegen, wo die gleichen Themen in 13,7 % bzw. 11,5 % aller Fälle angesprochen wurden, dürften die Rat Suchenden selbst das Interesse gehabt haben, ihre Rechte und Pflichten gegenüber dem Sozialamt zu klären.

Wurde Erwerbsarbeit zum Beratungsinhalt, so ging es dabei in vier von fünf Fällen um Arbeitssuche und Bewerbungen, in einem Drittel der Fälle (bei den beiden öffentlichen Trägern deutlich häufiger) um den Zugang zu Fördermaßnahmen. Bei den Beratungen zu Wohnungsproblemen stand in drei von fünf Fällen die Wohnungssuche im Mittelpunkt des Gesprächs und der Unterstützungsleistungen.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

In insgesamt 11,3 % der Fälle wurde die Überschuldung der Rat Suchenden zum Beratungsgegenstand. Dass die Sozialbüros Kleve (23,2 %), Köln (18,9 %) und Rheine (14,7 %) dem Thema offenbar größere Aufmerksamkeit widmeten, wurde bereits bei den Angaben zur Schuldensituation der Ratsuchenden (vgl. 2.3.4, Tabelle 2-13) angemerkt.

Sozialberatung blieb jedoch in ihrem Problembezug nicht auf Fragen der materiellen Existenzsicherung beschränkt. Die Falldokumentation bot für die Erfassung der Beratungsinhalte drei weitere Kategorien an: rechtliche Fragen, persönliche bzw. familiäre sowie gesundheitliche bzw. psychosoziale Probleme. Wie Tabelle 2-30 zeigt, gaben persönliche und gesundheitliche Fragen nur ausnahmsweise, nämlich in 1,9 % bzw. 4,0 % der Fälle, den Anlass zur Bera-

tung, erlangten dann aber mit 23,6 % bzw. 22,2 % erheblichen Anteil am Beratungsgeschehen. Dies gilt auch für die Beratungen bei den beiden öffentlichen Trägern, was als Anhaltspunkt dafür dienen mag, dass Gruppen der Armutsbevölkerung selbst mit dem spezifischen Ziel der Vermittlung in Arbeit nicht beraten werden können, ohne dass scheinbar »arbeitsmarktferne« Probleme der persönlichen Lebensumstände verhandelt werden. Für zwei Sozialbüros zeigt die Statistik der »psychosozialen« Beratungsanteile Besonderheiten. In Bielefeld ergab sich der Hauptanlass der Erstberatung in erheblichem Umfang aus persönlichen Problemen (12,6 %) oder gesundheitlichen Einschränkungen (10,4 %). In Münster dagegen berührte die Beratung besonders selten den persönlichen (1,7 %) oder den gesundheitlichen (2,5 %) Bereich.

**Tabelle 2-32: Ausgewählte Beratungsinhalte: Recht, Persönliches, Gesundheit**

Themenkategorien	Bielefeld in %	Hamm in %	Kleve in %	Köln in %	M'gladb. in %	Münster in %	Rheine in %	insg. in %
<b>Persönliche, familiäre Fragen als Beratungsinhalt (1. Eintrag)</b>								
Soziales Umfeld/Nachbarschaft	-	-	-	22,6	-	-	1,0	6,4
Ehe und Partnerschaft	5,7	-	9,2	1,6	1,6	-	11,9	4,0
Trennung/Scheidung	18,9	2,9	23,3	6,1	22,6	-	27,4	18,1
andere familiäre Konflikte	18,9	-	29,2	29,8	1,6	75,0	15,9	14,9
Erziehungs-/Schulschwierigkeiten	15,1	-	4,2	-	1,6	-	7,5	2,8
Kinderbetreuung	1,9	35,3	-	11,4	-	-	-	4,1
Sonstiges	15,1	47,1	17,5	13,5	19,4	25,0	11,4	16,9
Persönliche Beratungsinhalte insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Gesundheitliche, psychosoziale Beratungsinhalte (1. Eintrag)</b>								
Gesundheitliche Probleme	20,5	-	11,7	13,4	47,5	-	6,3	22,1
Psychische Probleme	18,2	79,3	40,8	30,0	7,5	57,1	34,6	25,9
Suchtprobleme/-erkrankung	9,1	-	7,8	16,1	10,0	-	13,4	12,7
Eingeschränkte Arbeitsfähigkeit	-	-	14,6	18,7	2,5	-	14,2	12,1
Arztliche Behandlung/Therapie	13,6	17,2	5,8	10,9	15,0	-	-	10,7
gesundheitl. Probleme bei Angehörigen	4,5	-	5,8	-	15,0	14,3	11,0	6,1
Sonstige Einträge	15,9	-	8,7	7,4	2,5	14,3	2,4	5,7
Gesundheitliche Beratungsinhalte insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Rechtsfragen als Beratungsinhalt (1. Eintrag)</b>								
BGB: Vertrag/Geschäfte	16,7	-	5,2	-	-	9,3	9,6	6,1
BGB: Mietrecht	-	-	3,1	-	-	-	14,1	5,3
BGB: Familienrecht/Unterhalt	16,7	12,5	9,4	-	11,1	9,3	8,1	9,2
BSHG	5,6	6,3	5,2	-	-	46,5	34,8	18,0
Verfahrensrecht: Widerspruch	-	-	49,0	23,5	-	14,0	2,2	15,0
Ausländer-/Staatsbürgerschaftsrecht	22,2	18,8	2,1	-	11,1	-	5,9	6,3
Sonstige Rechtsfragen	22,2	37,5	2,1	67,5	11,1	11,6	5,9	12,2
Beratungsinhalte Recht insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Für die Erfassung des rechtlichen, persönlichen und gesundheitlichen Beratungsbedarfs konnte zu dem Zeitpunkt, als das Dokumentationsverfahren entwickelt wurde, noch keine gut begründbare Systematik vorgegeben werden. Daher sah die Falldokumentation eine Erfassung dieser Arbeitsinhalte durch freie Einträge in offene Textfelder vor. Die Tabelle 2-32 fasst die wichtigsten Ergebnisse einer klassifizierenden Auswertung dieser Texteinträge zusammen<sup>20</sup>, so dass auch für diese Problembereiche Themenschwerpunkte erkennbar werden. Im persönlichen Bereich der Rat Suchenden wurden vor allem Trennung und Scheidung (18,1 %) sowie andere Familienkonflikte (14,9 %) zum Beratungsgegenstand. Psychische Belastungen spielten in insgesamt 25,9 % der Fälle mit gesundheitlichen oder psychosozialen Inhalten eine Rolle, und damit noch häufiger als gesundheitliche Einschränkungen (22,1 %). Suchtprobleme kamen insgesamt in 12,7 % dieser Fälle zur Sprache, Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit in 12,1 %.

Auch für juristische Beratungsinhalte, die über die vorgegebenen leistungsrechtlichen Fragen z. B. des Sozialhilfebezug hinausgingen, bot die Falldokumentation die Möglichkeit freier Texteinträge. Wie Tabelle 2-30 zeigt, machten die beratenden Fachkräfte in insgesamt 7,0 % der Fälle hiervon Gebrauch. In der Beratungsarbeit dreier Sozialbüros spielten solche Rechtsfragen als Beratungsinhalte eine stärkere Rolle, nämlich in Kleve (22,9 %), in Rheine (15,9 %) und in Münster (12,1 %). Obwohl unter »andere rechtliche Fragen« ein breites Spektrum juristischer Themen dokumentiert wurde, kommen Rechtsprobleme in der Sozialberatung überwiegend im Zusammenhang mit der materiellen Existenzsicherung zur Sprache. Der

Schwerpunkt liegt eindeutig auf sozialhilferechtlichen Fragen (insgesamt 18,0 %, in Münster 46,5 % der Fälle mit rechtlichen Inhalten) und auf Widersprüchen gegen Bescheide (insgesamt 15,0 %, in Kleve 49,0 %). Aus dem BGB werden ganz überwiegend Unterhaltsrecht, Mietrecht und Vertragsrecht (im Zusammenhang mit Schulden) berührt.

Aus der Häufigkeitsverteilung für die zehn Problembereiche, die in Tabelle 2-30 nachgewiesen sind, ergeben sich individuelle thematische Profile für die einzelnen Einrichtungen. Dabei lassen sich zwei charakteristische Muster unterscheiden.

- In Bielefeld, Kleve und Rheine umfasst der Problembezug der Sozialberatung ein breites Themenspektrum. Neben den Schwerpunkten Sozialhilfe, Arbeitsmarkt und Wohnen blieb Raum für erhebliche Anteile anderer Beratungsinhalte; in zwanzig bis dreißig Prozent der Fälle wurde auch zu psychosozialen Fragen beraten.
- Das Sozialbüro Münster zeigt das klarste Muster einer thematischen Spezialisierung auf materielle Existenzsicherung. Neben Sozialhilfe, Arbeitsmarkt und Wohnen erreichen nur Rechtsinhalte einen Anteilswert von über zehn Prozent.
- Das thematische Profil der Sozialbüros Hamm, Köln und Mönchengladbach liegt zwischen diesen beiden Polen eines breiten bzw. engen Problembezugs. Die Schwerpunktthemen materieller Existenzsicherung bzw. Arbeitsmarktintegration dominieren das Beratungsgeschehen stark, jedoch erreichen auch einige andere Problembereiche – darunter die psychosozialen – Anteilswerte von über zehn Prozent.

**Tabelle 2-33: Komplexität des Problembezugs**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
Einträge aus ...	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
1 Problembereich	56,3	39,0	20,6	7,0	5,6	60,6	25,0	16,5
2 Problembereichen	22,4	32,0	30,5	32,6	57,5	29,0	31,8	41,8
3 Problembereichen	13,7	15,8	21,3	23,9	22,0	9,0	21,8	21,0
4 Problembereichen u. mehr	7,6	13,1	27,5	36,5	15,0	1,4	21,4	20,7
dar.: 4 Problembereichen	3,6	6,6	15,4	24,5	11,1	1,1	11,4	13,5
dar.: 5 Problembereichen	1,8	5,4	7,3	5,3	3,1	0,3	6,3	4,3
dar.: 6 Problembereichen	2,2	0,8	4,4	6,7	0,7	-	2,3	2,6
dar.: 7 Problembereichen	-	0,4	0,5	-	-	-	1,3	0,2
<b>Gesamt</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>gültige Werte</b>	98,6	81,4	98,2	97,9	96,0	96,5	99,7	96,5

<sup>20</sup> Zu rechtlichen, persönlichen und gesundheitlichen Fragen waren jeweils zwei Texteinträge möglich. Für Tabelle 2-32 wurde nur der jeweils erste Eintrag ausgewertet. An der vergleichsweise hohen Zahl der Einträge, die zu der Restkategorie »Sonstiges« zusammengefasst wurden, ist abzulesen, wie schwierig es ist, die Einzeleinträge zu den persönlichen Lebensumständen zu klassifizieren.



## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Die Zahl der Problembereiche, die in einem Beratungsfall behandelt werden, könnte einen einfachen statistischen Indikator für die unterschiedliche thematische Komplexität der Beratung abgeben. Tabelle 2-33 stellt die Ergebnisse dieser Berechnung vor, wobei die vier einkommensbezogenen Problembereiche (Sozialhilfe, Leistungen nach SGB III, andere Geldleistungen und andere Einkommensprobleme) zusammengefasst wurden. Danach blieb in 16,5 % der Fälle die Beratung thematisch auf einen Problembereich (in der Regel den des Einkommens) beschränkt; in 41,8 % der Fälle verteilt sich der Problembezug auf zwei Bereiche. 21,0 % der Beratungen waren thematisch von mittlerer Komplexität, d.h. sie berührten Inhalte aus drei Problembereichen. Immerhin jede fünfte Beratung (20,7 %) war thematisch hoch komplex: sie umfasste vier Problembereiche und mehr. Während Tabelle 2-30 die Häufigkeit der behandelten Problembereiche in der gesamten Beratungsarbeit der Sozialbüros ausweist und somit Mehrfachnennungen enthält, so stellt Tabelle 2-33 auf das Zusammentreffen verschiedener Problembereiche im Einzelfall ab. Dabei zeigt die vergleichende Betrachtung für die einzelnen Sozialbüros, dass Beratungsarbeit zu einem breiten Themenspektrum nicht notwendig mit einer hohen Zahl von Beratungsfällen mit komplexem Problembezug zusammen fallen muss.

- Von den drei Sozialbüros mit vielseitigem thematischen Profil weisen Kleve und Rheine auch einen erhöhten Anteil von Fällen mit komplexer Themenstruktur auf: in 27,5 % bzw. 21,4 % der Fälle berührte die Beratung an diesen Standorten vier Problembereiche und mehr. Am häufigsten waren solche Beratungen mit hoch komplexem Problembezug jedoch in Köln mit 36,5 %.

- In Bielefeld dagegen blieb die Mehrzahl der Beratungen (56,3 %) inhaltlich auf einen Problembereich beschränkt; Beratungen mit hoch komplexem Problembezug machten nur 7,6 % aller Fälle aus. Inhalte aus vielen verschiedenen Problembereichen treffen bei den Bielefelder Beratungsfällen ähnlich selten zusammen wie bei denen des Sozialbüros Münster, für das sich auch in der fallbezogenen Betrachtung das Muster einer starken thematischen Spezialisierung bestätigt.
- Hamm und Mönchengladbach weisen mit 13,1 % bzw. 15,0 % unterdurchschnittliche Anteile von Fällen mit komplexer Themenstruktur auf; allerdings verteilen sich die Fälle mit einfacher und komplexer Themenstruktur an beiden Standorten recht unterschiedlich.

Die hier berechneten Werte für »komplexen Problembezug« besagen allerdings nichts darüber, wie intensiv die dokumentierten Problembereiche in der Sozialberatung an den verschiedenen Standorten berührt wurden. Wie begrenzt aussagefähig diese Berechnung ist, zeigt sich schon daran, dass Sozialbüros mit ähnlichen Werten für einfache und komplexe Beratungsinhalte sehr verschiedene zeitliche Beratungsmuster aufweisen können. So dokumentierten Köln, Kleve und Rheine besonders häufig Inhalte aus mindestens vier Problembereichen. Dabei kam es jedoch in Kleve nur zu durchschnittlich 2,8 persönlichen Kontakten je Fall, in Rheine dagegen zu durchschnittlich 6,5 und in Köln zu 5,5 Gesprächen (vgl. Tabelle 2-28). Solche einfachen beratungsstatistischen Kennziffern sind eben selbst nicht komplex genug, um die inhaltliche Qualität von Beratung abbilden zu können.

**Tabelle 2-34: Problembezug in Fällen mit einem persönlichen Kontakt**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
Einträge aus ...	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
1 Problembereich	75,7	50,0	26,7	1,9	5,3	44,0	35,0	19,5
2 Problembereichen	17,8	38,9	35,4	67,9	60,2	40,3	30,7	49,2
3 Problembereichen	3,7	5,6	20,8	28,3	20,3	14,5	21,8	19,1
4 Problembereichen u. mehr	2,8	5,6	17,1	1,9	14,3	1,3	12,5	12,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Problembereiche der Beratung (Mehrfachnennungen)								
Einkommen (zus.)	45,8	61,1	90,0	100,0	97,0	91,8	75,0	89,3
Schuldenproblematik	-	7,4	14,6	-	6,8	1,3	10,4	7,2
Wohnungsprobleme	13,1	14,8	50,8	1,9	9,8	27,7	52,5	21,8
Arbeitsmarktprobleme	39,3	72,2	23,3	98,1	94,7	27,7	31,4	69,4
Andere rechtliche Fragen	7,5	1,9	12,9	-	4,5	22,6	13,9	8,1
Persönliches, Familie	13,1	9,3	23,8	30,2	21,8	1,3	21,8	19,9
Gesundheit, Psychosoziales	15,0	1,9	19,2	-	13,5	0,6	12,9	12,5
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	99,1	88,5	98,0	100,0	97,8	98,1	99,6	97,9

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-35: Problembezug in Fällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten**

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Einträge aus ...	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
1 Problembereich	29,3	8,8	-	0,4	10,0	68,4	18,8	10,9
2 Problembereichen	29,3	32,4	15,0	18,6	55,0	18,4	27,5	27,5
3 Problembereichen	25,6	29,4	17,5	26,7	20,0	7,9	18,5	22,9
4 Problembereichen u. mehr	15,9	29,4	67,5	54,2	15,0	5,3	35,2	38,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Problembereiche der Beratung (Mehrfachnennungen)</b>								
Einkommen (zus.)	61,0	88,2	100,0	98,7	85,0	36,8	77,5	86,4
Schuldenproblematik	8,5	17,6	45,0	32,7	10,0	-	21,1	23,5
Wohnungsprobleme	30,5	32,4	67,5	43,1	20,0	15,8	85,9	48,8
Arbeitsmarktprobleme	46,3	82,4	52,5	90,3	95,0	78,9	45,0	74,8
Andere rechtliche Fragen	8,5	14,7	40,0	1,1	5,0	5,3	21,1	9,3
Persönliches, Familie	51,2	32,4	70,0	37,1	10,0	5,3	29,5	32,1
Gesundheit, Psychosoziales	39,0	32,4	52,5	51,8	20,0	10,5	21,1	36,4
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	100,0	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9

Je mehr Beratungsgespräche in einem Fall stattfinden, desto komplexer werden die Inhalte. In den Tabellen 2-34 und 2-35 werden die Problembezüge von Beratungen, die auf ein Gespräch beschränkt blieben, und von Beratungssequenzen von mindestens fünf Gesprächen gegenübergestellt. In zwei Dritteln der Fälle, in denen nur ein Gespräch stattfand, berührte dieses auch nur ein bis zwei Problembereiche; nur 12,2 % dieser einmaligen Beratungskontakte verliefen thematisch hoch komplex. Dieses Verhältnis kehrt sich bei häufigerem Beratungskontakt um: Nach dem fünften Gespräch stellten sich 38,7 % aller Fälle als thematisch hoch komplex dar, nur 38,4 % dieser längeren Kontakte blieben auf ein bis zwei Problembereiche beschränkt. Beratungsfälle mit mittlerer inhaltlicher Komplexität sind dagegen in beiden Konstellationen mit einem Anteil von etwa einem Fünftel gleich häufig.

Vergleicht man die Häufigkeiten der einzelnen Problembereiche bei den kontaktintensiven Beratungsfällen (Tabelle 2-35) mit denen für einmalige Kontakte, so zeigt sich auch, um welche Inhalte sich der Problembezug im Verlauf einer länger dauernden Beratung erweitert. Einkommensprobleme und Arbeitsmarktprobleme erreichen bereits in den Fällen, in denen es bei einem Gespräch bleibt, mit 89,3 % bzw. 69,4 % den bestimmenden Anteil, den sie insgesamt am Beratungsgeschehen haben (nämlich 90,0 % bzw. 72,8 %, vgl. Tabelle 2-30). Dagegen sind Schulden nach dem fünften Gespräch drei mal so häufig in die Beratung eingeführt (nämlich in 23,5 % der Fälle) wie nach einmaligem Kontakt (7,2 %). Auch die psychosozialen Beratungsanteile sind nach fünf Gesprächen doppelt und dreifach stärker vertreten: gesundheitliche Fragen in 36,4 % der Fälle (gegenüber 12,5 % bei einmaligem Kontakt), persönliche Probleme in 32,1 % (gegenüber 19,9 % nach lediglich einem Gespräch).

### 2.4.5 Leistungen und Handlungsformen

Bei der Erfassung der fallbezogenen Leistungen, die im Modellprojekt erbracht wurden, lag der Falldokumentation eine Unterscheidung von Handlungsformen in der Einzelfallhilfe zugrunde, die in Kapitel 3 theoretisch begründet wird (vgl. 3.1). Da eine solche analytische Unterscheidung einzelner Leistungsarten in der sozialen

Arbeit bislang nicht eingeführt ist, handelte es sich zunächst um theoretische Kategorien, deren Anteile an der fallbezogenen Arbeit sich nicht unmittelbar »erfassen« lassen. Daher gab die Falldokumentation unter »Leistungen« eine Vielzahl von Tätigkeitsmerkmalen vor, die von den Fachkräften der Sozialbüros vorgeschlagen worden waren und deren Bedeutung als pragmatisch mehr oder minder geklärt unterstellt werden konnte. Entsprechend den Aktivitäten, die im Einzelfall notwendig wurden, konnten eine, einige oder viele dieser Einzelleistungen benannt werden. Die Tätigkeitsmerkmale waren im entsprechenden Eingabeformular den Handlungsformen Information, Beratung, Hilfeleistung und Anleitung zugeordnet, so dass sie diese ansatzweise »operationalisierten«.<sup>21</sup> Zusätzlich ließen sich für jeden dokumentierten Fall Hilfeplanung (vgl. 3.4) und Fallmanagement (vgl. 3.5) vermerken. Tabelle 2-36 gibt zunächst eine Übersicht darüber, in welchem Umfang in der Sozialberatung auf eine dieser sechs Handlungsformen zurückgegriffen wurde (d.h. wie häufig im Einzelfall wenigstens eine der ihnen zugeordneten Einzelleistungen erfolgte). Welche Tätigkeitsmerkmale den hier aufgeführten Kategorien zugeordnet waren, ist im Einzelnen aus Tabelle 2-38 ersichtlich.

<sup>21</sup> Auf Grund der Beobachtung und Analyse von Beratungsgesprächen wird in Kapitel 4.2 eine erweiterte Unterscheidung sogenannter »Standardsequenzen« vorgeschlagen, die teils der Handlungsform Beratung, teils anderen Handlungsformen zuzuordnen sind. In Kapitel 7 werden solche Standardsequenzen beschrieben; wie diese das Beratungsgeschehen strukturieren, konnte aber im Verlauf des Projekts nicht mehr systematisch analysiert werden. Damit bleibt auch die Frage offen, wie die in der Falldokumentation vorgegebenen Kategorien zur differenzierten Erfassung von Beratung entsprechend diesem Vorschlag modifiziert werden müssten.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-36: Leistungen nach Handlungsformen

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Handlungsformen (Mehrfachnennungen)</b>								
Information	28,5	88,2	63,0	75,6	47,3	43,2	87,6	62,6
Beratung i.e.S.	71,5	71,0	93,3	85,9	79,9	96,6	82,6	83,1
Hilfeleistung	27,3	45,8	56,1	83,9	64,7	29,8	74,5	65,5
Anleitung	47,7	61,8	48,7	46,8	38,8	12,8	54,7	43,9
Fallmanagement	2,7	6,1	10,3	64,5	-	2,8	2,0	18,0
Hilfeplanverfahren	1,2	27,9	0,9	72,1	-	-	0,2	19,7
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	92,5	82,4	98,0	93,1	74,9	95,7	98,3	86,2
<b>Teilnahme an weiteren Angeboten</b>								
ja	5,3	2,8	2,9	0,5	0,7	0,3	1,7	1,2
gültige Werte	100,0	88,4	99,3	98,5	99,0	97,8	99,9	98,5

Beratung war – entsprechend dem Auftrag des Modellprojekts – die dominierende Handlungsform in der Einzelfallarbeitsform. Als »Beratung im engeren Sinn« sind in Tabelle 2-36 solche Fälle gezählt, in der über die bloße Weitergabe von Informationen hinaus mindestens eine von sechs im Folgenden näher beschriebenen Gesprächsleistungen stattfand; dies traf für 83,1 % der Personen zu, die zu Einzelgesprächen mit den Fachkräften in die Einrichtungen kamen. Der Anteil dieser »Beratungen im engeren Sinn« an der Einzelfallarbeitsform reichte in den einzelnen Sozialbüros von 71,0 % (Hamm) bis 96,6 % (Münster); damit liegen diese Werte relativ nah um den Durchschnitt.

Informationsleistungen wurden in insgesamt 62,6 % der Fälle erbracht (Tabelle 2-36). Ihr Anteil an der Einzelfallarbeitsform ist jedoch zwischen den Einrichtungen sehr unterschiedlich – er reicht von 28,5 % (Bielefeld) bis 88,2 % (Hamm). Insgesamt 65,5 % der persönlichen Kontakte zwischen Fachkräften und Adressaten führten zu praktischen Hilfeleistungen. Auch ihr Anteil fällt an den einzelnen Standorten sehr unterschiedlich aus; in Bielefeld (27,3 %) und Münster (29,8 %) ist er sehr gering, in Köln (83,9 %) und Rheine (74,5 %) sehr hoch. Anleitung, eine stärker direktive Form praktischer Aktivität, wurde in insgesamt 43,9 % der Fälle dokumentiert; die Einzelergebnisse streuen zwischen 12,8 % (Münster) und 61,8 % (Hamm). Fallmanagement (18,0 %) und Hilfeplanung (19,7 %) spielten als neue professionelle Handlungsformen nur in drei Sozialbüros eine zahlenmäßig bedeutende Rolle, in drei weiteren kamen sie in Einzelfällen vor. Die beratenden Fachkräfte in Köln erfassten 64,5 % ihrer Fälle als Fallmanagement, 72,1 % als Hilfeplanverfahren (zur Kölner Praxis vgl. 8.1). Ansonsten verzeichneten nur die Sozialbüros Kleve und Hamm eine größere Anzahl von Beratungen (10,3 % bzw. 6,1 %), bei denen Fallmanagement erfolgte. Neben Köln dokumentierte auch das Sozialbüro Hamm eine größere Zahl von Hilfeplanverfahren (27,9 % aller Beratungsfälle in Hamm); Grundlage hierfür war eine Kooperationsvereinbarung mit dem Sozialamt, das zur Trägergemeinschaft des Sozialbüros Hamm gehörte (vgl. hierzu 8.2).

Zusätzlich konnte in der Falldokumentation vermerkt werden, ob Ratsuchende an übergreifenden Aktivitäten der Sozialbüros (z.B. an Gruppenangeboten) teilgenommen hatten. Dies traf insgesamt nur auf einen kleinen Teil der beratenen Personen zu, am häufigsten in den Sozialbüros mit Stadtteilbezug (Bielefeld: 5,3 %, Hamm: 2,8 %), aber auch in Kleve (2,9 %) und Rheine (1,7 %).

Als Durchschnittswerte dürften diese Ergebnisse die charakteristische »Leistungstiefe«<sup>22</sup> der Sozialberatung zutreffend beschreiben. Dagegen lassen sich die unterschiedlichen Leistungsprofile, die sich aus der Statistik für die einzelnen Sozialbüros ergeben, nur schwer interpretieren, war doch das Verfahren zur Erfassung der Tätigkeitsmerkmale in den einzelnen Einrichtungen weder objektiv noch wirklich kontrollierbar.

Ein Beispiel mag die Schwierigkeit der »Operationalisierung« verdeutlichen: Rief die beratende Fachkraft eine andere am Fall beteiligte Instanz an, um einen Sachverhalt zu klären (etwa: den Grund für eine ausgebliebene Zahlung), so war dies als Beratungsleistung zu zählen. Sollte der Anruf jedoch eine Entscheidung im Sinne des Ratsuchenden begünstigen (etwa: eine Zahlungseinstellung rückgängig machen), so war er als »Intervention« zu dokumentieren und damit der Handlungsform Hilfeleistung zuzurechnen. Abweichende Werte für einzelne Sozialbüros könnten also in gewissem Umfang auf Schwierigkeiten bei der Handhabung solcher Unterscheidungen zurückgehen. Wie die einzelnen Beraterinnen und Berater ihre fallbezogenen Tätigkeiten den vorgegebenen Kategorien zuordneten, konnte während des Einsatzzeitraums der Falldokumentation im Modellprojekt nicht mehr mit der eigentlich gebotenen Regelmäßigkeit gemeinsam reflektiert werden.

Die Interpretation wird auch durch den Umstand erschwert, dass den verwendeten Kategorien keine gefestigten Konzepte methodischen Handelns in der sozialen Arbeit entsprechen. Unter diesen Umständen können sehr verschiedene Arbeitsformen zum gleichen Eintrag führen, ohne dass diese unterschiedliche Qualität der Statistik anzusehen wäre. So bedeutete der Eintrag »Fallmanagement« in Köln, dass die Fallbearbeitung in ein Gesamtprogramm des Sozialamts zur Weiterentwicklung der Sozialhilfepraxis und damit in stark reglementierte behördliche Abläufe eingebunden ist (vgl. hierzu 8.1). In Kleve dagegen stand er für eine informell entwickelte Praxis sogenannter »Containergespräche« zwischen Fachkräften sozialer Einrichtungen, die gemeinsam an einem Fall beteiligt sind (vgl. Zwischenbericht, MASSKS 1998: 105). Formal ähnliche Vorgänge wurden auch dann unter der gleichen Kategorie erfasst, wenn sie je nach »Setting« verschiedenen Handlungsformen angehörten: Die

22 Der Begriff der »Leistungstiefe« (vgl. Naschold u.a. 1996) ist bislang in der Sozialplanung für die Bestimmung des Zuschnitts sozialer Dienstleistungen nicht systematisch verwendet worden. Vgl. auch Kapitel 5 und 10.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Berechnung des Sozialhilfeanspruchs bei einem freien Träger ist eine Beratungsleistung im engeren Sinne; derselbe Vorgang im Sozialamt jedoch zugleich eine Anspruchsprüfung mit unmittelbaren Rechtsfolgen. (Vgl. hierzu 7.1.)

Versucht man, die unterschiedlichen Anteile einzelner Handlungsformen an der Einzelfallarbeit der sieben Sozialbüros zusammenfassend zu bewerten, so ergeben sich wieder zwei charakteristische Muster:

- An den Standorten Hamm, Köln und Rheine erreichen neben der Beratung im engeren Sinne mehrere andere Handlungsformen hohe Anteilswerte; die Fachkräfte greifen auf ein relativ breites Leistungsspektrum zurück.
- In Münster konzentrieren sich die Leistungen sehr stark auf Beratung im eigentlichen Sinne, andere Handlungsformen sind unterrepräsentiert.
- Das Leistungsprofil der Sozialbüros Bielefeld, Kleve und Mönchengladbach liegt zwischen diesen beiden Polen vielseitiger und spezialisierter Einzelfallarbeit. Neben der Beratung als vorwiegender Leistung bleibt Raum für erhebliche Anteile einzelner anderer Handlungsformen.

**Tabelle 2-37: Beratung im engeren Sinne und andere Handlungsformen**

	mit Beratung i.e.S.		ohne Beratung i.e.S.		insgesamt	
	abs.	in %	abs.	in %	abs.	in %
Information	3105	67,7	350	37,7	3455	62,6
Beratung i.e.S.	4586	100,0	-	-	4586	83,2
Hilfeleistung	3034	66,2	579	62,3	3613	65,5
Anleitung	1971	43,0	450	48,4	2421	43,9
Fallmanagement	887	19,3	105	11,3	992	18,0
Hilfeplanverfahren	934	20,4	151	16,3	1085	19,7
Fälle mit Angaben	4586	100,0	929	100,0	5515	100,0
Fälle insgesamt	-	-	-	-	6396	86,2

Stehen in Tabelle 2-36 die Häufigkeiten von Beratung und anderen einzelfallbezogenen Leistungsarten nebeneinander, so gibt Tabelle 2-37 Auskunft darüber, wie häufig die Fachkräfte im Einzelfall Beratungsleistungen mit anderen Handlungsformen kombinierten. Beratung fiel in je zwei Dritteln der Fälle mit Information (67,7 %) und Hilfeleistung (66,2 %) zusammen. Anleitung ergänzte die Beratungsarbeit in zwei von fünf Fällen (43,0 %). Zu einem Fünftel waren die Beratungsleistungen eingebettet in Fallmanagement (19,3 %) bzw. Hilfeplanverfahren (20,4 %). Natürlich fanden auch in den übrigen Fällen, in denen keine Einzelleistungen der »Beratung im engeren Sinn« dokumentiert waren, persönliche Gespräche zwischen Fachkräften oder Adressaten statt. Entweder führten diese jedoch zu Leistungen der Information oder praktischen Hilfe bzw. Anleitung, die keine Beratung einschließen, oder die Fachkräfte konnten das Beratungsgeschehen nicht mittels der vorgegebenen Leistungsmerkmale erfassen.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Tabelle 2-38 zeigt, dass die Falldokumentation auch unplausible Leistungskombinationen enthält. Den Handlungsformen Hilfeleistung und Anleitung waren sowohl Leistungen zugeordnet, die ohne gleichzeitige Beratung im engeren Sinne erbracht werden können, als auch solche, die ohne Beratung unmöglich oder fachlich bedenklich sind (z.B. Vermittlung in Arbeit). Auch Hilfeplanverfahren ohne Beratung im engeren Sinn ist kaum vorstellbar. Wie weit diese unplausiblen Angaben auf die unbefriedigende Operationalisierung von Beratung in der Falldokumentation oder auf eine bedenkliche Praxis zurückgehen, bleibt unklar.

Aus Tabelle 2-38 geht hervor, welche konkreten Leistungen der Beratung im engeren Sinn bzw. den anderen Handlungsformen Information, Hilfeleistung oder Anleitung zugeordnet wurden. Auch bei dieser differenzierten Betrachtung der Einzelleistungen dürfte vor allem das Gesamtergebnis für das Modellprojekt aussagekräftig sein. Diese Durchschnittswerte vermitteln ein detaillierteres Bild vom Leistungsumfang der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen. Dagegen müsste wenigstens bei einigen Einzelleistungen die Interpretation der unterschiedlichen Ergebnisse für die einzelnen Standorte sehr spekulativ bleiben.

Die eigentliche Beratungstätigkeit bestand offenbar am häufigsten darin, mit den Rat Suchenden Verfahrensfragen im Umgang mit Institutionen zu klären; dies geschah in drei von vier Fällen von Beratung im engeren Sinn (73,6 %). In etwa drei von fünf Beratungen (56,8 %) waren auch die Leistungsansprüche der Rat Suchenden zu klären, war also z.B. zu berechnen, ob ein Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt bestand (vgl. hierzu 7.1, Anspruchsberechnung und Anspruchsprüfung). In etwa jedem vierten Beratungsfall (22,7 %) mussten amtliche Bescheide erläutert werden. Diese beiden letzteren Leistungen, die Rat Suchende im System sozialer Hilfen unterstützen, nahmen in den meisten Sozialbüros der freien Träger größeren Raum ein als bei den beiden öffentlichen Trägern Mönchengladbach und Köln. Unter »psychosozialer Stabilisierung« (22,8 % der Bera-

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

tungen im engeren Sinn) und »anderen psychosozialen Hilfen« (10,1 %) sind Gesprächssequenzen zu persönlichen Konflikten und Notlagen zu verstehen, die nicht in einem unmittelbaren »funktionalen« Zusammenhang mit materieller Existenzsicherung stehen, ohne die jedoch die Rat Suchenden wohl kaum fähig wären, im weiteren Beratungsprozess ihre materiellen Probleme anzugehen (vgl. hierzu 7.1, Aussprache). Diese stärker psychosozialen Beratungsanteile waren in Mönchengladbach und Münster am seltensten, in Kleve und Köln am häufigsten dokumentiert. (In Köln begleitete ein arbeitsdiagnostischer Fachdienst psychisch Behinderte bei der Wiedereingliederung in Erwerbsarbeit.) In einem Drittel der Fälle (31,4 %) gehörte zur Beratung im engeren Sinn die klärende Kontaktaufnahme mit anderen Stellen.

**Tabelle 2-38: Information, Beratung, Hilfeleistung, Anleitung**  
(ausgewählte Einzelleistungen)

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Leistungen	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Information (Mehrfachnennungen)</b>								
Information zu soz. Dienstleistungen	48,6	75,8	59,9	54,5	67,0	23,7	67,3	61,0
Tips zur Selbsthilfe	73,0	90,0	67,5	92,5	85,8	71,7	71,2	82,7
Andere Informationen	13,5	26,0	29,6	18,1	12,3	30,9	80,6	31,8
Information zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Beratung i.e.S. (Mehrfachnennungen)</b>								
Klärung von Leistungsansprüchen	53,8	66,1	84,5	53,9	44,7	88,5	56,0	56,8
Klärung von Verfahren, Zuständigkeiten	65,1	79,6	62,3	73,4	81,6	53,2	73,2	73,6
Erläuterung von Bescheiden	21,0	49,5	41,6	25,6	6,1	32,4	33,0	22,7
psychosoziale Stabilisierung	19,4	26,9	31,5	43,1	11,2	9,1	15,8	22,8
Andere psychosoziale Hilfen	5,4	7,0	11,3	25,2	1,1	5,0	8,3	10,1
Klärungen mit and. Fallbeteiligten	16,1	34,9	30,3	40,2	16,8	8,8	64,3	31,4
Beratung zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Hilfeleistung (Mehrfachnennungen)</b>								
Intervention bei and. Fallbeteiligten	5,6	24,2	54,1	12,5	13,1	15,2	37,8	20,3
Vermittlung an andere Stellen	43,7	63,3	40,6	68,5	69,0	67,6	42,6	61,6
sonst. Kontakte zu and. Fallbeteiligten	54,9	31,7	25,4	40,0	27,6	24,8	76,3	40,5
Vermittlung einer Wohnung	8,5	8,3	14,8	6,3	-	-	16,9	6,4
Vermittlung in Arbeit, Ausbildung	8,5	20,0	0,4	37,9	40,0	7,6	7,0	28,7
Sonstige Vermittlung	5,6	20,8	16,4	39,9	4,8	9,5	21,9	20,6
Hilfeleistung zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Anleitung (Mehrfachnennungen)</b>								
Begleitung zu and. Fallbeteiligten	3,2	11,7	14,2	45,9	2,3	2,2	34,4	21,9
Hilfe beim Schriftverkehr	52,4	30,9	60,8	17,8	1,1	75,6	26,8	21,8
Hilfe bei Bewerbung um Arbeitsstelle	28,2	65,4	10,8	57,9	90,8	17,8	17,5	54,7
Hilfe bei Bewerbung um Ausbildungsstelle	28,2	26,5	2,4	0,5	17,2	6,7	1,3	9,4
Hilfe bei Wohnungsbewerbung	4,0	5,6	31,6	7,0	4,6	-	72,1	20,4
Hilfe bei anderer Bewerbung	2,4	8,0	0,5	5,2	-	-	6,7	3,4
Kontoführung	3,2	6,2	9,0	6,3	1,1	2,2	4,3	4,3
Geldverwaltung	1,6	10,5	11,3	7,9	2,3	-	3,7	5,3
Anleitung zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Teilnahme an weiteren Angeboten</b>								
	5,3	2,8	2,9	0,5	0,7	0,3	1,7	1,2
<b>Gesamt</b>								
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>gültige Werte</b>								
	100,0	88,4	99,3	98,5	99,0	97,8	99,9	98,5

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Die häufigste *Informationsleistung* bildeten Tipps zur Selbsthilfe (82,7 %), wie z. B. die Weitergabe von Adressen, Hinweise zur Bewerbung um eine Arbeitsstelle oder um eine Wohnung. In 61,0 % der Informationsfälle wurde konkretes Wissen zum Hilfesystem (z.B. zu sozialrechtlichen Regelungen) oder zum Angebot an sozialen Dienstleistungen vermittelt. Bleibt es bei der Weitergabe solcher Informationen, findet noch keine Beratung im engeren Sinne statt.

*Hilfeleistung* wird in Kapitel 3 als »gegenstandsbezogene« Handlungsform von Information und Beratung unterschieden. Die praktischen Hilfen sind jedoch zugleich sehr beteiligungsintensiv: Die hierunter zusammengefassten Einzelleistungen beziehen durchweg andere Beteiligte ein. In drei von fünf Fällen von Hilfeleistung wurden Rat Suchende an andere Stellen vermittelt (61,6 %; vgl. hierzu 2.4.6). Die zweithäufigste Hilfeleistung bestand darin, im Auftrag bzw. im Interesse der Adressaten Kontakt mit anderen beteiligten Instanzen aufzunehmen (40,5 %); besonders häufig war diese Form der Kontaktaufnahme in Rheine (76,3 %) und Bielefeld (54,9 %). Hatte der Kontakt zu anderen Fallbeteiligten zum Ziel, einer Entscheidung oder einer Handlung zum Nachteil der Adressaten zu widersprechen oder ihre Überprüfung zu veranlassen, so handelte es sich in der Systematik der Falldokumentation um Intervention (20,3 %); zu dieser konfliktträchtigeren Form des Kontakts kam es in Kleve (54,1 %), Rheine (37,8 %) und Hamm (24,2 %) deutlich häufiger als in den anderen Einrichtungen.

Unter Hilfeleistung fällt aber auch die Vermittlungsarbeit der Sozialbüros. Die Vermittlung eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes bildete mit 28,7 % die dritthäufigste Form praktischer Hilfe. Naturgemäß kam es in den Sozialbüros, die sich auf diese Leistung spezialisiert hatten, auch deutlich häufiger zu Arbeitsvermittlungen: Diese machten in Mönchengladbach 40,0 %, in Köln 37,9 % und in Hamm 20,0 % aller praktischer Hilfen aus. Bemerkenswert ist jedoch, dass auch drei andere Sozialbüros (Bielefeld, Münster und Rheine) ihre Adressaten ohne diese Spezialisierung in gewissem Umfang in Erwerbsarbeit vermitteln konnten. Ähnliches gilt für Wohnungsvermittlungen (insgesamt 6,4 % aller praktischen Hilfen): Diese Form der Hilfe war in den Sozialbüros Rheine (16,9 %) und

Kleve (14,8 %) besonders häufig, wo sie als spezialisierte Leistung organisiert war; jedoch wurde auch an drei anderen Standorten (Bielefeld, Hamm, Köln) einem Teil der Adressaten der Zugang zum Wohnungsmarkt erleichtert. Die »sonstigen Vermittlungen« (20,6 %) verschafften oder erleichterten den Adressaten der Sozialbüros den Zugang zu vielfältigen praktischen Problemlösungen (z.B. karitative Zuwendungen von Kirchengemeinden, kleinere Zuverdienstmöglichkeiten, Formen gegenseitiger Hilfe, Leistungen von Möbellagern oder Kleiderkammern und vieles mehr).

Die Zahlen zu Vermittlungsleistungen lassen sich nicht unmittelbar als Indikatoren für den Erfolg von Beratung interpretieren. Dokumentiert wurde die Tätigkeit der Fachkräfte, nicht in jedem Fall auch deren Erfolg. Wenn z.B. das Sozialbüro Mönchengladbach schon in jedem vierten Fall, bei dem der persönliche Kontakt auf ein einziges Gespräch beschränkt blieb, eine Vermittlung in Arbeit bzw. Ausbildung festhält, so könnte damit auch der Nachweis eines Maßnahmeplatzes oder die Vermittlung eines Vorstellungstermins gemeint sein und nicht unbedingt das tatsächliche Zustandekommen eines Arbeits- bzw. Ausbildungsverhältnisses, das sich ohne Folgekontakt möglicherweise gar nicht feststellen ließ.

Unter *Anleitung* wurden praktische Hilfen zusammengefasst, die stärker direktiven Charakter hatten. Mit Abstand am häufigsten zählte hierzu die Unterstützung der Adressaten bei der Bewerbung um Arbeit (54,7 %). Diese Einzelleistung war typisch für das Leistungsprofil der auf Arbeitsmarktintegration spezialisierten Sozialbüros Mönchengladbach (90,8 %), Hamm (65,4 %) und Köln (57,9 %), aber sie war auch in der Arbeit der nicht in dieser Weise spezialisierten Sozialbüros bedeutsam. Weitere häufige Einzelleistungen, die zur Handlungsform *Anleitung* gerechnet wurden, waren die Begleitung Rat Suchender zu anderen Fallbeteiligten (21,9 %), die Hilfe bei Schriftverkehr (21,8 %) und die Hilfe bei Wohnungsbewerbungen (20,4 %). Begleitungen zu anderen Stellen waren in der Arbeit der Sozialbüros Köln (45,9 %) und Rheine (34,4 %) besonders häufig, Hilfen bei der Wohnungsbewerbung wiederum in den hierauf spezialisierten Sozialbüros Rheine (72,1 %) und Kleve (31,6 %).

Tabelle 2-39: Komplexität der einzelfallbezogenen Leistungen

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Im Einzelfall erbrachte Leistungen (Zahl der Nennungen)</b>								
1 bis 2	60,8	20,2	17,5	8,8	34,8	48,9	14,2	25,2
3 bis 5	32,3	35,1	45,5	25,6	47,8	43,2	31,6	37,9
6 bis 10	5,8	32,4	31,7	45,8	17,0	7,7	39,8	28,5
11 bis 15	1,2	11,5	3,9	19,9	0,4	0,3	11,5	7,9
16 u. mehr	-	0,8	1,4	-	-	-	2,8	0,6
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Im Einzelfall kombinierte Handlungsformen</b>								
1	45,0	14,9	15,4	6,4	22,8	43,2	10,2	18,1
2	36,9	22,9	29,2	9,7	29,0	33,5	23,2	23,6
3	13,5	25,2	29,9	12,7	42,9	18,8	23,3	27,5
4	3,5	21,0	19,1	15,7	5,4	4,0	41,2	15,1
5	1,2	15,6	6,0	31,0	-	0,6	2,0	9,4
6	-	0,4	0,5	24,5	-	-	-	6,2
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	92,5	82,4	98,0	93,1	74,9	95,7	98,3	86,2

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-36 gibt an, wie häufig die in der Falldokumentation unterschiedenen Handlungsformen in der gesamten Einzelfallarbeit der Sozialbüros vorkommen. Im Unterschied dazu wird in Tabelle 2-39 statistisch dargestellt, wie häufig verschiedene Leistungen im Einzelfall zusammentreffen. Wie zuvor bei der Komplexität der Beratungsinhalte (vgl. 2.4.4, Tabelle 2-33) kann die Zahl der im Einzelfall kombinierten Tätigkeitsmerkmale bzw. Handlungsformen (Tabelle 2-39) als grober quantitativer Indikator für die Komplexität einzelfallbezogener Leistungen angesehen werden. Zusätzlich wird in Tabelle 2-39 nach Größenklassen ausgewiesen, wie viele verschiedene Tätigkeitsmerkmale von den Fachkräften im Einzelfall dokumentiert wurden.

In einem Viertel der Fälle (25,2 %) wurden nur ein bis zwei Einzelleistungen erbracht. Am häufigsten (37,9 %) ist ein mittlerer Komplexitätsgrad der fallbezogenen Leistungen. Von erhöhter Komplexität (sechs bis zehn Einzelleistungen) waren 28,5 % der Fälle, als hoch komplex (11 Tätigkeitsmerkmale und mehr) können 8,5 % gelten.

In 18,1 % der dokumentierten Fälle gehörten die erbrachten Leistungen ausschließlich einer Handlungsform an. In einem knappen Viertel der Fälle (23,6 %) wurden zwei Handlungsformen kombiniert, in einem guten Viertel der Fälle (27,5 %) drei. Immerhin 30,7 % der Fälle waren so komplex, dass die Fachkräfte auf vier und mehr verschiedene Handlungsformen zurückgriffen.

Betrachtet man die unterschiedlichen Häufigkeiten komplexerer Leistungskombinationen an den einzelnen Standorten, so bestätigt sich weitgehend das Muster, das sich bereits oben für die Leistungstiefe der Einzelfallarbeit in den Sozialbüros ergab (vgl. die Erläuterungen zu Tabelle 2-36).

- In Köln, Rheine und Hamm sind Fälle, in denen vier und mehr verschiedene Handlungsformen kombiniert werden, mit 71,2 %,

43,7 % und 37,0 % überdurchschnittlich häufig. (Die Sonderstellung von Köln ergibt sich durch die hohe Anzahl von Fällen mit Fallmanagement und Hilfeplanung.)

- In Bielefeld, Mönchengladbach und Münster sind überwiegend Fälle dokumentiert, in denen eine kleine Zahl von Einzelleistungen erbracht werden; Kombinationen von vier und mehr Handlungsformen sind mit 4,7 %, 4,0 % bzw. 4,7 % eher die Ausnahme.
- Das Sozialbüro Kleve nimmt eine mittlere Stellung zwischen diesen beiden Mustern der Fallbearbeitung ein.

Auch hier ist wieder an die begrenzte Aussagefähigkeit solcher beratungstatistischer Kennziffern zu erinnern. Die unterschiedlichen Qualitäten der Fallbearbeitung in Einrichtungen, die sich nach Trägerschaft, Konzept und Setting unterscheiden, lassen sich auf diese Weise nicht hinreichend abbilden.

Wie die Beratungsinhalte, so werden auch die Leistungen um so komplexer, je intensiver die persönlichen Kontakte zwischen Adressaten und Fachkräften werden. Dies zeigt sich, wenn man die Häufigkeiten verschiedener Handlungsformen und kombinierter Leistungen in Fällen mit nur einem persönlichen Kontakt (Tabelle 2-40) und in Fällen mit fünf und mehr Kontakten (Tabelle 2-41) vergleicht.

Der Anteil der Beratungsleistungen im engeren Sinn ist bereits bei einzelnen Kontakten (82,9 %) der gleiche wie bei längeren Fallverläufen (84,3 %). Nach dem fünften Gespräch wird die »Kernleistung« Beratung jedoch deutlich häufiger mit den Handlungsformen Information (78,8 %), Hilfeleistung (85,9 %) und Anleitung (71,7 %) kombiniert (vgl. Tabelle 2-42). In den Fällen, in denen fünf und mehr Gespräche zwischen Fachkräften und Adressaten zu Stande kamen, überwogen komplexere Leistungskombinationen aus vier (30,9 %), fünf (20,8 %) oder sechs (15,0 %) Handlungsformen.

**Tabelle 2-40: Leistungen in Fällen mit einem persönlichen Kontakt**

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Leistungen nach Handlungsformen (Mehrfachnennungen)</b>								
Information	28,6	91,1	58,1	37,3	49,0	44,4	83,9	55,1
Beratung i.e.S.	67,3	60,7	92,1	37,3	85,0	98,0	78,8	82,9
Hilfeleistung	14,3	30,4	45,6	98,0	60,0	34,6	50,9	52,1
Anleitung	42,9	25,0	35,7	62,7	31,0	11,1	22,7	30,1
Fallmanagement	2,0	3,6	4,1	58,8	-	0,7	-	2,7
Hilfeplanverfahren	-	14,3	-	94,1	-	-	-	3,4
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	90,7	91,8	98,4	96,2	73,5	94,4	97,2	83,2
<b>Im Einzelfall kombinierte Handlungsformen</b>								
1	54,1	25,0	21,6	3,9	26,0	34,0	18,7	25,8
2	36,7	35,7	34,4	29,4	27,0	44,4	39,9	32,4
3	9,2	30,4	32,0	-	43,0	20,3	27,8	33,5
4	-	7,1	10,8	37,3	4,0	1,3	13,6	7,1
5	-	1,8	1,2	-	-	-	-	0,2
6	-	-	-	29,4	-	-	-	0,9
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Trotzdem ist es kennzeichnend für die Leistungstiefe der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen, dass bereits nach dem ersten Gespräch Beratung im engeren Sinne in der Mehrzahl der Fälle von Formen praktischer Hilfe (52,1 %) und häufig von praktischer Anleitung (30,1 %) begleitet wird.

**Tabelle 2-41: Leistungen in Fällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Leistungen nach Handlungsformen (Mehrfachnennungen)</b>								
Information	41,0	98,6	82,5	89,7	35,0	67,6	92,5	78,8
Beratung i.e.S.	78,2	87,0	97,5	87,2	65,0	94,6	88,8	84,3
Hilfeleistung	50,0	68,1	97,5	94,0	75,0	56,8	94,2	85,9
Anleitung	51,3	81,2	85,0	62,4	75,0	35,1	91,5	71,7
Fallmanagement	3,8	5,8	25,0	71,2	-	10,8	5,4	33,1
Hilfeplanverfahren	3,8	58,0	10,0	85,8	-	-	0,3	40,1
erfaßte Fälle	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Im Einzelfall kombinierte Handlungsformen</b>								
1	26,9	-	-	0,2	15,0	21,6	1,0	5,0
2	37,2	8,7	5,0	6,7	35,0	18,9	8,1	13,6
3	20,5	20,3	25,0	4,5	35,0	37,8	13,2	14,8
4	11,5	36,2	42,5	14,7	15,0	16,2	72,2	30,9
5	3,8	33,3	22,5	39,0	-	5,4	5,4	20,8
6	-	1,4	5,0	34,9	-	-	-	15,0
erfaßte Fälle	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gültige Werte	95,1	100,0	100,0	99,8	100,0	97,4	99,0	99,2

Eine andere Auffälligkeit in Tabelle 2-40 verweist allerdings auf Unschärfen bei der Operationalisierung der neuen professionellen Handlungsformen Fallmanagement und Hilfeplanung für ein standardisiertes Dokumentationsverfahren. Bereits nach einem persönlichen Kontakt vermerkten die Fachkräfte der ins Modellprojekt einbezogenen Arbeitsbereiche des Sozialamts Köln in nahezu jedem Fall Hilfeplanung (94,1 %), und in jedem zweiten Fall (58,8 %) Fallmanagement als Leistungsmerkmal. Da aber zumindest Hilfeplanung eine längere Beratungsbeziehung voraussetzt, dürfte hier nicht das Zustandekommen einer Zielvereinbarung nach inhaltlichen Kriterien dokumentiert worden sein. Vielmehr dürfte in den Verfahrensabläufen des Sozialamts ein Hilfeplanverfahren bereits mit dem ersten Beratungskontakt in einer bestimmten Organisationseinheit als eröffnet gelten. Erfasst würde damit also nicht eine bestimmte Qualität oder Komplexität der fallbezogenen Arbeit, sondern eine Verfahrensroutine.



## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-42: Ausgewählte Einzelleistungen bei fünf und mehr persönlichen Kontakten

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Leistungen	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Information (Mehrfachnennungen)</b>								
Information zu soz. Dienstleistungen	59,4	85,3	54,5	60,0	71,4	12,0	76,6	65,9
Tips zur Selbsthilfe	81,3	95,6	78,8	91,6	85,7	92,0	81,0	87,7
Andere Informationen	9,4	38,2	27,3	24,2	14,3	24,0	89,7	43,1
Information zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Beratung i.e.S. (Mehrfachnennungen)</b>								
Klärung von Leistungsansprüchen	52,5	70,0	87,2	61,3	100,0	68,6	59,9	66,6
Klärung von Verfahren, Zuständigkeiten	54,1	81,7	64,1	75,1	69,2	62,9	82,4	74,6
Erläuterung von Bescheiden	31,1	53,3	69,2	20,3	38,5	45,7	43,5	33,7
psychosoziale Stabilisierung	34,4	41,7	64,1	52,2	38,5	34,3	24,0	41,5
Andere psychosoziale Hilfen	9,8	10,0	30,8	26,2	-	17,1	11,5	17,3
Klärungen mit and. Fallbeteiligten	16,4	50,0	74,4	41,1	15,4	28,6	84,4	49,3
Beratung i.e.S. zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Hilfeleistung (Mehrfachnennung)</b>								
Intervention bei and. Fallbeteiligten	7,7	29,8	76,9	15,2	6,7	33,3	54,0	27,7
Vermittlung an andere Stellen	28,2	53,2	46,2	75,6	46,7	52,4	50,0	60,6
sonst. Kontakte zu and. Fallbeteiligten	71,8	34,0	33,3	43,8	26,7	14,3	85,3	52,4
Vermittlung einer Wohnung	5,1	8,5	33,3	7,1	-	-	33,5	14,1
Vermittlung in Arbeit, Ausbildung	10,3	25,5	2,6	36,0	80,0	33,3	10,8	32,1
Sonstige Vermittlung	7,7	38,3	33,3	44,1	6,7	-	28,1	32,0
Hilfeleistung zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Anleitung (Mehrfachnennungen)</b>								
Begleitung zu and. Fallbeteiligten	5,0	19,6	44,1	41,5	13,3	7,7	50,4	36,4
Hilfe beim Schriftverkehr	60,0	51,8	82,4	18,8	6,7	46,2	34,8	28,9
Hilfe bei Bewerbung um Arbeitsstelle	47,5	69,6	29,4	59,0	86,7	38,5	20,4	49,8
Hilfe bei Bewerbung um Ausbildungsstelle	20,0	33,9	2,9	0,3	13,3	15,4	1,5	6,1
Hilfe bei Wohnungsbewerbung	7,5	7,1	35,3	7,4	-	-	73,3	27,9
Hilfe bei anderer Bewerbung	7,5	23,2	2,9	10,8	-	-	10,7	9,3
Kontoführung	7,5	14,3	23,5	10,0	6,7	7,7	6,7	9,1
Geldverwaltung	2,5	19,6	23,5	11,1	13,3	-	5,9	10,3
Anleitung zusammen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Teilnahme an weiteren Angeboten</b>								
	11,0	10,1	10,0	0,2	5,0	-	5,0	3,7
<b>Gesamt</b>								
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>gültige Werte</b>								
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Aus Tabelle 2-42 ist im Einzelnen zu ersehen, wie sich der Leistungsumfang der Sozialberatung mit wachsender Kontaktintensität ändert. (Zum Vergleich werden im Folgenden in Klammern die Durchschnittswerte für den gesamten Fallbestand aus Tabelle 2-38 angeführt.) Wie häufig die Fachkräfte zu Verfahrensfragen und Zuständigkeiten beraten, hängt offenbar nicht von der Zahl der persönlichen Kontakte ab; dieses Tätigkeitsmerkmal ist nach dem fünften Gespräch mit 74,6 % (73,6 %) nicht häufiger dokumentiert als im Durchschnitt aller Fälle (73,6 %, vgl. Tabelle 2-38). Gleiches gilt mit 60,6 % (61,6 %) für die Vermittlung an andere Stellen (60,6 %). Die quantitative Bedeutung der Hilfen bei Bewerbungen um Arbeit relativiert sich mit 49,8 % (54,7 %) bei längerem Fallverlauf sogar. Dagegen sind die Anteilswerte leistungsrechtlicher Beratung bei den kontaktintensiveren Fällen deutlich erhöht: In 66,6 % (56,8 %) dieser Fälle waren Leistungsansprüche berechnet, in 33,7 % (22,7 %)

Bescheide erläutert worden. Die Kontaktaufnahme mit anderen Fallbeteiligten nimmt zu: Nach dem fünften Gespräch hatten die Fachkräfte in 49,3 % (31,4 %) der Fälle mit anderen Instanzen Sachverhalte abgeklärt, in 27,7 % (20,3 %) der Fälle zu Gunsten der Ratsuchenden interveniert, in 52,4 % (40,5 %) der Fälle sonstige Kontakte aufgenommen und 36,4 % (21,9 %) der Adressaten zu anderen Akteuren begleitet. Psychosoziale Beratungsleistungen sind mit 41,5 % bei längerem Fallverlauf doppelt so häufig wie im Durchschnitt (22,8 %). Auch Wohnungsvermittlungen sind mit 14,1 % (6,4 %) und Arbeitsvermittlungen mit 32,1 % (28,7 %) häufiger dokumentiert. Besondere Hilfeformen wie Kontoführung und Geldverwaltung, die Überschuldete bei der Bewirtschaftung ihrer Geldmittel unterstützen, kommen mit 9,1 % bzw. 10,3 % doppelt so häufig zum Einsatz wie im gesamten Fallbestand (4,3 % bzw. 5,3 %).

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

### 2.4.6 Sozialberatung im Hilfesystem (Vermittlungen, andere Fallbeteiligte)

Zu den dokumentierten Beratungsdaten gehörten auch nähere Angaben zu den Personen und Institutionen, mit denen die Fachkräfte der Sozialbüros im Zuge der Beratung und Unterstützung von Rat Suchenden Kontakt aufnahmen bzw. an die sie Rat Suchende verwiesen. Die Auswertung dieser Daten zu den fallbezogenen Kooperationsbeziehungen gibt näheren Aufschluss über die Stellung der Sozialberatung im örtlichen Hilfesystem.

Tabelle 2-43: Fälle mit anderen Beteiligten

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>Fälle mit anderen Beteiligten</b>								
nein	69,4	65,4	59,7	53,2	77,6	94,3	56,0	67,7
ja	30,6	34,6	40,3	46,8	22,4	5,7	44,0	32,3
Gesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Zahl d. Fallbeteiligten je Fall mit anderen Beteiligten</b>								
1	43,0	40,0	49,7	8,2	47,8	90,5	54,0	35,5
2	18,6	17,3	26,8	30,9	28,4	4,8	24,6	27,2
3	12,8	9,1	12,8	32,6	11,9	-	9,5	18,3
4	5,8	20,0	2,8	16,4	10,4	4,8	4,8	11,0
5 - 7	12,8	11,8	5,0	11,9	1,5	-	5,6	7,1
8 u. mehr	7,0	1,8	2,8	-	-	-	1,6	0,9

In zwei Dritteln aller erfassten Fälle blieben Beratung und Unterstützung auf die Interaktion zwischen den Fachkräften der Sozialbüros und den Adressaten beschränkt. In einem Drittel aller dokumentierten Fälle (32,3 %) kam es dagegen zu Kontakten mit anderen Fallbeteiligten. Am häufigsten war die Kontaktaufnahme mit einer weiteren Instanz (35,5 % aller Fälle mit anderen Beteiligten). In 27,2 % der Fälle mit anderen Beteiligten waren zwei Kontaktpersonen erfasst. Beteiligungsintensive Fälle mit drei und mehr Kontaktpersonen machten ein gutes Drittel (37,3 %) der Fälle mit anderen Beteiligten aus.

Wie sich bei der Auswertung der Leistungsmerkmale in der Beratungsstatistik zeigte, sind Leistungsarten, die den Kontakt mit Dritten einschließen, in den einzelnen Sozialbüros unterschiedlich häufig. Auch werden Kontakte mit anderen Fallbeteiligten bei längerem Fallverlauf wahrscheinlicher; solche Fälle, in denen es zu einer größeren Zahl persönlicher Gespräche kam, hatten aber an den einzelnen Standorten des Modellprojekts einen unterschiedlich großen Anteil am Beratungsgeschehen. Daher überrascht es nicht, dass die Beratungsarbeit der einzelnen Einrichtungen sich auch hinsichtlich ihrer Beteiligungsintensität unterscheidet.

Die intensivste fallbezogene Kooperation fand in Köln, Rheine und Kleve statt: In Köln wurden in 46,8 % der Fälle Kontakte zu Dritten erfasst (mehrheitlich mit drei und mehr Fallbeteiligten). Die Fachkräfte des Sozialbüros Rheine setzten sich in 44,0 % der Fälle mit anderen Instanzen in Verbindung, die des Sozialbüros Kleve in 40,3 %. Dagegen blieb es in Münster fast durchweg (in 94,3 %) aller Fälle bei der Interaktion zwischen Beratenden und Rat Suchenden.

Ordnet man die Vielzahl der Fallbeteiligten, die in der Falldokumentation als Kontaktpersonen erfasst wurden, nach Institutionen (Tabelle 2-44), so erweisen sich sieben Instanzen für die Sozialberatung zur materiellen Existenzsicherung als besonders bedeutsam: Sozialamt, Maßnahmeträger im Bereich der Arbeitsmarktpolitik, andere Einrichtungen sozialer Arbeit, andere Beratungsstellen, Arbeitssamt, Unternehmen sowie ASD bzw. Jugendhilfe.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-44: Beratungsfälle nach beteiligten Instanzen

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
Fallbezogener Kontakt mit:	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Sozialbehörden Gemeinde/Kreis	48,3	51,8	54,2	70,1	61,2	47,6	50,1	60,4
dar.: Sozialamt	33,3	40,9	47,5	65,4	52,2	42,9	41,9	52,9
dar.: ASD, Jugendamt, Jugendberufshilfe	14,9	3,6	6,1	7,0	22,4	-	5,6	11,2
dar.: Wohnungsamt, Fachstelle	6,9	5,5	2,8	4,7	-	-	2,7	2,9
Sozialversicherung	28,7	36,4	10,1	16,7	4,5	14,3	12,7	13,4
dar.: Arbeitsamt (Vermittlung, Leistung)	16,1	36,4	5,6	16,7	4,5	14,3	7,7	11,6
Soziale Dienstleister	41,4	44,5	40,8	56,3	37,3	28,6	42,2	45,4
dar.: Andere Beratungsstellen	10,3	6,4	11,2	25,8	16,4	14,3	18,3	18,7
dar.: Einr. sozialer Arbeit (o. Beratung)	24,1	20,0	17,9	32,8	19,4	9,5	21,2	24,3
dar.: Rechtsanwälte	3,4	0,9	7,8	-	-	4,8	3,4	1,6
Arbeits-, Ausb.förderung (Träger, Vermittler)	26,4	17,3	4,5	58,4	17,9	9,5	7,7	28,8
Unternehmen	18,4	20,0	30,2	12,2	-	-	32,4	14,5
dar.: Wohnungsunternehmen, Vermieter	5,7	4,5	21,2	-	-	-	21,8	6,3
Kirchengemeinden	1,1	20,0	3,9	-	4,5	-	8,0	4,2
andere Behörden	8,0	3,6	6,1	2,5	1,5	-	3,4	3,0
Angehörige, private Bezugspersonen	3,4	0,9	5,0	-	-	-	1,6	0,9
Fälle mit anderen Beteiligten	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

In allen Sozialbüros ist das Sozialamt die Instanz, mit der die Fachkräfte die meisten fallbezogenen Kontakte hatten. In 52,9 % der Fälle mit anderen Beteiligten setzten sie sich mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozialhilfeträgers in Verbindung. (Die Angaben in Tabelle 2-44 schließen auch Kontakte zu Sozialämtern an anderen Orten ein.) Dies überrascht nicht bei einem Beratungsangebot, das in 86,8 % aller Fälle Fragen der Sozialhilfe zum Gegenstand hatte (vgl. Tabelle 2-30). Die relative Bedeutung des Sozialamts in den fallbezogenen Kooperationsmustern der einzelnen Einrichtungen entspricht in etwa dem jeweiligen Gewicht der Sozialhilfe bei deren Beratungsinhalten. So hatten die Fachkräfte der beiden öffentlichen Träger, die fast in jedem Fall über Sozialhilfe sprachen (nämlich zu 98,8 % bzw. 96,5 %, vgl. Tabelle 2-30), auch die meisten Kontakte zur Sozialhilfesachbearbeitung. Die Sozialbüros Kleve, Münster, Rheine und Hamm nahmen in etwa 40 bis 50 % der Fälle mit Mitarbeitern der Sozialämter Verbindung mit den Sozialämtern auf. In Bielefeld, wo Sozialhilfe in der Themenstruktur der Beratung eine geringere Rolle spielte (40,4 %, vgl. Tabelle 2-30), war das Sozialamt auch nur in 33,3 % der Fälle mit anderen Beteiligten ein Kooperationspartner. Die intensive fallbezogene Kooperation der Sozialbüros in freier Trägerschaft mit den Sozialämtern ist als Vernetzungserfolg sozialpolitisch hoch zu veranschlagen, bestanden doch bei den Sachbearbeitern der wirtschaftlichen Sozialhilfe, wie bereits die Einrichtungsprofile im Zwischenbericht (MASSKS 1998) zeigten, zunächst erhebliche Vorbehalte dagegen, dass sozialpädagogische Fachkräfte anderer Träger in HLU-Leistungsfällen tätig wurden.

In 28,8 % der Fälle mit anderen Beteiligten wurden Maßnahmeträger des zweiten Arbeitsmarkts Kooperationspartner der Sozialbüros. Als beteiligte Instanzen waren sie mit 58,4 %, 17,9 % bzw. 17,3 % für jene Sozialbüros Köln, Mönchengladbach und Hamm besonders bedeutsam, die Arbeitsvermittlung als spezialisiertes Angebot betreiben, aber darüber hinaus auch für das Sozialbüro Bielefeld (26,4 %).

Fachkräfte aus anderen Einrichtungen der sozialen Arbeit standen mit 24,3 %, Kollegen aus anderen Beratungsstellen mit 18,7 % unter den Kooperationspartnern an dritter und vierter Stelle. Unter

Einrichtungen der sozialen Arbeit wurden alle beteiligten Stellen freier Träger zusammengefasst, die keine spezialisierten Beratungsangebote machten.<sup>24</sup> Vertreten ist das gesamte Spektrum sozialer Dienste (z. B. Betreutes Wohnen, Fachdienste für Wohnhilfen, Frauenhäuser, Einrichtungen der Jugendhilfe, psychosoziale Dienste, sozialpädagogische Familienhilfe). Die anderen beteiligten Beratungsstellen machten überwiegend um spezialisierte Angebote (Arbeitslosenberatung, Aussiedlerberatung, Beratung für Wohnungslose, Erziehungsberatungsstelle, Flüchtlingsberatung, Jugendberufshilfe, Schuldnerberatung, Suchtberatung).

Von erheblicher Bedeutung waren auch fallbezogenen Kontakte zum Unternehmenssektor (14,5 %). Hierfür gab es im Wesentlichen zwei Anlässe – Wohnungssuche und Schuldenregulierung. Der Anteil der Wohnungsunternehmen an den Kontaktpersonen aus der gewerblichen Wirtschaft war mit 21,8 % bzw. 21,2 % bei den Sozialbüros Rheine und Kleve besonders groß, da diese Unterstützung bei der Wohnungssuche als spezialisierte Leistungen anboten. Direkte Kontakte zu Unternehmen in ihrer Arbeitgebereigenschaft (z. B. Personaldienstleister, Direktvermittlung) scheinen dagegen seltener gewesen zu sein.

Das Arbeitsamt fällt als Kooperationspartner der Sozialberatung mit 11,6 % aller Nennungen in Fällen mit anderen Beteiligten weniger ins Gewicht. In Hamm (36,4 %) und Köln (16,7 %) war die Kooperation mit der Arbeitsverwaltung durch örtliche Vereinbarungen formalisiert; in Bielefeld (16,1 %) und Münster (14,3 %) war dagegen der informelle Kontakt intensiver. Da insgesamt 47,1 % der Adressaten des Modellprojekts arbeitslos gemeldet waren (vgl. Tabelle 2-19) und Arbeitsmarktintegration in 72,8 % aller Fälle ein Thema war, kann die eher geringere Bedeutung der Arbeitsverwaltung in der Fallarbeit der Sozialbüros als Ausdruck einer gespaltenen örtlichen Arbeitsmarktpolitik gesehen werden: Für den Teil der Armutsbevölkerung, der im Modellprojekt beraten wurde, trugen

<sup>24</sup> Wegen der hohen Beratungsanteile in vielen Einrichtungen der sozialen Arbeit kann die Unterscheidung zwischen Beratungsstellen und anderen Einrichtungen nicht trennscharf sein.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

offenbar die Sozialämter die Hauptlast der materiellen Existenzsicherung und waren die Instrumente des SGB III zur Förderung der Arbeitsmarktintegration wohl nur noch eingeschränkt zugänglich.

**Tabelle 2-45: Vermittlung an andere Stellen nach Instanzen**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>
Vermittlung an:	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
Sozialbehörden Gemeinde/Kreis	42,9	56,8	29,3	14,2	32,2	32,4	43,2
dar.: Sozialamt	10,7	41,9	19,2	4,9	0,0	13,2	27,4
dar.: ASD, Jugendamt, Jugendberufshilfe	28,6	2,7	4,0	5,0	28,9	0,0	1,5
dar.: Wohnungsamt, Fachstelle	0,0	5,4	5,1	4,3	0,0	7,4	8,3
Sozialversicherung	10,7	16,2	1,0	8,2	5,6	13,2	5,6
dar.: Arbeitsamt (Vermittlung, Leistung)	10,7	16,2	1,0	7,0	5,6	10,3	5,3
Soziale Dienstleister	39,3	16,2	59,6	23,1	25,6	42,6	21,8
dar.: andere Beratungsstellen	3,6	9,5	39,4	6,7	11,1	17,6	18,0
dar.: Einrichtungen sozialer Arbeit (o. Beratung)	0,0	6,8	12,1	15,6	13,3	4,4	2,3
dar.: Rechtsanwälte	10,7	0,0	5,1	0,7	0,0	19,1	1,1
Arbeits-, Ausb.förderung (Träger, Vermittler)	3,6	0,0	1,0	54,4	26,7	4,4	11,7
Unternehmen	0,0	1,4	3,0	0,0	3,3	1,5	11,3
dar.: Wohnungsunternehmen, Vermieter	0,0	1,4	1,0	0,0	0,0	0,0	11,3
Kirchengemeinden	0,0	2,7	3,0	0,0	1,1	2,9	4,5
andere Behörden	0,0	2,7	2,0	0,0	1,1	2,9	0,8
Vermittlungen insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fälle mit Einträgen zu Vermittlungen	10,0	23,3	22,3	51,7	30,1	18,5	31,0

In 11,2 % der Fälle mit anderen Beteiligten bestanden fallbezogene Kontakte ins Jugendhilfesystem. Allerdings entfällt ein Großteil dieser Kontakte auf das Sozialbüro Mönchengladbach, wo er schwerpunktmäßig der Jugendberufshilfe galt. Intensiver war die fallbezogene Vernetzung mit dem ASD in Bielefeld (14,9 %).

Betrachtet man, an welche anderen Hilfeangebote die Fachkräfte der Sozialbüros Rat Suchende vorrangig verwiesen (Tabelle 2-45), so ergibt sich ein etwas anderes Kooperationsmuster, in dem die Träger sozialer Dienste bzw. Maßnahmen gegenüber den Kostenträgern ein stärkeres Gewicht erhalten. Auch zeigen sich zwischen den Sozialbüros stärkere Unterschiede.

Nur in 8,2 % der Fälle wurden Rat Suchende zu weiteren Hilfen an die Sozialämter vermittelt. Dieser geringe Durchschnittswert ist aber vor allem dadurch bedingt, dass solche Verweisungen bei den öffentlichen Trägern Köln und Mönchengladbach, wo die Beratung in die Sozialhilfegewährung eingebunden war, nur ausnahmsweise in Betracht kamen. Dagegen waren Verweisungen an die Sozialämter in Hamm (41,9 %), Rheine (27,4 %) und Kleve (19,2 %) häufiger.

Insgesamt am häufigsten waren mit 31,8 % aller Nennungen Vermittlungen zu Trägern öffentlich geförderter Arbeit bzw. Ausbildung. Diese Form der Unterstützung leisteten aber fast ausschließlich drei Sozialbüros: Köln (54,4 %), Mönchengladbach (26,7 %) und Rheine (11,7 %). Die insgesamt große Bedeutung des Jugendhilfesystems als Unterstützungsinstanz (13,6 %) geht ebenfalls allein auf die Verweisungspraxis zweier Sozialbüros, Mönchengladbach (28,9 %, vor allem Jugendberufshilfe) und Bielefeld (28,6 %, vor allem ASD) zurück. Einrichtungen sozialer Arbeit (12,0 %) und andere Beratungsstellen (11,7 %) stehen bei den Instanzen, auf

deren Leistungen die Sozialberatung verwies, an dritter und vierter Stelle, wobei die Sozialbüros Kleve (39,4 %), Rheine (18,0 %) und Münster (17,6 %) am stärksten in ein Netzwerk von Beratungsstellen eingebunden scheinen. Nur in geringem Umfang (6,4 %) verwiesen die Sozialbüros ihre Adressaten zu weiterer Hilfe an die Arbeitsverwaltung; allerdings waren solche Verweisungen in Hamm (16,2 %), Bielefeld (10,7 %) und Münster (10,3 %) von größerer Bedeutung.

### 2.4.7 Beratungsziele

Die Falldokumentation bot den Fachkräften die Möglichkeit, einzel-fallbezogene Ziele festzuhalten. Im entsprechenden Unterformular konnten sie zunächst in einem Textfeld allgemeine Zielvorstellungen für die Probleme formulieren, die Gegenstand der Beratung bzw. Unterstützung waren. Darüber hinaus bot das Eingabeformular Platz für die teilstandardisierte Erfassung von bis zu zehn konkreten Beratungs- bzw. Leistungszielen. Diese konnten in einem Textfeld frei formuliert und dann sieben vorgegebenen Zielbereichen zugeordnet werden, welche den Problembereichen bei der Dokumentation der Beratungsinhalte entsprachen (Einkommen, Wohnen, Erwerbsarbeit, Recht, Persönliches / Familie, Gesundheit / Psychosoziales, Anderes). Ferner war vorgesehen, den Termin der Zielvereinbarung sowie Zeitpunkt und Art der Zielerreichung (Letzteres wieder in einem freien Texteintrag) zu dokumentieren. Schließlich konnte vermerkt werden, ob die Ziele Gegenstand eines Hilfeplanverfahrens oder von Fallmanagement waren.

Mit der Falldokumentation sollte kein bestimmtes Verfahren der Zielvereinbarung vorgegeben werden (vgl. hierzu 2.2.1). Daher

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Tabelle 2-46: Fälle mit Zieleinträgen

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	insg.
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>erfasste Fälle</b>								
Fälle mit Zieleinträgen	32,7	72,6	19,8	65,1	60,2	48,9	82,7	60,3
dar.: Ziele in Hilfeplanung	0,7	24,8	0,5	61,0	-	-	0,3	15,6
dar.: Ziele im Fallmanagement	6,0	4,1	5,9	46,3	-	2,4	1,7	12,1
Fälle mit erreichten Zielen	14,9	50,3	11,0	60,9	34,4	29,9	59,4	42,0
erfaßte Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>aktive Fälle</b>								
aktive Fälle mit Zieleinträgen	46,7	89,0	21,8	65,8	42,9	58,1	95,2	61,6
aktive Fälle mit erreichten Zielen	20,7	56,9	13,9	60,3	25,7	22,6	63,6	46,5
aktive Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>inaktive Fälle</b>								
inaktive Fälle mit Zieleinträgen	25,9	64,1	19,2	64,6	62,5	47,1	79,7	59,9
inaktive Fälle mit erreichten Zielen	12,2	46,9	10,2	61,4	35,6	31,4	58,4	40,6
inaktive Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

wurde die konkrete Formulierung und Erfassung der Ziele in der Falldokumentation nicht von Beratern und den Rat Suchenden gemeinsam erörtert, sondern im Anschluss an die Gespräche von den Fachkräften vorgenommen. Soweit die Sozialbüros besondere Verfahren zur Vereinbarung von Zielen oder Hilfeplänen eingeführt hatten (z.B. Hilfeplanformulare), kamen diese in der Gesprächssituation zur Anwendung, in der Beratungsziele ausgehandelt wurden. Die Zieleinträge in die Falldokumentation fassen also die Ergebnisse der Gesprächskontakte und Aushandlungsprozesse zwischen Adressaten und Fachkräften aus der Sicht der letzteren zusammen: sie verlangten von den Beraterinnen und Beratern eine Reflexion nach Beendigung des geführten Gesprächs.

Die Formulierung und Erfassung von Beratungszielen in einem teilweise standardisierten Dokumentationsverfahren erwies sich als eine fachlich schwierige Aufgabe. Um sie befriedigend zu lösen und aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, hätte die wissenschaftliche Begleitung parallel zum Einsatz der Falldokumentation einen ständigen inhaltlichen Klärungs- und Qualifizierungsprozess zur Zielformulierung in der Beratungsarbeit organisieren müssen, was in der verfügbaren Zeit und mit der gegebenen Personalausstattung nicht möglich war. Die Auswertung der Zieleinträge zeigt jedenfalls, dass hierfür die bloße Einführung eines Dokumentationsverfahrens ohne fachliche Begleitung nicht ausreicht. Notwendig wären fachliche Vorgaben zur Dokumentation von Zielen gewesen, die im Rahmen des Modellprojekts nicht mehr ausgearbeitet wurden.

Vor allem zwei Probleme erschweren die Auswertung des vorliegenden Materials. Zum einen bestanden bei den Fachkräften erhebliche Unsicherheiten in der Zuordnung konkreter Zielformulierung zu Zielbereichen. Z.B. wurde die Durchsetzung eines HLU-Anspruchs in einem Fall als Einkommensziel, im anderen als rechtliches Ziel dokumentiert. Zum anderen wurde nicht systematisch zwischen dem Ziel und den Mitteln der Zielerreichung unterschieden. Viele Einträge beschreiben eindeutig eine Leistung (z.B. »Aufklärung über einmalige Beihilfen«); andere Formulierungen können entweder als Ziel oder als Schritt zur Zielerreichung interpretiert werden (z.B.

»Klärung HLU-Bescheid«). Solange diese Unschärfe besteht, kann aber auch der Eintrag »Ziel erreicht« nicht eindeutig interpretiert werden: Bedeutet er nur, dass die erwartete Leistung erbracht wurde, oder dass ein positiver Effekt für den Ratsuchenden eintrat?

Die inhaltlichen Schwierigkeiten bei der Auswertung der Zieleinträge dürfen keineswegs so verstanden werden, als sei im Modellprojekt »ziellos« beraten worden. Jedoch ließ sich die fachlich voraussetzungsvolle Frage, wie Ziele im Rahmen von Beratungsprozessen ausgehandelt werden (vgl. hierzu Beywl, Schepp-Winter 1999) im Modellprojekt nicht so weit klären, dass eine standardisierte Erfassung und damit eine statistische Auswertung möglich geworden wären. (Auch die qualitative Methode der Beobachtung und Analyse von Beratungsgesprächen ergab, dass Zielabsprachen in der Sozialberatung eher implizit und nicht im Rahmen einer eigenen »Standardsequenz« erfolgen.) Auf der Grundlage der vorliegenden Zieleinträge soll nun das Handbuch zur überarbeiteten Version der Falldokumentation eine fundiertere Anleitung zur Dokumentation von Zielen geben; auch der Aufbau des Eingabeformulars »Beratungsziele« wurde inhaltlich verändert. Jedoch dürfte auch künftig ohne begleitenden fachlichen Austausch keine systematischere Erfassung und Dokumentation vereinbarter Ziele in der Sozialberatung gelingen. Im Rahmen dieses Berichts ist jedenfalls nur eine summarische statistische Übersicht über die dokumentierten Zieleinträge möglich.

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

**Tabelle 2-47: Zieleinträge in Fällen mit einem persönlichen Kontakt**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>erfasste Fälle</b>								
Fälle mit Zieleinträgen	20,4	65,6	13,9	94,3	49,3	48,1	68,0	47,8
dar.: Ziele in Hilfeplanung	-	11,5	-	90,5	-	-	-	2,8
dar.: Ziele im Fallmanagement	2,8	-	2,0	58,4	-	1,2	-	2,1
Fälle mit erreichten Zielen	9,3	32,8	6,9	60,3	28,7	30,9	45,6	28,6
erfaßte Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>aktive Fälle</b>								
aktive Fälle mit Zieleinträgen	41,2	72,7	7,0	100,0	26,7	51,3	85,7	42,1
aktive Fälle mit erreichten Zielen	5,9	18,2	2,3	6,3	13,3	7,7	31,4	12,7
aktive Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>inaktive Fälle</b>								
inaktive Fälle mit Zieleinträgen	16,5	61,5	15,3	91,9	52,1	47,2	65,4	48,8
inaktive Fälle mit erreichten Zielen	9,9	41,0	7,9	83,7	30,6	38,2	47,6	31,3
inaktive Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Insgesamt führten im Modellprojekt drei von fünf persönlichen Kontakten zwischen Fachkräften und Rat Suchenden (60,3 %) zur Dokumentation von Zielen für die Beratung bzw. Unterstützung (Tabelle 2-46). Der Anteil von Fällen, für die Zieleinträge vorliegen, war in Rheine (82,7 %) und Hamm (72,6 %) am höchsten, gefolgt von Köln (65,1 %). In Köln war die Zielformulierung überwiegend (in 61,0 % der Fälle), in Hamm teilweise (in 24,8 % der Fälle) in Hilfeplanverfahren eingebunden. Für zwei von fünf Fällen (42,0 %) ist festgehalten, dass wenigstens einige oder alle Ziele erreicht wurden; besonders hoch ist der Grad der Zielerreichung in Köln (60,9 % der erfassten Fälle) und in Rheine (59,4 %). Bei allen Sozialbüros mit Ausnahme Mönchengladbachs sind die Anteile der Fälle mit Zieleinträgen im aktiven Fallbestand, d. h. bei den Personen, die zum Ende des Erhebungszeitraums (Juli 1999) noch in Beratung waren, etwas höher. Dies könnte bedeuten, dass im Verlauf der Arbeit mit der Falldokumentation Beratungsziele systematischer reflektiert und erfasst wurden.

**Tabelle 2-48: Zieleinträge in Fällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten**

	<b>Bielefeld</b>	<b>Hamm</b>	<b>Kleve</b>	<b>Köln</b>	<b>M'gladb.</b>	<b>Münster</b>	<b>Rheine</b>	<b>insg.</b>
	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %	in %
<b>erfasste Fälle</b>								
Fälle mit Zieleinträgen	50,0	95,7	50,0	78,3	85,0	73,7	95,3	81,5
dar.: Ziele in Hilfeplanung	-	53,6	5,0	73,1	-	-	1,0	34,1
dar.: Ziele im Fallmanagement	11,0	7,2	22,5	67,5	-	10,5	4,7	31,6
Fälle mit erreichten Zielen	24,4	82,6	35,0	75,2	65,0	55,3	74,5	68,6
erfaßte Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>aktive Fälle</b>								
aktive Fälle mit Zieleinträgen	51,0	94,3	60,0	78,2	66,7	83,3	100,0	79,1
aktive Fälle mit erreichten Zielen	26,5	88,6	50,0	77,4	33,3	50,0	84,7	70,7
aktive Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>inaktive Fälle</b>								
inaktive Fälle mit Zieleinträgen	48,5	97,1	40,0	78,5	88,2	71,9	93,4	83,1
inaktive Fälle mit erreichten Zielen	21,2	76,5	20,0	72,5	70,6	56,3	70,4	67,1
inaktive Fälle insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Wie die Beratung mit wachsender Zahl der Kontakte komplexer wird, so nimmt auch die Zahl der Zieleinträge im Verlauf einer Beratungsbeziehung zu. Nach dem fünften Gespräch sind bereits für vier von fünf Rat Suchenden (81,5 %) Beratungsziele dokumentiert und in zwei Dritteln aller Fälle (68,6 %) auch Ziele erreicht. In Hamm (95,7 %) und Rheine (95,3 %) handelten die Fachkräfte bei praktisch allen längerfristigen Beratungen gemäß dokumentierter Ziele.

### Übersicht 2-5: Auswertung von Einträgen für das erste Beratungsziel

Gld.-Nr	Zielbereich / Zielgruppe	Beispiele
<b>1</b>	<b>Einkommen</b>	
1.1	Sozialleistungen	
1.1.1	Anspruchsprüfung, Anspruchsberatung	„Klärung Sozialhilfeanspruch“
1.1.2	Antragstellung	„Antrag Sozialhilfe“, „Antrag auf einmalige Beihilfe“
1.1.3	Durchsetzung v. Ansprüchen, Rücknahme v. Kürzungen	„Anerkennung der Gesamtwohnkosten“
1.1.4	Stärkung von Selbsthilfekompetenz durch Information	„Erläuterung Sozialhilfebescheid“
1.1.5	Prüfung von Unterhaltsverpflichtungen Dritter	„Klärung: wird Heranziehung erfolgen?“
1.1.6	Vermeidung, Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit	„Herausführen aus dem Sozialhilfebezug“
1.2	Andere Einkommensziele	
1.2.1	Einkommensklärung, Einkommensprognose	„Klärung der finanziellen Möglichkeiten“
1.2.2	Existenzsicherung	„Mittellosigkeit überbrücken“
1.2.3	sonstiges, unklare Einträge	
<b>2</b>	<b>Erwerbsarbeit</b>	
2.1	Berufswegeplanung	„Assessment Center“, „Potential-Analyse“
2.2	Bewerbungen	„Lebenslauf, Bewerbungsmappe“
2.3	Vorstellungsgespräch	„Vorstellungsgespräch Arbeitgeber“
2.4	Ausbildung	„Anerkennung des Schulabschlusses“
2.5	Sprachkenntnisse	„Deutschkurs“
2.6	Arbeitssuche, Arbeitsaufnahme	„Teilzeitarbeit finden“
2.7	Arbeitsvermittlung, Stellenakquise (durch Sozialbüro)	„Vermittlung in Arbeit“
2.8	Berufliche Förderung (SGB III)	„Strukturanpassungsmaßnahme“
2.9	Hilfe zur Arbeit (BSHG)	„Stelle im ASS-Programm“
2.10	Selbstständigkeit	„Existenzgründung“
2.11	Arbeitsrecht	„Klärung, ob Arbeitserlaubnis möglich“
2.12	Sonstiges	
<b>3</b>	<b>Wohnen</b>	
3.1	Wohnungssuche	„Günstigere Wohnung“, „Vorsprache Wohnung samt“
3.2	Wohnungsvermittlung (durch Sozialbüro)	„Vermittlung einer Wohnungsbesichtigung“
3.3	Wohnungssicherung	„Räumung aufschieben“, „Sicherung der Mietzahlung“
3.4	Umzug	Umzugshilfe; „Klärung von Umzugskosten“
3.5	Wohnungseinrichtung, Hausrat	„Renovierung organisieren“, „Möbel beschaffen“
3.6	Nebenkosten, Energie	„Ratenzahlung Stadtwerke“
3.7	Sonstiges	
<b>4</b>	<b>Schulden</b>	
4.1	Schuldenhöhe, Schuldentilgungsplan	Überblick über Schuldenstand gewinnen“
4.2	Entschuldung / Insolvenzordnung	„Entschuldung“
4.3	Rückführung der Schulden	„Tilgungsregelung“
4.4	Konto	„Aufhebung Kontopfändung“
4.5	Sonstiges	
<b>5.</b>	<b>Gesundheit</b>	
5.1	Stabilisierung des Gesundheitszustands	„beantragt Kur“, „Zahnsanierung“
5.2	Psychische Stabilisierung	„Behandlung der Depression“
5.3	Sucht	„Aufsuchen einer Suchtberatungsstelle“
5.4	Sonstiges	
<b>6.</b>	<b>Persönliches</b>	
6.1	Beziehung, Partnerschaft	„Beziehungsklärung“
6.2	Familie	„Familienzusammenführung“
6.3	Trennung, Scheidung	„Trennung von Ehemann“
6.4	Kinderbetreuung	„Lösung für Kinderbetreuung“
6.5	Erziehung, Schule	„Nachhilfe“
6.6	Lebensplanung	„Herausfinden, was sie sich zumuten kann“
6.7	Sonstiges	
<b>7</b>	<b>Recht</b>	
7.1	Rechtliche Aufklärung	„Auskunft über rechtliche Situation“
7.2	BGB (ohne Mietrecht)	„Vertragsrücktritt“
7.3	Verwaltungs-, Verfahrensrecht	„Widerspruch“
7.4	Sonstiges	

## 2 Beratungsarbeit im Modellprojekt – Ergebnisse der Falldokumentation

Eine vorläufige Sortierung des jeweils ersten fallbezogenen Zieleintrags (Übersicht 2-5) vermittelt nicht nur einen Überblick über den Zielhorizont der Sozialberatung zur materiellen Existenzsicherung, sondern auch über die Fragen, die sich bei einer Systematisierung von Beratungszielen stellen. Die Orientierung an thematischen Zielbereichen dürfte für eine solche Systematik nicht ausreichen.

- Die Formulierungen können zum einen danach unterschieden werden, ob sie auf die Veränderung der problematischen Situation oder auf die Veränderung der Problemsicht, d.h. der Problemlösungskompetenz der Rat Suchenden abzielen, wobei in der Beratung zur materiellen Existenzsicherung Ziele der ersten Art dominieren dürften.
- Die Zieleinträge unterscheiden sich zum anderen nach ihrer Erreichbarkeit und nach den Unterstützungsleistungen, die zur Zielerreichung erforderlich sind. Handelt es sich um Ziele, welche die Rat Suchenden selbst (in einem oder mehreren Schritten) erreichen können, so besteht die Leistung der Fachkräfte vorwiegend in Information und Beratung. Handelt es sich um Ziele, die die Rat Suchende mit Unterstützung erreichen können, greifen die Fachkräfte neben Beratung im engeren Sinn auf Hilfeleistung und Anleitung zurück. Wieder andere Ziele lassen sich nur erreichen, wenn Dritte mitwirken (z.B. Leistungsträger, Vermieter, Arbeitgeber). Hierbei kann neben Beratung im engeren Sinne, Hilfeleistung und Anleitung auch Hilfeplanung und Casemanagement notwendig sein.

### 2.4.8 Profile der Beratungsarbeit

Bei der Auswertung der Falldokumentation zum Beratungsgeschehen ergaben sich Anhaltspunkte dafür, welchen der erfassten oder berechneten Daten Indikatorqualität für die Komplexität von Beratung zukommen könnte. Einige dieser möglichen Kennziffern sind in Übersicht 2-5 zusammengestellt, wobei sich in der Zusammenschau durchaus charakteristische Profile für einzelne Sozialbüros ergeben.

Auffällig ist der Unterschied zwischen den beiden öffentlichen Trägern: In den Arbeitsbereichen des Sozialamts Köln, die in das Dokumentationsverfahren einbezogen waren, zeigen alle in den Vergleich einbezogenen Kennziffern eine hohe Komplexität der Beratung, während in Mönchengladbach – vor dem Hintergrund deutlich höherer Fallzahlen – eine sehr spezialisierte Beratung stattfand.

Unter den freien Trägern, deren Beratungsarbeit zu näherungsweise vergleichbaren personellen Bedingungen stattfand, nimmt das Sozialbüro Rheine eine Sonderstellung ein: Während die Fallzahlen die der anderen vergleichbaren Sozialbüros deutlich übersteigen, wurde zugleich eine besonders komplexe Beratungs- und Unterstützungsleistung erbracht. Die Beratung im Sozialbüro Münster, eine am Selbsthilfegedanken orientierte Einrichtung, erscheint – bei inhaltlicher Ausrichtung auf Selbsthilfe und »Verbraucherberatung im sozialen Netz« – ähnlich spezialisiert wie die verpflichtende »Auswegberatung« für HLU-Beziehende in Mönchengladbach.

Dieses Kapitel stellt die Beratungsarbeit im Modellprojekt Sozialbüros so dar, wie sie sich in der eigens hierfür entwickelten Falldokumentation spiegelt. Die Darstellung sollte Einsatzmöglichkeiten und Grenzen EDV-gestützter Verfahren zur Dokumentation von Beratungsarbeit aufzeigen und die notwendige Informationsbasis für die Entwicklung der theoretischen Untersuchungskonzepte in Kapitel 3 und 4 sowie für die Einordnung der qualitativen Untersuchungsergebnisse (Gesprächsanalysen, Gruppengespräche) in den Kapiteln 6 bis 8 schaffen. Jedoch sind beraterstatistischen Daten allein nicht geeignet, die Qualitäten unterschiedlicher Beratungsangebote und »Settings« abzubilden. Dazu müssten vielmehr die Ergebnisse der Falldokumentation zusammen mit den im Zwischenbericht (MASSKS 1998) vorgestellten »Einrichtungsprofilen« und den qualitativen Ergebnissen der Beobachtung und Analyse von Beratungsgesprächen zu einem Gesamtbild der Beratungsarbeit an den Standorten des Modellprojekts zusammengesetzt werden.

### Übersicht 2-6: Komplexität von Beratung

	Bielefeld	Hamm	Kleve	Köln	M'gladb.	Münster	Rheine	Insg.
Durchschnittliche Kontaktzahl	hoch 5,5	mittel 4,4	niedrig 2,8	hoch 5,5	niedrig 2,2	mittel 3,3	hoch 6,5	3,9
Anteil Fälle mit 5 u. mehr Kontakten	hoch 30,1%	mittel 27,4%	niedrig 9,3%	hoch 45,4%	niedrig 7,6%	niedrig 15,0%	hoch 36,0%	22,1%
Anteil Fälle von mehr als einem Jahr Dauer	hoch 18,9%	niedrig 8,3%	mittel 10,7%	hoch 30,8%	niedrig 5,7%	niedrig 6,4%	hoch 16,9%	14,1%
Themenspektrum	breit	mittel	breit	mittel	mittel	spezialisiert	breit	
Anteil Fälle mit komplexer Themenstruktur	niedrig 7,6%	niedrig 13,1%	hoch 27,5%	hoch 36,5%	mittel 15,0%	niedrig 1,4%	hoch 21,4%	20,7%
Leistungstiefe	mittel	breit	mittel	breit	mittel	spezialisiert	breit	
Anteil Fälle mit komplexen Leistungen	niedrig 4,7%	hoch 37,0%	mittel 12,0%	hoch 71,2%	mittel 4,0%	niedrig 4,6%	hoch 43,7%	30,7%
Anteil Fälle mit anderen Beteiligten	mittel 30,6%	mittel 34,6%	hoch 40,3%	hoch 46,8%	niedrig 22,4%	niedrig 5,7%	hoch 44,0%	32,3%
Fälle mit Zieleinträgen	niedrig 32,7%	hoch 72,6%	niedrig 19,8%	hoch %65,2	mittel %60,2	niedrig 48,9%	hoch 82,7%	60,0%
Fälle mit erreichten Zielen	niedrig 14,9%	hoch 50,3%	niedrig 11,0%	hoch 60,9%	niedrig 34,4%	niedrig 29,9%	hoch 59,4%	42,0%
Nachrichtlich: Gewichtete Fallzahlen	281	318	444	1494	2631	368	859	6396



## 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

### 3.1

#### Das Konzept der »Handlungsform«

Soziale Arbeit vollzieht sich in unterschiedlichen Aktivitäten, durch Sprechen, Zuhören, gegenstandsbezogenes Handeln wie Zahlungen leisten, Suppe ausgeben oder (zusammen mit Kindern oder Jugendlichen) Kanus bauen. Viele dieser Aktivitäten sind situativ geprägt, in ihrem Aufbau und Ablauf mehr oder minder spontan. Daneben existieren allerdings Handlungen eines anderen Typs: Sie sind routinisiert, d. h. verfestigt in dem Sinne, dass sowohl die Akteure wie die Zuschauerinnen und Zuschauer zumindest ahnen, wie die Aktivität sich vollziehen wird (auch wenn die Erwartungen öfter enttäuscht werden): es gibt eine – durch Formulare gestützte – »Logik« der Zahlbarmachung von Sozialhilfe, es gibt Regeln für eine »gute« Gruppenarbeit, Standards für professionelles Handeln in verschiedenen Feldern der sozialen Arbeit. Indem diese »Logiken« »die Erwartungen der Interagierenden hinsichtlich dessen, was in einem bestimmten Kontext gesagt (und getan) werden kann, leiten, erfüllen sie auch andere Aufgaben des kommunikativen Handelns: Sie koordinieren die Handlungsvollzüge und synchronisieren die subjektiven Motive. So repräsentieren (sie) kulturelle Konventionen, nach denen SprecherInnen ihren Diskurs strukturieren bzw. Rezipienten das Gehörte interpretieren.« (Günthner, Knoblauch 1994: 716.)

Die soziale Arbeit ähnelt hierin vielen anderen Feldern des gesellschaftlich und kulturell überformten Alltags, in denen sich situative, »spontane« Aktivitäten mit Routinehandlungen (die oft nicht als solche bewusst werden) abwechseln.

In unserem Alltag existieren in den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Bereichen und für verschiedenste Aufgaben eine Zahl »konventioneller kommunikativer Formen«, die in situative Aktivitäten eingebettet sind, aber dennoch ein gewisses Maß an Standardisierung und Routinisierung aufweisen (ebd.: 695). Sie entlasten Handlungssituationen von situativem Aushandlungs- und Entscheidungsdruck, da sie Ablauf- und Entscheidungsprogramme enthalten. Der konkreten Aktivität »vorgelagert«, bilden diese kommunikativen Formen »Bindeglieder zwischen Gesellschaft und Sprache« (Thomas Luckmann). Luckmann und weitere Forscher bezeichnen diese kommunikativen Formen, die sowohl verbale wie nonverbale Elemente enthalten können, mit dem Begriff der »Gattung«: »Gattungen stellen historisch und kulturell spezifische, gesellschaftlich verfestigte und formalisierte Lösungen kommunikativer Probleme dar, deren (...) Funktion in der Bewältigung, Vermittlung und Tradierung intersubjektiver Erfahrungen der Lebenswelt besteht.« (Ebd.: 699.)

Die zentrale Funktion von »kommunikativen Gattungen« für den sozialen Kontext besteht darin, gesellschaftlich relevante Wissens- und Normbestände mittels konventionalisierter Vermittlungsmuster an die Individuen weiterzugeben: »Kommunikative Gattungen können etwa eine soziale Beziehung zwischen den Interagierenden konstruieren, die symmetrisch oder asymmetrisch ist; sie können Wissensgefälle etablieren oder aber Gemeinsamkeit von Normen bestätigen.« (Ebd.: 699.)

Ein wichtiges Merkmal kommunikativer Gattungen ist die Verfestigung von kommunikativen Sequenzen: Das Auftreten eines Elements von Interaktion (bestimmte Sätze, bestimmte Gesten) macht als Folge ein anderes Element erwartbar bzw. voraussagbar, auch wenn der Formalisierungsgrad unterschiedlich ist: Wer eine Grußformel ausspricht, erwartet einen Gegengruß, im Enttäuschungsfall unterstellt er Unhöflichkeit (d. h. in kommunikativen Gattungen bilden sich »kommunikative Muster«).

Kommunikative Gattungen können auf ihre Binnenstruktur hin analysiert werden: Es handelt sich um Gesamtmuster recht unterschiedlicher Elemente »aus Worten und Phrasen, Gesamtregistern, Formeln und formularischen Blöcken, rhetorischen Figuren (...), Stilmitteln, (...), spezifischen Regelungen der Dialogizität wie Redezugbestimmungen, Reparaturstrategien und Festlegungen von Themen und Themenbereichen« (Luckmann 1992: 39, zitiert nach Günthner, Knoblauch 1994). Die Außenstruktur kommunikativer Gattungen unterscheidet sich hinsichtlich spezifischer Beschränkungen des Milieus, in dem sie auftreten, bzw. der kommunikativen Situationen, in denen bestimmte kommunikative Muster »passen« oder »nicht passen«: Tischreden bei offiziellen Empfängen unterscheiden sich von Tischreden anlässlich privater Feiern.

Binnenstruktur und Außenstruktur werden auf der »situativen Realisierungsebene« erst lebendig; hier werden Struktur und Handlung miteinander verwoben, die Realisierung geschieht im interaktiven Kontext des dialogischen Austauschs. Im Dialog werden über das »Äußerungsformat« (Goffmann) unterschiedliche Stellungen zu dem kommunizierten Sachverhalt markiert (d. h. kommuniziert, ob sich die Sprecherin oder der Sprecher mit der Aussage identifiziert oder von ihr innerlich distanziert: auch routinisierte Abläufe können durch Übertreibung u. ä. ironisiert werden und bringen auf diese Weise Distanz zum Ausdruck). Außerdem wird in der Realisierung kommunikativer Muster das »Beteiligungsformat« ausgedrückt, d. h. der Status der am Dialog beteiligten Teilnehmer, ihr Verhältnis zueinander wird über Kommunikation vermittelt.

Kommunikative Gattungen beinhalten in der Regel nur einige Redezüge und sind funktional und formal meist gut gegeneinander abgrenzbar (teilweise gibt es – zum Ritual gehörende – Eröffnungszüge, wie z. B. das Schlagen eines Löffels gegen ein Weinglas zur Eröffnung einer Tischrede). Sie können aber auch Bestandteil eines umfassenderen kommunikativen Musters sein, ein Element von »Gattungsaggregationen« bilden, die dann als »Großformen« konversationeller Handlungen verstanden werden können. Gattungssaggregationen zeichnen sich durch bestimmte Konstellationen und Abfolgen kommunikativer Formen aus (z. B. der Ablauf einer Podiumsdiskussion, die die Gattungen Begrüßung, Ansprache, Vortrag, Diskussion und Verabschiedung enthält) und können durch »eine Serialität verschiedener Gattungen und spontaner kommunikativer Vorgänge gekennzeichnet sein« (Günthner, Knoblauch 1994: 710).

Häufig sind Gattungssaggregationen von »nonlinguistic social arrangements« durchsetzt, kommunikative Handlungen in einen sozialen Kontext eingebettet, der ihnen erst ihre Ausprägung gibt: »Die zeitlich und räumlich begrenzten sozialen Situationen, die sich einerseits durch typische kommunikative Muster und Aggregationen und andererseits durch ein bestimmtes Personal auszeichnen, bilden soziale Veranstaltungen. Unter sozialen Veranstaltungen werden also jene strukturierten und teilweise sogar institutionalisierten Handlungszusammenhänge gefasst, die räumlich und zeitlich festgelegt und eingegrenzt sind.« (Ebd.: 711.) Sprechstunden- und Bewerbungsgespräche, Hochzeiten und Begräbnisse sind »soziale Veranstaltungen« in diesem Sinne.

Kommunikative Gattungen und ihre Kombination in »Gattungsaggregationen« und »sozialen Veranstaltungen« können wissenssoziologisch als »kommunikativer Haushalt einer Gesellschaft« (Luckmann 1987: 43) begriffen werden und bilden in dieser Perspektive die kommunikative Dimension des gesellschaftlichen Lebens. Analog zu anderen gesellschaftlichen Strukturen existieren auch hier spezifische kommunikative Muster für verschiedene soziale Milieus

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

(die »Außenstruktur« von Gattungen) und bestimmte institutionelle Bereiche, weshalb sich gesellschaftliche Machtverhältnisse in kommunikativen Mustern abbilden (z. B. in der Symmetrie/Asymmetrie in verschiedenen Gesprächssituationen).

Dieser wissens- und kommunikationssoziologische Ansatz wird von uns für die Analyse von Handlungsabläufen in der sozialen Arbeit, hier speziell in der Sozialberatung fruchtbar gemacht, indem wir an der Perspektive ansetzen, dass gerade Gattungsaggregationen und »soziale Veranstaltungen« aus verbalen und nonverbalen Elementen bestehen. Dies ermöglicht, komplexe Handlungsabläufe auf der Basis der Kommunikationsanalyse rekonstruieren zu können. Wir verwenden hierfür aber den Begriff der »Handlung« bzw. »Handlungsform«, um auch nicht unmittelbar kommunikative Aktivitäten subsumieren zu können. Analog zur Identifizierung und Differenzierung von kommunikativen Gattungen und Gattungsaggregationen unterscheiden wir (eigenlogische) »Teilhandlungen« innerhalb von Handlungsketten, die, wenn sie routinisiert auftreten, als »Standardsequenzen« bezeichnet werden können, und übergreifende »Handlungsformen«.

Wir lösen uns mit dieser Terminologie bewusst von einer rein auf Kommunikation reflektierenden Begrifflichkeit, um den Gegenstandsbezug bestimmter »Gattungen« besser erfassen zu können: Ein wichtiges Element der Standardsequenz »Ausfüllen eines Formulars« ist eben die nur indirekte »Kommunikation« mit einer abstrakten, wirkungsvollen, aber real nicht anwesenden Verwaltung. Da Handlungen sowohl kommunikativ wie gegenstandsbezogen sein können, scheint uns deshalb der Begriff der Handlungsform als umfassender Einheit geeigneter als der Begriff der »Gattungsaggregation«.

»Handlungsformen« sind somit voneinander abgrenzbare Abfolgen von Teilhandlungen (Standardsequenzen und spontaner Handlungen), die eine jeweils eigenständige »Logik« aufweisen, d. h. strukturelle Grundelemente von Handlungsketten (wie im Falle der Beratung Freiwilligkeit, Asymmetrie und Problembezug), die in spezifischer Weise miteinander verknüpft sind. Standardsequenzen haben ein »Beteiligungsformat«, d. h. sie definieren Beziehungen (evtl. auch Rollen) zwischen Personen (Berater – Rat Rat Suchender) und die »Choreografie« von Handlungsabläufen. Handlungen folgen einem bestimmten »Skript«, das in der – sequenziellen – Aggregation auch die Struktur der jeweiligen (die »Standardsequenzen« übergreifenden) Handlungsform festlegt. Im Alltag gibt es eine Reihe solcher Standardsequenzen und Handlungsformen, die uns in Fleisch und Blut übergegangen sind, wie z. B. Begrüßungs- und Abschiedsrituale, Hochzeiten und Begräbnisse, aber auch Fußballspiele und Talkshows.

Beratung stellt eine im Alltag vorhandene und »bekannte«, mittlerweile aber institutionalisierte und professionalisierte Handlungsform dar. Daneben existieren in der sozialen Arbeit aber eine ganze Reihe von ähnlich typisierten und habitualisierten Handlungsformen, deren Logik jeder Sozialarbeiter kennt, aber nicht immer reflektiert. Diese Handlungsformen weisen einen unterschiedlich hohen Grad an Habitualisierung bzw. Reflexion auf, je nachdem, wie ausgeprägt Handlungsprotokolle sind. So stellt z. B. »Hilfepanung« eine noch recht wenig habitualisierte Handlungsform dar, da die Vorschriften des SGB VIII vielerorts noch nicht so weit in Handlungsanweisungen umgesetzt sind, dass sie den Akteuren »in Fleisch und Blut übergegangen« sein könnten. Handlungsformen, die auch im Alltag existieren, wie z. B. »Beratung«, sind demgegenüber weitaus stärker habitualisiert, da sich die Akteure auf ihre Alltagsprotokolle verlassen, wenn sie diese Handlungsformen realisieren.

Methodische Reflexion und Einsatz von »Techniken« (z. B. der Gesprächsführung) offenbaren sich in einzelnen Sequenzen der Beratung und bewegen sich in der Logik der jeweiligen Handlungsform, d. h. sind deren »Skript« untergeordnet.

In der Realität sind analytisch trennbare Handlungsformen häufig miteinander verknüpft, bzw. greifen die Akteure meist im Rahmen bestimmter Handlungsformen auf Elemente, Standardsequenzen anderer Handlungsformen zurück.

In der alltäglichen Wahrnehmung sind die Übergänge zwischen den einzelnen Handlungsformen fließend – nur in bestimmten Fällen wird eine Beratung durch die Markierung ihrer Grenzen als eine spezifische soziale Situation hervorgehoben: in den Fällen professionalisierter Beratung in Beratungsstellen u. ä.

Natürlich legt sich selten einer der Akteure in der Handlungssituation systematisch Rechenschaft darüber ab, dass er oder sie im Kontext einer bestimmten Handlungsform agiert und deren impliziten Regeln folgt. Vielmehr sind hier Routinen am Werk, d. h. alltägliche Denk-, Wahrnehmungs- und Handlungsschemata, die sich in Handlungsformen manifestieren, als solche aber den Charakter des »Naturwüchsigen« zu tragen scheinen: »Alle sozialen Konventionen wie Sitten, Gebräuche, Werte und Normen werden wahrgenommen als selbstverständliche, unhinterfragte und unhinterfragbare Regeln des Zusammenlebens, die so sind, weil sie sind, weil sie da sind, immer schon da gewesen sind und immer da sein werden.« (Müller 1992: 304.)

Auch wenn sich professionelle Beratung von Alltagsberatung gerade dadurch unterscheidet, dass sie in einem spezifischen Setting stattfindet, wird sie als Handlungsform häufig mit anderen Handlungsformen kombiniert. So kann es im Laufe einer Sozialhilfeberatung vorkommen, dass die Beraterin oder der Berater im Auftrag des Rat Suchenden mit einer Behörde telefoniert, dass er ihr oder ihm hilft, einen Antrag auszufüllen oder dass er ihr oder ihm eine materielle Unterstützung zukommen lässt. Aus der beratungspraktischen Perspektive heraus scheinen die Konturen von Beratung zu verschwimmen. Ähnlich wie bei Elementen der Alltagskommunikation legen sich die professionellen Akteure nur selten (z. B. im Rahmen von kollegialer Beratung, Fortbildung oder Supervision, also in hervorgehobenen reflexiven Settings) Rechenschaft darüber ab, was sie im Einzelnen mit welcher Handlungslogik tun. Gerade deshalb ist es notwendig, die Logik der Beratung als spezifischer Handlungsform, der im Rahmen von Handlungsprotokollen von Beratenden wie Rat Suchenden gefolgt wird, zu bestimmen und von anderen Handlungsformen abzugrenzen. Denn diese Differenzierung erlaubt die Frage danach, ob verschiedene Handlungsformen miteinander kombinierbar sind, oder danach, welche Folgen eine Verletzung der Regeln der einzelnen Handlungsformen für die Beteiligten praktisch hat.

#### 3.2

#### **Einzelfallbezogene Handlungsformen in der sozialen Arbeit**

Die Einzelfallhilfe in der Sozialarbeit kennt zwei grundlegende Formtypen professionalisierter Handlungen, die bereits Alice Salomon als »ausführende« und »führende« Hilfe bezeichnet und unterschieden hat (Salomon 1927). »Ausführende Hilfe« war für sie die Hilfe, die konkrete Ressourcen vermittelt, Geld zur Verfügung stellt, eine Wohnung besorgt, einen Arbeitsplatz akquiriert, oder auch in direkte Aktivitäten einmündet: z. B. die chaotische Wohnung aufräu-

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

men, die Kinder versorgen, das Baby wickeln etc., also Handlungsformen der praktischen Hilfeleistung. Ausführende Hilfe ist im Kern praktische, »gegenstandsbezogene« Handlung, richtet sich nicht direkt an die Person des Rat Suchenden, sondern wirkt auf sein Umfeld ein. Demgegenüber zielt »führende Hilfe« auf die Rat Suchenden, ihr Denken, Handeln und Verhalten; sie ist Beeinflussung und Kommunikation: z. B. zeigen, wie man auf dem Sozialamt selbstbewusster auftreten, wie man mit wenig Geld besser hinkommen, wie man die Wohnung in Ordnung halten, die Kinder versorgen, das Baby wickeln kann.

Auch wenn ausführende Hilfe selten ohne Kommunikation auskommen dürfte, nimmt sie diese doch nur als Hilfsmittel, um eine Handlung zu »platzieren«, während führende Hilfe in Kommunikation aufgeht.

Die Wirkung von Handlungsformen sozialer Arbeit kann demnach eher darin bestehen, die Problemsicht der Adressaten zu verändern und sie auf diese Weise zu befähigen, ihre Notlagen besser zu bewältigen (Information, Beratung, Therapie), oder eher darin, das Problem selbst zu beseitigen, also die Lebenssituation der Adressaten zu verändern (Hilfeleistung). (Für den Bereich des Modellprojekts bedeutet dies vor allem, ihre materielle Lebenslage zu verbessern.) Einige Handlungsformen kombinieren beide Wirkungsweise (Anleitung, Hilfeplanung, Casemanagement).

Wir schlagen vor, im Anschluss hieran Handlungsformen der Einzelfallhilfe danach zu unterscheiden, wie sie auf die Adressaten und ihre soziale Situation einwirken, nämlich rein kommunikativ oder auch gegenstandsbezogen, durch eigene praktische Tätigkeit.

#### 3.2.1 Kommunikative Handlungsformen

Als »kommunikative Handlungsformen« gelten danach alle Aggregationen von Kommunikationsmustern, die sprachliche Elemente in einer bestimmten routinisierten Form miteinander kombinieren. Dabei können im Hinblick auf das jeweilige »Beteiligungsformat«, speziell die innerhalb der Kommunikation vorgenommene Rollendefinition, deutliche Differenzierungen zwischen einzelnen kommunikativen Handlungsformen getroffen werden. So unterscheiden sich die Handlungsformen »Beratung« und »Information« darin, in welchem Maß das konkrete Problem und damit letztlich die Person des Rat Suchenden zum Thema der Kommunikation wird. Die reine Weitergabe von Informationen überlässt nämlich die Integration von neuen Wissensbeständen in die Lebenswelt des Klienten diesen selbst. Die Transformation allgemeiner Erkenntnisse in konkrete Bedeutungen bleibt die selbstständig zu bewältigende Aufgabe desjenigen, der diese Informationen erhalten hat. Demgegenüber erstreckt sich Beratung auf die Gestaltung und Anleitung dieser Transformation. Die Vermittlung von Rechten und Pflichten nach dem BSHG im Rahmen einer Fortbildungsveranstaltung ist Information, während die Erarbeitung der Konsequenzen dieser Rechte und Pflichten für die Rat Suchenden und die Ableitung potenzieller Handlungsstrategien ein Inhalt von Beratung ist.

Auch der Unterschied zwischen Beratung und Therapie liegt in der Intensität der Thematisierung und damit im »Beteiligungsformat« der Handlungsform, der Einbeziehung der Rat Suchenden in die Kommunikation begründet.

Der psychologischen Literatur ist der quantitativ orientierte Abgrenzungsversuch über Dauer und (damit) Intensität geläufig. »Beratung« erscheint als »kleine Schwester« der Therapie – eine Sichtweise, die durch die Übernahme von Interventionsmethoden und -techniken aus dem Fundus der Psychotherapie gefördert wird.

Neuere Diskussionen versuchen demgegenüber die Eigenständigkeit von Beratung dadurch festzuhalten, dass »Beratung« thematisch mit »Ressourcenorientierung« identifiziert wird, während »Therapie« weiterhin ihren Fokus auf der Behandlung von Krankheiten haben soll. Beratung besäße demnach eine größere Alltagsnähe, während Therapien nur für Fälle mit Krankheitswert einschlägig wären (Nestmann 1997 und 1999; Großmaß 1997).

Während die Dauer ein eher zufälliges und damit oberflächliches Abgrenzungskriterium darstellt, sind »Intensität« und »Krankheit« extrem dehnungsfähige Begriffe, was eine griffige Differenzierung nicht eben erleichtert. Dewe und Scherr (1991) und Dewe (1996) versuchen deshalb im Anschluss an Schmitz (1983) eine eher auf die jeweils zu Grunde liegende Handlungsstruktur bezogene Abgrenzung, derzufolge Therapie auf die Restrukturierung der Identität von Personen gerichtet ist, während Beratung ihren Fokus im Bezug dieser Personen zur Außenwelt hat (Praxisbezug). Wenn wir die Untersuchung von Schaeffer über die Handlungslogik von Psychotherapie zu Grunde legen, kann diese Unterscheidung weiter präzisiert werden. Schaeffer schreibt: Dem therapeutischen Handeln »geht es darum, die Selbststeuerung des Subjekts und die Sicherung seiner Identität zu restituieren«. »Dazu zielt es auf eine Revision der in der subjektiven Wirklichkeit zum Tragen kommenden Geltungsbestände. Es überprüft die Angemessenheit vorhandener Wirklichkeitsinterpretationen des Subjekts und modifiziert sie, sollten sie sich als nicht evident erweisen.« (Schaeffer 1990: 63.)

Im Zentrum therapeutischer Arbeit stehen das Selbstkonzept der Klienten, die Grundregeln ihrer Wahrnehmung und Interpretation von sich selbst und ihrer Umwelt. Demgegenüber verschiebt Beratung nicht den Gesamtrahmen eines Deutungsmusters, sondern revidiert dieses punktuell, indem bestimmte Teile der Wirklichkeit neu bewertet werden, neue Strategien entwickelt und gedanklich erprobt werden. Beratung zielt nicht auf eine Restrukturierung von Identität der Rat Suchenden (vgl. Dewe 1996: 124). Im Zentrum der Beratung steht nicht die Person des Rat Suchenden, sondern sein Verhältnis zur Außenwelt, ihre konkreten Strategien, seine Ressourcen etc. Die »Beteiligungsformate« der beiden Handlungsformen sind somit deutlich unterscheidbar, und zwar anhand der Einbeziehung der Personen der Rat Suchenden als Gegenstand und Thema der Interaktion.

Eine weitere kommunikative Handlungsform ist die »Hilfeplanung«, von der in Unterabschnitt 3.4 ausführlich die Rede sein wird. Über »Beratung« hinaus wird hier das Verhältnis des oder der Rat Suchenden zu seiner Umwelt dadurch gestaltet, dass Beraterin oder Berater und Rat Suchende oder Rat Suchender gemeinsam die zukünftige Entwicklung dieses Verhältnisses planen.

#### 3.2.2 Gegenstandsbezogene Handlungsformen

Von »gegenstandsbezogenen Handlungsformen« ist immer dann die Rede, wenn über das Gespräch mit Rat Suchenden hinaus praktisch gehandelt wird, sei es im Sinne einer direkten eigenen Aktivität im Hinblick auf Ressourcen (Hilfeleistung) oder im Sinne der Koordination von Ressourcen und Aktivitäten anderer (Casemanagement). Die Gemeinsamkeit all dieser Handlungen besteht darin, dass die Grenze zwischen »Beratung« und »Entscheidungsübernahme« überschritten wurde, dass die »stellvertretende Deutung« (vgl. Dewe, Scherr 1991 im Anschluss an Oevermann) durch die (teilweise stellvertretende) Handlung ersetzt wurde.

Das Kriterium, das für die genannten Formen kommunikativen Handelns gilt, nämlich dass der Berater/die Therapeutin/der Informant nicht selbst die Entscheidung darüber trifft, was der Rat Suchen-

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

de/Klient/Adressat konkret tut, ob und wie er den Ratschlag/die Information in tätige Praxis umsetzt, ist hier nicht erfüllt. Gegenstandsbezogenes Handeln enthält Entscheidungen, auch wenn sie rückbezogen sind auf Kommunikation mit den Rat Suchenden/Klienten und deren Zustimmung erfahren. Solche Entscheidungen sind z. B. das Zur-Verfügung-Stellen von Geld oder Sachmitteln oder das Tätigwerden gegenüber Dritten, also Ämtern, Arbeitgebern, Gerichten.

Natürlich sind auch gegenstandsbezogene Handlungen meist mit Kommunikationen verbunden oder zielen darauf ab, Kommunikation durch »Vor- oder Begleitleistungen« zu »erleichtern«, aber auch in diesem Fall sind sie nicht »in erster Linie« Kommunikation mit Rat Suchenden, sondern spielen »über Bande«, zielen auf Kommunikation und setzen dafür Ressourcen oder Beziehungen zu Dritten (Ämtern, anderen Diensten etc.) ein. Dies erlaubt es, sie von rein »kommunikativen« Handlungen zu unterscheiden. Besonders bedeutsam sind die gegenstandsbezogenen Handlungsformen, die mit der Verfügung über Ressourcen verknüpft sind. Sie enthalten eine dreistellige Relation, nämlich die erste zwischen einer Fachkraft und einem Gegenstand, über den diese verfügt, die zweite zwischen dem Adressaten und dem Gegenstand, der für diesen »Ressource« ist, und die dritte zwischen beiden Akteuren (kommunikative Dimension). Noch komplexer wird diese Beziehung, wenn die Fachkraft den Zugang zu einer Ressource eröffnet, über die ein dritter Akteur verfügt.

Wir verstehen hier unter »Ressourcen« ausschließlich solche, die für die Problemlösung direkt bedeutsam sind, insbesondere »materielle Ressourcen«. Das sind für uns (nach dem Lebenslagenansatz der Armutforschung, vgl. Allmendinger, Hinz 1999) die Güter oder Dienstleistungen, die tatsächlich zum Lebensunterhalt zur Verfügung stehen und den Handlungsspielraum der Individuen begrenzen. Materielle Ressourcen sind demnach z. B.

- Erwerbseinkommen (nicht: der Arbeitsplatz);
- Wohnung;
- sozialstaatliche Geldleistungen (monetäre Sozialtransfers);
- sozialstaatliche Sachleistungen;
- sozialstaatliche Dienstleistungen.

Die Entscheidung über die Erwerbsarbeit und Wohnungsversorgung fällt auf Märkten, die Entscheidung über Sozialleistungen in politischen bzw. rechtlichen Verfahren.

Um die bearbeiteten Probleme des Adressaten zu lösen, sind in der Regel Veränderungen seiner materiellen Lebenslage und damit zusätzliche materielle Ressourcen erforderlich. Damit werden Dritte (Marktakteure oder Leistungsträger) zu »Fallbeteiligten«.

Damit wird deutlich, dass der »Gegenstandsbezug« eine komplexe soziale Beziehung beinhaltet: die »Gegenstände«, auf die sich das Handeln richtet, besitzen meist einen gewissen Eigenwert (insbesondere wenn es sich um materielle Dinge handelt, Geld, Bekleidung, Wohnungen; Analoges gilt aber für den Einsatz von Dienstleistungen). Dieser Eigenwert tritt jedoch neben die Bedeutung der Gegenstände als Ressourcen, als Mittel, auf die zurückgegriffen werden kann, um einen zwischen den beiden Akteuren ausgehandelten Zweck zu erfüllen. Hieraus kann ein Widerspruch in der Beziehung entspringen, wenn nämlich die Logik der Bewirtschaftung knapper Ressourcen in Konkurrenz tritt zur Funktion dieser Ressourcen, Mittel zu einem Zweck zu sein, der einer anderen Logik folgt. Ein solcher Widerspruch wird in der Kommunikation zwischen den Akteuren verhandelt werden. Wenn beispielsweise eine Einrichtung der Sozialarbeit Wohnungen vermietet, erzwingt die

Logik der Bewirtschaftung von Wohnungen unter den gegebenen gesellschaftlichen Bedingungen einerseits die Zahlung von Miete und Nebenkosten, andererseits auch die Einhaltung bestimmter Verhaltensstandards bei der Nutzung der Wohnung, im Umgang mit der Nachbarschaft etc. Gleichzeitig werden die Wohnungen nicht vermietet, um Gewinne zu erwirtschaften (also nicht als Kapitalanlage), sondern um einem auf dem Wohnungsmarkt benachteiligten Personenkreis Wohnraum zu verschaffen. Die Wohnung ist somit Mittel zum Zweck sozialer Integration. Ein Widerspruch tritt dann auf, wenn die »Benachteiligung« bestimmter Personen damit zusammenhängt, dass diese Personen gegen die bestehenden Verhaltensstandards verstoßen. Dieser Widerspruch kann dadurch ausgetragen werden, dass Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter mit diesen Personen an einer Verhaltensänderung arbeiten und/oder dafür sorgen, dass die Verhaltensanforderungen im speziellen Fall modifiziert werden.

Für eine interne Differenzierung gegenstandsbezogener Handlungsformen gilt es, die Mehrstelligkeit der Relationen aufzugreifen.

So ist es sinnvoll, zwischen unterschiedlichen Formen des Zugangs zu Ressourcen aus der Perspektive dessen, der diesen Zugang hat bzw. eröffnet, zu unterscheiden:

- Der Zugang zu Ressourcen im »Besitz« des Trägers, z. B. Sozialhilfemittel, auf die Sozialämter zurückgreifen können;
- die Vermittlung von Ressourcen, die sich nicht direkt im »Besitz« des Trägers befinden, die diesem aber auf der Basis fester Vereinbarungen zugänglich sind, und über die ohne Rücksprache im Einzelfall frei verfügt werden kann (wenn z. B. Mietverträge abgeschlossen werden, auf deren Basis Wohnungen untervermietet werden können);
- die Vermittlung von Ressourcen, über die andere Akteure entscheiden. Die eigene Aktivität der Fachkraft besteht dann darin, durch ihre Intervention mögliche Hindernisse oder Benachteiligungen auszugleichen, die den Adressaten den Zugang zu anderen materiellen Ressourcen erschweren. Soziale Makler- und Vermittlerdienste und begleitende Hilfeleistungen können darauf abzielen, ihnen den Zugang zum Arbeits- oder Wohnungsmarkt zu erleichtern. Oder die Fachkraft beeinflusst durch ihr Dazwischentreten die Entscheidung eines Sozialleistungsträgers, eines Gläubigers oder anderer wirtschaftlicher Akteure im Sinne einer Problemlösung. Damit dieses Dazwischentreten erfolgreich ist, sind einzelfallübergreifende »Vernetzungsaktivitäten« erforderlich (z.B. Kooperationsvereinbarungen mit Leistungsträgern oder Marktakteuren oder das Erwerben informeller Anerkennung als fachkundige und vertrauenswürdige Instanz);
- der Hinweis auf Möglichkeiten der Ressourcennutzung durch Rat Suchende, ohne dass diesen bereits »Wege gebahnt« werden.

Eine zweite Ebene der Unterscheidung greift die Relation zwischen dem Akteur, der die Ressource benötigt, zur Ressource auf und verbindet sie mit der Gestaltung der Kommunikation zwischen beiden Akteuren.

Im Rahmen der Handlungsform »Hilfeleistung« werden materielle und/oder immaterielle Güter wie Geld, Sachmittel, Arbeitsplätze, Wohnungen oder persönliche Dienstleistungen zur Verfügung gestellt, ohne dass damit unmittelbar und absichtsvoll auf die Beziehung der Empfänger der Hilfeleistung zu diesen Dingen oder seiner Umwelt Einfluss genommen würde. Eine interne Differenzierung ergibt sich, wenn der »Hilfeleister« die Ressource nicht selbst bewirtschaftet, sondern den Zugang planvoll zur Verfügung stellt.

## 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Geschieht Letzteres systematisch, dominiert somit das koordinative Element in der Relation zu Ressourcen, erhalten wir die Konturen einer Handlungsform, die wir im Unterabschnitt 3.5 als »Case-management« ausführlich skizzieren.

Im Gegensatz hierzu zielen »Anleitung« oder »Einübung« auf die Veränderung der Beziehung des Rat Suchenden zum Gegenstand und zwar dadurch, dass gleichzeitig auf den Rat Suchenden/Klienten und auf den Gegenstand Bezug genommen wird. Es kann sich dabei um die Einübung des richtigen Umgangs mit Geld im Rahmen der Schuldnerberatung oder um die praktische Anleitung zur Haushaltsführung handeln, auch um die Begleitung eines Hilfeempfängers beim Gang zum Sozialamt.

Skizziert wurden bisher verschiedene Handlungsformen im Kontext der »Einzelfallhilfe«, also des Handelns von Sozialarbeitern, Beratern und Therapeuten. Für den Bereich der Sozialberatung ist jedoch noch eine weitere Handlungsform zu beachten, die in eher bürokratisierten Kontexten angesiedelt ist, deren Standardsequenzen aber auch innerhalb der Einzelfallhilfe eine wichtige Rolle spielen. Es handelt sich um die Handlungsform »Leistungsentscheidung«, eine gegenstandsbezogene Handlungsform, deren Kern darin besteht, Ereignisse aus der Lebensrealität von Menschen unter Rechtsstatbestände zu subsumieren, um hieraus administrative Entscheidungen ableiten zu können. Hierzu gehören z. B. Entscheidungen über Leistungsbezug in der Sozialhilfe, über Anspruch auf Hilfe zur Erziehung, über die Zulassung zu Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen. Die Handlungsform »Leistungsentscheidung« ist, da sie mit förmlichen Rechtsansprüchen zu tun hat, in hohem Maße standardisiert und formalisiert. Sie enthält als wesentliche Standardsequenzen u. a. »Datensammlung«, »Anspruchsüberprüfung«, »Entscheidung« und »Einleitung der Entscheidungsfolgen« (u. a. Zahlbarmachung von Sozialhilfe). Sie ist in der Folge der Ausdehnung der Sozialadministration als eigenständige Handlungsform ausdifferenziert worden, findet sich in Grundelementen aber auch in der einzelfallbezogenen Handlungsform »Hilfeleistung« wieder. Denn auch diese Handlungsform enthält als mehr oder minder reflektierte Standardsequenzen die »Datensammlung« und die Zuständigkeitsprüfung (mit Analogien zur »Anspruchsüberprüfung«) sowie die »Entscheidung« über die tatsächliche Hilfeleistung und dann die Einleitung der Entscheidungsfolgen.

### 3.3

#### Beratung

##### 3.3.1 Definition und Grundstruktur

Umgangssprachlich werden mit dem Begriff »Beratung« unterschiedlichste Sprechsituationen bezeichnet, die ihre Gemeinsamkeit darin haben, dass bestimmte Personen als »Berater« ihr Wissen oder ihre Erfahrung problembezogen an »Rat Suchende« weitergeben. Der konkrete Problembezug unterscheidet dabei »Beratung« von Formen allgemeiner Wissensvermittlung im Rahmen von Bildungsveranstaltungen (Schmitz 1983), die Asymmetrie zwischen »Berater« und »Rat Suchenden« hebt »Beratung« als spezifische kommunikative Handlungsform von diffusen Formen der Alltagskommunikation ab, in denen im Rahmen verschiedenster Gesprächssituationen Personen z. B. einander wechselweise von Erfahrungen berichten.

Definitionsversuche in einschlägigen Handbuchartikeln setzen eher an Strukturmomenten von Beratung als an ihren vielfältigen Inhalten an. So sieht Nestmann »Beratung« dort gegeben, »wo Men-

schen nicht selbst auf Grund eigener Erfahrungen, Kenntnisse, Kompetenzen urteilen und sich orientieren, planen, entscheiden oder handeln können« und deshalb auf freiwilliger Basis Unterstützung durch »Experten« in Anspruch nehmen (Nestmann 1988a: 101). Dewe knüpft hier an und schreibt: »Mit dem Terminus Beratung werden hier alltagssprachlich heterogene Handlungsformen und unmittelbar personenbezogene Dienstleistungen bezeichnet, die durch problembezogene Weitergabe von Fachwissen durch Experten an Laien gekennzeichnet sind.« (Dewe 1996: 120.)

Festzuhalten ist das strukturelle Moment eines an individuellen Orientierungsdefiziten ansetzenden Problembezugs von Beratung. Allerdings beziehen sich die beiden Definitionen auf professionelle Formen von Beratung und unterstellen damit, dass Beratung eine spezifische, von Alltagskommunikation abgrenzbare Kommunikationsform darstellt. Demgegenüber muss zunächst diese »Ablösung« von Beratung aus anderen Formen der Alltagskommunikation theoretisch nachvollzogen und danach gezeigt werden, wie die spezifische »alltägliche« Handlungsform »Beratung« durch Institutionalisierung eine professionelle Gestalt erhält. »Beratung« muss also in einem ersten Schritt als »Alltagsberatung« rekonstruiert werden (vgl. MASSKS 1998: 25 ff.).

Nestmann öffnet denn auch in einer Neufassung die oben zitierte Definition, indem er nicht mehr von der Unterstützung der Laien durch »Experten« schreibt, sondern neutraler formuliert: Beratung »ist als eine allgegenwärtige Interaktionsform der Orientierungshilfe, der gegenseitigen sozialen Unterstützung und der Problembearbeitung (...) im Alltag anzutreffen, wo Personen nicht auf Grund eigener Erfahrungen, Kenntnisse, Kompetenzen urteilen, entscheiden oder handeln können, und deshalb die Hilfe anderer suchen« (Nestmann 1998: 70).

In der Fortentwicklung dieses Gedankens entwickelt Nestmann ein analytisches Konzept, das von einer abstrakten Definition von Beratung ausgeht: »Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Rat Suchende(n) – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln – dabei unterstützen, in Bezug auf eine Frage oder auf ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskonzepte zu gewinnen.« (Siecken-dieck u. a. 1999: 13.) Diese abstrakte Form wird realisiert in Beratungssituationen, die unterschiedliche Formalisierungsgrade aufweisen: in Alltagsberatung, halbformalisierter Beratung als Bestandteil verschiedener, aber professionalisierter Berufsvollzüge und in formalisierter Beratung durch professionelle Beraterinnen und Berater (ebd.: 21 ff.). Damit benennt Nestmann ein Problem, ohne es freilich lösen zu können: Man kann analytisch eine abstrakte »Beratungslogik« rekonstruieren (Beratung als Interaktion), die aber stets erst in konkreten sozialen Kontexten realisiert wird (Beratung als bestimmte Interaktion). Die Frage ist, in welchem Maße die Logik durch den spezifischen Kontext der Beratung bestimmt wird (vgl. Unterabschnitt 3.3.2).

Alltagsberatung bzw. die Beratung durch berufsspezifische alltägliche Helfer (wie Gastwirte, Taxifahrer, Friseur, vgl. Nestmann 1988) bietet einen Einblick in elementare Strukturen von Beratung als Handlungsform des Alltags. Das Fehlen eines institutionellen Kontextes ermöglicht die Rekonstruktion von Basiserwartungen der Alltagsakteure an soziale Prozesse, die gemeinhin als »Beratung« bezeichnet werden. In diesen spezifischen sozialen Konstellationen wird die Möglichkeit geschaffen, »relativ frei von Verpflichtungen und Zwängen Hilfe zu suchen und anzunehmen«, dies ist zwar mit dem Risiko behaftet, dass eine Hilfeleistung nicht zu Stande kommt,

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

beinhaltet aber Momente der »Selbstregulation und Bestimmbarkeit von Hilfeprozessen«: »Die Hilfe Suchenden (...) sind freier als in anderen Bezügen, Hilfeprozesse selbst mit voranzutreiben. Bestimmte angebotene Hilfen können angenommen werden (wie es die Helfer erwarten, aber kaum kontrollieren können) oder nicht.« (Nestmann 1988: 308.) In diesen Bezügen kommt der Charakter von Beratung deutlich zur Geltung, nämlich dass sie einen »Aushandlungsprozess« mit »offenem Ende« darstellt, dessen Anfang (Beratungsbeginn) und Ende (Umsetzung der Beratungsergebnisse) von dem oder der Rat Suchenden gesetzt werden. Die Genese der Handlungsform »Beratung« verdankt sich im Alltag damit der Entscheidung der Rat Suchenden, sich in eine Situation zu begeben, von der sie wissen, dass sie asymmetrisch strukturiert ist, von der sie sich aber auch bestimmte positive Effekte für ihre Lebenspraxis erwarten, und diese Situation so lange aufrecht zu erhalten, wie diese Erwartung nicht enttäuscht wird.

Teilweise ist die psychische oder soziale Situation des Rat Suchenden derart belastet, dass die Entscheidung, sich bei anderen Beratung zu suchen, davon so erheblich beeinflusst wird, dass das Moment der Freiwilligkeit situativ eingeschränkt wird. Damit ein Beratungsprozess in Gang kommen kann, muss aber von den Rat Suchenden strukturell (vielleicht nicht zu Beginn, aber jedenfalls zu irgendeinem anderen Zeitpunkt des Prozesses) die Entscheidung getroffen werden, sich auf die Beratung »einzulassen«, die Beratungsergebnisse zumindest potenziell in die Lebenspraxis zu transformieren. Diese Entscheidung als autonome zu ermöglichen, ist eine wichtige Motivationsaufgabeder Beraterin und des Beraters.

Auch wenn die Freiwilligkeit des Beginns von Beratung außer in alltäglichen Beratungsprozessen nicht unterstellt werden kann, legt das »Beteiligungsformat« der Beratung eine Rollenverteilung fest, die Rat Suchenden ein Entscheidungsrecht darüber zugesteht, was sie mit den Beratungsergebnissen im Hinblick auf ihre Lebenspraxis anfangen können und wollen. Dieses Entscheidungsrecht muss dem Rat Suchenden teilweise erst bewusst gemacht werden und bildet dann eine Motivationsquelle für die Beteiligung am Beratungsprozess. Insofern stellt nicht »Freiwilligkeit«, sondern das »Entscheidungsrecht« das zentrale formale Strukturelement von Beratung dar.

Beratung wird durch das ihr inhärente Wissens- oder Erfahrungsgefälle zwischen Berater und Rat Suchendem grundsätzlich asymmetrisch strukturiert: der Rat Suchende fragt Beratungsleistungen nach, weil er sich durch diese Leistungen eine Erweiterung seiner Problemlösungskompetenz (im weitesten Sinne) erwartet. Dieser Schritt setzt zweierlei voraus: die Akzeptanz der eigenen Hilfsbedürftigkeit und die Definition des Beraters als »Experten«. Beratung impliziert somit die Einwilligung der Rat Suchenden in eine situative, d. h. zeitlich beschränkte Abhängigkeit, in der sich die asymmetrische Struktur von Beratung manifestiert.

Das »Expertentum« des Beraters wird durch einen Wissens- oder Erfahrungsvorsprung definiert, der vom Rat Suchenden unterstellt wird und der die Asymmetrie der Beziehung legitimiert (s. u.). Es muss sich allerdings bei den »Experten« nicht um »professionelle Berater« handeln (Nestmann 1988). Wichtig für die Akzeptanz des Beraters ist, dass das durch Beratung dem Rat Suchenden vermittelte Wissen anwendbar und praktisch verwertbar scheint: »Klienten erwarten von einem kompetenten Berater, dass er über die Probleme Bescheid weiß, dass er den Klienten auf Grund seines Wissens neue Möglichkeiten/Verhaltensspielräume aufzeigen kann und durch sein Handeln bei ihnen Veränderungen auslöst.« (Straus u. a. 1988: 148.)

Die Beurteilung der Erfahrung des Beraters erfolgt dabei über seine konkreten Verhaltensweisen. Damit wird eine doppelte Anforderung an das »Expertentum« des Beraters gestellt: Er soll sich auf die Lebenswelt seiner Klientinnen und Klienten einlassen, sich aber gleichzeitig »einmischen«: »Klienten fühlen sich ernst genommen, wenn der Berater sich auf ihre Sprache einstellt, sich sichtbar (...) in ihre Lebenswelt begibt und sie auch in ihren Kompetenzen bestärkt. Dabei ist den Klienten wichtig, dass der Berater in diesem Akt der Einfühlung und des Einlebens in ihre Welt weder in dieser aufgeht, noch diese ihnen nur kommunikativ rückspiegelt. Sie erwarten einen Berater, der durch Widerstand bzw. konfrontative Deutungen zur Veränderung ihrer Probleme beiträgt bzw. ihnen in ihrer Lebenswelt zu neuen Impulsen verhilft.« (Ebd.: 152.)

Darin zeigt sich die Kontextbedingung von Beratung: Sie weist über sich selbst hinaus, nimmt Bezug auf die Lebenspraxis des Rat Suchenden außerhalb der »Sonderwelt Beratung«. Die Qualität der Bezüge gibt Auskunft über die Qualität (den »Erfolg«, s. u.) der Beratung, allerdings vermittelt über die Handlungskompetenz des Rat Suchenden. Beratung verändert nicht den Kontext, nimmt Rat Suchenden nicht die Entscheidung, die »Tat« ab, sondern soll ihnen dazu verhelfen, den Kontext selbst zu verändern. Hier zeigen sich Berührungspunkte zu der von Oevermann (1996: 78) pointierten »Autonomie der Lebenspraxis«, derzufolge sich »die Praxis als autonome (...) genau dadurch konstituiert, fortsetzt und bewährt, dass sie auch dann, wenn eine bewährte Entscheidungsregel nicht mehr greift, eine Entscheidung, ob sie will oder nicht, treffen muss (...)« (ebd.). Beratung kann versuchen, Entscheidungsregeln zu modifizieren oder neue Entscheidungsregeln bereitzustellen, das Recht der Entscheidung und die Entscheidung selbst (und damit der Test der Brauchbarkeit des Ratschlags) bleibt dem Rat Suchenden überlassen. Hierin manifestiert sich eine für Beratung typische Umkehrung der Asymmetrie: Alleine der Rat Suchende entscheidet über die Praktikabilität des Beratungsergebnisses, indem er es in seinen Alltag transformiert – oder eben nicht.

Nach Verlassen der »Sonderwelt Beratung« wirkt nämlich Beratung in spezifischer Weise weiter. Die Handlungsform »Beratung« reicht über den kommunikativen Akt selbst hinaus, verweist auf die lebenspraktische Umsetzung, worüber die Beratungsinhalte in den Handlungen der Rat Suchenden wirksam werden. »Auch wenn eine Beratung ihrer Logik gemäß abgeschlossen ist, der Klient also eine Stellungnahme zum Ratschlag des Beraters abgegeben hat, so ist damit die Vermittlung der auseinander gefallenen Handlungsmomente von Begründung (= Beratungssituation) und Entscheidung (= Anwendung) noch nicht vollzogen. Dies geschieht erst im lebenspraktischen Handeln.« (Schmitz u. a. 1989: 143.)

Straus u. a. sprechen hier von »Alltagstransfer« und »Lebenswelttransfer«. Beim Alltagstransfer stellt sich die Frage: Sind die Beratungserfahrungen übertragbar in Situationen ohne Berater? Die Autoren kommen in ihrer Untersuchung zu dem Schluss, dass der Alltagstransfer um so mehr gelingt, je alltagsnähere Situationen in der Beratung geschaffen werden; die Alltagsnähe der Beratung verbessert insgesamt die Möglichkeiten der Veränderung des Alltags als Resultat von Beratung.

»Lebenswelttransfer« bezeichnet demgegenüber die Übertragung der in der Beratung gewonnenen Erkenntnisse und Einsichten auf nicht-identische, aber analoge Situationen. Die Übertragung der Beratungshilfen auf andere Alltagsbereiche scheint nach den Ergebnissen der Studie von Straus u. a. sehr schwierig zu sein und selten zu gelingen. Dies liegt nach Auffassung der Autoren daran, dass vor-

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

handene »Parzellierungstendenzen« im Alltag der Rat Suchenden in der Beratungssituation verdoppelt werden: Die Beratung greift thematisch nur einzelne Ausschnitte bzw. Problembereiche des Alltags auf und berücksichtigt nicht, dass auch voneinander getrennte Situationen systematisch aufeinander rückwirken.

Die Handlungsform »Beratung« lässt sich somit durch zwei Grundelemente charakterisieren:

- Die inhaltliche Struktur, den Problembezug, d. h. der Rat Suchende erwartet, dass er den Beratungsinhalt auf die eigene Lebenspraxis hin »auswerten« und verwerten kann, d. h. die Kommunikation praktisch werden lassen kann. Die Bewährungsprobe für die Qualität der Beratung ist deren praktische Anwendbarkeit, Beratung weist über sich selbst hinaus. Ihre Qualität hat sich außerhalb der besonderen sozialen Situation »Beratung« zu bewähren. Beratungsinhalte müssen in der sozialen Situation der Rat Suchenden praktisch anwendbar sein. Dieser Problembezug ist nicht »gegeben«, sondern er muss erst in der Beratungssituation selbst »hergestellt« werden. »Ko-Produktion« in der Beratung realisiert sich nicht zuletzt darin, dass es Rat Suchenden gelingt, Probleme zu formulieren, und den Beratern gelingt, das Problem der Rat Suchenden zu verstehen. Gleiches gilt dann für die »Lösungen«, die im Laufe der Beratung entwickelt werden.
- Die formale Struktur, die strukturelle, im Verlauf des Beratungsprozesses spezifisch wechselnde Asymmetrie der Beratungskommunikation, in der Rat Suchende und Berater komplementäre Rollen einnehmen: der Rat Suchende gibt Informationen, der Berater »verwertet« diese Informationen, die Beratenden strukturieren das Gespräch, der Rat Suchende überlässt sich der »Führung« durch Berater, dieser entwickelt einen Vorschlag, der Rat Suchende setzt ihn um – oder auch nicht. Grundsätzlich haben Rat Suchende das Entscheidungsrecht inne, das die motivationale Basis des Beratungsprozesses bildet. Das »Beteiligungsformat« der Handlungsform »Beratung« beinhaltet somit für den Rat Suchenden eine Rolle, in der die Asymmetrie des Beratungsprozesses in spezifischer Weise – über die Wahrung des Entscheidungsrechtes – wechselt.

Die Freiwilligkeit von Beratung ist dabei die notwendige handlungsleitende Fiktion, d. h. Berater und auch Rat Suchende realisieren koproduktiv die Handlungsform »Beratung«, halten sie über einen gewissen, von beiden Partnern definierten, Zeitraum hinweg aufrecht und unterstellen die Freiwilligkeit der Interaktion; diese Freiwilligkeit muss nicht von Anfang an gegeben sein (ist somit nicht Bedingung des Beginns der Beratung), aber nur dann, wenn eine beiderseitige Einwilligung in den Prozess der »Beratung« erreicht ist, kann dieser realisiert werden: Wenn der Rat Suchende sein Problem nicht formuliert oder der Berater das Problem nicht verstehen will, kommt allenfalls eine gestörte Kommunikation in einer Beratungsstelle oder einem Amt, aber keine »Beratung« zu Stande.

Die Handlungsform »Beratung« kann somit auf der Ebene des inhaltlichen Fokus und der formalen Struktur näher beschrieben und von anderen Handlungsformen abgegrenzt werden.

#### 3.3.2 Beratung als institutionalisiertes Angebot

*Beratung als »sozialer Fall«*

In institutionalisierten Beratungskontexten wird die Asymmetrie der Beratungssituation zunächst noch dadurch verstärkt, dass der Zu-

gang zur Beratung nicht in alltäglichen Kontexten erfolgt (Kneipe, Friseur, vgl. Nestmann 1988), sondern die Überwindung einer Schwelle voraussetzt: die Rat Suchenden müssen sich selbst nach außen als »hilfebedürftig« definieren, um eine Beratungsstelle aufzusuchen (Krause, Jacob 1992; Straus u. a. 1988): »Ein Individuum, das sich in eine Beratungsstelle begibt, bekundet mit diesem Schritt seine Hilflosigkeit bei der Bewältigung einer bestimmten Lebenssituation. (...) Die Beratung soll die problematisierte lebenspraktische Autonomie wieder herstellen. Aufgrund des existenziellen Drucks ist der Rat Suchende in der Regel auch bereit, alles zu übernehmen, was der Berater vorschlägt. Oft verlangt er nach einem Tipp, der eine schnelle und sichere Bewältigung der problematischen Handlungssituation ermöglichen soll.« (Schmitz u. a. 1989: 124.)

Außerdem wird die in der Alltagsberatung situative Asymmetrie auf Dauer gestellt, institutionalisiert. Dies geschieht dadurch, dass die Rolle des Beraters fixiert wird, d. h. die Umkehr des Verhältnisses zwischen Berater und Rat Suchendem wird unmöglich. Das hat Folgen für die Ausgestaltung der Beratungskommunikation. Denn einmal wird der Rekurs der Beratenden auf »Selbsterlebtes« von einem kommunikationsleitenden Element zu einer Randerscheinung, die nur noch die »Alltagsnähe« des Beraters signalisieren soll, im Rahmen eines verwissenschaftlichten Diskurses aber eher illustrativen Charakter besitzt. Parallel hierzu spezialisiert sich der Berater in Ausfüllung seiner Rolle – er verfeinert die Gesprächstechnik, erweitert die Wissensbestände, auf die in der Beratung zurückgegriffen wird, kurz: die Beratung wird verwissenschaftlicht.

Der »Zwischenraum« zwischen Gesellschaft und Individuum (Großmaß) wird durch institutionalisierte professionelle Beratung in einer spezifischen Weise gefüllt: Die Beratungsstelle »richtet Räume ein, legt Sprechzeiten fest und macht sich bzw. ihr Programm im sozialen Feld bekannt.« »(...) Sie macht thematische Angebote, Informationsveranstaltungen und Kursprogramme. (...) Und die MitarbeiterInnen treffen durch Weiter- und Zusatzausbildungen eine methodische Entscheidung. Der Zwischenraum verwandelt sich in einen beratungseigenen kulturellen Raum, der darauf angelegt ist, professionelle psychosoziale Kommunikation zu ermöglichen.« (Großmaß 1997: 130.) Die Institutionalisierung der Asymmetrie folgt damit einem Muster, das aus anderen sozialen Kontexten bekannt ist: Formen des Alltagshandelns werden durch ihre Einbindung in formale Organisationen stabilisiert, auf Dauer gestellt, von Zufälligkeiten unabhängig gemacht – gleichzeitig erhalten sie dadurch eine neue Qualität als Formen des Handelns zwischen »Professionellen« (d. h. Angehörigen der formalen Organisation) und »Laien«. Dieses Handeln ist geprägt durch Regeln der Zuständigkeit und der definierten »legitimen« Anlässe (worüber Gesetze bestimmen oder die Professionellen, weniger die Rat Suchenden), des »geordneten« Zugangs (Öffnungszeiten, Dauer von Gesprächen), die Elemente des Alltagshandelns überlagern und ersetzen.

In dieser Perspektive, die explizit die Muster der Institutionalisierung und Professionalisierung von Beratung thematisiert, wäre »Beratung (...) als ein ›sozialer Fall‹ zu untersuchen.« »(...) Als sozialer Fall befragt, interessieren die Beobachter z. B. die mehr oder minder expliziten, in Grenzen kontingenten Regeln, Konventionen und Gepflogenheiten in Praxis und Theoriebildung, die ihrerseits in neben-/übergeordnete Regelgefüge eingelassen sind; weiterhin interessiert der Zusammenhang von symbolischer und funktionaler Ordnung, von Hierarchien, Sprachen, Sprachspielen und Kommunikationsweisen mit ihrer je eigenen Logik und Struktur. (...) Als soziales Gebilde betrachtet hat Beratung als Ganzes und jeweils vor

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Ort Geschichte, Gegenwart und (...) Zukunft(en).« (Schröder 1997: 97.)

Damit wird der Gedanke präzisiert, dass professionelle Beratung im Gegensatz zu Alltagsberatung immer in einer spezifisch institutionalisierten und damit geschichtlich definierten Form auftritt. In der Konsequenz ist zu berücksichtigen, dass das damit komplexer konzipierte Feld der »Beratung« von unterschiedlichen Logiken und Rationalitäten durchzogen ist und widersprüchlich strukturiert wird. Die »Logik der Beratung« bricht sich mit Elementen von Verwaltungslogik, wenn Beratung – wie fast immer – administrativ organisiert wird (sie zeigt sich in Zuständigkeiten, Wartelisten, Abrechnungsmodalitäten). Hinzu tritt – in spezifischer Konkurrenz zur Verwaltungslogik – ökonomische Rationalität, z. B. in der Frage nach Effektivität und Effizienz von Beratung, nach Kosten und Nutzen institutionalisierter Hilfe.

#### *Beratung als soziale Dienstleistung*

In dieser Perspektive wird es möglich, die konkrete Beratungspraxis als »Knotenpunkt« unterschiedlicher Handlungslogiken zu begreifen, die diese Praxis erst konstituieren. »Beratung« wird nicht einfach von institutionellen Bedingungen »überformt«, sondern die institutionellen Bedingungen und die mit ihnen gesetzte Verwaltungs- oder Betriebslogik sind ursächlich für das Zustandekommen von Beratung.

Die »Betriebslogik« der Institutionen, die Beratungsleistungen anbieten, resultiert aus den charakteristischen Merkmalen ihres speziellen »Produkts«. Die Rekonstruktion von Beratung als »sozialem Fall« schließt an einen Diskurs an, der darauf abzielt, die Ökonomie sozialer Arbeit aus dem Spannungsverhältnis zwischen den Anforderungen zweckrationalen Organisationshandelns und den Spezifika personenbezogener sozialer Dienstleistungen zu begreifen (vgl. zum Folgenden Brülle u. a. 1998).

Für eine Betrachtung der Ökonomie personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist es zunächst wichtig, sich mit dem betriebswirtschaftlichen Begriff der Dienstleistung zu befassen. Hierbei zeigt sich schnell, dass in den Lehren vom betrieblichen Organisieren und Wirtschaften kaum ein Begriff so uneinheitlich, konzeptionell vielfältig und inhaltlich unterschiedlich strukturiert ist (vgl. Corsten 1988: 17 ff.).

Das Dienstleistungsmanagement befasst sich mit einem extrem breiten und heterogenen Spektrum immaterieller Leistungen (ebd.: 23 ff.). Systematisiert man Dienstleistungen anhand der Typologisierungsdimensionen »Interaktionsgrad« und »Individualisierungsgrad«, so lässt sich die Heterogenität des Dienstleistungssektors verdeutlichen.

Im Interaktionsgrad kommt dabei das Ausmaß zum Ausdruck, in dem der Kunde/Klient während des Dienstleistungsherstellungsprozesses aktiv Leistungen übernimmt. Diese Leistungsübernahme kann dadurch entstehen, dass der Klient sich physisch am Erstellungsprozess beteiligt oder aber dem Leistungserbringer Informationen liefert, die dieser zur Leistungserstellung benötigt. Der Individualisierungsgrad kennzeichnet demgegenüber das Ausmaß, in dem die Dienstleistung entsprechend den speziellen Wünschen beziehungsweise den Bedürfnissen der einzelnen Klienten erstellt wird.

Nicht das Eigeninteresse der Organisation, nicht die Bequemlichkeit des Dienstleisters, sondern das Wohlbefinden des Kunden/ des Klienten stehen somit innerhalb des Dienstleistungsmanagements im Vordergrund. Dabei gilt es die Besonderheiten von Dienstleistungen im Vergleich zu Sachleistungen hervorzuheben, um schließlich

auch terminologisch bestimmen zu können, welche Charakteristika für soziale Dienstleistungen der sozialen Einrichtungen und Verbände ausschlaggebend sind (vgl. auch Gross 1993). Dabei bietet es sich an, auf folgende Besonderheiten von Dienstleistungen zurückzugreifen (vgl. Meffert 1984: 4 ff.):

- Dienstleistungen sind immaterielle Leistungen.
- Die Existenz eines »externen Faktors« ist eine Besonderheit von Dienstleistungsprozessen. Dieser ist ein externer Produktionsfaktor, der von Kunden/Klienten bzw. vom Verwerter der erstellten Dienstleistung in die Produktion eingebracht wird; d. h. Dienstleistungen können nur am bzw. mit Kunden oder Klienten selbst erbracht werden.

Der Produktionsprozess, d. h. die Faktorkombination der für die Erstellung der sozialen Dienstleistungen notwendigen Produktionsfaktoren, stellt die Verbindung zwischen den eingesetzten Faktoren einerseits und dem Ergebnis andererseits her. Um aber tatsächlich den »Produktionsprozess« in Gang zu setzen, muss noch der so genannte externe Faktor, d. h. der »Kunde« selbst, integriert werden. Dem externen Faktor kommt eine Schlüsselrolle zu, da die zu erstellende Dienstleistung sich in einer funktionalen Abhängigkeit vom mengenmäßigen Einsatz dieses Faktors befindet. Ohne eine Einbeziehung des externen Faktors ist die Produktion nicht zu vollziehen. Damit wird der externe Faktor zu einer Unsicherheitskomponente, weil zum einen die sachliche/fachliche Eignung dieser Faktoren notwendig ist, zum anderen der räumliche und zeitliche Zugriff auf diese Faktoren nicht der ausschließlichen Disposition der dienstleistenden Organisation überlassen ist. Mit anderen Worten: Zeigt eine zu betreuende Person nicht die geringste Fähigkeit oder den geringsten Willen, eine (von amtlicher Seite) als notwendig angesehene Maßnahme durchzuführen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, Leerkosten zu verursachen. Die Kapazitäten (des Amtes) werden zwar eingesetzt, aber es wird ohne Leistungswirkung agiert (im Gegensatz zu Nutzkosten, wenn diese Kapazitäten zweckentsprechend eingesetzt werden können).

Die sozialwissenschaftliche Diskussion zur »Dienstleistungsarbeit« hat in ähnlicher Weise wie die betriebswirtschaftliche die Spezifika personenbezogener Dienstleistungen gegenüber Prozessen materieller Produktion benannt und dabei vor allem die Bedeutung des (in der betriebswirtschaftlichen Sichtweise) »externen Faktors« einer eingehenden Betrachtung unterzogen. Die zentrale Differenz zwischen beiden Theorietraditionen liegt darin, dass die Adressaten in der sozialwissenschaftlichen Perspektive elementarer Bestandteil und nicht »externer Faktor« des Leistungsprozesses sind (Badura, Gross 1976).

Bei personenbezogenen Dienstleistungen fallen Produktion und Konsum der Leistung zusammen (uno-actu-Prinzip); sie sind nicht speicherbar, stellen auch kein »Produkt« im materiellen Sinne, sondern stets einen Prozess dar. Die Qualität der Dienstleistung hängt deshalb in hohem Maße von der Interaktion zwischen »Leistungsanbieter« und »Kunden« ab, die »Wirkungen« der Dienstleistung lassen sich nicht eindeutig dem Leistungsprozess selbst zuordnen, sondern können stark von den Personen des Adressaten beeinflusst sein.

Das Ergebnis der Leistung ist so im hohen Maße bedingt durch die Kooperationsfähigkeit und Kooperationswilligkeit des Adressaten der Dienstleistung; der Konsument ist nicht nur »Nachfrager« im Sinne eines »externen Faktors«, sondern gleichzeitig Teil des Produktionsprozesses der Leistung. »Input und Kooperation/Nicht-



### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Kooperation von Seiten des Konsumenten beeinflussen die Qualität der Gesamtleistung, bzw. sie wird überhaupt erst zu einer Leistung durch die Zusammenarbeit.« (Oppen 1995: 22.) »Der«Kunde« ist somit »Ko-Produzent«, ohne dessen Beteiligung vielleicht ein Leistungsangebot, aber keine Leistung zu Stande kommt. Das bedeutet, dass das »persönliche« Verhältnis zwischen Produzent und Kunde elementarer Bestandteil der Leistung und vor allem der Qualität der Leistung ist. Damit sind personenbezogene Dienstleistungen »heterogene« Produkte, d. h. in ihrer Qualität schlecht vergleich- und kalulierbar.

Insbesondere Dienstleistungsarbeit, die sich mit der Selbstveränderung von Personen beschäftigt, setzt Prozesse der sprachlichen Verständigung über Ziel und Notwendigkeit von freiwilliger Selbstveränderung von Personen voraus; somit besteht ein »strukturelles Technologiedefizit« (Luhmann, Schorr 1982). Es gibt keinen den unmittelbaren Interaktions- und Verständigungsprozessen der Beteiligten vorgelagerten und somit in seinen Effekten planbaren Konsens über Ziele und Methoden der Veränderung, der sich in standardisierten Anweisungen und Regeln operationalisieren ließe.

Dies setzt aber auch ihrer Standardisierung Grenzen: die »Kontextbedingungen« bestimmen die Konstitution eines Produktionsprozesses, der nicht von den beteiligten Personen und den institutionell bedingten Umständen ihres Zusammentreffens ablösbar ist.

Nach § 11 SBG I erfolgt die Leistungserbringung innerhalb der Sozialverwaltung in den Formen der Sach-, Geld- oder Dienstleistung. Im Rahmen der sozialen Arbeit, die hier betrachtet wird, haben wir es mit Dienstleistungen zu tun, die entweder überwiegend personenbezogen erbracht werden (z. B. Beratung) oder (zusätzlich) die Gestalt der Vermittlung von Sach- oder Geldleistungen annehmen (z. B. Aufnahme eines Sozialhilfeantrags, Zahlbarmachen von Sozialhilfe).

Was öffentlich organisierte soziale Arbeit von marktvermittelten personenbezogenen Dienstleistungen unterscheidet, ist die Tatsache, dass die Rückkopplungs- und Regulierungsstrukturen eines Anbieter- bzw. Nachfragemarktes fehlen. Konsument und Kostenträger sind nicht identisch (nicht-schlüssige Tauschbeziehung; Burla 1989), was grundsätzlich die Gefahr birgt, dass wegen der mangelnden Budgetrestriktion des Nachfragers einer Leistung die Nachfrage »grenzenlos« ist und der Kostenträger für Leistungen bezahlt, in deren Genuss er nicht selbst kommt und deren Qualität er nicht selbst (d. h. am eigenen Leib) prüft. Nicht-schlüssige Tauschbeziehungen können deshalb – werden nicht entsprechende vorbeugende Arrangements getroffen – in zu teuren, schlechten Leistungen resultieren. Hohe Leistungsnachfrage führt nicht zu hohen Erlösen und damit zu vermehrten Ressourcen zur Produktion der Leistung, sondern im Gegenteil zu sinkenden kommunalen Ressourcen und damit zu Versuchen, die Leistungserbringung zu rationalisieren, einzuschränken oder ganz einzustellen: »Nicht Marktkräfte, sondern politische Prozesse bestimmen in erster Linie die Organisationsziele bzw. das Leistungsspektrum.« (Oppen 1995: 29.)

Damit ist auch die Reichweite »kundenorientierter« Strategien im Kontext öffentlich organisierter Dienstleistungsarbeit strukturell begrenzt: Solange die Leistungserbringung nicht vollständig marktreguliert erfolgt, d. h. »schlüssige Tauschbeziehungen« hergestellt sind, wird sie nicht von den Bedürfnissen der »Kunden« alleine gesteuert werden können. Auf »echten« Märkten wird die Befriedigung der Bedürfnisse von Nachfragern durch deren Zahlungsfähigkeit begrenzt, d. h. das verfügbare individuelle Budget steuert die Beeinflussung des ökonomischen Prozesses durch außerökonomi-

sche Bedürfnisse. Fehlt diese Budgetrestriktion beim Leistungsadressaten, so muss sie ersetzt werden durch die durch Leistungsgesetze formulierten »Stoppregeln« politischer Entscheidung über das sozialpolitisch zugestandene Maß an Leistungen (Prinz 1993). Die Qualität und Quantität von Leistungen wird bei öffentlich organisierten personenbezogenen Dienstleistungen somit innerhalb einer dreistelligen Relation zwischen Leistungsadressaten (Bedürfnisse), Leistungsanbieter (Ressourcen) und Kostenträger (Politik) bestimmt, wobei jede dieser »Stellen« eigene Interessen und Sichtweisen ausgebildet hat. Die verbindende Klammer bilden neben den Leistungsgesetzen, die Festlegungen über Art und Maß von Geld-, Sach- und Dienstleistungen enthalten, fachliche Diskurse, in deren Kontext Aussagen getroffen werden über wissenschaftliche und/oder sozial-ethische Grundlagen von Leistungen. Auf diese Diskurse beziehen sich sowohl die Leistungsanbieter wie auch die politischen Entscheider, die sich nur begrenzt über fachliche Argumente hinwegsetzen können, ohne ihre Legitimation aufs Spiel zu setzen.

Die Mehrstelligkeit der Leistungserbringung bringt zum Ausdruck, dass es nicht nur einen expliziten Adressatentypus gibt wie im Falle der marktförmig organisierten personenbezogenen Dienstleistungen: »Die gleichzeitige Bezugnahme auf die Klienten und die Allgemeinheit unterscheidet die Orientierung öffentlicher gegenüber privatwirtschaftlichen Dienstleistungen.« (Oppen 1995: 30.) Der »Kunde« als unmittelbarer Abnehmer des »Produkts« stellt nur den einen Pol der Leistungsbeziehung dar, die für die Jugend- und Sozialhilfe konstitutiv ist, den anderen Pol bildet die »Funktion«, die Jugend- und Sozialhilfe für die Gesellschaft hat und die sich in unterschiedlichen politischen bzw. gesetzlich kodifizierten Aufträgen niederschlägt (auch die »Stellgröße« Fachlichkeit reflektiert diesen Pol in Relation zu den Interessen der unterschiedlichen Leistungsadressaten). Die naive Identifikation des Leistungsadressaten mit dem Kunden unterschlägt »die Komplexität der öffentlichen Domäne und öffentlicher Handlungssysteme, so z. B. Phänomene des Zwangs, der Vermittlung, der Rationierung und der Gemeinwohlorientierung«. »Diese sind integrale Bestandteile öffentlicher Handlungssysteme, werden jedoch vom Konzept der Kunden-Anbieter-Beziehung nicht erfasst.« (Naschold 1994: 390; vgl. auch Merchel 1995.)

Damit entsteht im Bereich öffentlich organisierter personenbezogener Dienstleistungen ein besonderes Spannungsverhältnis zwischen gesetzlichem Auftrag bzw. Trägerauftrag einerseits, seiner situativen Umsetzung in der »Ko-Produktion« zwischen Fachkräften und Adressaten andererseits. Dieses Spannungsverhältnis kann nur diskursiv bewältigt werden: Einerseits muss der Leistungsadressat als Ko-Produzent in die Produktion einbezogen werden, resultiert seine Nicht-Berücksichtigung in einer schlechten Leistung, andererseits zehrt jede auf die Bedürfnisse des Ko-Produzenten abstellende Leistung an den Ressourcen der Kostenträger. Eine »Ökonomisierung« der Leistungserbringung bringt nur geringe Entlastung, letztendlich ist eine fachlich und sozialpolitisch fundierte Entscheidung darüber gefordert, für welche Dienstleistungen welche Ressourcen zur Verfügung stehen. Technische Lösungen scheidet aus, denn das »Technologiedefizit« besteht nicht nur im Hinblick auf die »richtige« Methode, ein Ziel zu realisieren, sondern eben bereits im Hinblick auf das Ziel selbst, das sich widerspruchsfrei nur sehr allgemein formulieren lässt, als »Kindeswohl«, »Menschenwürde« o. ä. Jede Konkretisierung führt immer tiefer in die strukturell widersprüchliche Situation hinein, dass der Leistungsadressat nicht souverän über das Leistungsangebot entscheidet (anderer Meinung ist Späth 1994), sondern der gesellschaftliche »Normalisierungsauftrag« (vgl. Oik 1986) vielmehr

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

mit all seiner Diffusität auf die Leistungserbringung durchschlägt. Dem Zustandekommen der Leistung ist eine gesetzlich definierte »fachliche oder sozialpolitische Plausibilitätskontrolle« (Merchel 1995: 329) vorgeschaltet, und das bedeutet, dass die Leistungserbringung als ein komplexer Prozess angesehen werden muss, der stark von den Qualifikationen, aber auch den Wertentscheidungen der Fachkräfte abhängt, wie die einzelnen Interessen (die der »Kunden« und die der »Allgemeinheit«) zu gewichten sind. »Ergebnisorientiertes Handeln der Leistungsverwaltung (ist) entscheidend in der individuellen Fähigkeit des Verwaltungspersonals zu verorten (...), zwischen objektivierten, teils programmatischen, teils informell institutionalisierten Verhaltensanforderungen und ihrem situativen Anwendungskontext eine sinnvolle, intersubjektiv überprüfbare Handlungssynthese herzustellen.« (Luthe 1993: 516; vgl. hierzu auch Treutner u. a. 1978.)

Die Betrachtung von Beratung als personenbezogener, öffentlich oder im öffentlichen Auftrag erbrachter sozialer Dienstleistungen zeigen, dass Beratung ein Resultat von Ko-Produktion ist, die von vornherein unter widersprüchlichen Produktionsbedingungen erbracht wird. Es ist stets prekär, ob die Interessen der Ko-Produzenten mit den Interessen des Kostenträgers vereinbart werden können. Vermittlungsinstanz ist der Berater, der die Interaktion und damit die Ko-Produktion sicherstellen muss. Er tut dies, indem er mit dem Rat Suchenden ein implizites Arbeitsbündnis unter bestimmten Setting-Bedingungen schließt.

#### 3.3.3 Das Setting von Beratung

##### *Der Begriff des »Setting«*

Sowohl die Rekonstruktion von Beratung als »sozialem Fall« wie auch die Konkretisierung dieser Perspektive über die Betrachtung von Beratung als personenbezogener Dienstleistung zeigt, dass die Interaktion zwischen Berater und Rat Suchenden durch »institutionelle Faktoren«, d. h. durch verfügbare Ressourcen, Handlungsprotokolle, Vorschriften oder direkte Anweisungen bestimmt wird. Erst die Klärung der Frage, wie diese Bestimmung konkret erfolgt, bringt Aufschluss darüber, in welchem Verhältnis die von uns thematisierte, an der Alltagsberatung exemplifizierte »Handlungslogik« zu den institutionellen Faktoren steht, welche Bedingungen der Entfaltung dieser Handlungslogik eher hinderlich, welche eher förderlich sind.

Zur Klärung der angesprochenen Frage greifen wir auf den Begriff des »Setting« zurück, der sich für Therapie-, Supervisions- und Beratungskontexte eingebürgert hat.

Der Begriff des »Setting« teilt allerdings das Schicksal vieler anderer Begriffe aus dem Kontext psychosozialer Praxis: er ist nicht eindeutig definiert, stellt eher (wie auch der Begriff der Beratung) einen »Allerweltsbegriff« dar: Viele verwenden ihn, wie er ihnen gerade passt, im Glauben, die jeweilige Verwendungsweise sei präzise und wissenschaftlich abgedeckt.

Wir verwenden diesen Begriff dennoch (natürlich nicht, ohne ihn präzisiert zu haben), da er auch im rein konventionellen Gebrauch den »Kontext« bezeichnet, in dem Therapie, Supervision oder Beratung stattfinden, er somit das Verhältnis zwischen dem »inneren« Geschehen der Interaktion und ihrer Einbettung in die »äußere Welt« markiert. Wenn die Institution einen Einfluss auf die Beratungsinteraktion hat, dann muss sich dies also am »Setting« nachweisen lassen.

Begriffsgeschichtlich können die Wurzeln des Begriffs »Setting« in der Psychoanalyse Freuds verortet werden. Dort bezeichnet »Setting« ein normatives Arrangement des »Rahmens« der psychoanalytischen Interaktion, es besteht aus Regeln, die Analytiker und Analy-

sanden binden und eine »außeralltägliche« Situation konstituieren, innerhalb derer sich die Therapie vollzieht. Sinn ist die Abgrenzung einer besonderen, eben therapeutischen Form der Kommunikation von der Alltagskommunikation, die es erlaubt, die sozialen Rollen von Therapeut und Klient in »reiner«, eben von allen Alltagsbeziehungen befreiter, Form definieren zu können. Bekanntlich gehört es zum Professionsverständnis von Therapeuten, zu ihren Patienten im Alltag keine persönlichen Beziehungen zu unterhalten (vgl. Oevermann) – diese Regel soll sichern, dass der Kern der psychoanalytischen Beziehung, die sich über Übertragung und Gegenübertragung realisiert, möglichst nicht gestört wird. Die therapeutische Situation ist eine außeralltägliche, dies macht ihre kreative Potenz aus, sie ermöglicht einen reflexiven »Break« im Strom der alltäglichen Ereignisse. Dieser Status wird durch verschiedene Regeln und Arrangements gesichert: »Die »Klammern« der »Settings« stellen (...) Problemlösungen dar, und zwar nicht nur in Bezug auf die äußere Umwelt, sondern auch als innere Struktur des jeweiligen Interaktionssystems.« (Willems 1994: 27.)

Das Setting umfasst Basisnormen wie die der »Grundregel« der freien Assoziation, »die die analytische Situation strukturiert: Der Analytiker wird aufgefordert zu sagen, was er denkt und empfindet, ohne auszuwählen und ohne von dem, was ihm einfällt, etwas auszulassen.« (Laplanche, Pontalis 1972: 172.) Settingbestandteil ist aber auch das bekannte räumliche Arrangement: »Er (der Analytiker, d. A.) behandelt gegenwärtig seine Kranken, indem er sie, ohne andersartige Beeinflussung, eine bequeme Rückenlage auf einem Ruhebett einnehmen lässt, während er selbst ihrem Anblick entzogen, auf einem Stuhle hinter ihnen sitzt.« (Freud 1975: 102.)

Neben der Funktion der Abgrenzung der therapeutischen Situation von der Alltagswelt hat das Setting die »interne« Funktion, die Struktur der therapeutischen Interaktion zu unterstützen: Die in der Interaktion gesetzte Asymmetrie zwischen Therapeut und Patient wird durch das räumliche Arrangement (unabhängig von seinen möglichen Vorteilen im Hinblick auf den freien Fluss der Assoziation) verstärkt; Gleiches gilt für das »klassische« administrative »Setting«, das Verwaltungskraft und Klient durch die Wucht des Schreibtisches getrennt werden.

Nach Aussage von Giesecke und Rappe-Giesecke (1997: 334) findet sich in der psychoanalytischen Literatur ein enger und ein weiterer Begriff des Setting: »Einmal meint man die organisatorischen und räumlichen Voraussetzungen der Veranstaltung. Darunter fallen die Festlegung von Raum, Zeit und Dauer der Sitzung, die Forderung nach Pünktlichkeit, regelmäßige Anwesenheit und Honorarabgabe usw. Der weitere Begriff des Settings umschließt auch die Verhaltensregeln, die von dem Supervisor zu Beginn der Sitzungsperiode gegeben werden.«

Die organisatorischen und räumlichen Arrangements, die im engeren Begriff des »Setting« angesprochen werden, sind Bestandteil expliziter Abmachungen. Diese Abmachungen stellen den organisatorischen Rahmen sicher, sind umgekehrt als Resultat organisatorischer Rationalität zu begreifen: Sicherstellung der Finanzierung (Honorarzahlung) und »geregelter Abläufe« (Zeit und Dauer: Patienten können nicht einfach dann auftauchen, wenn ihnen gerade danach ist, und auch nicht so lange bleiben, wie sie vielleicht möchten: das Setting gibt hier den Rahmen, dessen Verletzung mit Sicherheit als Thema in die Therapie eingeführt werden wird).

Der weitere Begriff von »Setting« enthält demgegenüber professionelle Konnotationen: Bei der Grundregel der freien Assoziation handelt es sich nicht um eine Norm, die aus organisatorischen Not-

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

wendigkeiten heraus formuliert wird, sondern eine Regel, die die therapeutische Interaktion im Sinne des Behandlungsziels optimieren soll. Gleichzeitig ist es eine »Regel«, die die singuläre Behandlungssituation übersteigt: Sie wird aus der professionellen Erfahrung heraus formuliert und gewinnt ihre normative Kraft genau aus dem Glauben, den Therapeut und Klient teilen: dass sie zur »Normalform« einer therapeutischen Praxis gehört, die auf einen »Behandlungserfolg« zielt.

Mit dieser Definition von »Setting« wird es möglich, das »innere Setting« einer spezifischen Interaktionssituation als Einzelfall eines institutionalisierten, von der Organisation bzw. der »Profession« definierten und kontrollierten Settings anzusehen. Therapeut und Klient erwarten bestimmte Setting-Bestandteile (wie die berühmte Couch des Analytikers), auch wenn sie nicht explizit vereinbart werden.

Deswegen reicht die »Konzeption« des »Setting« weit über die expliziten Abmachungen und Maximen hinaus und enthält all die Typisierungen und impliziten Wissensbestände, die von Seiten beider Interaktionspartner die Situation definieren (vgl. Giesecke, Rappe-Giesecke 1997: 336 ff.). Der weite Begriff des »Setting« ist somit an die Überlegungen zur »Handlungsform« anschlussfähig.

#### *Institutionelle und beraterbezogene Faktoren im Setting*

Damit ist allerdings noch nicht die Frage nach der Rolle institutioneller Faktoren geklärt. Wir haben bisher nur differenziert, dass diese Faktoren sowohl auf der Ebene von Organisationsregeln wie auf der Ebene von Interaktionsnormen wirksam werden können. Unsere Unterscheidung liegt aber quer zur Differenzierung, die v. Schubert u. a. vornehmen, wenn sie »inneres« und »äußeres Setting« voneinander unterscheiden, wobei mit Letzterem der institutionelle Rahmen der Beratungsarbeit als deren konstitutives Element zu erfassen versucht wird (v. Schubert u. a. 1998: 64). Denn die äußeren Vorgaben, das »äußere Setting«, können sowohl den organisatorischen Rahmen wie die Interaktion selbst betreffen. Letzteres tritt dann ein, wenn die vom Berater gesetzten normativen Vorgaben ihrerseits durch institutionelle Regeln beeinflusst werden, z. B. durch die Abgrenzung inhaltlicher Zuständigkeiten.

Mit der Unterscheidung von »innerem« und »äußerem« Setting wird allerdings der Eindruck geweckt, als könnten »äußere« Einflüsse eine ansonsten »reine« Interaktionssituation überlagern. Auch wenn v. Schubert u. a. die Notwendigkeit betonen, den institutionellen Kontext der Beratung zureichend zu reflektieren, erwecken sie dennoch den Eindruck, eine »zweistufige« Konzeption der Beratungsarbeit zu favorisieren. Demgegenüber betonen wir, dass Therapie und Beratung Interaktionsformen konkreter Menschen darstellen, die durch ihr Handeln in spezifischen institutionellen Kontexten erst die Handlungsform »Beratung« bzw. »Therapie« konstituieren. Es gibt keine Handlungsform im institutionsfreien Raum, feststellbar sind nur verschiedene konkrete (und von institutionellen Kontexten geprägte) Handlungen, die im Nachhinein als Ausprägungen einer idealtypischen Handlungsform begriffen werden können. Diese Sichtweise hat Folgen: »Wenn wir die Frage stellen: Wer interveniert in welchen institutionellen Rahmenbedingungen mit welchem Auftrag und welcher Absicht, durchbrechen wir ein vor allem von Psychologie, Beratung und Therapie immer wieder unterstelltes Bild einer von »äußeren Einflüssen« freien Interventionsbeziehung zwischen Versorger und Versorgtem und begeben uns in ein komplexes, aber (...) zentrales Dilemma. Spezialisierte Instanzen professioneller psychosozialer Intervention und damit die in ihnen tätigen Praktiker erfüllen gesellschaftliche Aufträge in Hinsicht auf bestimmte Inter-

ventionsobjekte«. Aufträge, die keinesfalls immer mit deren Bedürfnissen, Interessen etc. korrespondieren müssen.« (Nestmann 1990: 304.)

Unter Umständen kann genau dies in ein Spannungsverhältnis zwischen der »Logik« der Handlungsform, d. h. der Erwartung eines bestimmten Ablaufs, und der tatsächlichen Interaktion einmünden. Dies gilt insbesondere für Beratung und wird zum Prüfstein für professionelle (im empathischen Sinne) Intervention. Denn diese muss sich »in institutionellen Strukturen legitimieren, in denen die Betroffenen keinem Interventionszwang unterworfen werden, sondern ihre Freiwilligkeit der Inanspruchnahme und die Möglichkeit des Abwehrens von Interventionen, des Sich-Entziehens in allen Phasen des Interventionsprozesses gewahrt bleibt« (ebd.: 304).

Dies gilt umso mehr, als »die institutionelle Organisation der Interventionsweise erst jegliche Nachfrage bestimmt und formt«. »Die Institution greift in der Form von Interaktion mit dem Klienten gestaltend ein und entwickelt bereits die Artikulationsform des Leidens.« (Wambach 1987: 110.) Man muss sich von der Vorstellung lösen, dass es so etwas wie im interaktionsfreien Raum formulierte Probleme oder Bedürfnisse gäbe, die sekundär überformt würden. Vielmehr bezieht sich bereits die Artikulation eines Problems auf das Spektrum institutioneller Angebote, von denen die Klienten »wissen«: »Die Betroffenen und ihre Probleme sind gegenüber der intervenierenden Institution nichts Äußerliches, Fremdes mit vorgegebenen Problemen, auf die dieses dann nur reagiert, sondern die Versorgungsinstitutionen bestimmen die Probleme zumindest mit.« (Nestmann 1990: 303.)

Dies betrifft sowohl Intervention in Organisationen wie auch Intervention durch »Professionelle«: die Klienten kommen nicht »ahnungslos«, sondern kennen – ob aus eigener Anschauung oder über Erzählungen von Bekannten – die Grundregeln der Interaktion.

Umso notwendiger ist die Reflexion der Konstitutionsbedingungen professionalisierter Handlungskomplexe und die Herstellung der »Transparenz der Rollen und Funktionen, der institutionellen Abläufe und Strukturen (...) für die Betroffenen« (Nestmann 1990: 305).

Wenn wir uns also von der Semantik des »innen« und »außen« trennen und akzeptieren, dass es zwar auf »Normalformerwartungen« aufbauende Idealtypen von Handlungsformen gibt, diese Handlungsformen aber immer erst in einem »Setting« realisiert werden, das eine Reihe von Dimensionen umfasst, dann gelangen wir zu einer Konzeption, in der verschiedene »Dimensionen« von »Setting« identifizierbar sind. Diese Dimensionen bilden konstitutive Elemente der Handlungssituation, ohne sie allerdings vollständig zu determinieren.

Sie werden im Folgenden benannt, ohne an dieser Stelle weiter ausgeführt zu werden. Es kommt darauf an, ihre Wirkung im konkreten Beratungsgeschehen nachzuweisen.

Die zentralen Dimensionen sind:

#### *I. Dimension der Institution*

1. Dimension der Wertorientierungen auf Trägerebene, Corporate Identity
  - a.) Grundüberzeugungen und Ziele des Trägers
  - b.) Konzeptionelle Ausrichtung (Rückgriff auf Ressourcen, dabei muss unterschieden werden, ob die Ressourcen sich im Besitz des Trägers befinden, von diesem verbindlich organisiert werden können oder ob der Träger Ressourcen nur »informativ« vermittelt; Stadtteilorientierung)
  - c.) Art und Grad der Einbindung in das örtliche Hilfesystem

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

2. Dimension der operativen Ausgestaltung der Beratungssituation:
  - a.) Fallzahlen
  - b.) Zeitorganisatorische Vorgaben
  - c.) Standards, Verfahrensroutinen
  - d.) Räumliche Vorgaben

#### II. Dimensionen des Beraters

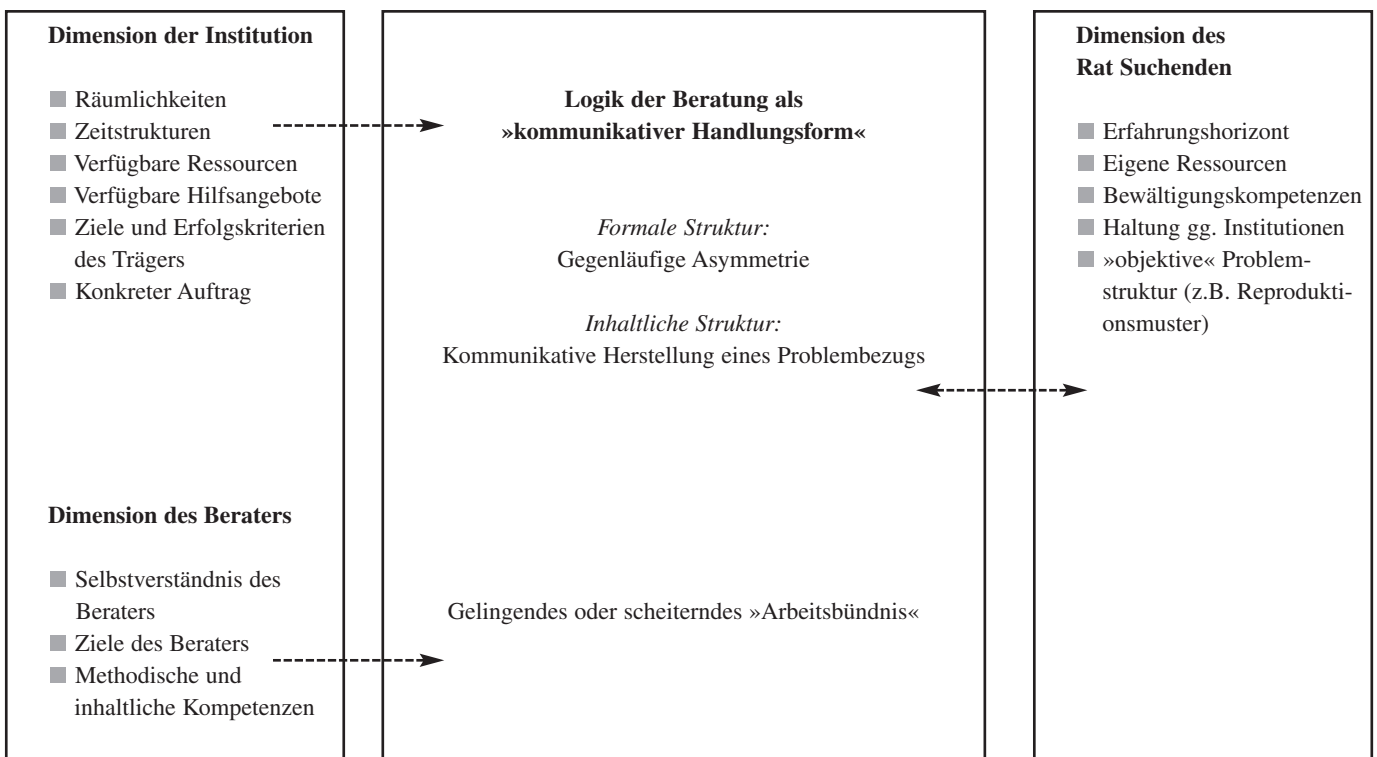
1. Dimension des (professionellen) Wissens: theoretisches Wissen, philosophische Grundlagen, »Handwerkszeug«
  - a.) Fachliches Vorverständnis
  - b.) Verfahren und Techniken der Gestaltung von Interaktionssituationen
2. Dimension der (berufs)biographischen Prägung des Beraters
  - a.) Kulturelle Distanz zu den Adressaten
  - b.) Eigenes Verhältnis zum Träger
  - c.) Berufserfahrung
  - d.) Eigene berufliche Perspektive

#### III. Dimension des Rat Suchenden

1. Dimension der Problemkonstellation
  - a.) Objektive Problemstruktur (z.B. Reproduktionsmuster)
2. Dimension der Lebensverhältnisse
  - a.) Erfahrungshorizont
  - b.) Eigene Ressourcen
  - c.) Bewältigungskompetenzen
  - d.) Haltung gg. Institutionen

Das Zusammenspiel der unterschiedlichen Settingdimensionen, die in das »Arbeitsbündnis« eingehen, kann folgendermaßen dargestellt werden:

**Abbildung 3-1: Ko-Produktion in der Beratung als »Arbeitsbündnis«**



## 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

### 3.3.4 Das »Arbeitsbündnis« als Vermittlungskonzept

Die genannten Setting-Faktoren stellen Elemente eines »Arbeitsbündnisses« dar, das erst in der Interaktion zwischen Berater und Rat Suchendem konkret geschlossen wird. Mit dem »Setting« wird ein »Möglichkeitsraum« von Arrangements eröffnet, in dem die konkrete Interaktion stattfindet, durch den sie aber nicht abschließend determiniert wird. Das konkrete Handeln kann immer noch anders verlaufen, die Ko-Produktion kann verfehlt werden, Arbeitsbündnisse können scheitern.

Ko-Produktion bedeutet zuvorderst ein settinggebundenes »Aushandeln« dessen, was geschehen soll, eine Festlegung der Regeln, die in der je spezifischen Interaktionssituation gelten sollen. Damit wird zwischen Berater/Therapeut und Klient/Patient ein »Arbeitsbündnis« hergestellt, das Vorannahmen, Erwartungen und auch explizite Vereinbarungen zum Inhalt hat (also auf »Strukturen« aufbaut), aber dennoch ein je spezifisches Arbeitsbündnis zwischen konkret interagierenden Personen darstellt, dessen »Gelingen« sich erst in einem Interaktionsprozess erweisen und dessen Dauerhaftigkeit sich bewähren muss.

Inhalt dieses »Arbeitsbündnisses« ist es, den Abgleich von Perspektiven zu ermöglichen: »Interaktion geschieht in einem Spiel von gegenseitigen Erwartungen, die daher rühren, wie beide Beteiligten die Situation verstehen: in Analogie zu biographisch früher erfahrenen, nach den Regeln von emotional wichtigen Modell-Situationen. Gewöhnlich bringen wir den anderen dazu, in dieses angebotene Verständnis der Situation einzusteigen und die komplementären Emotionen zu haben. Diese Gegenübertragung (...) kann daher zugleich ein Hilfsmittel der Erkenntnis sein: Von ihr informiert verstehen wir die Strategien der anderen.

Wir verstehen, indem wir uns die Regeln der Situation klarmachen, in der wir uns auf Grund von Übertragung und Gegenübertragung im Rahmen der äußeren gesellschaftlichen Vorgaben und der vorhandenen Requisiten befinden. Diese Regeln, die also vom organisatorischen, institutionellen und sonst gesellschaftlichen Rahmen der Interaktion und von den Beteiligten vorgegeben, vorausgesetzt und ausgehandelt werden, kann man als »Arbeitsbündnis« zusammenfassen.« (Steinert 1998: 58 ff.)

Steinert trennt hier analytisch Institution (Regeln, die ein gesellschaftliches Feld betreffen) und Organisation (Regeln, die eine spezifische Organisation betreffen), was die Detailanalyse von Arbeitsbündnissen anleiten kann: »Man kann entsprechend Schichten des Arbeitsbündnisses unterscheiden: das persönliche Arbeitsbündnis, das auf Grund individueller Erfahrungen in eine Situation hineingetragen wird; das organisatorische Arbeitsbündnis einer bestimmten Einrichtung; das institutionelle Arbeitsbündnis, von dem ein ganzer gesellschaftlicher Praxis-Bereich bestimmt ist; das gesellschaftliche Arbeitsbündnis, das die Grundmechanismen einer bestimmten Produktionsweise angibt (...) Auf allen Ebenen fragt man nach dem Arbeitsbündnis, indem man sich das nicht Ausgesprochene an Wissen und Normen erschließt, das vorausgesetzt ist, damit ein Phänomen (im Rahmen der vorgegebenen Institution) verstanden werden kann. Was wird hier nicht gesagt, muss aber gewusst werden, damit dieses Ereignis überhaupt gesellschaftlich stattfinden und als solches verstanden werden kann? Und welche strukturierten Unterschiede gibt es in solchen Vorverständnissen?« (Ebd.: 64 ff.)

So sinnvoll es ist, »Schichten des Arbeitsbündnisses« in einer analytischen Perspektive aufzutrennen, so bleibt es dennoch für das Verständnis von Beratung elementar, dass eine Beratung nur dann zu Stande kommt, wenn in der Interaktion all die hier genannten Fakto-

ren in der Ko-Produktion der Akteure zusammenfließen und somit den »sozialen Fall« Beratung erst konstituieren. Die damit gesetzte Anforderung an die Akteure besteht darin, (analytisch identifizierbare) Widersprüche, die z. B. dadurch gesetzt sind, dass Beratung als soziale Dienstleistung im öffentlichen Auftrag erfolgt, zu überbrücken, d. h. zu vertuschen, zu überspielen oder eben auszutragen.

»Beratung findet nicht im isolierten psychosozialen Raum statt. Nimmt man den äußeren Kontext mit in die Überlegungen hinein, so lässt sich hinsichtlich der Aufgabenstellung differenzierter formulieren: Die konkreten Aufgaben von institutioneller Beratung sind das Ergebnis kontinuierlicher Aushandlungsprozesse im Dreieck »Rat Suchende-Berater-Träger«, samt dem gesellschaftlich-sozialen Umfeld, zu dem auch der sogenannte »regionale Sozialstaat« mit seinen Diensten und Institutionen gehört.« (Schrüder 1998: 79.)

Die Auftragslage reicht über die unterschiedlichen »Wirklichkeitskonstruktionen« der Beteiligten, die das Arbeitsbündnis konstituieren oder scheitern lassen, direkt in die Beratungssituation hinein. Die Trägerseite hat »in der Regel ein lineares, stärker norm- und anforderungsorientiertes Regelungsverständnis«. Zwar ist auch das Regelungsverständnis der Klienten linear und kurzfristig, »jedoch weniger anforderungs- und stärker entlastungsorientiert«. »Die Überforderung durch unangemessen schwierige Situationen wird als eine wichtige Ursache für Probleme gesehen. Von einer Beratung werden dann häufig Solidarität, Verständnis, Entlastung von Stress und Anforderungsdruck sowie direkte Vorschläge zur Problemlösung erwartet.« (Ebd.: 59.)

Der Berater mit seinem »nicht linearen, häufig an der Person orientierten und eher längerfristigen Regelungsverständnis« befindet sich damit in einer strukturell widersprüchlichen Situation: Von zwei Seiten werden »schnelle Lösungen« erwartet, die seiner Grundintention entgegenstehen, und zudem wird die Substanz der »schnellen Lösung« durchaus diametral definiert.

»Beratung« als professionelles Angebot wird in einem komplexen Prozess realisiert. Dieser umfasst eine Reihe von Dimensionen, die in ihrer spezifischen Ausprägung und die inhaltliche Ausrichtung von "Beratung" beeinflussen. Sie bilden jeweils Referenzebenen des »Arbeitsbündnisses«:

- Die gesellschaftliche Dimension, in der definiert wird, welche individuellen Probleme legitime Anlässe für Beratungsangebote darstellen; diese sozialpolitische Anerkennung von »Beratungsbedarfen« ist in vorgelagerte ökonomische Zusammenhänge eingebunden.
- Die Trägerorganisationen mit den formalen Regeln, die Abläufe in der Organisation definieren, damit aber Entscheidungen über die Struktur des Beratungsangebotes treffen, d. h. über Ziele, verfügbare Ressourcen, Konzepte, Entscheidungen über jeweils bevorzugte Orientierungen (Dimension der Organisation und Finanzierung des Angebots).
- Die auf Wissenschaftswissen und Erfahrungswissen aufbauenden Konzepte von Beratung als grundsätzliche Festlegungen darüber, welche Ziele, Zielgruppen, Themen »Beratung« haben, wo und wie sie stattfinden soll (Inhaltliche Dimension; hierzu gehören auch die »fachlichen« Entscheidungen, ob ein eher diffus oder eher spezifisch orientiertes Angebot vorgehalten werden soll oder ob die Handlungsform Beratung mit anderen Handlungsformen »vermischt« werden kann/soll).
- Beratungsmethoden als Bündelung von Beratungsstrategien, die mehr oder weniger aus wissenschaftlichen Erkenntnissen abge-

## 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

leitet werden, zumindest aber – ähnlich wie die Techniken – systematisierte »Handlungsanleitungen« darstellen, die situativ verifiziert werden müssen (methodische/strategische Dimension).

- Techniken der Beratung, d. h. Kommunikationstechniken, die im Gespräch angewandt werden, um bestimmte methodische Arrangements zu realisieren (technische Dimension).

Die Grundelemente von Beratung, welche die Gewähr für eine systematische Offenheit der Beratungskommunikation gegenüber dem Alltag des Rat Suchenden bieten sollten (vgl. 3.2), werden in ein widersprüchliches Verhältnis zur situationsprägenden Deutungs- und Gestaltungsmacht von staatlichen Instanzen und Trägerorganisationen einerseits, professionellen Wissens andererseits gesetzt.

In den Standardsequenzen wie auch den situativen Momenten eines Beratungsgesprächs müssten sich die Einflüsse sowohl der institutionellen Anforderungen wie der individuellen Bewältigungsstrategien der Berater nachweisen lassen. Gleiches gilt für die Reaktionen der Ko-Produzenten, die mit beidem konfrontiert sind. Denn erst durch deren Mitwirkung kommt das Arbeitsbündnis zu Stande, das den Beratungsprozess konstituiert.

### 3.4 Hilfeplanung

Im Gegensatz zur Beratung ist die Handlungsform der »Hilfeplanung« nicht im Alltag lebensweltlicher Akteure verankert, sondern stellt eine ausschließlich professionelle Handlungsform dar. In einer besonders prägnanten Form (§ 36 SGB VIII) wird sie durch gesetzliche Vorgaben und Verfahrensroutinen strukturiert.

Eine systematische Beschreibung dieser Handlungsform kann nicht am »Alltagsverständnis« ansetzen, sondern ist darauf verwiesen, entweder im empirischen Rückgriff auf professionelles Handeln dessen Strukturen zu identifizieren, oder die gesetzlichen Vorschriften so zu rekonstruieren, dass ihre innere Logik Schlüsse auf ein dahinterliegendes normatives »Skript« professionellen Handelns erlaubt. Im Folgenden soll der zweite Weg beschritten werden und zunächst entlang dem § 36 SGB VIII eine Unterscheidung zwischen Hilfeplanung und Hilfeplan versucht werden, um hieraus dann Anhaltspunkte für eine Beschreibung der Handlungsform »Hilfeplanung« in der Differenz zur Handlungsform »Beratung« zu gewinnen.

#### 3.4.1 Der Hilfeplan nach § 36 SGB VIII

Der Begriff des »Hilfeplans« (§ 36 SGB VIII) ist, ebenso wie der ähnlich gelagerte des »Gesamtplans« (§ 19 Abs. 4 BSHG) ein Rechtsbegriff. Im Gegensatz zum BSHG finden sich allerdings im SGB VIII im Gesetzestext selbst Ausführungen zu Inhalt und Funktion des Hilfeplans. So soll dieser die »Grundlage für die Ausgestaltung der Hilfe« bilden (Funktion) und »Feststellungen über den Bedarf, die Art der Hilfe sowie die notwendigen Leistungen« enthalten (Inhalt, § 36 Abs. 2). Außerdem regelt das Gesetz elementare Verfahrensschritte: Es legt fest, dass Entscheidungen über Leistungen »im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte« getroffen werden müssen und dass an der Erstellung des Hilfeplans die Betroffenen sowie u. U. weitere Akteure (nämlich diejenigen, die bei der Durchführung der Hilfe tätig werden) zu beteiligen sind. Zudem besteht eine Überprüfungs- und Fortschreibungspflicht. Selbst wenn

die gesetzliche Regelung etliche unbestimmte Rechtsbegriffe enthält und somit für die praktische Umsetzung der Vorschriften erheblicher Auslegungsbedarf besteht (vgl. hierzu Becker 1999), macht sie doch zweierlei deutlich:

- Der »Hilfeplan« ist ein Element eines umfassenden Prozesses, der aus Kommunikationen (wie die Beratung der Betroffenen oder das Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte) und gegenstandsbezogenen Handlungen besteht.
- »Hilfeplanung« als dieser umfassende Prozess stellt ein justiziables »Verfahren« dar.

Dadurch, dass das SGB VIII auf die genannte Weise den Begriff des »Plans« einbettet in – auslegungsbedürftige – Vorschriften zu dem Prozess der Planerstellung, trifft es Festlegungen über diesen Prozess. Im Unterschied hierzu bleibt der Begriff des »Gesamtplans« ohne Prozessmoment – man kann sich zwar denken, dass für einen »Gesamtplan« auch kommunikative und gegenstandsbezogene Handlungen erforderlich sind, sie bleiben aber ungenannt und damit unverbindlich, erreichen jedenfalls nicht den Status eines juristisch kodifizierten Verfahrens.

Um die systematische Bedeutung dieses Unterschiedes deutlich werden zu lassen, ist es notwendig, kurz die Struktur sozialstaatlicher Leistungserbringung zu skizzieren.

Leistungen nach SGB werden – im Gegensatz zu »freiwilligen Leistungen« unter Privaten – grundsätzlich in einer verrechtlichten Form erbracht, die eine Transformation von komplexen subjektiven, teilweise hochgradig individuellen Problemlagen in standardisierte »Fälle« vorsieht. Jedes Sozialleistungsgesetz formuliert Bedingungen und Anlässe, die erfüllt sein müssen, damit überhaupt Leistungsansprüche entstehen (Tatbestände) und verknüpft mit diesen Tatbeständen Rechtsfolgen, d. h. formuliert mehr oder weniger präzise Lösungen für die gesetzlich definierten »Fälle«. Erst wenn »eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist« (§ 27 SGB VIII), können »Hilfen zur Erziehung« gewährt werden, werden Überlegungen der Fachkräfte darüber in Gang gesetzt, welche der möglichen Hilfsangebote als »Rechtsfolge« in Frage kommen. Auf diese Weise werden normative Regeln geschaffen, die ihrerseits bürokratische Routinen begründen: Kommunikative Standardsequenzen wie z. B. die Anspruchsprüfung verdanken diesem Zusammenhang ihre Entstehung.

Natürlich ist dieser Prozess der Transformation komplexer Realität in einen juristischen Tatbestand hochkomplex: Es geht um nicht mehr und nicht weniger als um die Interpretation von biographischen Verläufen und lebensweltlichen Situationen im Hinblick auf Rechtsansprüche auslösende Tatbestände. Denn die »Leistungsverpflichtung des Jugendamtes tritt nach dem KJHG erst dann ein, wenn die Anspruchsvoraussetzungen geprüft, anerkannt und in der Regel dokumentiert sind« (Hansbauer 1995: 14). Je weniger klar definiert die Tatbestandsmerkmale und die Rechtsfolgen sind, umso höher ist der Druck, der auf den Personen lastet, die die Entscheidungen über die Leistungserbringung zu treffen haben. In den Sozialleistungsbereichen, in denen die Gestaltung von persönlichen Entwicklungen im Vordergrund steht (z. B. im SGB VIII, aber auch zunehmend im BSHG), wird die Tragfähigkeit konditionaler Programmierung (wenn eine spezifische Tatbestandsvoraussetzung erfüllt ist, tritt eine klar definierte Rechtsfolge ein) durch unbestimmte Rechtsbegriffe (z. B. »Kindeswohl«) herabgesetzt, zugunsten einer zielgerichteten (finalen) Programmierung. Welche Maßnahmen der Errei-

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

chung gesetzlich definierter Globalziele dienen, muss dann im konkreten Fall von der beauftragten Fachkraft entschieden werden. Die Regeln für diese Wahlentscheidungen können hier nur in geringem Maße aus rechtlichen Vorgaben abgeleitet werden, sondern erfordern ein spezifisches fachliches Wissen aus nicht-juristischen Wissensbeständen (z. B. der Pädagogik, Psychologie, Soziologie).

Entscheidungen haben grundsätzlich eine Innen- und eine Außenseite: die Innenseite des Entscheiders, d. h. die von ihm tatsächlich angewandte »Logik«, und die Außenseite der direkt und indirekt Betroffenen, die die Entscheidungslogik interpretieren (und teilweise kommentieren). Je komplexer die Materie ist, über die entschieden werden muss, umso höher ist der Entscheidungsdruck sowohl auf der Innenseite (Informationsverarbeitung) wie der Außenseite (Legitimation). Dies ist die grundsätzliche Situation, in der sich viele Mitarbeiter von Sozialverwaltungen befinden, deren Entscheidungen komplexes Wissen erforderlich machen und dennoch »nach außen« häufig intransparent oder gar willkürlich erscheinen (Kritik am »Expertentum«, vgl. Olk 1986).

Der § 36 SGB VIII entlastet diese Entscheidungssituation, indem er sie komplexer macht. Er etabliert nämlich ein förmliches, juristisch kodifiziertes Verfahren. Solche Verfahren binden das Handeln von an ihnen beteiligten Akteuren durch festgelegte Regeln und zugewiesene Rollen, geben bestimmte Situationen und Stationen vor und strukturieren damit die Prozesse und Handlungen in Zeit, Ab- und Reihenfolge. Sie haben die Funktion, Entscheidungen gegenüber komplexen Problemen in einer komplexen Umwelt zu erarbeiten und zu kommunizieren und dadurch Ungewissheit zu absorbieren, Komplexität zu reduzieren und gleichzeitig als Legitimationsquelle zu dienen. »Das Wesentliche an Verfahren ist, dass sie Kommunikationen regeln, die zu Entscheidungen führen, ohne diese Entscheidungen selbst vorwegzunehmen.« (Schefold u. a. 1998: 221.) Diese förmlichen Verfahren bilden insofern einen Sonderfall unter den Regeln und Routinen, die als »Standardsequenzen« Handlungsformen konstituieren. Während es bei alltäglichen Handlungsformen um nicht formal geregelte Routinen geht, mithin auch im Konfliktfall kein geregeltes Verfahren der Konfliktlösung existiert, erstrecken sich i. A. juristisch kodifizierte Verfahren auch auf Regelungen zur Konfliktlösung, unterstellen also nicht, dass alle Beteiligten in jedem Fall Konsens über Normen und Erwartungen haben. Damit schützen solche Verfahren diejenigen Beteiligten, die mit nur geringer formeller und informeller Macht ausgestattet sind, wenn sie ihnen die gleichen Beteiligungsrechte zubilligen wie den »Mächtigen«, die ohne geregeltes Verfahren ihre Interessen (z. B. über den »common sense«) besser durchsetzen könnten.

Das Hilfeplanverfahren muss die Aufgabe erfüllen, eine komplexe Geschichte in einen abgrenzbaren »Fall« zu transformieren, und zwar so, dass die zeitliche, soziale und sachliche Umwelt eines Falles von den Fallbeteiligten gemeinsam bearbeitbar wird. Um dies zu leisten (und Komplexität zu reduzieren) wird die Komplexität der Entscheidungssituation erhöht: Nicht mehr eine Person entscheidet alleine, sondern mehrere Fachkräfte unter Beteiligung der Betroffenen. Hintergrund ist die Erkenntnis, dass eine »moderne« Jugendhilfe »in ihrem Handeln, in den Deutungen und Definitionen von Problemen und Bedarfslagen und in der Festlegung von Maßnahmen nicht nach den Eigenlogiken von Verwaltung oder helfender Professionen in die Lebenszusammenhänge von Familien, Kindern und Jugendlichen« intervenieren kann, »sondern gegenüber den Lebenswelten und Formen der Lebensführung von Anspruchsberechtigten offen bleibt, diesen Beteiligung ermöglicht und insgesamt den Hilfe-

prozess dialogisch gestaltet, als Prozess offen hält und ggf. revidiert« (Schefold u. a. 1998: 13).

Mit dem Hilfeplanverfahren wird eine eigene Ebene des Austauschs etabliert: Eltern, Kinder/Jugendliche und Mitarbeiter handeln als Verfahrensbeteiligte in einem formalisierten Rahmen, der ihre Beziehungen bestimmt, gleichzeitig definieren und gestalten sie in diesem Rahmen ihre Probleme und ihre (gegenwärtigen und zukünftigen) Beziehungen. Sie tun dies in einer Weise, die das Entscheidungsrecht (eines der konstitutiven Elemente von Beratung) beim Rat Suchenden belässt, gleichzeitig aber über eine zeitlich, sozial und sachlich begrenzte freiwillige Selbstverpflichtung bindet. Der Rat Suchende muss nicht jede Hilfe annehmen, die ihm angeboten wird, sondern kann die ihm adäquat erscheinende Hilfe »aushandeln«. Er trifft eine Entscheidung über Annahme oder Ablehnung und verpflichtet sich in diesem Rahmen zu eigenen Aktivitäten. Hier wird auf die normbildende Kraft des im Alltag geltenden »Reziprozitätsprinzips« gesetzt, das vorsieht, dass im Gegenzug zu empfangenen Gütern oder Leistungen »Gegenleistungen« erfolgen (vgl. Gouldner 1974). Insofern geht Hilfeplanung einen Schritt weiter als Beratung: Das Entscheidungsrecht des Rat Suchenden wird nicht außer Kraft gesetzt, aber über das Reziprozitätsprinzip eingebunden und als Selbstverpflichtung realisiert – was allerdings voraussetzt, dass derjenige, der sich selbst verpflichtet, sanktionsfrei hierüber entscheiden kann.

Inhalt des Hilfeplanverfahrens ist dann die Zukunft nicht nur der direkt Betroffenen (Kinder/Jugendliche und ihre Eltern), sondern auch der professionellen Helfer: auch deren zukünftige Handlungen werden – zumindest partiell – festgelegt.

Die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII ist somit ein formalisiertes Verfahren, das es einerseits ermöglicht, weit gehend »offen« gegenüber lebensweltlichen Zusammenhängen zu sein, diese aber gleichzeitig durch die einzelnen Verfahrensschritte einzubinden, »planbar« zu machen. Der »Hilfeplan« selbst ist dann ein Instrument, das den Prozess dokumentiert und für die Verfahrensbeteiligten transparent gestaltet: »Hilfepläne (...) nehmen im Verlauf von Informationssammlung, Beratung, Entscheidung und daran anschließender Gewährung einer Hilfe einen zentralen Stellenwert ein, da mit ihnen die Ergebnisse der diagnostischen und planenden Arbeit festgehalten und dokumentiert werden sollen. Der Hilfeplan stellt darüber hinaus ein Instrument dar, mit dem nachgewiesen werden kann, dass Handlungsschritte systematisch, zielorientiert und methodisch reflektiert vorgenommen worden sind.« (Becker 1999: 58.)

Demgegenüber stellt die Vorschrift des § 17 Abs. 2 BSHG, dass im Rahmen eines »besonderen Zusammenwirkens« von Hilfebedürftigem und Sozialhilfeträger »in geeigneten Fällen eine schriftliche Vereinbarung abgeschlossen werden« sollte, nur die rechtliche Form für einen nicht definierten Inhalt dar: weder wird ein Verfahren geregelt, noch der Inhalt des Zusammenwirkens näher bestimmt. »Hilfevereinbarungen«, die in der Praxis im Anschluss an diese Regelung getroffen wurden, stellen insofern kein eigenes Instrument, sondern nur eine leere Hülle dar.

Die Formalisierung des Hilfeplanverfahrens bildet seine »Erfolgsbedingung«, denn »Verfahren sind nur auf der Grundlage gesetzlich verbrieftter Leistungsansprüche möglich«. »Ohne subjektiv-rechtliche Ansprüche oder Gewährleistungsverpflichtungen der Institutionen würden Verfahren schnell zur folgenlosen Beratung.« (Schefold u. a. 1998: 227.)

Aus der Tragweite solcher unter Beteiligung der Betroffenen getroffenen Entscheidungen für biographische Verläufe (im Falle der

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Jugendhilfe von Kindern und Jugendlichen), ergeben sich allerdings erhöhte Anforderungen an die Fachlichkeit der Mitarbeiter wie an die Modalitäten der Betroffenenbeteiligung. Eine Anwendung des Hilfeplanverfahrens im Rahmen der Sozialhilfe muss in analoger Weise Kompetenzen und Verfahren definieren.

So ist ein in der Jugendhilfe und der Sozialhilfe umstrittener Schritt im Kontext der Hilfeplanung die Feststellung des Hilfebedarfs. Zumindest im SGB VIII ist die gesetzliche Grundlage klar: »Die Gesetzesvorgaben schreiben eindeutig eine Qualifizierung des Entscheidungsprozesses vor, und zwar hinsichtlich der Entscheidungsfindung, deren Umsetzung und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungs- und Hilfeprozesse müssen geplant, strukturiert, reflektiert und revidiert werden (...) Die Fachkräfte in der Hilfeplan-Konferenz haben eine verantwortliche Prognoseentscheidung zu treffen, die pädagogische Fachlichkeit, Verwaltungsentscheidung und finanzielle Verantwortung in gleicher Weise einbindet.« (Petermann, Schmidt 1995: 17 ff.)

Diese Auffassung unterschlägt eine Kontroverse, die seit einiger Zeit die Diskussion um den Hilfeplan nach § 36 KJHG durchzieht und in ihren Dimensionen über die Jugendhilfe hinaus verallgemeinert werden kann. Denn wenn eine verantwortliche Prognoseentscheidung zu treffen ist, dann muss nach deren Grundlagen gefragt werden. Als Extrempositionen sind folgende Auffassungen denkbar:

- Für Entscheidungen müssen vorzugsweise Expertenurteile (z. B. in der Form medizinische oder psychiatrischer Diagnosen) herangezogen werden, damit die Bestimmung des erzieherischen Bedarfs und die Ableitung der angemessenen Hilfe fachgerecht erfolgen kann: »Die Fachkraft sozialer Arbeit muss (...) Informationen (...) gewinnen (...) und (...) Zielsetzungen und Methoden zu ihrer Erreichung erarbeiten (...) Sie muss psychosoziale Diagnostik betreiben.« (Harnach-Beck 1995: 484.) Dies beinhaltet ein ausgewiesenes Expertentum der Fachkraft und die Akzeptanz des Expertenstatus durch die von der Diagnose Betroffenen. Die Erhöhung der Komplexität nimmt die Form erweiterten Expertenwissens an.
- Entscheidungen müssen diskursiv verankert sein: »Statt die Adressaten (...) zu einem Objekt von Vorgängen der (...) Diagnose zu machen, soll Erziehungshilfe sich vollziehen in einem gemeinsamen Prozess der Hilfeplanung, in dem die Adressaten konkret einen eigenständigen Subjektstatus (...) einnehmen.« (Merchel 1994: 4.) Diese Position pointiert die Ko-Produktion, läuft aber Gefahr, die real vorhandenen Asymmetrien zu übersehen. Auf alle Fälle wird die Komplexität durch die Hereinnahme z. T. kontroverser Positionen in einen diskursiven Prozess deutlich erhöht.

Beide Extrempositionen verkennen – aus jeweils anderer Perspektive –, dass der Deutung des Beraters eine entscheidende Rolle zukommt: Er muss das diagnostische Material interpretieren bzw. geht mit einem bestimmten »Bild« des Rat Suchenden in den Aushandlungsprozess. Denn »Diagnose« beinhaltet, wenn man auf den etymologischen Sinn des Wortes (griechisch: durch und durch Erkennen, vgl. auch Müller 1993: 53) zurückgeht, zunächst das Sortieren und Analysieren von (z. B. in der Anamnese) erhobenen Daten; diese Analyse leitet die Gewichtung von Aspekten und die Überlegung von Lösungsmöglichkeiten an. Bereits die Anamnese, erst recht aber jedes diagnostische Bemühen, ist somit durch die interpretativen Vorannahmen des Beraters darüber strukturiert, »was der Fall ist«

bzw. wie er den Fall versteht. Insofern besteht die zentrale Aufgabe in der Hilfeplanung darin, diesen Interpretationsprozess selbstreflexiv und transparent zu gestalten, unabhängig davon, ob auf Diagnoseschemata zurückgegriffen wird oder nicht. Burkart Müller pointiert diese Aufgabe sehr genau, wenn er schreibt: »Die fachliche Sicht (kann) ... nicht mehr (aber auch nicht weniger) beanspruchen, als eine fachlich verantwortete ›Deutung‹ zu sein, der die ›Validierung‹ durch ihre Adressaten noch fehlt.« (Ebd.: 68.) Diese Deutung beinhaltet Klärungen über die Problemsicht der Beteiligten (einschließlich der des Beraters), Klärung des Mandates und der Zuständigkeiten, Abwägen der Lösungsmöglichkeiten und der einzuleitenden Schritte (vgl. ebd.: 94 ff.).

#### 3.4.2 Die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII als »Modell« einer Handlungsform

Auf der Basis dieser Ausführungen kann jetzt die Handlungsform »Hilfeplanung« in ihren Strukturelementen klarer bestimmt werden.

Die Vorschrift des § 36 Abs. 2 SGB VIII bezeichnet die Schritte »Bedarfsfeststellung« – Entscheidung über die Art der Hilfe – Festlegung der notwendigen Leistungen und greift damit die juristische Logik der Definition von Tatbeständen und der Zuordnung von Rechtsfolgen auf. Das mit dieser Vorgehensweise verbundene fachliche Problem stellt sich für alle Prozesse geplanter Intervention in gleicher Weise: Die Komplexität individueller Problemlagen muss reduziert, diese als »Anwendungsfälle« typisierter (oder typisierbarer) Probleme dargestellt werden können, für die es professionelle Lösungen gibt. In diesem Übersetzungsvorgang können analytisch drei Teilprozesse identifiziert werden. »Die Diagnose, das Schlussfolgern und die eigentliche Behandlung oder, anders formuliert, das Erkennen bzw. Benennen von Problemsyndromen, die Beurteilung oder Bewertung dieser Syndrome und schließlich das Einleiten von Maßnahmen zu ihrer Behebung.« (Hansbauer 1995: 14.) Über die Frage, wie die Teilprozesse gestaltet und miteinander verknüpft werden, lassen sich dann unterschiedliche Ausprägungen von Hilfeplanung identifizieren (z. B. entlang der Gestaltung von Diagnosen).

Im Unterschied zur Beratung pointiert »Hilfeplanung« den Zusammenhang von Problemdiagnose und der systematischen Suche nach Lösungen, denn die Verplanung von Ressourcen erzwingt Überlegungen, welche Ressourcen die »richtigen« sind. Damit ist jedoch noch kein Präjudiz darüber gesetzt, ob die Entscheidung über Hilfen auf der Basis von »Expertisen« oder als Resultat eines »Aushandlungsprozesses« fällt.

Die Verpflichtung zur Betroffenenbeteiligung reflektiert die Tatsache, dass Hilfe zur Erziehung stets Resultat der Ko-Produktion von »Leistungserbringer« und »Leistungsempfänger« ist, genauer gesagt, diese Bezeichnungen in die Irre führen, da der Konsument gleichzeitig Produzent ist. Das formalisierte Hilfeplanverfahren ermöglicht es, die Stellung der Ko-Produzenten über das gesamte Verfahren hinweg zu reflektieren, und die Qualität von Hilfeplänen kann demzufolge daran gemessen werden, ob sie in ihrem Aufbau und ihrer formalen Struktur die Tatsache der Ko-Produktion berücksichtigen und beispielsweise Raum für die Identifikation von Zielen und ihrer »Geschichte« lassen.

Was im Falle der Handlungsform »Beratung« z. T. erst durch Begriffsklärung erschlossen werden muss, wird im Falle von Hilfeplanung durch gesetzgeberische Vorgaben vergleichsweise leicht rekonstruierbar: der zwingend prozedurale Charakter von Hilfeplanung. Es ist wünschenswert, dass auch im BSHG eine zum SGB VIII analoge rechtliche Klarstellung erfolgt.



### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Am Hilfeplan als schriftlichem Dokument wird deutlich, dass ein wesentliches Kennzeichen von Hilfeplanung darin liegt, dass Zukunft verplant wird. Neben der Ableitung von Art und Umfang der Leistungen soll der Hilfeplan die Spezifikation der zukünftig zu erbringenden Hilfen enthalten und zudem durch die Verpflichtung zur Überprüfung und Fortschreibung Veränderungen aufnehmen und ggf. in weitere Planungen umsetzen.

Hier liegt ein wesentlicher Unterschied zur Beratung. Während Beratung gerade dadurch gekennzeichnet ist, dass sie die Entscheidung über die Zukunft dem Rat Suchenden überlässt und demzufolge in ihren Wirkungen über die Beratungssituation selbst hinausweist, versucht Hilfeplanung diese Wirkungen zum (optimalerweise) gemeinsam zwischen Berater und Rat Suchendem geplanten Resultat eines Interaktionsprozesses zu machen. Es ist nicht alleine die Angelegenheit des Rat Suchenden, Beratungsergebnisse, also Kommunikation, in Aktivitäten umzusetzen (oder es eben bleiben zu lassen), sondern diese Transformation erfolgt im Rahmen eines (mehr oder minder formalisierten) Verfahrens unter beiderseitiger Kontrolle. Hierüber realisiert sich die freiwillige Selbstverpflichtung, im Rahmen des Entscheidungsrechts getroffene Vereinbarungen auch einzuhalten. Unabdingbar ist daher, dass das Entscheidungsrecht als solches im Hilfeplanverfahren nicht eingeschränkt wird.

Hieraus folgt ein weiterer Unterschied. Denn Beratung ist eine rein kommunikative Handlungsform, während es zum konstitutiven Bestandteil von Hilfeplanung – unabhängig vom Grad der Formalisierung – gehört, dass der »Berater« konkrete Hilfeleistungen («Maßnahmen») entweder selbst bereitstellt oder vermittelt. Hilfeplanung ist deshalb stets verknüpft mit gegenstandsbezogenen oder anderen kommunikativen Handlungsformen (z. B. spezialisierten Beratungsangeboten). Wenn es um die Vermittlung von Hilfsangeboten Dritter geht, schließt die Handlungsform der Hilfeplanung an eine weitere Handlungsform, nämlich »Casemanagement« an (vgl. 3.5).

Hilfeplanung gewinnt als eigenständige Handlungsform somit ihre Kontur vor allem durch den Aspekt der konkreten Planung künftiger Handlungen, die zwar Schwankungen im Grad der Verbindlichkeit aufweist, aber insofern bindender ist als Beratung, als Abweichungen von der Planung identifiziert und gemeinsam thematisiert werden und zur Modifikation der Hilfeplanung führen können (Fortschreibung).

Dieses konstitutive Element strahlt aus auf die anderen genannten Aspekte, so dass folgende Elemente die Logik der Hilfeplanung bestimmen:

- Eine enge Verbindung von Problemanalysen/Diagnosen und der Formulierung von Lösungen.
- Die bereits im Prozess der Hilfeplanung zu Gunsten formalisierter Ko-Produktion modifizierte Asymmetrie zwischen Fachkraft und Klienten.
- Die – partielle – Verplanung der Zukunft sowohl des Beraters wie der Betroffenen – beide legen sich fest, was die Anforderungen an den »Problembefugten« der (in die Hilfeplanung integrierten) Beratung steigert.
- Die Verknüpfung von Hilfeplanung und Ressourceneinsatz bzw. anderen Handlungsformen.

Hilfeplanung pointiert die Ko-Produktion, die ebenfalls Strukturelement der Handlungsform »Beratung« ist. Während sich dort aber die Ko-Produktion darin äußert, dass der Rat Suchende selbsttätig Beratungsergebnisse in Aktivitäten umsetzen muss, wird dieses Struktur-

element im Rahmen der Hilfeplanung bedeutsamer. Schließlich fließen (z. T. erhebliche) Ressourcen (seien es direkte materielle Sozialleistungen, seien es Dienstleistungen) als Resultat der Hilfeplanung, und wenn der Rat Suchende diese Ressourcen nicht so verwendet, wie es im Rahmen von Hilfeplanung vereinbart wurde, kommt es zu einer Fehlsteuerung dieser Ressourcen.

Ziele, Zielformulierung und -beurteilung spielen aus diesem Grund in der Logik der Hilfeplanung eine weitaus größere Rolle als im Rahmen von Beratung: Die Dynamik von Ko-Produktion, die im Falle der Hilfeplanung im Gegensatz zur Beratung in konkrete Aktivitäten hineinreicht, drückt sich in Konsens bzw. Dissens über Ziele und die Form ihrer Realisierung aus.

### 3.5 Casemanagement

#### 3.5.1 Casemanagement als Handlungsform

Die Unterscheidung der Handlungsformen Hilfeplanung und Casemanagement ist besonders schwierig, weil beide Begriffe in der Fachdiskussion recht undifferenziert verwendet und teilweise identifiziert werden. Zudem existiert zwar in den USA und in Großbritannien eine Tradition des »Casemanagement«, die es erlaubt, eine Handlungslogik dieser Praxis zu rekonstruieren, in der Bundesrepublik hat sich demgegenüber jedoch noch kein gefestigtes fachliches Verständnis von »Casemanagement« herausgebildet, das übergreifend in der sozialen Arbeit Geltung hätte (vgl. demgegenüber den Versuch von Wendt, 1997, einen solchen »universellen« Einsatz zu propagieren). Im Bereich der Pflege und der Altenhilfe gibt es inzwischen eine Reihe von Arbeitsansätzen, die mit dem unübersetzten englischen Terminus benannt werden, während in der Sozialhilfe häufig mit der Bezeichnung »Fallmanagement« gearbeitet wird. Dieser Begriff wird aber u.E. recht willkürlich und eher programmatisch verwendet, zumindest liegt bisher keine systematische Beschreibung einer entsprechenden Praxis vor.

Wir werden im Folgenden versuchen, die Handlungslogik des »Casemanagement« im Rückbezug auf die deutschsprachige Literatur zu rekonstruieren, um dann an einem Beispiel das Konzept des »Fallmanagement« dagegen zu stellen.

»Casemanagement« setzt an dem von Mary Richmond um die Jahrhundertwende zum Professionskern der Sozialarbeit entwickelten »Casework« (vgl. Salomon 1927) an und erweitert dessen Aktionsradius dadurch, dass die »helfende Intervention« nicht mehr alleine von der Sozialarbeiterin durchgeführt wird, diese vielmehr ein – meist regional ausgerichtetes – Netz von Hilfemöglichkeiten aktiviert und koordiniert. »Casemanagement weist zwei Akzente auf: Einerseits konzentriert es sich auf die Entwicklung oder Verbesserung eines Ressourcen-Netzwerkes; ein solches Netzwerk besteht in einer losen Organisation von Personen, verbunden durch den gemeinsamen Wunsch, einem bestimmten Klienten zu helfen, und in ihren Aktivitäten koordiniert von einem Casemanager. Auf der anderen Seite konzentriert sich das Unterstützungsmanagement auf die Stärkung der persönlichen Befähigung des Klienten, Hilfsquellen zu erreichen und das Netzwerk der Ressourcen nutzen zu können.« (Ballew, Mink 1991: 56.)

Das Programm des Casework, Probleme im Verhältnis des Individuum zu seiner gesellschaftlichen Umwelt zu bearbeiten und zu lösen, wird beibehalten und im Hinblick auf die Vielfalt der realen Bezüge, die dieses Verhältnis definieren, erweitert.

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Casemanagement reflektiert dabei den Umstand, dass sich im Zuge gesellschaftlicher Entwicklung sowohl die Lebenslagen und Problemstellungen der Klienten wie das Spektrum informeller und formeller Hilfsangebote stark ausdifferenziert haben.

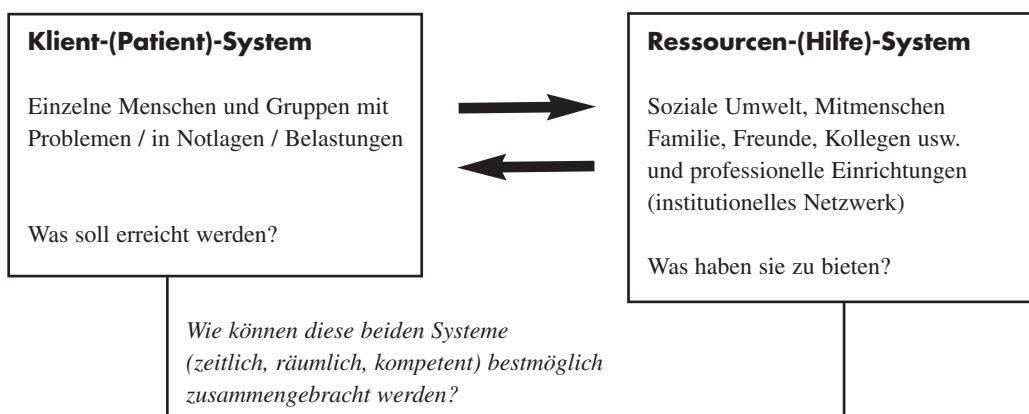
»Die meisten Bedürftigen können sich die für sie richtige Mischung an Hilfen nicht selbst zusammenstellen. Ihnen sind die verstreuten Ressourcen möglicher Unterstützung nicht ohne Weiteres bekannt und zugänglich. Unter den Diensten mangelt es an Abstimmung aufeinander und an Kooperation in Rücksicht auf den jeweils individuellen Bedarf. Diagnostisch und therapeutisch versiert zu sein, setzt die Helfer (...) nicht in den Stand, das nötige Arrangement zeitlich und örtlich übergreifend zu treffen und es wirksam werden zu lassen.« (Wendt 1991: 18.)

Casemanagement baut zwar auf dem Grundgedanken des Casework auf, den Einzelfall anamnestisch zu erfassen und über eine triftige Diagnose die richtige Hilfe einzuleiten. Insofern besitzt auch das Casemanagement seinen Dreh- und Angelpunkt in der individuellen Bedarfslage des Hilfe Suchenden und versucht – analog zur und im Anschluss an Hilfeplanung – diese Bedarfslage umzusetzen, in eine »Maßnahmenpalette« der Hilfeleistung. Der Unterschied zur Hilfeplanung liegt allerdings dann in der strukturellen Distanz, die der Casemanager zum Hilfe suchenden Subjekt halten muss: »Der Sozialarbeiter stürzt sich als Unterstützungsmanager nicht länger (...) in den Strudel der (...) therapeutischen Beziehungsarbeit (...) Hervor treten dafür die intersubjektiv auszumachenden sachlichen Bezüge, als da sind: lokale Bezüge (z. B. Belastungen und Chancen im Wohnquartier), ökonomische Bezüge (Mangel an Arbeitsplätzen, schlechte Einkaufsmöglichkeiten), politische Bezüge (Benachteiligungen und Machtlosigkeit der Betroffenen – dagegen die Möglichkeit der Politisierung) kulturelle Bezüge (z. B. Eingliederungsschwierigkeiten von Menschen aus einer Subkultur, Bildungslücken).« (Wendt 1988: 22 ff.)

Casemanagement setzt optimalerweise das um, was in der Hilfeplanung mit dem Klienten entwickelt worden ist, verschiebt allerdings durch die Fokussierung auf die Realisierung von Hilfsmöglichkeiten die Perspektive von der Bearbeitung des Einzelfalls auf das Knüpfen von Unterstützungsnetzen: »An entscheidender Stelle in diesem Netzwerk befindet sich der Klient selber. Im Allgemeinen jedoch ist das, was der Unterstützungsmanager für ihn direkt tut, die Verfertigung eines Planes, der auf einer Einschätzung der Probleme beruht und sich darauf bezieht, was an Unterstützung durch andere Helfer erforderlich ist, um die Schwierigkeiten des Klienten zu überwinden.« (Ballew, Mink 1991: 61 ff.) Während Hilfeplanung noch ganz an der individuellen Bedarfslage ansetzt und – hypothetisch – Angebote sequenziell »hintereinander schaltet«, muss Casemanagement zwar dies auch voraussetzen oder selbst in die Hand nehmen, darüber hinaus aber dafür Sorge tragen, dass aus dem hypothetischen Angebot eine wirkliche, abrufbare Hilfeleistung wird. Hierzu ist es meist nötig, einzelfallübergreifende Absprachen mit Trägern zu treffen, die dann im Einzelfall »greifen«. Wendt spricht hier von »systemzentrierter Kooperation« im Gegensatz zu »personen-zentrierter Kooperation« (Wendt 1997: 87).

Damit verschiebt sich der Handlungskern des Casemanagement von der Interaktion mit dem Hilfesuchenden im Rahmen einer »helfenden Beziehung« hin zur Organisation von Hilfeleistungen, die sich zwar im Einzelfall bewähren muss, aber unabhängig von konkreten Fällen geplant werden kann. Die Logik der Handlungsform »Casemanagement« ist damit weniger von den Strukturelementen der Interaktion zwischen Personen geprägt als von denen der Aushandlung zwischen den »Systemlogiken der Dienstleistungsanbieter einerseits und der Lebensweltlogik der Klienten mit ihren spezifischen Nöten und Problemen andererseits mit der Absicht, bedarfs-gerechte Versorgung ökonomisch vertretbar sicherzustellen« (Galuske 1998: 184). Es geht um eine Verknüpfung, die nicht widerspruchsfrei ist:

Abbildung 3-2: Die Verknüpfungsaufgabe



### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Diese Veränderung der Handlungslogik drückt sich sprachlich im Übergang vom Begriff »Work« (»Casework«) zum Begriff »Casemanagement« aus. Ersterer bezeichnet die unmittelbare Ver- ausgabung von Arbeitskraft, um ein Produkt zu erstellen oder eine Dienstleistung zu erbringen, letzterer bezeichnet die demgegenüber abgeleitete – im historischen Prozess aus der unmittelbaren Produk- tion herausgelöste – Koordinations- und Kontrolltätigkeit. Von ei- nem Extrempunkt aus wird die Tragweite der Verschiebung deutlich: »Der Sozialarbeiter konzentriert seine Tätigkeit nicht mehr auf die Verhaltensänderung des Klienten mittels psychosozialer Interventi- onstechniken, sondern er findet den Keim seiner Aufgabe in der Ermittlung, Konstruktion und Überwachung eines problemadäquaten Unterstützungsnetzwerkes (...)« (Galuske 1998, S. 185.) Damit ist der Casemanager nicht mehr alleine dem Klienten zugewandt, son- dern er versucht in der Logik der Aushandlung mehrere Rollen mit- einander in Einklang zu bringen: »In beratender Funktion ist es die Aufgabe des Unterstützungsmanagers, dem Klienten beizubringen, was er wissen muss, um für sich selber ein Netzwerk an Ressourcen zu entwickeln und sich diese Hilfequellen auch zu erhalten. Zum anderen ist der Casemanager Koordinator, indem er Pläne entwickelt und Abstimmung von Bedarf und Hilfeleistung vorantreibt. Zum Dritten tritt er als Anwalt des Klienten auf.« (Galuske 1998: 187.)

Diese auf Ballew und Mink zurückgehende Unterscheidung unterschiedlicher Rollenelemente beinhaltet einen (teilweise laten- ten) Widerspruch. Denn die Rolle des Koordinators beinhaltet, dass im Prozess der Hilfestellung auch die Ansprüche der Dienstlei- stungsanbieter zu berücksichtigen sind, die durchaus quer zu den Bedürfnissen der Klienten stehen können. Orientierungspunkte sind somit nicht alleine der Rat Suchende, dem das Entscheidungsrecht überlassen wird, sondern auch die Interessen der Anbieter und Kostenträger. Dieser Umstand macht u.U. die mediativen Aktivitäten notwendig, d.h. ein Abstimmungsgespräch, in dem die Befriedigung von Bedürfnissen in Bezug gesetzt wird zu knappen Ressourcen. Wendt schreibt hierzu: »Casemanagement ist ein Instrument zur Rationalisierung von Versorgung. Sie erfolgt auf diese Weise in einem Prozess des Aushandelns und des Entscheidens. Es wird von den Beteiligten selektiv geprüft, welcher Bedarf in welcher Dring- lichkeit und Priorität vorliegt und wieweit und wie ihm abgeholfen werden kann (...) Rationalisierung heißt, dass ein Vorgehen in all seinen Momenten überlegt wird.« (Wendt 1997: 91.) Auch wenn Wendt hier die Bedeutung von Interessengegensätzen deutlich her- unterspielt, wird deutlich, dass Casemanagement eine Handlungs- form darstellt, die von einer strukturellen Ambivalenz geprägt ist: »Sofort, an Ort und Stelle, insgesamt und vollständig wird sich ein Bedarf kaum decken lassen. Man entscheidet mit dem, was getan werden kann, auch darüber, was nicht getan wird oder an Nebenfol- gen in Kauf zu nehmen ist.« (Ebd.)

Zwischen den Bedürfnissen der Klienten, die Gegenstand von Hilfeplanung sind und den (knappen) Ressourcen, die eine Realisie- rung des Planes ermöglichen oder verhindern, muss der Casemana- ger vermitteln, moderieren, eine Entscheidung treffen. Es ist deswe- gen u.E. hilfreich, zwischen Hilfeplanung und Casemanagement als eigenständigen Handlungsformen zu unterscheiden, weil Hilfepla- nung an den Bedürfnissen ansetzt, diese in Bedarf transformiert, aber den Bedarf zunächst noch ohne »Schiere im Kopf« zu formulie- ren vermag, während Casemanagement einen Schritt weiter geht und durch die Organisation der benötigten Ressourcen mit der Knappheit und damit einem Entscheidungsproblem konfrontiert ist.

Die Möglichkeit, effektives Casemanagement zu realisieren,

hängt damit an der unterschiedlich ausgeprägten Kompetenz, (knap- pe) Ressourcen zu mobilisieren. Eine zentrale Differenz zwischen dem öffentlichen Träger und den meisten freien Trägern besteht darin, dass letztere – wenn überhaupt – über weitaus weniger Res- sourcen direkt verfügen, auf die sie bei der Entwicklung von Lö- sungswegen unmittelbar zurückgreifen könnten.

Für das Casemanagement ist der verbindliche Zugang zu Res- sourcen unverzichtbar, da die Umsetzung von Hilfeplanung nur auf einer einigermaßen stabilen Grundlage geschehen kann. Dies bein- haltet zweierlei:

- Casemanagement ist nur dann möglich, wenn Ressourcen zuver- lässig organisiert werden können;
- Casemanagement wird vorzugsweise vom öffentlichen Träger oder von ressourcenstarken freien Trägern angeboten (abgesehen von – organisatorisch voraussetzungs-vollen – »Netzwerklösun- gen«).

Allerdings weisen die meisten einsetzbaren Ressourcen eine »Eigen- logik« auf, die u. U. quer zu den Absichten der Hilfeplanung steht. So stellen z. B. Beschäftigungsgesellschaften häufig nur Arbeitsplät- ze mit einem bestimmten Zuschnitt zur Verfügung, dominiert dann die »Maßnahmenlogik« die »Hilfelogik«, wünschen in anderen Fäl- len Vermieter möglichst »reibungslose« Mietverhältnisse oder – last but not least – formuliert der Gesetzgeber Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Sozialleistungen.

Zudem sind die meisten Ressourcen (da ihre Beschaffung Kos- ten verursacht) knapp, und ihre Verwendung erzwingt (zunehmend) die Anwendung betriebswirtschaftlicher Maßstäbe und entsprechen- der Handlungsstrategien: »Wenn begrenzte Ressourcen eine Zutei- lung erzwingen, kann Rationierung auf unterschiedliche Weise erfol- gen: (...)

- »Rationierung durch Verweigerung«: man schließt durch einge- setzte Festlegung mögliche Nutzer von Leistungen aus.
- »Rationierung durch Selektion«: es erfolgt eine Auslese der Per- sonen, denen eine Unterstützung (...) am meisten nützt.
- »Rationierung durch Umlenkung«: Dienstleister schonen ihre Ressourcen, indem sie andere Leistungsformen für eher geeignet erklären.
- »Rationierung durch Abschreckung«: durch Erschwerung des Zugangs, finanzielle Hürden oder »Härtetests« werden mögliche Nutzer abgehalten, Leistungen in Anspruch zu nehmen.
- »Rationierung durch Verzögerung«: nach Eröffnung des Zugangs lässt sich eine Leistung hinausschieben (...)
- »Rationierung durch Ausdünnung«: offerierte Dienste werden in ihrem Umfang eingeschränkt oder in minderer Qualität erbracht (...)
- »Rationierung durch Terminierung«: man beendet eine Unter- stützung oder Behandlung, indem man z.B. Patienten für »aus- therapiert«, zum Pflegefall oder für nicht erziehungsfähig erklärt.« (Wendt 1997: 91 ff.)

Jede dieser Strategien stellt Anforderungen an die inhaltlich-fachli- che Legitimation des Handelns, solange das Ziel, Hilfe für den Ein- zelfall nach Maßgabe des Einzelfalls, nicht aufgegeben wird. Der Casemanager gerät in ein Dilemma zwischen einer Orientierung an individueller Hilfe, die die Legitimationsbasis gegenüber den Klien- ten und der Fachöffentlichkeit darstellt und häufig auch das eigene

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Selbstverständnis bestimmt, und »Sachzwängen«, die durch die Struktur der Verfügung über Ressourcen gesetzt werden.

Somit beeinflussen – fachfremde – ökonomische Zwänge die Ziele und die konzeptionelle Ausrichtung der Träger und damit zentrale Setting-Bedingungen, wie ein Mitarbeiter des Sozialamtes hervorhebt: »Die Kollegen und Kolleginnen des (Sozialamtes) stehen unter sehr großem Druck. Es heißt: Es sind immer die Sozialhilfekosten, die steigen und alle anderen abwürgen, und insofern müsst ihr jetzt besonders sparsam damit umgehen. Das ist eine andere Situation als vor 20 Jahren bei einer anderen Finanzlage der Stadt. Unter anderen Voraussetzungen würden die Kolleginnen und Kollegen unter Umständen auch andere Schwerpunkte setzen.« (Gruppengespräch 2.)

In einer eindimensionalen Sichtweise ist Casemanagement die »umfassendste« der hier vorgestellten Handlungsformen, beinhaltet sie doch potenziell sowohl Standardsequenzen der »Beratung« wie vor allem solche der »Hilfeplanung«. Die folgende Grafik (vgl. Wendt 1997) zeigt, dass der »Hilfeplanung« im Prozess des Casemanagement eine wichtige Rolle zukommt.

Abbildung 3-3: Funktionaler Rahmen der Versorgung

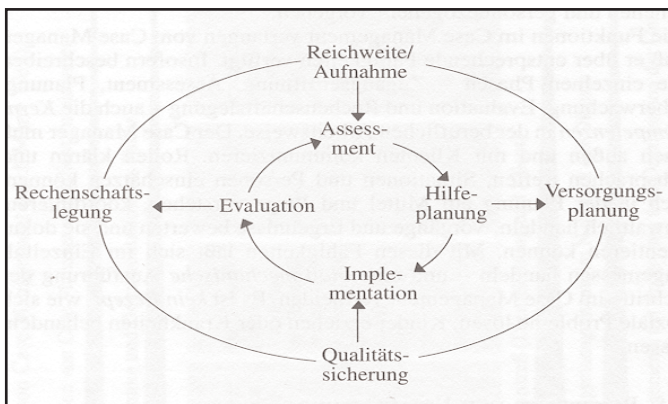


Abbildung 3-4: Hilfeplanung und Casemanagement

Kategorie	Hilfeplanung	Casemanagement
Grundsätzliche Orientierung	Interaktiv-subjektbezogene Hilfevermittlung	Interaktiv subjekt- und trägerbezogene Hilfeorganisation
Handlungsdynamik	Bedarf aushandeln und die benötigten Ressourcen erschließen	(Knappe) Ressourcen verteilen und neue Ressourcen erschließen
Beziehungsdynamik	Auflösung von Asymmetrie durch Konsens	Stärkung der Asymmetrie durch Betonung von „Sachzwängen“ (unter der Voraussetzung knapper Ressourcen)
Ziel	Fokussierung auf den Bedarf im Einzelfall	Fokussierung auf Optimierung der Relation zwischen Bedarf und vorhandenen Ressourcen

Eine solche Perspektive unterschlägt jedoch die Widersprüche, die die Koordinatorenrolle mit sich bringen kann und die dadurch bewältigt werden können, dass der Rückzug aus der unmittelbaren Beziehung zum Klienten eine Distanz zu dessen Bedürfnissen und Interessen schafft. Während für die Handlungsformen »Beratung« und »Hilfeplanung« festgestellt werden konnte, dass deren Logik durch einen komplexen Prozess des Wechsels zwischen den beiden Polen der Asymmetrie geprägt ist (einmal dominiert der Berater, dann der Klient), kann im Casemanagement durch die deutlicher hervortretenden Sachzwänge der Ressourcenbeschaffung und -verteilung die institutionelle Dominanz stärker pointiert werden. Widersprüche zur Bedürfnislage der Adressaten werden dann gerne im Hinblick auf eine unterstellte Interessensidentität verwischt (vgl. KGSt 1997).

Wir definieren »Casemanagement« als eine gegenüber »Beratung« und »Hilfeplanung« eigenständige Handlungsform, die den Fokus auf »Management« hat und über die Interaktion zwischen Sozialarbeiter und Klient hinausweist. Dem widerspricht nicht, dass das »Casemanagement« Standardsequenzen aufweist, die strukturprägend für die Handlungsform »Beratung« sind, aber auch im Kontext des »Casemanagement« ihren Stellenwert erhalten.

Wie eine Abgrenzung gegenüber der Handlungsform »Hilfeplanung« aussehen könnte, zeigt Abbildung 3.4.

## 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

### 3.5.2 Vom Casemanagement zum Fallmanagement –

#### Das Beispiel Offenbach

Im Bereich der Sozialhilfe werden seit einiger Zeit Konzepte entwickelt und Projekte durchgeführt, die anstelle von »Casemanagement« von »Fallmanagement« sprechen. Offenbar geht diese »Eindeutschung« auf ein Konzept der Stadt Offenbach aus dem Jahre 1996 zurück, das von mehreren Sozialämtern, u. a. auch dem Sozialbüro G in modifizierter Form übernommen wurde. Aus diesem Grunde werden wir unsere kurze Skizze des »Fallmanagement« auf dieses Beispiel stützen (vgl. Stadt Offenbach a. M. 1996).

Fallmanagement knüpft explizit an den Gedanken des »Casemanagement« an, löst allerdings – wie zu zeigen sein wird – dessen Ambivalenz nach einer Seite hin auf und verstärkt damit die heteronomen Elemente im Casemanagement.

Im Zentrum der Einführung von »Fallmanagement« steht in Offenbach die Überlegung, in die Sozialhilfe »mehr aktivierende Elemente« einzuführen und die »persönliche Hilfe« gegenüber der materiellen Hilfe zu verstärken. Den konkreten Hintergrund bildet dabei die Leitvorstellung, dass die Verweildauer in der Sozialhilfe herabgesetzt, die Fallkosten reduziert werden sollen: »Wo immer möglich, soll die Sozialhilfe mehr »aktive« bzw. aktivierende Elemente enthalten. Die Verweildauer soll nach Möglichkeit verkürzt, die Kosten der Fälle kurz- und mittelfristig reduziert werden.« (Stadt Offenbach 1996: 2) Es geht um die »Optimierung der persönlichen und wirtschaftlichen Hilfe«, u. a. durch die Einbeziehung von Fachdiensten: »Die Leistungen und Handlungsmöglichkeiten von Fachdiensten sollen auf ein Ziel hin ausgerichtet und koordiniert werden. In dieser Kombination aus zentraler Steuerung und dezentraler, teilautonomer Leistungserbringung unterscheidet sich Fallmanagement von der klassischen Fallarbeit.« (Ebd.: 3.)

Hier scheint deutlich die Philosophie des »Neuen Steuerungsmodells« durch: Die strategischen Ziele, die Verkürzung der Bezugsdauer von Sozialhilfe und die Reduktion der Sozialhilfeausgaben werden politisch vorgegeben (als Unterstützung des »Leitbildes für die Sozialhilfe« (ebd.: 4), das unter dem Motto steht »Weg von der reaktiv-rentenförmigen Sozialhilfe hin zur aktivierenden Sozialhilfe« (Barthel 1998: 155)), der Weg der Realisierung bleibt dezentralen fachlichen und finanziellen Erwägungen überlassen. Die Dominanz der zentral gesetzten Ziele wird durch die Anforderung unterstrichen, dass die durch das Pilotprojekt »Fallmanagement« entstehenden Mehrkosten innerhalb des ersten Jahres durch nachgewiesene Kosteneinsparungen ausgeglichen und nach Möglichkeit schon Nettoentlastungen erzielt werden sollen (Stadt Offenbach, S. 5). Damit wird auch ein vergleichsweise einfach zu messendes Erfolgskriterium vorgegeben, dessen Relevanz für fachliche Erwägungen allerdings noch zu klären wäre.

Auch in den Veröffentlichungen von Autoren aus dem Offenbacher Umfeld wird auf die einschlägige Literatur zur Hilfeplanung Bezug genommen und darauf abgehoben, dass mit dem Klienten Ziele vereinbart und Teilschritte zu deren Realisierung geplant werden sollen: »Entscheidend hierbei ist, dass die Hilfeplanung nicht als ein vom Experten verordnetes Programm auferlegt wird, sondern in gemeinsamer Abstimmung von Sachbearbeiter und Klient entwickelt und abgearbeitet wird.« (Barthel 1998: 157.)

Jedoch bleiben den fachlichen, auf die Bewältigung von problematischen Lebenssituationen von Klientinnen und Klienten gerichteten Zielen die administrativen Ziele der Haushaltssanierung vorgeordnet: »Die Arbeitsziele sind:

- Effektive Bündelung von Ressourcen und Erzielung von Synergieeffekten.
- Verkürzung der Verweildauer in der Sozialhilfe.
- Einsparung von Sozialhilfemitteln (...)« (Barthel 1998: 161)

»Das Pilotprojekt FAMS ist mit ganz konkreten Zielen an den Start gegangen.

Effizienzziel: die Sozialhilfeausgaben sollen reduziert werden und zwar dergestalt, dass die entstehenden Mehrkosten für das Projekt selbst durch die Kosteneinsparungen in der Sozialhilfe mindestens ausgeglichen werden, nach Möglichkeit darüber hinaus ein positiver Effekt für die Haushaltssanierung bereits im ersten Jahr erzeugt wird.

Effektivitätsziel: Die Verweildauer der bearbeiteten Fälle im FAMS soll gegenüber ähnlich gelagerten Fällen im Sozialamt signifikant reduziert werden.« (Barthel 1998: 164.)

Da der Erfolg des Projekts an der Erreichung dieser beiden Ziele gemessen wird, öffnet sich ein potenziell wirksamer Widerspruch, den Seibert folgendermaßen beschreibt: »Der ernsthaften Auseinandersetzung um eine Verbesserung der Hilfeleistungen in der Sozialhilfe steht die Anforderung, die mit der Einbindung in den Sanierungsprozess verbunden ist, im Weg, und umgekehrt behindert die Einbindung die Beratungstätigkeit mit dem Hilfe Suchenden.« (Seibert 1996: 164.) Er sieht erheblichen Klärungsbedarf im Hinblick auf die Analyse der Wirksamkeit von Beratung: »Die Frage der Wirksamkeit neuer Steuerungsverfahren hängt an der Wirksamkeit der Beratungstätigkeit, und Letztere bedarf der Beurteilung, um sie in Steuerungsfragen wirksam einbeziehen zu können. Ohne die Klärung der Wechselbeziehung zwischen Beratungstätigkeit und den Möglichkeiten, deren Resultate auch in finanziellen Auswirkungen beobachten zu können, ist im Erwartungsgeflecht die Brücke zwischen den einzelnen Bereichen nicht zu schlagen.« (Ebd.) Dahinter steht die richtige Einsicht, dass erst Wirksamkeitsanalysen Auskunft geben können über die »Nachhaltigkeit« der Hilfe, die im Konzept eingefordert wird: »Die nachhaltige bzw. langfristige Wirkung der Sozialhilfe soll verbessert werden. Das heißt, die Hilfe soll so geleistet werden, dass nicht nur kurze »Strohfeuer-Erfolge« erzielt werden und Rückfälle möglichst vermieden werden.« (Stadt Offenbach 1996: 5.)

Bleibt die Evaluation aus, die Aufschluss über die Wirksamkeit im Hinblick auf eine nachhaltige Veränderung der Lebensumstände geben könnte, dann bleibt einzig die fiskalische Erfolgsmessung übrig, die Auskunft gibt über das Erreichen des Effektivitäts- und des Effizienzziels. Bisher (1999) liegt eine solche Evaluation nicht vor, weshalb zu befürchten ist, dass der Verweis auf die Subjektivierung der Hilfeplanung insofern Rhetorik bleibt, als bei auftretenden Differenzen zwischen den administrativ vorgegebenen (Finanz-)Zielen und den fachlichen Zielen (die mit den Hilfeempfängern auszuhandeln wären), Letztere in den Hintergrund treten. Dies belegt auch folgende Aussage von Barthel zu den an das Projekt angelegten Evaluationskriterien: »Zu allen Aktivitäten des FAMS-Projektes müssen Daten erhoben und aussagekräftige Kennzahlen entwickelt werden; diese Datengenerierung bezieht sich etwa auf den zeitlichen Aufwand der Diagnosephase, resp. die Erstgespräche, den zeitlichen Aufwand für die Hilfeplanung oder die Verhandlungen mit den kooperierenden sozialen Diensten.« (Barthel 1998: 164.) Diese Kennziffern können zwar Aufschluss geben über Zeitverwendung und damit Personalkosten, nicht aber über die »Wirksamkeit« von Beratung oder Hilfeplanung.

### 3 Handlungsformen in der Sozialberatung

Damit besteht die Gefahr, dass die konkreten Veränderungsziele nicht mit den Betroffenen, sondern ausschließlich von der Verwaltung definiert werden. Der »stumme Zwang« einer ausschließlich fiskalischen Erfolgsbeurteilung, die sich im Schlepptau der Verwaltungsreform auf möglicherweise präzise, aber qualitativ nichtssagende Kennziffern stützen kann, leistet einer weniger klienten- als »ressourcenorientierten« Hilfeleistung Vorschub. Die Ambivalenz, die wir für das Casemanagement festgestellt haben, wird zu Gunsten einer Betonung des Elements von Rationalisierung und Rationierung aufgelöst. Letztendlich droht an die Stelle einer gemeinsam mit den Hilfeempfängern entwickelten eine aufoktroierte Hilfe zu treten, und das Entscheidungsrecht des Klienten würde systematisch eingeschränkt. Kaschiert wird dieser implizite Abgesang an fachliche Überlegungen und Normen der Beratungsethik mit ebenso populistischen wie inhaltsleeren Slogans, wie sie folgendes »Globalziel« zum Ausdruck bringt: »Öffentlichkeit und Publikum glaubhaft kommunizieren, dass für Offenbach eine Art ›neuer Sozialkontrakt‹ geschlossen wird, der eine faire Balance von Fördern und Fordern, von Transparenz und Konsequenz und Angebotsqualität und Mitwirkungsverpflichtung stiftet.« (Stadt Offenbach 1996: 4.) Die Anklänge an die im Gefolge der amerikanischen Sozialhilfereform entwickelten Konzepte des »Workfare« sind deutlich: Ähnlich wie Casemanagement zum Fallmanagement, wird aus dem amerikanischen »help and hassle« ein »Fördern und Fordern«. Eine Auseinandersetzung mit dieser Praxis muss hier unterbleiben. Doch einer Übernahme dieser Konzepte in die deutsche Sozialhilfepraxis sollte eine sorgfältige Analyse ihrer Wirkungen (die evaluiert wurden) vorausgehen. (Vgl. Gebhardt 1998; Peck 1999; Wiseman 1999.)

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

Das in Abschnitt 3.1 vorgestellte theoretische Konzept der Handlungsform basiert – wie dargestellt – auf einigen grundsätzlichen Überlegungen. Es ist hilfreich für die im Kontext des Forschungsauftrags erforderliche Entwicklung eines tragfähigen Beratungsbegriffs, muss sich aber zunächst in der empirischen Forschung »bewähren«, d. h. für die Analyse konkreter Beratungssituationen anwendbar und für die Erklärung empirisch konstatierbarer Zusammenhänge fruchtbar sein. Erst jetzt erweist sich der entwickelte Beratungsbegriff als gleichzeitig theoretischer wie »pragmatischer« Begriff: Er ist dann ebenso anschlussfähig an sozial- und politikwissenschaftliche Diskussionen zur sozialpolitischen Ausgestaltung von Hilfeangeboten wie an Debatten, die im Rahmen der sozialen Arbeit zu Themen wie »Struktur des Beratungsprozesses«, »Verhältnis Berater/Klient« »Beraterqualifikation« und »Einfluss des Setting« seit langem geführt werden.

Für uns bestand von Anfang an die Notwendigkeit, den selbst gestellten Anspruch der Arbeit am Begriff immer wieder rückzubeziehen auf die praktischen Handlungsprobleme, die der Realität der Beratungsarbeit in den Sozialbüros entsprangen. Dies geschah einerseits durch die Organisation eines über »Workshops« organisierten Diskurses zwischen Praxis und Forschung (vgl. Abschnitt 1), gleichzeitig aber durch die konkrete Analyse von Beratungsinteraktion, d. h. vor allem Beratungsgesprächen, mit den Mitteln der qualitativen Sozialforschung. Im vorliegenden Abschnitt sollen die dabei angewandten Konzepte, die zentralen Begriffe und die gewählten methodischen Settings dargestellt werden.

### 4.1 Beratungsgespräche als Erhebungseinheit und Untersuchungseinheit

Grundsätzlich können die Beratungsprozesse im Modellprojekt auf vier Ebenen beobachtet und analysiert werden:

- In der Beratungsarbeit jedes Sozialbüros werden Handlungsformen unter bestimmten Setting-Bedingungen gewählt oder kombiniert. Diese besonderen Beratungsansätze, die sich auf die einzelnen Beratungskontakte in einer Einrichtung auswirken, können eine Untersuchungseinheit bilden.
- Die Beratungsarbeit einzelner Beraterinnen und Berater weist bestimmte individuelle Merkmale auf. Persönliche Beratungsprofile sind somit eine weitere mögliche Untersuchungseinheit.
- Beratungsfälle können auf ein Gespräch beschränkt bleiben oder eine größere Zahl von Gesprächskontakten umfassen. Daher ist der Verlauf eines Beratungsfalles ein wichtiger Untersuchungsgegenstand.
- Das einzelne Gespräch bildet die kleinste, in der Beratungsarbeit unmittelbar gegebene Untersuchungseinheit.

Das einzelne Beratungsgespräch ist für die tatsächliche Leistungserbringung, d. h. für die Dienstleistung Beratung ausschlaggebend, auch wenn Settingbedingungen und persönliche Beratungsprofile diese Dienstleistung elementar bestimmen (ebenso wie der Verlauf eines längeren Falles das einzelne Gespräch). Aus diesem Grund ist es u. E. zwingend, eine Untersuchung des Beratungsgeschehens auf einer Analyse des einzelnen Beratungsgesprächs aufzubauen. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse müssen dann für die nächst »höhere« Untersuchungsebene fruchtbar gemacht werden können, d. h. es muss zu zeigen sein, wie die jeweils komplexeren potenziellen

Untersuchungseinheiten auf die elementare Untersuchungseinheit einwirken und welche Folgerungen hieraus für die Untersuchungseinheiten »höherer Ordnung« zu ziehen sind. Zwischen den einzelnen Ebenen besteht somit eine Referenzbeziehung, die exakt rekonstruiert werden müsste, um die in der Realität bestehende Verschränkung von mikrologischen Beziehungen, organisatorischen Gegebenheiten und sozialpolitischen Arrangements analytisch nachvollziehen zu können.

Wir glauben, dass uns diese Rekonstruktion nur bis zu dem Punkt gelungen ist, von dem ab wir aus noch darzulegenden Gründen die Formen der Gesprächsführung nicht mehr hinreichend analysieren konnten.

Für die Analyse des Beratungsgeschehens auf dem Weg der Gesprächsbeobachtung (Kapitel 5 und 6 dieses Berichts) liegen einzelne, beobachtete Beratungsgespräche, von denen 13 transkribiert und intensiv analysiert wurden, als Erhebungseinheiten und Untersuchungseinheiten vor. Es handelte sich – methodisch beabsichtigt – teils um Erstgespräche, teils um Folgegespräche mit jeweils anderen Rat Suchenden. Die Auswahl der analysierten Beratungsgespräche soll im Folgenden kurz begründet werden.

Die wissenschaftliche Begleitung hatte zunächst, gestützt auf Gespräche in den Sozialbüros bei den Erhebungen für den Zwischenbericht, eine Typisierung von Beratungsansätzen (nach den Kriterien »diffus orientierte« und »spezifisch orientierte« Beratung) vorgeschlagen und versucht, einzelne Beraterinnen und Berater solchen Typen zuzuordnen. Bei der Erörterung auf einem Workshop wiesen die Beraterinnen und Berater jedoch darauf hin, dass diesem Typisierungsversuch die falsche Untersuchungseinheit zu Grunde lag (nämlich die der Berater). In einem Sozialbüro und selbst beim gleichen Berater oder der gleichen Beraterin können jedoch je nach Fallkonstellation und möglicherweise sogar im Verlauf eines Beratungsfalles verschiedene Typen von Beratungsgesprächen zu Stande kommen. Welchem Typus eine Beratung entspreche, »kommt auf den Klienten bzw. auf den Arbeitsauftrag an«. Charakteristisch für die Sozialberatung sei gerade der Wechsel zwischen verschiedenen Gesprächstypen. Die Notwendigkeit, den Beratungstyp zu wechseln, kann »von den Vorgaben der Träger« ausgehen. Innerhalb eines gegebenen Beratungs-Settings jedoch hängt der Wechsel von den individuellen Problemlagen der Rat Suchenden ab: »In der nächsten Stunde kann eine andere Situation kommen, in der ich einen völlig anderen Beratungstypus wählen muss, weil ich sonst den Klienten nicht erreiche.« (Workshop-Protokoll 11/1998: 9.) Eine Typisierung, die geeignet ist, die Arbeit von Beraterinnen und Beratern näher zu bestimmen, muss also am einzelnen Beratungsgespräch ansetzen, um sich im zweiten Schritt den möglichen Übergängen zwischen Beratungstypen zuzuwenden. Verbietet es sich somit, die individuelle Arbeit von Beraterinnen und Beratern umstandslos mit einem bestimmten Gesprächstypus zu identifizieren, so gilt dies noch mehr von der Arbeit der Sozialbüros, in denen zum Teil verschiedene Beratungs-Settings unter dem Dach der gleichen Einrichtung koexistieren.

War es methodisch geboten, mit der Analyse des einzelnen Beratungsgesprächs als der Elementarform des Beratungsgeschehens zu beginnen, so kam auch aus pragmatischen Gründen als Erhebungseinheit nur das Einzelgespräch in Betracht. Mit den beschränkten Ressourcen der wissenschaftlichen Begleitung war es nicht möglich, die Arbeit einzelner Beraterinnen und Berater oder gar die eines ganzen Sozialbüros mittels qualitativer Verfahren wie Gesprächsprotokollen über einen gewissen Zeitraum vollständig zu dokumen-

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

tieren. Die vollständige Dokumentation eines Fallverlaufs anhand von Gesprächsmitschnitten hätte, da weder Anfang noch Ende einer längeren Beratungssequenz, noch die Zeitpunkte der einzelnen Beratungskontakte planbar sind, nur von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sozialbüros selbst geleistet werden können, was wegen der damit verbundenen Arbeitsbelastung nicht in Betracht kam. Für die gegenüber dem Beratungsgespräch nächstgrößeren Erhebungseinheiten (Fallverlauf, individuelle Beratungsarbeit, Beratungsarbeit des Sozialbüros) gab es somit für uns kein praktikables Untersuchungsinstrument, wenn wir an unserem Anspruch festhalten wollten, die Ebene der konkreten Interaktion in die Untersuchung einzu beziehen. Dieser Anspruch kam in der ersten Forschungsphase noch nicht zum Tragen, deshalb konnten wir dort mit den Untersuchungsinstrumenten Dokumentenanalyse und Experteninterview sowohl die persönlichen Beratungskonzepte wie die Arbeitsweise der Sozialbüros näher betrachten (Erhebungseinheit Beratungsarbeit bzw. Sozialbüro).

Jede qualitative Forschung ist mit der »Dialektik zwischen Authentizität und Strukturierung« (Flick 1991) konfrontiert, die sich zu folgendem Dilemma auswachsen kann: »Inwieweit soll der Untersucher nach vorab gefasstem Plan vorgehen und mit vorgegebenen Kategorien und Theorien arbeiten (= Strukturierung)? Inwiefern soll er sich offen und flexibel auf das Untersuchungsfeld und das Material einlassen (Authentizität)?« (Deppermann 1999: 19.) Da jede Forschung nur Ausschnitte der Realität erhebt und untersucht, muss das genannte Dilemma in jedem Forschungsvorhaben pragmatisch aufgelöst werden. Die Forscher beschränken mit ihrer Fragestellung den Bereich, den sie erheben und untersuchen, und greifen damit in die Authentizität der Lebenspraxis ein. Dies ist unvermeidlich und darüber reflexiv kontrollierbar, dass Erkenntnisse über den Gegenstand, die den Vorab-Festlegungen widersprechen, nicht banalisiert oder gar unter den Tisch gekehrt, sondern die empirischen Ergebnisse als Korrektiv des theoretischen Konzeptes ernst genommen werden. Dann kann es zu jenem »spiralförmigen Verhältnis von Gegenstandskonstitution und Gegenstandsanalyse« kommen, das Deppermann beschreibt (Deppermann 1999: 20).

Wir mussten – aus arbeitsökonomischen Gründen im ersten, systematischen im zweiten Fall – eine doppelte Auswahl treffen: Einmal waren aus den 21 Beratern eine unter dem Aspekt der Auswertbarkeit (die Beratungsgespräche umfassen als Transkripte zwischen sechs und vierzig Seiten) diejenigen zu bestimmen, bei denen wir Gespräche beobachten wollten; danach waren aus der Menge der bei diesen Beratern geführten Gespräche eine hinreichende Anzahl zu beobachten und aufzuzeichnen. »Hinreichend« musste die Zahl im Hinblick auf unsere Forschungsfragestellung sein, gleichzeitig stellte sich auch hier ein arbeitsökonomisches Problem.

Die Auswahl der Beraterinnen und Berater, bei denen wir Gespräche beobachteten, erfolgte nach einem theoretischen Kriterium, das in der ersten Forschungsphase bereits grob empirisch getestet worden war. Wir hatten im Zuge der Erstellung der Einrichtungsprofile (vgl. MASSKS 1998: 73 ff.) mit 21 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der sieben Sozialbüros leitfadengestützte Interviews geführt. Themen der Interviews waren u. a. das Konzept des Sozialbüros, das eigene Beratungsverständnis und Erfahrungen aus der Beratungspraxis. Im Zuge der Auswertung dieser Interviews kristallisierte sich die im Zwischenbericht breit diskutierte Unterscheidung zwischen »diffus« und »spezifisch orientierter Beratung« aus. Zunächst von uns als Typisierung von Beratungsstilen missverstanden, hielten wir es auch nach der konzeptionellen Revision (s. o.) für wahrschein-

lich, dass das Beratungsverständnis der Berater zwar nicht deren Beratungsgespräch determinierte, dass aber Präferenzen der Berater für bestimmte Gesprächstypen existierten. Diese ließen dann erwarten, dass diffus bzw. spezifisch orientierte Beratungsgespräche bei einzelnen Beratern häufiger auftreten würden als bei anderen. Wir zogen somit eine theoriegeleitete Stichprobe unter den 21 Beraterinnen und Beratern und wählten auf diese Weise vier und Beraterinnen und Berater aus, die in vier verschiedenen Sozialbüros arbeiteten. Bei diesen vier Beraterinnen und Beratern beobachteten wir dann eine Reihe von Gesprächen, die aufgezeichnet wurden. Aus diesen Gesprächen wählten wir dann wiederum drei bzw. vier Gespräche, die unserer – inzwischen – leicht modifizierten Typologie entsprechen und analysierten sie gründlich. Diese Analyse, deren Ergebnisse in Kapitel 6 und 7 wiedergegeben werden, warf einige Fragen auf – insbesondere Hilfeplanung und Casemanagement betreffend –, die nur empirisch beantwortet werden konnten. In diesen Fällen führten wir methodisch anders gestaltete Erhebungen durch (Beobachtung mit Beobachtungsprotokoll, Gruppendiskussion).

Eine solche Vorgehensweise ist als »theoretical sampling« bekannt und wird in der qualitativen Forschung häufig angewandt (vgl. Strauss 1994).

Die Tatsache, dass unsere Typologie fünf Klassen ergibt, während wir nur bei vier Beratern Gespräche beobachteten, zeigt, dass der Übergang auf die Erhebungs- und Untersuchungseinheit »Beratungsgespräch« richtig war. Die weitere Tatsache, dass wir die – bezogen auf unsere drei Kategorien Problembezug, Entscheidungsrecht und Ressourcenzugang – fünf logisch und empirisch möglichen Typen auch mit unserem Material beobachtet haben und analysieren konnten, spricht für die Validität unserer Auswahl.

### 4.2 Das Beratungskript

#### 4.2.1 Wahl der Analyseebene

Bei der Analyse von Beratungsgesprächen ist es grundsätzlich sinnvoll, auf Verfahren der Konversationsanalyse zurückzugreifen. Diese beanspruchen, anhand »natürlicher Texte« »die formalen Prinzipien und Mechanismen zu bestimmen, mittels deren die Handelnden in ihrem Handeln die sinnhafte Strukturierung und Ordnung dessen, was um sie vorgeht und was sie in der sozialen Interaktion mit anderen selbst äußern und tun, bewerkstelligen« (Bergmann 1991: 213). Die zentrale Prämisse der Methodologie konversationsanalytischer Verfahren ist es dabei, dass Gesprächspartner einander »aufzeigen, welchen Sinn und welche Bedeutsamkeit sie ihren Äußerungen wechselseitig zuschreiben« (Deppermann 1999: 50). Hierdurch wird erst Verständigung und Handlungskoordination möglich. Dieses »Aufzeigen« geschieht durch eine Vielzahl »öffentlich wahrnehmbarer« Signale und Aktivitäten, die in ihrer Funktion den Gesprächspartnern nur selten direkt bewusst sind. Goffman spricht vom »Beteiligungsformat« einer kommunikativen Handlung und unterscheidet zwischen »Äußerungsformat« und »Teilnehmerstatus«: »Das Äußerungsformat zeigt an, in welcher Beziehung die Sprechenden zu dem kommunizierten Sachverhalt bzw. den zitierten Figuren oder Charakteren stehen; d. h. die Sprecher/innen signalisieren, ob sie lediglich das »Sprachrohr« der Mitteilung (...) oder auch deren »Autoren« sind. Sie zeigen an, ob sie andere Personen – in Form fremder Rede – zitieren oder aber eigene Erfahrungen rekonstruieren. Der Teilnehmerstatus bezeichnet das Verhältnis der Kom-



## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

munizierenden zueinander und zu ihren Äußerungen: Sie sind Hörende und Sprechende, Belehrende und Belehrende, Klatschobjekte und Klatschmäuler, Vorwurfsproduzentin und Vorwurfsrezipientin. Zum Teilnehmerstatus gehört auch, ob der Präsident als Präsident, als Mann oder als Freund spricht.« (Günthner, Knoblauch 1994: 709.) Ein Teil der Signale für bestimmte Teilnehmungsformate wird von den Gesprächsteilnehmern bewusst gesetzt, ein anderer Teil im Rahmen einer eher unbewussten Aktivität.

Die Konversationsanalyse soll sprachliche und nichtsprachliche Äußerungen bzw. Äußerungsabfolgen als »Ordnungselemente« eines Gesprächs isolieren, die eine »von den Interagierenden methodisch erzeugte Geordnetheit« bilden. Diese Ordnung ist »als Resultat der methodischen Lösung eines strukturellen Problems der sozialen Organisation von Interaktion« zu verstehen, die die Gesprächspartner gemeinsam hervorbringen. Aufgabe des Forschers ist es dann, ausgehend von Hypothesen über diese strukturellen Probleme »die praktischen Methoden zu rekonstruieren, die den Handelnden als institutionalisierte Lösung für dieses Problem dienen« und ein geordnetes Interaktionsgeschehen hervorbringen (Bergmann 1991: 217).

Im Vordergrund der Konversationsanalyse steht somit die Frage, »wie Menschen Gespräche führen« und – daran anknüpfend – wie sie über Gespräche Rollen zuweisen, gegenseitig Sinn stiften und die soziale Ordnung reproduzieren. All dies lässt sich nach Deppermann (1999: 9 ff.) auf sechs verschiedenen Analyseebenen untersuchen:

- Wie wird das Gespräch formal organisiert (z. B. Eröffnung, Beendigung, Zuweisung der Rederechte)?
- Wie werden Sachverhalte dargestellt (Präsentation von Gesprächsthemen in Form von Argumentationen, Beschreibungen, Erzählungen)?
- In welchem Bezug steht das Gespräch zum Handeln der Gesprächspartner? (Mit welchen Zielen und zu welchem Zweck wird das Gespräch geführt?)
- In welcher sozialen Beziehung stehen die Gesprächsbeteiligten zueinander? Welche sozialen Identitäten bringen sie in die Gesprächssituation ein (z. B. Macht, Vertrautheit, Sympathie)?
- Welche »Modalität« bestimmt das Gespräch (z. B. Ernst, Spaß, Spiel)? Wie beteiligen sich die Gesprächspartner emotional und stilistisch (z. B. Betroffenheit, Ärger, vornehme Zurückhaltung)?
- Wie stellen die Gesprächsbeteiligten Gegenseitigkeit (Reziprozität, Verständigung, Kommunikation) her?

In den letzten Jahren wurden eine Reihe von Analysekonzepten und Untersuchungsmethoden entwickelt, um die komplexen Aufgaben der Gesprächsanalyse zu bewältigen (Hitzler, Honer 1997). Zu unterscheiden sind dabei – unterhalb der genannten Analyseebenen – die gewählten Untersuchungseinheiten: Werden isolierte Äußerungen untersucht oder Gesprächssequenzen bzw. der gesamte Gesprächsprozess; und die »Tiefe« der Analyse: Erstreckt sich diese auf die Filigranstrukturen des Gesprächs, in denen z. B. die Teilnehmungsformate besonders hervortreten, oder begnügt sie sich mit der Identifizierung von Gesprächssequenzen und deren Funktion für den Gesprächsprozess?

Wir haben uns für die Untersuchung von Gesprächssequenzen entschieden, da wir davon ausgegangen sind, dass für Beratungsgespräche in besonderem Maße das gilt, was Deppermann für alle Gespräche feststellt: Die »Äußerungen stehen in einem doppelten

zeitlichen Horizont«. »Einerseits sind sie auf den Kontext, der sich im bisherigen Gesprächsverlauf entwickelt hat, zugeschnitten, und sie dokumentieren ein Verständnis dieses Kontexts; andererseits sind sie Handlungen, die einen neuen Kontext und normative Erwartungen für folgende Handlungen schaffen.« (Deppermann 1999: 49.) Das bedeutet, dass die analytische Isolierung von Äußerungen den Sinn verfehlt, der ihnen im Gesprächskontext zugewiesen wird, dass somit die Untersuchung von Gesprächen deren Sequenzialität rekonstruieren und einzelne Gesprächsabschnitte hierauf beziehen muss: »Jede gesprächsanalytische Untersuchung zielt in irgendeiner Weise darauf ab, Formen (kommunikative Gattungen, institutionelle Interaktionstypen, grammatische Einheiten etc.) typologisch zu beschreiben und verständlich zu machen, indem gefragt wird, welche Funktionen die Formen für Aufgaben, Probleme und Zwecke haben, mit denen Interaktanten in Gesprächen befasst sind. Die Rekonstruktion des Zusammenhangs von Formen und Funktionen beruht wesentlich auf der Entdeckung und Analyse der sequentiellen Ordnung des Gesprächs. Sequenzialität meint zunächst einmal, dass Gespräche zeitlich strukturiert sind und durch aufeinander folgende Beiträge entstehen. Diese Zeitlichkeit (...) ist unhintergehbare Ressource für die Gestaltung von Äußerungen, die Herstellung von Kontexten und Bedeutung sowie für die Entstehung von Intersubjektivität.« (Deppermann 1999: 49.)

Hinsichtlich der »Tiefe der Analyse« geht es zunächst um den Unterschied zwischen »Form« und »Funktion« von Sequenzen: »Bei jeder Untersuchung geht es in irgendeiner Weise darum, dass Gesprächspraktiken erforscht werden, die sequenziell (d. h. zeitlich-prozessual) organisiert sind und aus einem Zusammenhang von Formen und Funktionen in Bezug auf einen Bereich bestimmt sind:

- Mit *Formen* sind die Methoden, Praktiken, Ressourcen, Verfahren, linguistischen Formen etc. gemeint, mit deren Hilfe Menschen Gespräche so führen, dass sie als geordnetes und sinnvolles Geschehen verständlich werden. Diese Formen können unterschiedlicher Größenordnung sein und sind auf verschiedenen Abstraktionsebenen zu beschreiben.
- Mit *Funktionen* sind die Aufgaben und Probleme gemeint, die Interaktanten in Gesprächen bearbeiten, außerdem die individuellen Ziele und gesellschaftlichen Zwecke, auf die sich ihre Handlungen richten.« (Deppermann 1999: 17.)

Natürlich ist gerade auch für institutionalisierte Gesprächsverläufe eine Analyse der formalen Elemente, z. B. der Teilnehmungsformate, extrem aufschlussreich, kann doch auf diese Weise nicht nur deutlich gemacht werden, wie Berater und Rat Suchender gemeinsam ein Beratungsgespräch »produzieren«, sondern auch, wie sie konkret zueinander und zum Inhalt des Gesprächs stehen. Identifikationen oder Distanzierungen zum institutionellen Auftrag auf der Seite des Beraters, die reale Bedeutung des gesprächsweise präsentierten Problems auf Seiten des Rat Suchenden könnten aufgeheilt werden.

Wir haben uns aus zwei Gründen dazu entschlossen, die Formanalyse zu vernachlässigen und uns auf die Untersuchung der Funktionen zu konzentrieren. Zunächst waren zeitliche Gründe für die Entscheidung verantwortlich, die Analyse nicht bis auf die Ebene der »mikroskopischen« Gliederung des Gesprächs in unterschiedliche Teilnehmungsformate auszudehnen, da dies eine umfassende Untersuchung der formalen Aspekte von Redezügen und einzelnen Äußerungen notwendig gemacht hätte. Dass dieser Bericht auf eine solche komplexe Gesprächsanalyse und auf die Anwendung eines

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

gesprächsanalytischen Transkriptionssystemen verzichtet und sich auf die Untersuchung der »mikroskopischen Gliederung des Gesprächs in Themen- und Handlungssegmente« (Deppermann 1999, S. 52) konzentriert, hat einen zweiten praktischen Grund. Gesprächsanalysen sollten Teil eines Evaluationskonzepts werden, das von Beratern für die Selbstevaluation potenziell nutzbar ist. Dieser Verwendungszusammenhang schließt Verfahren aus, die nicht ohne komplexe Forschungsapparatur anwendbar sind, bzw. bei denen der Aufwand den für praktische Zwecke erwartbaren Ertrag übersteigt.

Unsere Entscheidung bedeutete somit, ein Verfahren der Sequenzanalyse zu wählen, das weniger auf die Analyse der Gesprächsformen als vielmehr der Funktion der jeweiligen Sequenzen für das gesamte Beratungsgespräch einerseits, der funktionalen Elemente der Beratung im Hinblick auf »Beratungsergebnisse« andererseits abhebt.

Die Untersuchungsebene »Beratungsgespräch« wurde somit zweigeteilt, durchaus analog zu den theoretischen Überlegungen, die ebenfalls auf eine Ausdifferenzierung zwischen Standardsequenzen (analog zu »kommunikativen Gattungen«) und Handlungsformen (analog zu »Gattungsaggregationen«) hinauslaufen. Einerseits wurden die Ergebnisse der funktionalen Sequenzanalyse so verdichtet, dass »Standardsequenzen« beschrieben werden konnten (vgl. 4.2 und Abschnitt 6), andererseits auf der Ebene des übergreifenden Beratungsgesprächs funktionale Elemente identifiziert, die es erlauben, dessen Problembezug und Beziehungsdynamik genauer zu analysieren – eine wichtige Grundlage der Typenbildung (4.3, dann 6).

### 4.2.2 Standardsequenzen von Beratungsgesprächen als kleinste Analyseeinheit

Die wenigen bisher vorliegenden qualitativen Studien zu Beratungsgesprächen (vgl. insbesondere Schmitz u. a. 1989, Nothdurft u. a. 1994) ähneln insofern unserem Ansatz, als sie zur Analyse auf konversationsanalytische Mittel zurückgreifen. In zweien dieser Studien wird hierüber versucht, »typische Phasen« von Beratungsgesprächen zu identifizieren, die den Charakter von »Normalformerwartungen« (Cicourel 1970) haben sollen, d. h. so in Alltags- und Institutionsroutinen verankert sind, dass ein bestimmter Ablauf erwartet wird und diese Erwartung die Handlungskoordination in konkreten Fällen bestimmt. Analog haben wir oben »Handlungsformen« begrifflich bestimmt, ohne allerdings die Normalformerwartung auf bestimmte Phasen eines Beratungsgesprächs zu beziehen. Nothdurft u. a. relativieren allerdings die prägende Kraft dieser Erwartungen etwas, wenn sie in Bezug auf eine »ideale Abfolgestruktur« schreiben: »Auch wenn sich die Interaktionspartner an dieser idealen Abfolge als einer Normalformvorstellung oder -erwartung orientieren, muss diese handlungslogische Ordnung nicht notwendigerweise auch sequentiell realisiert werden. In einer konkreten Interaktionssituation können also einzelne Komponenten vielfältig expandiert werden, sie können auf ein Minimum reduziert werden, und in der konkreten Interaktionssituation ist die Reihenfolge, in der die einzelnen Interaktionsaufgaben bearbeitet werden, nicht starr, sondern relativ flexibel.« (Nothdurft u. a. 1994: 10.) Zwar werden bestimmte Normalformen einer Beratung erwartet, nicht aber eine konkrete Reihenfolge ihres Auftretens. Wenn dies richtig ist (und unsere Ergebnisse bestätigen die Analyse von Nothdurft u. a.), dann bleibt das Beratungsgespräch nicht mehr die »letzte« Analyseebene, sondern das Beratungsgespräch muss als Konglomerat verschiedener funktional unterscheidbarer Sequenzen angesehen werden. Die Realität der Beratung kann dann aus dem Zusammenspiel dieser Sequenzen mit

der übergreifenden Form rekonstruiert werden: »Da gibt es Phasen, in denen die Beteiligten unterschiedliche interaktive Foki bearbeiten, oder Phasen, in denen ambivalente und manchmal polyvalente Interaktionsbeiträge vorherrschen, Äußerungen oder Äußerungskomplexe also, die nicht auf eine eindeutige Funktion festzulegen sind.« (Nothdurft 1994: 10.)

Nothdurft u. a. sprechen hier von »Handlungsschemakomponenten«, die das übergreifende Handlungsschema von Beratung variabel bestimmen. Sie unterscheiden dabei:

- Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung (Regelung der Zuständigkeit, Zuschreiben von Kompetenz);
- Problempräsentation (Problemdarstellung, Anliegenformulierung, Aufforderung zur Lösungsbeteiligung);
- Entwickeln einer Problemsicht (Feststellen des Problemsachverhalts, Problemdefinition);
- Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung (Entwicklung allgemeiner Lösungsmöglichkeiten und/oder eines konkreten Lösungsvorschlags, Ratifizierung);
- Situationsauflösung (»Entlastung« des Beraters, Honorierung seiner Leistung, »Entlassung« des Rat Suchenden). (Vgl. Nothdurft 1994: 10.)

Deppermann nennt die Gesprächskomplexe, die unterhalb einer Interaktionseinheit identifizierbar sind, »Sequenzmuster« und stellt hierzu fest: »Die Analyse von Sequenzmustern setzt an den einzelnen Musterpositionen, aus denen es sich bildet, an. Die Musterpositionen werden von Beitragstypen eingenommen, die in festgelegter Weise aufeinander folgen, jeweils spezifische Handlungs-, Inhalts- o. a. Eigenschaften aufweisen und zumeist nur von Interaktanten, die eine bestimmte Beteiligungsrolle innehaben, realisiert werden können bzw. dürfen. Ein einfaches Beispiel ist das aus der Schule bekannte Prüfungsmuster: Lehrerin fragt – Schülerin antwortet – Lehrerin beurteilt die Antwort.« (Deppermann 1999: 75 ff.) Die dem gesamten Beratungsgespräch zugeschriebene Asymmetrie muss über einzelne »Sequenzmuster« realisiert werden. Diese Sequenzmuster (wir nennen sie im Folgenden »Standardsequenzen«) haben eine bestimmte Ablaufstruktur, beinhalten eine spezifische Rollenverteilung und werden häufig durch routinemäßig festgelegte »Diskursmarker« eingeleitet und beendet (Deppermann 1999: 76). Im Zwischenbericht orientierten wir uns noch an einem relativ starren Ablaufmuster, das wir den Studien von Schmitz u. a. (1989) und Drewe, Scherr (1990) entlehnt hatten (vgl. MASSKS 1998: 34). Hiernach zerfällt ein Beratungsgespräch in mehrere, aufeinanderfolgende Phasen:

#### *Eröffnungsphase*

Hier wird der »Übergang« der Alltagssituation in die »Sonderwelt Beratung« vollzogen, und zwar in ritualisierter Form: Begrüßung, (verbales oder nonverbales) Zuweisen eines Platzes.

#### *Phase der Datensammlung*

In der Skriptorerwartung der Rat Suchenden strukturiert der Berater durch (eine) Eröffnungsfrage(n) den thematischen Referenzraum (z. B. »um welche Schwierigkeiten geht es?« und nicht: »wie fühlen Sie sich?«) und legt die Rollenverteilung fest: »Dem Fragerecht des Beraters entspricht hier die Antwortpflicht des Klienten. Akzeptiert dieser das Fragerecht des Beraters nicht, indem er die Antwort verweigert oder die Frage in Frage stellt, kann eine Beratung nicht beginnen.« (Schmitz u. a. 1989: 129.)

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

Begleitet und geleitet wird die »Datensammlung« von punktuellen Deutungen des Beraters, mit denen er für sich die Erzählung des Rat Suchenden strukturiert, um zu erfassen, »was der Fall ist«. Diese Strukturierungsleistung kann in Form von Zwischenresümées veröffentlicht werden und dient dann dazu, »die Wahrnehmung des Klienten für neue Sichtweisen und weitere Handlungsmöglichkeiten zu öffnen« (Schmitz u. a. 1989: 130), womit – vermittelt über das Deutungsmonopol des Beraters – die Ausgangsasymmetrie gefestigt wird.

### *Phasen der Interpretation, Variation von Handlungsentwürfen*

Diese punktuellen Deutungen verdichten sich zu Interpretationsangeboten, aus denen alternative Handlungsmöglichkeiten abgeleitet werden. Damit wird der Bezug zwischen den Strukturen der relevanten Umwelt und den individuellen Wahrnehmungs- und Handlungsmustern erschlossen. Auf diese Weise wird die »auf Grund des Drucks von lebensgeschichtlichen Krisen begrenzte Deutungskompetenz der Betroffenen situativ begrenzt ersetzt durch die professionelle Kompetenz« des Beraters, der den riskanten Versuch unternimmt, auf der Basis seines professionellen Wissens und der Rekonstruktion der Lebenssituation und der Wahrnehmungsmuster des Rat Suchenden »eine Deutung der Situation des Klienten zu entwerfen, die diesen zu einer verbesserten Handhabung seiner Situation befähigt« (Dewe, Scherr 1990: 498).

### *Phase der Stellungnahme*

Diese »Integration« geschieht zunächst hypothetisch, als Prüfung, was die erarbeiteten Vorschläge vermutlich praktisch »wert« sind: »Eine Beratung ist in diesem Sinne erfolgreich, wenn der Rat Suchende sich am Ende der Beratung damit einverstanden erklärt, sein lebenspraktisches Handeln nach dem Kalkül eines verfügbaren Problemlösungsprogramms auszurichten.« (Schmitz u. a. 1989: 142.)

Hier tritt eine Basisregel der Beratungssituation klar zu Tage: der Berater unterstützt zwar den Rat Suchenden bei der Interpretation der Situation und zeigt u.U. Handlungsalternativen auf, er überlässt dem Rat Suchenden aber stets die Entscheidung und belässt ihm dadurch seine Handlungsautonomie.

### *Beendigungsphase*

Analog zur Eröffnungsphase wird über die Beendigung (evtl. Verabredung eines weiteren Termins, Verabschiedung) die »Sonderwert Beratung« verlassen.

Das »Skript« von Beratungsprozessen, das die einzelnen Phasen umspannt, kann schematisiert folgendermaßen wiedergegeben werden (Übersicht 4-1, nach Dewe, Scherr 1990: 496):

Übersicht 4-1: »Skript« eines Beratungsprozesses

Phasen	Verhältnis von Berater und Klient	Merkmale
Eröffnung	Symmetrisch	Definition der Rollenverteilung
Datensammlung	Asymmetrisch	Fragerecht des Beraters, Antwortpflicht des Klienten
Interpretation	Dominanz des Beraters	Deutungsmonopol des Beraters
Entwicklung von Handlungsoptionen		Berater: Handlungsoptionen als Problemlösung
Stellungnahme	Asymmetrisch Dominanz des Klienten	Prüfung der lebenspraktischen Angemessenheit des Vorschlags
Beendigung	Symmetrisch	Vereinbarung des weiteren Vorgehens

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

Die Orientierung an diesem Ablaufschema war partiell hilfreich, half es doch, funktional wichtige Beratungsabschnitte zu identifizieren und zu verorten. Wir stießen jedoch bei der Analyse konkreter Beratungsgespräche recht bald auf das Phänomen, dass es »Sequenzschemata« gibt, die sich diesen Phasen nicht zuordnen lassen (d. h. es gibt mehr Sequenzen als Phasen) und dass sich Phasen und Phasenfolgen wiederholen können. Das Ablaufschema gilt somit nur idealtypisch und wird in der Praxis variiert. Zudem konnten wir starke Unterschiede zwischen Erst- und Folgegesprächen feststellen, die an dieser Stelle kurz reflektiert werden sollen.

Zu den Besonderheiten der Sozialberatung gegenüber anderen Beratungsformen scheint der hohe Anteil von Beratungskontakten zu gehören, die nicht zu einer längeren Beratungsbeziehung führen. (Laut Statistik kam es in 38,6 % der Fälle nur zu einem Erstgespräch – in 39,3 % blieb es bei zwei bis vier Gesprächen (vgl. 2.4.3). Der Anteil der längeren Beratungsbeziehungen mit fünf und mehr Kontakten liegt bei 22,1 %.)

Wir haben es also mit einem ausdifferenzierten Fallbestand zu tun, was auch viele Beraterinnen und Berater im Erstinterview beschrieben (z. B. Unterscheidung von Informations- und Beratungsbedarf, »Testanfragen« usw.). Das Erstgespräch wäre demnach ein Filter, an dem sich der Fallbestand in ad-hoc-Beratungen und längere Beratungen teilt. Da die Strategien der Beraterinnen gerade im Erstgespräch diesem Umstand Rechnung tragen müssen, unterscheiden sich die »Skripte« von Erst- und Folgegesprächen erheblich.

Im Erstgespräch ist unklar, wie lange der Beratungskontakt insgesamt dauern wird, d. h. ob Rat Suchende ein zweites Mal kommen und sich somit eine Beratungsoption offen halten. Das Erstgespräch muss notfalls als Einzelkontakt »bestehen« können, d. h. einen bestimmten praktischen Nutzen erfüllen. Hieraus ergibt sich ein »Erfolgswang« für die Berater, bereits im Erstgespräch Probleme lösen zu müssen, um den Rat Suchenden den »Sinn« der Beratung, nämlich ihre Nützlichkeit, zu belegen. Dieser »Erfolgswang«, der im Rahmen der gemeinsamen Gesprächsanalyse anlässlich eines Workshops von den Beratern selbst benannt wurde, wirkt sich auf den Gesprächsverlauf prägend aus: Die angebotenen Probleme werden relativ rasch kleinteilig strukturiert und hierarchisiert, wobei die rasch lösbaren Probleme meist hohe Priorität genießen. Dies bedeutet, dass die zunächst geringe Verbindlichkeit des Beratungskontakts und die implizit vorgegebene Konzentration auf materielle Fragen einander bedingen.

Der Nachteil dieser Vorgehensweise besteht darin, dass der Fall aus der Beraterperspektive nur lückenhaft, nämlich mit Konzentration auf materielle Dinge, rekonstruiert wird, dass Problemangebote, die den Fall in seinem Gesamtkontext beleuchten können, nicht weiter verfolgt werden (vgl. Gespräch 1 und Gespräch 4-2). Eine vollständige Anamnese entsteht, wenn überhaupt, iterativ und über mehrere Folgegespräche verteilt. Da wir Fallverläufe nicht systematisch qualitativ untersucht haben, können wir keine Aussage darüber treffen, wie sich die Strukturierung des Falles im Erstgespräch auf den gesamten Beratungsverlauf und die Konturierung des »Gesamtfalles« auswirkt.

In der Auseinandersetzung mit diesen Erfahrungen ließen wir die enge Bindung am oben skizzierten Ablaufmodell fallen und entwarfen ein Konzept des Beratungsgesprächs, das auf die »Sequenzmuster« (Deppermann) als Untersuchungseinheiten abhebt, aus denen sich ein Gesprächsablauf zusammensetzt. Wir betrachten das Beratungsgespräch als die übergreifende Handlungsform, die über »Standardsequenzen« (analog zu den Sequenzmustern Deppermanns

und den Handlungsschemakomponenten von Nothdurft u.a.) realisiert wird. Die Form dieser Realisierung (und damit der konkrete Ablauf eines Beratungsgesprächs) kann differieren, und wir vermuten, dass die Unterschiede damit zusammenhängen, welche Standardsequenzen in welcher sprachlichen Form konstituiert werden.

In Kapitel 7 werden Sequenzen dargestellt, die in der Sozialberatung regelmäßig auftreten dürften (»Standardsequenzen«). Diese Sequenzen (vgl. Übersicht 4.2) wurden anhand der beobachteten und analysierten Beratungsgespräche unterschieden und in etwa entsprechend der Grobstruktur eines Beratungsgesprächs angeordnet. Bei ihrer Beschreibung wird nicht nur auf die Gesprächstranskripte, sondern auch auf die Ergebnisse der Befragung von Beraterinnen und Beratern zurückgegriffen. Aufgrund der relativ kleinen Zahl von Gesprächsbeobachtungen und auf Grund der pragmatischen Beschränkungen bei der Gesprächsanalyse kann die Darstellung noch keineswegs beanspruchen, das Beratungsgeschehen im Beobachtungsfeld eindeutig und vollständig abzubilden. Wir haben nur einige ausgewählte Standardsequenzen dargestellt, sind aber auch der Auffassung, dass vertiefende Analysen vermutlich dazu führen, auch über die von uns identifizierten, hier aber nicht dargestellten Sequenzen hinaus weitere typische Sequenzen zu identifizieren oder bereits beobachtete Sequenzen anders abzugrenzen.

Viele der von uns unterschiedenen Sequenzen, die in Kapitel 7 an Beispielen kurz vorgestellt werden, treten auch außerhalb des Rahmens professioneller Beratung in den unterschiedlichsten alltäglichen Gesprächssituationen auf. Sie interessieren hier jedoch nur in ihrer typischen Funktion für die spezielle Gesprächsform professioneller Sozialberatung. Dabei sollen die Standardsequenzen im Folgenden nur unter zwei Gesichtspunkten betrachtet werden:

- Wie sind in den verschiedenen typischen Sequenzen die Rollen zwischen Beraterin und Rat Suchendem verteilt?
- Beschränkt sich die Interaktion zwischen Beraterin und Rat Suchendem in den verschiedenen Sequenzen auf die Handlungsform Beratung, oder werden mit diesen Sequenzen weitere Handlungsformen der sozialen Arbeit in die Beratungssituation eingeführt? Im letzteren Fall ist jeweils zu fragen, wie sich die hinzutretende Handlungsform mit Beratung vereinbaren lässt.

Da die Sequenzen hier nur funktional, nicht sprachlich angegrenzt werden, überschneiden sie sich in den beobachteten Beratungsgesprächen oder gehen »fließend« ineinander über. Von einer vollständigen Gesprächsanalyse würde man erwarten, dass sie aufzeigt, mit welchen verschiedenen sprachlichen Mitteln die gleiche Aufgabe der Gesprächsorganisation gelöst werden kann und wovon deren Einsatz abhängt. Dies war im Rahmen der Projektbegleitung nicht möglich, aber auch für die Fragestellung nicht erforderlich.

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

Übersicht 4-2: Standardsequenzen in der Sozialberatung

Nr	Bezeichnung	Handlungsform
1	Begrüßung	Beratung
2	Explizite Rollenzuweisung	Beratung
3	Problemanmeldung	Beratung
4	Problemnachfrage	Beratung
5	Datensammlung	Beratung
6	Problemsortierung	Beratung
7	Information	Information
8	Erläutern von Bescheiden	Beratung
9	Anspruchsberechnung	Beratung
10	(amtliche) Anspruchsprüfung	Anspruchsprüfung
11	Haushaltsplan	Beratung/Anleitung
12	Sonstige Formulareinträge	Beratung
13	Rekapitulieren	Beratung
14	Gespräche mit Fallbeteiligten	Beratung/Hilfeleistung
15	Intervention, Begleitung	Hilfeleistung/Anleitung
16	Klärung mit Experten	Beratung
17	Verallgemeinerung	Beratung
18	Aussprache	Beratung
19	Verweisung	Beratung
20	Erörterung von Handlungsoptionen	Beratung
21	Stellungnahme	Beratung
22	Rückkoppeln	Beratung
23	Vermittlung von Hilfeangeboten	Hilfeleistung
24	Anleitung	Anleitung
25	Verabredung	Beratung
26	Verabschiedung	Beratung

### 4.3

#### Funktionale Elemente des Beratungskripts und das Verfahren der Typenbildung

##### 4.3.1 Funktionale Elemente des Beratungskripts

Die Betrachtung des Beratungsgesprächs als Prozess bildet eine wichtige eigenständige Analyseebene, die sich nicht in der Identifikation und Bestimmung der Standardsequenzen in der darunter liegenden Ebene erschöpft. »Während die Sequenzmuster-Betrachtung sich für die Abfolge und den Zusammenhang einzelner Beitragspositionen interessiert, steht bei der Untersuchung von Makroprozessen die Herausbildung übergreifender Interaktionszusammenhänge im Vordergrund. Viele makroskopische Gesprächsstrukturen sind nur unzureichend oder gar nicht in Termini von Sequenzmustern zu beschreiben, sondern nur durch dynamische Prinzipien, die dem Interaktionsprozess nach und nach bestimmte Qualitäten verleihen.« (Deppermann 1999: 77.) Beschrieben werden können u. E. diese übergreifenden Strukturen durch Kategorien, die sich an grundlegenden inhaltlichen und formalen Elementen der jeweiligen Handlungsform ausrichten. Denn wenn es diese Elemente tatsächlich gibt, müssen sie auch im Material nachweisbar sein, d.h. in der Gesprächsstruktur identifiziert werden können (und zwar in der über-

greifenden Gesprächsstruktur; eine andere, u. U. weiterführende Frage ist die nach dem Stellenwert einzelner Standardsequenzen für die Ausprägung dieser Elemente).

Wir haben, der Auffassung Deppermanns folgend, dass der Prozess der Vermittlung von Begriffen und empirischem Material ein rekursiver Prozess ist, aus der begrifflichen Analyse zwei funktionale Kategorien und eine prozessdynamische Kategorie gewonnen, die es erlauben, den Beratungsprozess als Ganzen zu identifizieren. Die funktionalen Kategorien sind die des Problemangebots und die des Lösungsangebots. Da es in Beratungen um die Benennung und Bearbeitung konkreter Probleme geht (vgl. Unterabschnitt 3.3), müssen sich u. E. in Beratungsprozessen Problemangebote finden lassen, die von den Klienten oder von den Beratern kommen (im letzteren Fall als Interpretation eines Problems des Klienten). Damit ist zunächst nur ein funktionales Moment benannt, in welcher sprachlichen Form dieses Problem »angeboten« wird (direkt oder versteckt, offen oder verklausuliert, d. h. »explizit« oder »implizit«), wird damit noch nicht ausgesagt: hier greift das oben (Unterabschnitt 4.2.1) genannte Problem der Analysetiefe. Analoges gilt für das »Lösungsangebot«: Für zumindest einen Teil der im Gespräch »angebotenen« Probleme werden Lösungen genannt, besprochen oder bearbeitet werden.

## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

Der konkreten Analyse muss vorbehalten bleiben, die Frage zu beantworten, ob tatsächlich alle Problemangebote aufgegriffen und in Lösungsangebote transformiert werden, und wer das tut – ausschließlich der Berater, Berater und Rat Suchender gemeinsam oder auch akzentuiert der Rat Suchende alleine.

Neben diese beiden funktionalen Kategorien haben wir als eine prozessdynamische Kategorie die des »Verfahrensangebots« gestellt. Damit wollten wir abbilden, von wem welche Vorschläge zu bestimmten Verfahrensweisen im Laufe des Gesprächs gemacht werden (z. B. Vorschlag, etwas zu erzählen, einen Antrag auszufüllen, einen Dritten anzurufen etc.).

Wir gehen davon aus, dass eine Auflistung und Addierung der Verfahrensvorschläge Aufschluss über die Symmetrie bzw. Asymmetrie eines Beratungsgesprächs gibt.

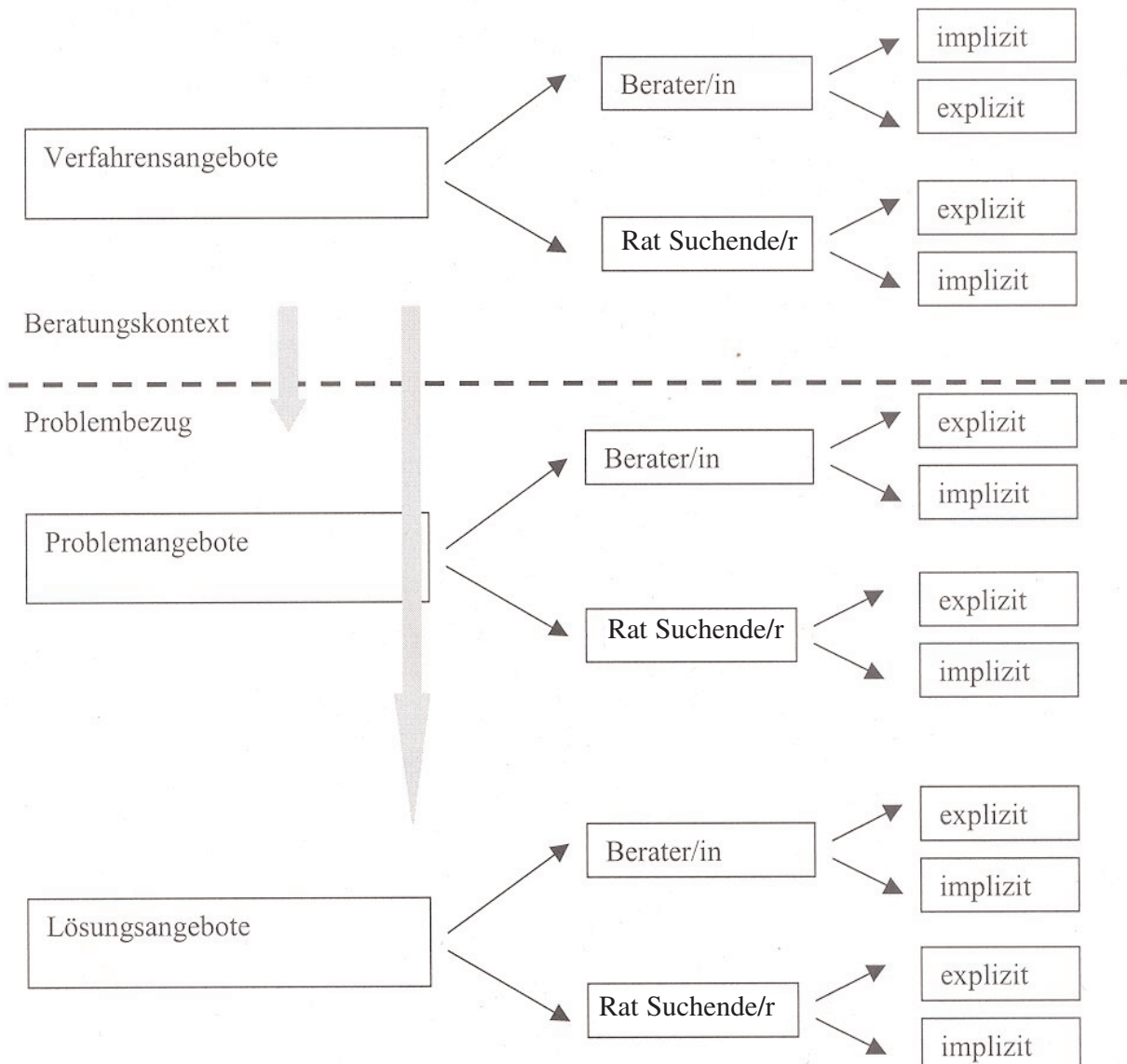
In analoger Weise erwarten wir, dass sich eine diffuse Problemorientierung in einer gewissen Varianz und Vielzahl von Problemangeboten niederschlagen wird. Beide Begriffe sind somit zur Opera-

tionalisierung der Strukturelemente »Problembezug« und »Asymmetrie« notwendig.

Alle drei Kategorien, Problem-, Lösungs- und Verfahrensangebote können dann noch danach unterschieden werden, ob sie im Gespräch explizit oder implizit auftauchen und vom Berater oder Rat Suchenden ausgehen. Wir lehnen uns damit an die Vorgehensweise an, die Silbereisen u. a. bei der Untersuchung von Sachbearbeiter-Klient-Interaktionen auf Sozialämtern angewandt haben (BMJFG 1985).

Schematisch dargestellt sieht das Analysekonzept folgendermaßen aus (Übersicht 4.3):

Übersicht 4-3: Analysekonzept für Beratungsgespräche



## 4 Analysekonzepte für Beratungsgespräche

Die Analyse von Beratungsgesprächen ist durch die Identifikation von funktionalen und prozessdynamischen Gesprächselementen nicht abgeschlossen. So kann es sinnvoll sein zu untersuchen, mittels welcher Standardsequenzen Problemangebote ausgedrückt werden (z.B. durch »Problemanmeldung« oder im Zuge einer »Problemnachfrage« oder auch im Rahmen einer »Aussprache«). Eine solche Detailanalyse ist jedoch inhaltlich aufwändig und wurde von uns nicht nur aus Zeitgründen unterlassen. Wir wollten nämlich ein Instrument zur Analyse von Beratungsgesprächen entwickeln und erproben, das auch von Beraterinnen und Beratern für die Selbstevaluation eingesetzt werden kann. Wir ließen uns dabei von dem Gedanken leiten, dass die Transkription von akustisch mitgeschnittenen Gesprächen nicht übermäßig hohe zeitliche Anforderungen stellt und eine wissenschaftlich orientierte Auswertung mit Hilfe eines inhaltlich auf zentrale Beratungsprobleme fokussierten und einfach zu handhabenden Instruments von Praktikern genutzt werden könnte, um sich den Ablauf von Beratungen und ihre eigene Gesprächsführung selbstreflexiv vor Augen zu führen.

### 4.3.2 Das Verfahren der Typenbildung

An dieser Stelle können wir nicht ausführlich auf das Verfahren der sozialwissenschaftlichen Typenbildung eingehen (vgl. hierzu Kelle/Kluge 1999). Zur Erläuterung unserer Vorgehensweise seien hier nur dessen Konturen benannt: Voraussetzung jeder Typenbildung ist die ausführliche und prägnante Analyse von Einzelfällen (Interviews, Gesprächen etc.). Diese Einzelfälle werden unter einer gemeinsamen Perspektive oder Fragestellung miteinander verglichen. Orientierungsmarken des Vergleichs sind Gemeinsamkeiten und Differenzen. Hiernach werden die einzelnen Fälle nach Maßgabe ihrer »Ähnlichkeit« einander zugeordnet. Aus Einzelfällen werden damit »Merkmalsklassen« oder kurz: Typen im Kontext einer nach bestimmten Kategorien konstruierten Typologie. »Grundsätzlich ist also jede Typologie das Ergebnis eines Gruppierungsprozesses, bei dem der Objektbereich anhand eines oder mehrerer Merkmale in Gruppen bzw. Typen eingeteilt wird.« (Kelle, Kluge 1999: 77 ff.) Dazu müssen Kategorien bzw. Subkategorien gebildet worden sein (vgl. ebd.).

Hier finden wir erneut einen die Empirie strukturierenden Eingriff sozialwissenschaftlicher Theoriebildung. Denn es geht darum, Kategorien in Bezug auf die Fragestellung, die den Forschungsprozess anleitet, zu entwickeln, Kategorien somit, die nicht bruchlos in empirische Beschreibungen übergeführt werden können, die vielmehr »operationalisiert« werden müssen, zumindest aber operationalisierbar sind. Der Prozess theoriegeleiteter Typenbildung darf niemals mit einer irgendwie gearteten »Eigenstrukturierung« des Materials verwechselt werden. Die Typenbildung ist ein kreativ-konstruktiver Prozess, in dem Begriffe und empirisches Material zueinander in Bezug gesetzt werden. Dabei hängt es von der Sorgfalt der Begriffsbildung und der Ergiebigkeit des Materials ab, ob eine Typologie erkenntnisleitend werden kann oder nicht. Kelle/Kluge schreiben hierzu. »In der Regel sollte also die Analyse qualitativen Datenmaterials mit empirisch nur wenig gehaltvollen, allgemeinen und abstrakten Konzepten beginnen, die im Laufe der Auswertung gewissermaßen empirisch aufgefüllt werden.« (Ebd.)

Dies hat seinen Sinn darin, dass abstrakte Begriffe klar voneinander abgegrenzt werden sollten (Sorgfalt der Begriffsbildung) und jedes heuristische Konzept eine Kombination solcher abgegrenzten, aber in sich konsistenten Begriffe enthalten sollte. Im zweiten Schritt muss es dann allerdings gelingen, diese Begriffe empirisch »aufzufüllen« (Ergiebigkeit des Materials), und zwar mit hohem

Respekt vor dem Eigensinn des empirischen Materials: Stimmen Begriffe und Material nicht überein, darf hierfür nicht umstandslos die Qualität des Materials verantwortlich gemacht werden: vielleicht war schlicht der Begriff unzureichend. Deshalb gilt für Typologien auch die Grundregel, dass jeder einzelne Fall eindeutig verortet werden muss, notfalls durch Bildung einer Unterkategorie. Auf diese Weise wird der »Merkmalsraum« der Kategorien aufgespannt und mit dem »Raum« der nach Maßgabe der Fragestellung strukturierten empirischen Phänomene zur Deckung gebracht.

Hierzu ist es notwendig:

- Kategorien und Subkategorien präzise zu definieren;
- jeden Einzelfall bezogen auf seine konkreten Merkmalsausprägungen zu untersuchen und
- die theoretisch möglichen sowie empirisch vorfindlichen Merkmalskombinationen zu identifizieren und die einzelnen Fälle, die zu jedem Typus gehören, zuzuordnen (Kelle, Kluge 1999: 80).

In unserem Fall entwickelten wir aus den in Kapitel 3 dargestellten theoretischen Erwägungen heraus ein Kategorienschema, das es erlaubt, Beratungsgespräche nach den Kategorien »Problembezug«, »Ausprägung des Entscheidungsrechts« und »Ressourcenzugang« zu unterscheiden. Zwei von den drei Kategorien wurden in Unterabschnitt 3.3 als Kernelemente von Beratung identifiziert, die dritte Kategorie (Ressourcenzugang) reflektiert direkt Settingbedingungen (vgl. 3.3.3 und Kapitel 9). Der »Merkmalsraum« weist damit deutliche Analogien zum Raum der begrifflich identifizierten identitätsstiftenden Grundelemente von »Beratung« auf.

Aus diesen drei Merkmalen wurde eine Matrix aller Merkmalskombinationen entwickelt. Rein kombinatorisch ergaben sich acht Möglichkeiten, die drei Kategorien im Hinblick auf konkrete Ausprägungen zu kombinieren. Davon schieden drei Möglichkeiten aus logischen oder empirischen Gründen aus.

Die fünf verbleibenden Merkmalskombinationen (=Typen) werden in Abschnitt 6 ausführlich beschrieben. Dabei folgt auf eine allgemeine Beschreibung des Typs jeweils die pointierte Skizze eines Falles, der die Merkmalsausprägung (den Typus) u.E. am besten verkörpert und damit veranschaulicht. Hiervon werden verschiedene andere Fälle abgesetzt, die aus unterschiedlichen Gründen vom »Idealfall« abweichen.

Diese, wie vermutlich deutlich wird, durch die Fragestellung deutlich strukturierte Aufbereitung des empirischen Materials dient nicht zuletzt der Generierung weiterer Fragestellungen: »Das Zusammentreffen bestimmter Merkmalskombinationen stellt also oft die Grundlage für die Suche nach inneren »Sinnzusammenhängen« dar.« (Kelle, Kluge 1999: 80.)

Denn auf der Basis des Vergleichs solcherart »konstruierter« Typen können weiterführende Fragestellungen entwickelt werden, die ansonsten u. U. nie aufgetreten wären. Die Darstellung der Typologie in Abschnitt 6 kann als eine Überprüfung dieses Arguments angesehen werden.

## 5 Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen

### 5.1

#### Beratungsarbeit als Untersuchungsgegenstand

Beratung findet als eine grundlegende Handlungsform der Einzelfallhilfe in einer Vielzahl von Arbeitsfeldern und Einrichtungen der sozialen Arbeit statt. Ist das »Themen- und Aufgabenspektrum sozialpädagogischer Beratung prinzipiell nicht begrenzt« (Galuske 1998: 156), so wird sie tatsächlich in verschiedenen spezialisierten Formen angeboten, die auf die Bedarfe bestimmter Adressatengruppen oder auf die Bearbeitung bestimmter Problembereiche ausgerichtet sind. Dem Auftrag an die Träger wie an die wissenschaftliche Begleitung im Modellprojekt »Sozialbüros« lag die Annahme zu Grunde, dass Menschen in prekären materiellen Lebenslagen ein besonderes Beratungsangebot brauchen. Diese Besonderheiten zu bestimmen, sollte zur Qualifizierung der Sozialhilfe als sozialer Dienstleistung beitragen: »Ziel des Modellprojektes ist die Erprobung und Untersuchung neuer Formen individueller Beratungsarbeit, um Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen durch Kontaktaufnahme, Beratung, persönliche Hilfe und Unterstützung bei der Überwindung ihrer Notlagen zu helfen.« (MAGS 1996.)

In diesem Kapitel sollen anhand der Ergebnisse der Falldokumentation, die in den Sozialbüros ein Jahr lang zur Dokumentation der Einzelfallarbeit verwendet wurde (vgl. Kapitel 2), gemeinsame fachliche Problemstellungen der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen bestimmt werden. Damit wird umrissen, worin das besondere Profil von Sozialberatung als einer neuen sozialen Dienstleistung bestehen könnte. Erst auf dieser Grundlage lassen sich anschließend (in Kapitel 6) die typischen Unterschiede bewerten, die sich bei der Beobachtung von Beratungsgesprächen in verschiedenen Sozialbüros zeigten.

Wertet man die Beratungsarbeit im Modellprojekt unter der Fragestellung aus, was diese gegenüber anderen Beratungsangeboten auszeichnet, so ergibt sich eine doppelte Schwierigkeit. Einerseits zeigen sich im Beratungsgeschehen erhebliche Unterschiede zwischen den Sozialbüros; diese werfen die Frage auf, ob die gemeinsamen Förderbedingungen der Modellphase tatsächlich bereits ein einheitliches Arbeitsfeld begründeten, das sich von anderen Formen sozialer Arbeit abgrenzen lässt. Zugleich mangelt es an vergleichbaren empirischen Untersuchungen für andere Beratungsangebote in der sozialen Arbeit<sup>25</sup>, die erst Aufschluss darüber geben könnten, ob die Gemeinsamkeiten, welche sich in der Arbeit der Sozialbüros hinsichtlich des beratenen Personenkreises, des Problembezugs und des Beratungsgeschehens ergeben, tatsächlich typische Unterscheidungsmerkmale zu anderen Beratungen darstellen.

Art und Umfang der Leistungen, die sich am Beratungsauftrag des Modellprojekts orientierten, waren nicht bereits durch eine gefestigte örtliche Praxis und eigene fachliche Konventionen näher bestimmt. Was im Rahmen des Modellprojekts geleistet wurde und nun diesem Bericht als Sozialberatung bezeichnet wird, hat noch keinen etablierten Ort im örtlichen Hilfesystem. Es gibt daher auch keine allgemein anerkannten Regeln, die eine Einrichtung zu beachten hätte, um ihre Arbeit als Sozialberatung im Sinne dieses Berichts bezeichnen zu können. Die Förderrichtlinien des Modellprojekts sollten gerade ermöglichen, Beratungsangebote in unterschiedlicher Trägerschaft und konzeptioneller Ausrichtung zu erproben. Dabei wurden an drei Modellstandorten (Bielefeld, Hamm, Rheine) örtlich neuartige Beratungsangebote geschaffen. An vier weiteren Standor-

<sup>25</sup> Eine der wenigen Ausnahmen bildet die Auswertung der Statistik der Erziehungsberatung durch Menne (1997).

ten (Kleve, Köln, Mönchengladbach, Münster) wurde das Modellprojekt genutzt, um bestehende Beratungsangebote quantitativ auszuweiten und experimentell weiterzuentwickeln. An einem Standort (Kleve) wurden darüber hinaus unterschiedlich zugeschnittene Angebote der Sozialberatung in einer neuartigen Verbundstruktur vernetzt. Die Einzelfallarbeit, die im Modellprojekt stattfand, reichte von der Sozialhilfesachbearbeitung über die Beratung zu spezifischen Problembezügen (z. B. Leistungsberatung, Wohnungssprechstunde, Arbeitsvermittlung) bis hin zu thematisch offenen Beratungen und Hilfeplanverfahren.

Gemeinsamkeiten, die sich in der Beratungsarbeit so unterschiedlicher Einrichtungen ergeben, können als Hinweis auf typische Beratungsbedarfe in prekären materiellen Lebenslagen gelten. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass die dokumentierte Beratungsarbeit keine »objektiven« Bedarfsinformationen liefert. Vielmehr können die Probleme und Bedürfnisse der Adressaten von den Fachkräften der sozialen Arbeit stets nur »stellvertretend« gedeutet werden. Welche Beratung zu Stande kommt, ist nicht unabhängig von den jeweiligen Angeboten der Sozialbüros. Die geleistete Arbeit spiegelt daher immer auch diese »stellvertretenden Deutungen« des Bedarfs zurück, die den unterschiedlichen Beratungskonzepten der Sozialbüros zu Grunde lagen.

Diese Überlegung ist von besonderer Bedeutung bei der Bewertung der Unterschiede, die sich zwischen der Beratungsarbeit der öffentlichen und der freien Träger zeigten. Bei den beiden Sozialbüros in öffentlicher Trägerschaft (Köln und Mönchengladbach) gehörte die Beratung zum örtlichen Verfahren der Sozialhilfegebarung. Wer wie lange und wozu beraten wurde, hing damit in erster Instanz von Entscheidungen der beteiligten Fachkräfte und von den Verfahrensregeln des Hilfesystems ab. Weichen die Fallstatistiken dieser Einrichtungen nach der soziodemographischen Zusammensetzung der Rat Suchenden, nach Dauer und Inhalten der Beratung von denen der anderen Sozialbüros ab, so dürften sich hierin nicht so sehr anders gelagerte Beratungsbedarfe abbilden als vielmehr die Effekte eines institutionell gesteuerten Beratungszugangs und Beratungsverlaufs (vgl. hierzu Tab. 2-24 in Kapitel 2). Nur dort, wo die Rat Suchenden ohne förmliches Verfahren und aus eigener Initiative Kontakt mit der Beratungseinrichtung aufnahmen, lassen sich die Ergebnisse der Fallstatistik als Summe ihrer Einzelentscheidungen interpretieren, die allerdings vom Leistungsprofil und von den Angeboten der Sozialbüros beeinflusst sind. Gemeinsamkeiten im Beratungsgeschehen jener Einrichtungen mit informellem bzw. spontanem Beratungszugang können eher als Indikatoren für typische Beratungsbedarfe gewertet werden. Sie werden daher im Folgenden auch dann als gemeinsame Problemstellungen der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen erörtert, wenn die Fallstatistik der öffentlichen Träger hierzu abweichende Ergebnisse aufweist.

### 5.2

#### Problemorientiertes Beratungsangebot für viele Personengruppen

In der neueren Armuts- und Lebenslagenforschung besteht Konsens darüber, dass materielle Risiken und Lebenslagen, die von Armut und Unterversorgung geprägt sind, nicht auf einzelne eng umrissene »Risikogruppen« begrenzt bleiben und dass sich das Armutspotenzial aus einer Reihe soziodemographisch unterschiedener Teilgruppen



## 5 Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen

zusammensetzt (zusammenfassend: Leisering 1997; Voges, Weber 1997; Leibfried, u.a. 1995). Diesem Befund, der oft schlagwortartig als »Entgrenzung« und »Pluralisierung« von Armut bezeichnet wird, stehen jedoch derzeit Beratungsangebote zu materiellen Problemen entgegen, die an die Inanspruchnahme einzelner sozialer Hilfen gekoppelt oder ganz bestimmten Personengruppen vorbehalten sind.

Im Gegensatz zu dieser Fragmentierung nach Leistungsarten oder Zielgruppen wurde Sozialberatung im Rahmen des Modellprojekts vorrangig problemorientiert angeboten. Der Beratungsauftrag erstreckte sich generell auf soziale und wirtschaftliche Notlagen, bei denen der Einsatz von Hilfe zum Lebensunterhalt in Frage kommt (MAGS 1996: 3) und war nicht durch Nennung bestimmter Anspruchsvoraussetzungen oder Fallgruppen eingeschränkt. Neuartig war diese grundsätzliche Offenheit des Beratungsangebots für alle Fragen der materiellen Existenzsicherung, auch wenn die öffentlichen Träger eine Spezialisierung durch Zugangsregeln anstreben oder Sozialbüros Rat Suchende mit bestimmten Problemkonstellationen besonders ansprechen. Vorgaben der Träger zum räumlichen Einzugsbereich wurden von den Rat Suchenden in beträchtlichem Umfang korrigiert. So verzeichneten die beiden stadtteilorientierten Beratungsstellen Bielefeld und Hamm erheblichen Zulauf aus anderen Stadtteilen. Die stadtweit ausgerichteten Angebote der Sozialbüros Rheine und Münster wurden noch zu gut einem Zehntel von Personen aus dem Umland wahrgenommen. (Vgl. hierzu Tabellen 2-22 und 2-23 in Kapitel 2.) Daher bildete sich im Fallbestand der Sozialbüros in erheblichem Maße die soziale Vielfalt des örtlichen Armutspotenzials ab. Die Fachkräfte mussten verschiedenartigen Beratungsbedarfen und Fallkonstellationen gerecht werden.

Bei allen Unterschieden in der Zusammensetzung des Fallbestands der verschiedenen Sozialbüros lässt sich als Ergebnis des Modellprojekts festhalten, dass von diesem gering spezialisierten Beratungsangebot zu Fragen materieller Existenzsicherung schwerpunktmäßig Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit (bei z. T. erheblichen Aussiedleranteilen) aus den ökonomisch aktivsten Altersgruppen (25 bis unter 45 Jahre sowie 15 bis unter 25 Jahre) Gebrauch machen. Von den wichtigsten Fallgruppen im Sozialhilfebezug sind allein erziehende Frauen, allein lebende Männer und Paare mit Kindern überrepräsentiert. Der Anteil nichtdeutscher Rat Suchender entspricht in etwa ihrem zahlenmäßigen Gewicht im Sozialhilfebezug, wobei die Nationalitäten der alten Arbeitsmigration (ehemalige Anwerbestaaten) dominierten. (Vgl. hierzu Tabellen 2-3 bis 2-6 in Kapitel 2.) Soweit der Bildungsstatus des beratenen Personenkreises bekannt wurde, ist er häufig prekär (kein Hauptschulabschluss, Hauptschulabschluss, kein Berufsbildungsabschluss, aber an zwei Standorten stellen gut qualifizierte Rat Suchende einen erheblichen Teil des Fallbestands (vgl. Tabelle 2-17).

Gemeinsam war diesen verschiedenen Nutzergruppen jedoch die Zugehörigkeit zum örtlichen Armutspotenzial.

- Die große Mehrzahl der Beratenen (71,9 %) lebt zum Zeitpunkt der Beratung ausschließlich von Sozialtransfers. Hilfe zum Lebensunterhalt beziehen drei von vier Rat Suchenden (73,5 %). Darüber hinaus beraten die freien Träger in erheblichem Umfang auch solche Personen zu Sozialhilfeleistungen, die aktuell keine Sozialhilfe beziehen. Dieses »HLU-Potenzial« macht insgesamt 15,4 % des Fallbestands aus, jedoch zwischen 14,2 % und 41,4 % aller Fälle bei freien Trägern. (Vgl. hierzu Tabellen 2-12, 2-14, 2-15 in Kapitel 2.)

- Erwerbseinkommen tragen nur in geringem Umfang zur Existenzsicherung der Rat Suchenden bei; nur knapp ein Viertel der Rat Suchenden ist erwerbstätig. Dabei bilden versicherungspflichtige Normalarbeitsverhältnisse (Vollzeit ohne Befristung) die Ausnahme, geringfügige Beschäftigung ist häufig.
- Die beratenen Nichterwerbstätigen sind zu etwa zwei Dritteln erwerbslos. Ihr Beratungsbedarf bringt auch zum Ausdruck, dass die Leistungen der Arbeitsämter nicht alle Erwerbslosengruppen gleichermaßen erreichen. Die Sozialberatung suchen demnach vor allem Personen auf, die nur geringe oder keine Ansprüche an die Arbeitslosenversicherung haben und denen die Instrumente des SGB III zur Förderung der Arbeitsmarktintegration nur noch eingeschränkt oder gar nicht zur Verfügung stehen. Lohnersatzleistungen nach SGB III tragen nur in 18,8 % aller Fälle zum Lebensunterhalt bei. Die örtlichen Arbeitsämter werden nur relativ selten als Fallbeteiligte dokumentiert, an sie werden Rat Suchende auch nur selten weiter verwiesen.
- Ein Drittel der nicht erwerbstätigen Rat Suchenden zählt zum Zeitpunkt der Beratung nicht zum Erwerbspersonenpotenzial; hierbei handelt es sich um allein erziehende Frauen, ältere und gesundheitlich Beeinträchtigte, junge Erwachsene in Ausbildung. (Vgl. hierzu Tabelle 2-19 in Kapitel 2.)
- 13,4 % der Beratenen suchen eine Wohnung; 6,1 % sind akut wohnungslos, 5,5 % droht Wohnungsverlust (vgl. Tabelle 2-18 in Kapitel 2).

Nach den Erfahrungen des Modellprojekts kann geschätzt werden, dass bis zu zwei Fünfteln aller HLU-Bedarfsgemeinschaften ein gering spezialisiertes, relativ wohnortnahes, niederschwelliges Beratungsangebot ohne förmliche Zugangsregelung in Anspruch nehmen würden.

### 5.3 Punktueller, wiederkehrender und kontinuierlicher Beratungsbedarf

Beratungsbedarf in prekären materiellen Lagen scheint sich in zwei verschiedenen zeitlichen Mustern zu äußern (vgl. hierzu Tabellen 2-28 und 2-29 in Kapitel 2).

- Ein Großteil der Rat Suchenden nimmt Unterstützungsangebote kurzfristig und punktuell in Anspruch. So kommen zwei Fünftel der Rat Suchenden (38,6 %) nur zu einem einzigen Gespräch, bei weiteren zwei Fünfteln (39,3 %) bleibt die Beratung auf zwei bis vier persönliche Kontakte beschränkt. Bei 60,2 % der gegen Ende der Modellphase abgeschlossenen (»inaktiven«) Fälle hat die Fallbearbeitung nur bis zu zwei Monate gedauert.
- In einer erheblichen Minderheit von Fällen (22,1 %) kommt eine längerfristige Beratungsbeziehung mit fünf und mehr persönlichen Gesprächen zu Stande. In 11,6 % der Fälle dauert die Bearbeitung länger als sechs Monate, in weiteren 14,1 % länger als ein Jahr. In der längerfristigen Beratungsarbeit sind zwei Fallgruppen zu unterscheiden: Personen, die in größeren zeitlichen Abständen immer wieder punktuellen Beratungsbedarf anmelden (»Wiederauftritte«), und Personen mit kontinuierlichem Beratungsbedarf. Je länger ein Beratungsangebot besteht, desto häufiger werden solche »Wiederauftritte«.

## 5 Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen

»Kurzfristige« Beratungen und »Wiederauftritte« können ähnliche Probleme zum Gegenstand haben. Fehlt es am Lebensnotwendigen, so geraten die Betroffenen in akute Krisensituationen, die sofortiges Handeln und rasche Hilfe erforderlich machen. Armut und Unterversorgung bildet aber nicht immer eine dauerhafte, sondern vielfach eine periodisch wiederkehrende Lebenslage. Charakteristisch für den damit verbundenen punktuellen Beratungsbedarf ist auch, dass die Beratung nicht förmlich beendet wird. Nur in 16,4 % der Fälle können die Beraterinnen und Berater Angaben zur Beendigung der Beratung machen.

Längerfristige Beratungsbeziehungen sind gleichwohl für die Beratungspraxis so erheblich, dass das Angebot für punktuelle und langfristige Beratungen gleichermaßen offen sein muss. Überwiegen bei Auswertung des Fallbestands die kurzfristigen und begrenzten Kontakte, so wird die aktuelle Einzelfallarbeit für die beratenden Fachkräfte stärker von den länger dauernden Beratungsfällen geprägt. Betrachtet man das Beratungsgeschehen im vorletzten Monat der Modellphase, so kamen auf zwei Erstberatungen fünf Folgegespräche mit Personen, die bereits in Beratung waren (vgl. Tabelle 2-27). Ein knappes Fünftel (18,7 %) der Personen, mit denen die Fachkräfte zu diesem Zeitpunkt befasst waren (»aktive Fälle«) befand sich bereits länger als sechs Monate in Beratung, ein weiteres gutes Fünftel (22,9 %) länger als ein Jahr (vgl. Tabelle 2-29).

Die beschriebenen zeitlichen Muster der Sozialberatung haben Auswirkungen auf die Strategien der Gesprächsführung. »Anamnese«, »Diagnose« und »Behandlung«, die in der Methodik der sozialen Arbeit üblicherweise als aufeinander folgende Handlungsschritte der Einzelfallhilfe vorgestellt werden (Galuske 1998: 73), müssen oft während eines einzigen Beratungskontakts stattfinden. Im Erstgespräch ist häufig unklar, ob es bei einer Kurzberatung bleibt oder ob die Rat Suchenden ein zweites Mal kommen und sich somit eine längerfristige Beratungsoption offen halten. Das Erstgespräch muss daher auch als Einzelkontakt ein akutes Problem lösen können oder einen bestimmten praktischen Nutzen stiften. Dieser »Erfolgszwang« führt zu einer relativ raschen »kleinteiligen« Strukturierung und Hierarchisierung der »angebotenen« Probleme. Ein Gespräch hat zeitliche Grenzen, und nicht jedes Problem muss sofort gelöst werden. Folgegespräche zeigen dann oft ein anderes Muster: Zu den Problemen, die als Beratungsthema eingeführt sind, wird der aktuelle Sachstand erörtert; gleichzeitig wird der Problembezug der Beratung durch Aufnahme neuer Themen erweitert. Dabei können Phasen der Datensammlung, Interpretation, Entwicklung von Handlungsoptionen und Stellungnahme rasch aufeinander folgen. Eine »Anamnese« oder »Fachdiagnostik« entsteht so iterativ und über mehrere Folgegespräche verteilt. Wie umfassend Datensammlung und Anamnese geraten, hängt von Vereinbarungen zwischen Beratenden und Rat Suchenden über die zu bearbeitenden Probleme und über Beratungsziele ab.

### 5.4

#### Materielle Lage als thematischer Schwerpunkt

Bei aller thematischen Ausdifferenzierung der Beratungsarbeit ist für den Problembezug der hier untersuchten Sozialberatung zweierlei kennzeichnend (vgl. hierzu Tabelle 2-30 in Kapitel 2):

- Die Beratung ist konzeptionell auf Fragen der materiellen Existenzsicherung (einschließlich der Arbeitsmarktintegration) ausgerichtet.

- Sie ist zugleich grundsätzlich offen für die Thematisierung anderer psychosozialer Probleme.

Auf Grund dieses thematischen Profils erweist sich die Bezeichnung Sozialhilfeberatung für das Beratungsgeschehen im Modellprojekt als zu eng. Auch wenn die Sozialbüros in ihrer Arbeit unterschiedliche Schwerpunkte setzten, ist der geringe Spezialisierungsgrad des Beratungsangebots für den Bereich der materiellen Sicherung neuartig.

In 90 % der Fälle werden Einkommensprobleme zum Gegenstand von Beratung und Unterstützung. Fast immer (in 86,8 % der Fälle) geht es dabei um Fragen der Sozialhilfe; hierzu gehören z.B. die Beratung vor Inanspruchnahme von Sozialhilfe, Verfahrensfragen bei der Antragstellung und konfliktreiche Fragen der Bedarfsbemessung (Angemessenheit der Unterkunft, einmalige Beihilfen; vgl. hierzu Tabelle 2-31). Zusammen mit Leistungen nach SGB III (21,8 %) und anderen Geldleistungen (34,7 %) bilden Sozialtransfers den gewichtigsten Beratungsgegenstand. Hinzu kommen in einer erheblichen Minderheit von 11,3 % der Beratungsfälle (bei starken Unterschieden je nach Angebot der Sozialbüros) die Schuldenprobleme der Rat Suchenden. Auch wo Rechtsfragen zu Beratungsinhalten werden, stehen sie vorwiegend im Zusammenhang mit dem Bezug von Sozialleistungen (Sozialhilferecht, Widerspruch gegen Bescheide) sowie mit Schulden und Forderungen (Unterhaltsrecht, Mietrecht und Vertragsrecht).

Erwerbsarbeit bildet mit durchschnittlich 72,8 % der Nennungen den zweiten dominanten Beratungsinhalt, wobei das Gewicht dieses Themas bei den öffentlichen Trägern fast dem der Sozialhilfefragen entspricht, während der Anteil der Nennungen bei den freien Trägern stärker streut. Vor allem wurden Rat Suchende bei der Arbeitssuche und bei Bewerbungen sowie beim Zugang zu Maßnahmen der Arbeits- bzw. Ausbildungsfördermaßnahmen unterstützt.

Fragen der Wohnungsversorgung wurden in drei von fünf Fällen zu einem Thema der Sozialberatung, wenn auch mit erheblichen Unterschieden zwischen den Sozialbüros, die von der Bedeutung von Wohnhilfen im Gesamtangebot der Einrichtung abhängen. Dabei stand die Unterstützung bei der Wohnungssuche im Mittelpunkt.

Zu einem neuartigen Angebot wurde die im Modellprojekt erprobte Sozialberatung nicht allein durch die bewusste Orientierung auf Fragen der materiellen Sicherung, sondern auch durch den Versuch, Beratungskompetenz zu allen relevanten Leistungsbereichen aus einer Hand anzubieten. Die Auswertung der dokumentierten Beratungsinhalte bestätigt die Annahme, dass das System sozialer Sicherung durch seine Komplexität, den erreichten Grad der Verrechtlichung bei mangelnder Harmonisierung der Anspruchsvoraussetzungen unterschiedlicher Leistungsträger einen zusätzlichen »sozialstaatlichen« Beratungsbedarf auslöst. Die Kombinationen von Einkommensarten (häufig: HLU und Leistungen für Kinder, HLU und Leistungen nach SGB III; vgl. hierzu Tab. 2-12) werfen eine Vielzahl leistungsrechtlicher Fragen auf, zu welchen die Betroffenen durch einen Beratungsanspruch gegenüber einzelnen Leistungsträgern (wie ihn § 14 SGB I festlegt) keine ausreichende Orientierung erhalten können.

Sozialberatung blieb jedoch in ihrem Problembezug häufig nicht auf diese Fragen der materiellen Existenzsicherung beschränkt. In zwei Fünfteln (41,5 %) der Beratungen wurden »besondere Lebenslagen« bekannt; in 12,8 % eine komplexe persönliche Problematik (drei und mehr solcher Einträge). Auch wenn persönliche und fami-

## 5 Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen

liäre Probleme sowie gesundheitliche und psychosoziale Belastungen nur in wenigen Fällen den Anlass zur Beratung gaben, wurden sie doch jeweils in jedem fünften Fall (23,6 % bzw. 22,2 % der Nennungen) behandelt, so dass sie gleichfalls zum inhaltlichen Profil der Sozialhilfeberatung gehören.

Drei Fünftel der Beratungen bleiben thematisch auf einen oder zwei Problembereiche begrenzt. Je ein Fünftel der Beratungsfälle waren dagegen von mittlerer Komplexität (d.h. sie berührten drei Problembereiche) oder thematisch hoch komplex (vier Problembereiche und mehr). (Vgl. hierzu Tabelle 2-33 in Kapitel 2.) Dabei nimmt die inhaltliche Komplexität der Einzelfallarbeits erwartungsgemäß mit der Zahl der Gesprächskontakte zu: Schuldenprobleme, persönliche und gesundheitliche Fragen werden erst in längeren Beratungsbeziehungen thematisiert.

### 5.5 Beratung und praktische Hilfeleistung

Trotz des hohen Anteils kurzer, punktueller Kontakte ist die Einzelfallarbeits in der Sozialberatung sehr komplex. Auch wenn das Gespräch mit den Rat Suchenden den Mittelpunkt der Arbeit bildet, bleibt Sozialberatung in prekären materiellen Lagen weniger hierauf zentriert als andere Formen sozialpädagogischer Beratung. Dies hängt mit der besonderen Natur der verhandelten Probleme zusammen. Sind materielle Grundbedürfnisse nicht angemessen gesichert, so hat die Beseitigung des Problems, d.h. die praktische Veränderung der Unterversorgungslage, als Ziel der Hilfe Vorrang gegenüber der rein kommunikativen Unterstützung der Rat Suchenden bei der Deutung und Bewältigung ihrer Situation. (Zur Unterscheidung vgl. Gerth u.a. 1999: 65.) Solche Notlagen erfordern neben Beratung meist auch stärker gegenstandsbezogene Handlungsformen (Hilfeleistung und Anleitung), die materielle Ressourcen der Problemlösung erschließen helfen.

Kommunikative Beratungsleistungen im engeren Sinne (Klärung von Leistungsansprüchen, Verfahren und Zuständigkeiten, Erläuterung von Bescheiden, Erörterung psychosozialer Probleme, Klärungen mit anderen Fallbeteiligten) bilden mit 83,1 % die häufigste Handlungsform in der Sozialberatung; jedoch umfasst sie neben dieser Kernleistung in erheblichem Umfang andere Handlungsformen. (Zur Unterscheidung von Handlungsformen vgl. Unterabschnitt 3.2, zu ihren Häufigkeiten im Modellprojekt Tabelle 2-36 in Kapitel 2.) In je zwei Dritteln der Fälle wird Beratung mit Informationsleistungen und mit praktischen Hilfen (vor allem Vermittlungsleistungen und Kontaktaufnahme mit Dritten) verbunden, in zwei Fünfteln der Fälle mit Anleitung (vor allem Hilfe bei Bewerbungen und Schriftverkehr sowie Begleitung zu anderen Stellen). (Vgl. Tabelle 2-37 in Kapitel 2.) Etwa ein Drittel der Fälle erfordern eine komplexe Bearbeitung, die vier und mehr verschiedene Handlungsformen umfasst.

Wie die thematische Komplexität, so nimmt erwartungsgemäß auch die »Leistungstiefe« der Sozialberatung mit längeren Beratungsbeziehungen zu. Jedoch zeichnet sich die beschriebene Komplexität der Leistung bereits bei kurzen Kontakten ab. So werden Hilfeleistungen mit 52,1 % der Nennungen auch in der Mehrheit der Fälle erbracht, in denen es bei einem persönlichen Gespräch bleibt. Auch der Anteil von Anleitung ist mit 30,1 % in diesen Kurzberatungen erheblich. Bereits in 1/5 der Kurzberatungen werden andere Fallbeteiligte erfasst, und in fast der Hälfte dieser Fälle (47,8 %) werden Ziele eingetragen (vgl. hierzu unten).

### 5.6 Professionelle Einzelfallarbeits im Bereich materieller Sicherung

Mit der im Modellprojekt erprobten Sozialberatung wird der Versuch unternommen, Formen der sozialpädagogischen Einzelfallarbeits systematisch im Bereich der materiellen Sicherung einzusetzen. Während des Einsatzzeitraums der EDV-gestützten Falldokumentation fand ein Fünftel der Beratungen im Rahmen von Hilfeplanung bzw. Casemanagement statt. (Vgl. Tabelle 2-37 in Kapitel 2.) Der im Zusammenhang mit prekären materiellen Lebenslagen bislang nicht übliche Rückgriff auf solche Arbeitsformen verlangt eine veränderte Arbeitsorganisation bei Sozialhilfeträgern und anderen Instanzen der materiellen Existenzsicherung und entsprechende Absprachen im örtlichen Hilfesystem; Hilfeplanung bzw. Casemanagement kamen daher nur in drei Sozialbüros (Köln, Mönchengladbach, Hamm) in förmlich geregelten Verfahren zur Anwendung.

Grundlegende Bedeutung für die Professionalisierung des Beratungsangebots hat aber zunächst die Verabredung und Dokumentation von Beratungszielen. Sie wurde, nicht zuletzt auf Grund der Vorgaben der Falldokumentation, in allen Sozialbüros in erheblichem Umfang erprobt. Insgesamt werden in drei von fünf Fällen Ziele für die Beratung und Unterstützung erfasst, wobei die Zahl der Beratungen mit dokumentierten Zielen im Untersuchungszeitraum zunahm. In längeren und komplexeren Beratungsbeziehungen wird die Orientierung an Zielverabredungen zum fachlichen Standard. (Bei den Beratungsfällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten steigt der Anteil der Fälle mit Zielvereinbarungen auf vier Fünftel.) Allerdings zeigen die Ergebnisse der Falldokumentation noch große inhaltliche Unsicherheiten über die präzise Formulierung und Dokumentation von Beratungszielen; hier besteht ein intensiver Qualifizierungsbedarf.

### 5.7 Die Stellung »fachkundiger Dritter« im Hilfesystem

Auch wenn es nicht zu einer förmlichen Hilfeplanung oder zu Casemanagement kommt, bleibt Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen nicht auf die Interaktion zwischen beratenden Fachkräften und Rat Suchenden beschränkt. Auch diese »Beteiligungintensität« der Beratung erklärt sich aus dem vorherrschenden Problembezug. An der materiellen Sicherung sind in der Regel mehrere Akteure bzw. Leistungsträger beteiligt. Es ist gerade deren unabgestimmtes Handeln, das einen Großteil des Beratungs- und Unterstützungsbedarfs verursacht.

In einem Drittel der Fälle (32,3 %) werden andere Fallbeteiligte ins Beratungsgeschehen einbezogen. (Vgl. Tabelle 2-38 in Kapitel 2.) Im Rahmen der Beratungsleistungen im engeren Sinne geschieht dies vor allem in Form klärender Nachfragen (z.B. bei Leistungsträgern). Drei der häufigsten Formen praktischer Hilfeleistung erfolgen in Interaktion mit Dritten: Vermittlung an andere Stellen, Kontaktaufnahme mit anderen Fallbeteiligten und Intervention. (Beispiele für einige Standardsequenzen, die andere Fallbeteiligte einbeziehen, finden sich im Kapitel 7.) Eine häufige Form der Anleitung stellt die Begleitung zu anderen Stellen dar.

Die häufigsten fallbezogenen Kontakte kommen mit dem Sozialamt zu Stande. Als beteiligte Instanzen fallen darüber hinaus auch Maßnahmeträger im Bereich der Ausbildungs- und Arbeitsförde-

## 5 Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen

rung, andere soziale Dienste freier Träger, andere (spezialisierte) Beratungseinrichtungen (öffentlicher wie freier Träger) sowie der Unternehmenssektor (vor allem Wohnungsunternehmen und Gläubiger von privaten Schulden) ins Gewicht. Deutlich seltener sind Arbeitsverwaltung, ASD bzw. Jugendhilfe in die Fallbearbeitung einbezogen. (Vgl. Tabelle 2-44 in Kapitel 2.) Soweit Rat Suchende an andere Instanzen weiter vermittelt wurden, betrifft dies vorwiegend Träger von Maßnahme der Arbeits- bzw. Ausbildungsförderung, andere Einrichtungen und Beratungsstellen der sozialen Arbeit sowie spezialisierte Sozialbehörden.

Im Rahmen der Sozialberatung in prekären materiellen Lagen erhält der Begriff »Intervention« eine etwas andere Bedeutung als in der psychosozialen Fachliteratur (vgl. Hörmann, Nestmann 1988) üblich. Die Fachkräfte intervenieren nicht nur gegenüber den Rat Suchenden bzw. deren persönlichem Umfeld, sondern gegenüber professionellen Instanzen des Hilfesystems bzw. wirtschaftlichen Akteuren (Gläubigern, Vermietern, Arbeitgebern). Als »fachkundige Dritte« werden sie im Auftrag der Hilfe Suchenden und teilweise stellvertretend für diese in den Verfahren tätig, in denen einzelne Träger sozialer Leistungen Anspruchstatbestände prüfen und die Art und Höhe von Leistungen festsetzen. Anders als bei der Rechtsberatung hat dabei die juristische Bewertung des Handelns anderer Fallbeteiligter eher eine dienende Funktion; im Mittelpunkt der Sozialberatung stehen die Effekte und die Bedarfsgerechtigkeit sozialer Hilfen. Fachkräfte der Sozialberatung treffen auf Grund ihrer vermittelnden Stellung und ihrer Professionalität unter Umständen auf eine größere Auskunftsbereitschaft als Hilfe Suchende, die in eigener Sache handeln. Sie können in Konflikten moderierend und objektivierend wirken.

In dem Maße, wie Sozialberatung Rat Suchende bei der Inanspruchnahme sozialer Hilfen unterstützt, verändert sie das örtliche Hilfesystem. Wie die Erfahrungen des Modellprojekts zeigen, kann die fallbezogene Kooperation von sozialpädagogischen Fachkräften der Sozialbüros in freier Trägerschaft mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Sozialämter gelingen, wenn sie lange genug erprobt wird. Die Konsequenzen einer solchen Intervention »fachkundiger Dritter« gehen weit über eine bloße Wegweisungsfunktion im Hilfesystem hinaus. Kompetenz, Autonomiespielräume und Beteiligungsrechte der Hilfe Suchenden bei der Inanspruchnahme sozialer Leistungen in prekären materiellen Lagen werden gestärkt. An einer Stelle im Hilfesystem entstehen Rückmeldungen über Entscheidungen und Verhalten einer Vielzahl von Fallbeteiligten. Dies erhöht die Überprüfbarkeit, Bedarfsgenauigkeit und Flexibilität der Leistungsentscheidungen im Einzelfall. Die Summe der fallbezogenen Kontakte schafft eine örtliche »Fachöffentlichkeit«, die eine bessere Planung und Vernetzung sozialer Leistungen unterstützen kann.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

### 6.1

#### Zur Typisierung von Beratungsgesprächen

Beobachtet man verschiedene Gespräche im Rahmen der Sozialberatung, so stellt man eine Vielzahl von Unterschieden fest, die teils auf die verschiedenen institutionellen Settings, teils auf individuell oder vom Beratungsteam geprägte Beratungsstile, teils auf die jeweilige persönliche Problemkonstellation der Rat Suchenden zurückgehen. Welche dieser Unterschiede sind zufällig oder individuell, welche sind typisch und damit für eine Fachlichkeit von Sozialberatung oder für sozialpolitische Standards von Beratung bedeutsam?

Antworten auf diese Frage setzen eine begriffliche Klärung darüber voraus, in welchen Dimensionen sich Beratungsgespräche wesentlich unterscheiden können. Auf Grund der Beobachtung von Beratungsgesprächen im Modellprojekt wird im Folgenden eine Typologie der Sozialberatung vorgeschlagen. Beratungsgespräche werden dabei in dreierlei Hinsicht unterschieden:

- nach der Gestaltung des Problembezugs,
- nach der Gestaltung der Asymmetrie zwischen Fachkräften und Rat Suchenden,
- nach der Erschließung materieller Ressourcen.

Diese Bestimmungen werden im Folgenden zunächst begrifflich eingeführt und dann zur Typisierung der beobachteten Beratungsgespräche herangezogen.

##### 6.1.1 Diffuser und spezifischer Problembezug

Beratungsgespräche sind auf praktische Probleme des Rat Suchenden bezogen (vgl. 3.3). Was in der Beratung thematisiert werden kann, ist Gegenstand der Aushandlung zwischen Berater und Rat Suchendem. In institutionalisierter Beratung findet dieser Aushandlungsprozess in einem Setting statt, das der Thematisierung engere oder weitere Grenzen setzt.

Die beiden Pole des möglichen Themenkorridors von Sozialberatung lassen sich als »diffuser« und »spezifischer« Problembezug bezeichnen. Diese Begrifflichkeit geht auf Oevermann zurück, der systematisch zwischen »spezifischen« und »diffusen« Beziehungen unterscheidet, und diffuse Sozialbeziehungen dadurch gekennzeichnet sieht, dass sie offen für jedes Thema sind: »In diffusen Sozialbeziehungen trägt die Beweislast derjenige, der irgendein Thema aus der Beziehung ausschließen will, während umgekehrt in spezifischen Beziehungen derjenige, der ein Thema hinzufügen möchte, dies rechtfertigen muss. Das setzt natürlich voraus, dass zuvor eine Liste zulässiger bzw. vorgesehener Thematisierbarkeit schon »vereinbart« bzw. institutionalisiert ist« (Oevermann 1996, S. 110).

Diffus wäre demnach der Problembezug von Sozialberatung, wenn Thematisierungen aus mehreren (beliebig vielen) Problemfeldern im Sinne von Oevermann »zulässig« und die Beratungsthemen vielfältig sind. Den Ausschlag bei der Zuordnung gibt dabei nicht, wie viele Probleme angesprochen wurden, sondern ob diese in einem Problembereich oder in verschiedenen Problembereichen liegen. Entscheidend ist auch nicht, wie viele der angesprochenen Themen im beobachteten Gespräch (Erst- oder Folgegespräch) tatsächlich bearbeitet wurden. Im Gegensatz dazu ist der Problembezug spezifisch, wenn in der Beratungssituation von vornherein klar ist, dass nur Fragen aus einem bestimmten Problembereich behandelt werden.

Ob ein diffuser oder spezifischer Problembezug ausgehandelt wird, hängt zum einen vom Setting ab. Die Themenwahl kann insti-

tutionell begrenzt sein; z.B. kann der Beratungsträger sein Angebot auf ein bestimmtes Problem – z.B. Vermittlung in Arbeit – beschränken.

Die Themenwahl wird weiter beeinflusst durch die Gesprächsführung seitens der Beraterin oder des Beraters, die sowohl von den eigenen Kompetenzen als auch vom Auftrag des Beratungsträgers und anderen institutionellen Settingfaktoren bestimmt wird. Standardsequenzen wie die Erzählaufforderung und die Problemnachfrage signalisieren den Rat Suchenden Offenheit für neue Themen, die dann später in einer Phase der Problemsortierung in eine Rangfolge gebracht werden. Fehlen solche Sequenzen oder sprechen die Beraterinnen und Berater direktiv bestimmte Probleme an, erzwingen sie einen spezifischen Problembezug.

Schließlich hängt der Problembezug von den Problemlagen und der Erzählhaltung der Rat Suchenden ab. Eine spezifische, einfach strukturierte Problemlage erfordert auch eine »spezifisch orientierte« Beratung. Ein solches Gesprächsangebot werden nur Rat Suchende erfolgreich nutzen, die ihre eigene Problemlage selbst gut genug strukturieren können, um mit spezialisierten Beraterinnen oder Beratern für sie stimmige Themen auszuhandeln, ein konkretes Anliegen zu formulieren bzw. konkrete Ratschläge zuzuordnen. Dagegen kann sich eine komplexe, vielfach strukturierte Problemlage gegen eine allzu rasche Engführung und Präzisierung sperren, oder die Rat Suchenden sind darauf angewiesen, dass erst in der Beratung eine Deutung und Sortierung ihrer Probleme erfolgt.

##### 6.1.2 Entscheidungsrechte der Rat Suchenden

Beratungsgespräche sind geprägt von einer Asymmetrie, die im Gesprächsverlauf wechselt (vgl. 3.3.1). Indem Rat Suchende eine Beratung aufsuchen und ihre Probleme anbieten oder offenlegen, entscheiden sie darüber, ob sie der Fachkraft die Kompetenz zumessen, ihr Problem zu bearbeiten. Tun sie dies, so überlassen sie ihrem Gegenüber in entscheidenden Standardsequenzen wie z.B. der Datensammlung die Strukturierung des Gesprächs. Sie lassen zu, dass die Beraterin oder der Berater eine Problemsortierung und Problemlösungen vorschlägt. Anschließend jedoch entscheiden sie darüber, ob die Gesprächsergebnisse ihnen weiterhelfen. Die Lösungsvorschläge der Fachkräfte sind als »Hypothesen zur Situation und zu möglichen Hilfsperspektiven« aufzufassen, die nur von den Rat Suchenden selbst bestätigt oder widerlegt werden können. Standardsequenzen, in denen sich die asymmetrische Gesprächssituation auf diese Weise umkehrt, sind z.B. die Stellungnahme oder das Rückkoppeln. In weiteren Standardsequenzen von Beratung, z.B. bei der Erörterung von Lösungsvorschlägen, verläuft das Gespräch »gleichberechtigter«, d.h. weniger asymmetrisch. (Vgl. hierzu Kapitel 7.) Am Ende entscheiden die Rat Suchenden, ob sie im besprochenen Sinne handeln und ob sie die Beratung fortsetzen.

Das durchgreifendste Entscheidungsrecht der Rat Suchenden besteht darin, einen Beratungsprozess eingehen und wieder verlassen zu können. Finden sie eine Beratung nicht hilfreich, so brauchen sie nicht wiederzukommen. Diese Entscheidungsfreiheit kann in Formen verpflichtender Beratung weit gehend eingeschränkt, aber nicht aufgehoben werden. »Wenn jemand zum vereinbarten Termin kommt, ist das schon Erfolg.« (BIV 15) Die gleiche Freiheit haben sie gegenüber Beratungsangeboten, die thematisch weiter gehen als der von ihnen angemeldete Beratungsbedarf: »Wie erreichen wir es, dass die Personen, die mit uns zufrieden sind, weil sie eine gute Leistungsberatung erhalten haben, nicht abspringen: ›Danke, das war's.« (BIV 14)

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Freiwilligkeit ist für die Sozialberatung wie für jede andere Beratung eine notwendige handlungsleitende Fiktion (vgl. 3.3.1). Notwendig deshalb, weil die Handlungsform Beratung darauf beruht, dass sich Rat Suchende zeitweilig in eine Abhängigkeit von Expertinnen oder Experten begeben, um hinterher selbst besser entscheiden zu können; Zwangsberatung ist nicht wirklich praktikabel. Freiwilligkeit bleibt gleichzeitig eine Fiktion, da die kategorische Norm nur teilweise erreichbar ist: Menschen in materiellen Notlagen können nur eingeschränkt freiwillig handeln.

Natürlich macht es einen entscheidenden Formunterschied, ob institutioneller Druck (z.B. »verpflichtende Beratung«) oder eine akute materielle Notlage (»kein Geld auf dem Konto«) den Ausschlag dafür geben, eine Beratung aufzusuchen. Und doch erklären die Fachkräfte des Sozialbüros F, in der Beratung relativiere sich die Bedeutung unterschiedlicher Beratungszugänge (Verweisung vom Sozialamt oder Eigeninitiative): »Beide Personen kommen ja freiwillig zu uns. Beide haben sich ja entschieden, von uns beraten zu werden. Ein Problem besteht bei den Personen, die vom Sozialamt zu uns geschickt werden, aber hier nicht ankommen. Die haben wir ja gar nicht, und wenn wir die hätten, könnten wir mit denen gar nicht umgehen. Deswegen ist es für mich auch klar, dass unsere Arbeitsweisen durchgängig identisch sind, aber nur für die Personen, die unsere Beratung in Anspruch nehmen wollen. Bei denen ist es eigentlich egal, über welchen Weg sie kommen.« (GG 2: 19.)

Die Kategorie »Entscheidungsrechte der Rat Suchenden« steht für die Aufgabe, die Bedingung der Freiwilligkeit für eine Analyse des Beratungsgeschehens zu »operationalisieren«. Dies hieße, im Beratungsprozess eine ganze Reihe von Gesprächssequenzen, Settingbedingungen und Verfahrensregeln zu benennen, die Entscheidungsrechte von Rat Suchenden stärken oder untergraben. Bereits in den Erstinterviews mit den Beraterinnen und Beratern zeigte sich, dass diese die Norm der »Freiwilligkeit« in ein solches Qualitätskriterium für »gute Beratung« zu übersetzen suchen:

- »Die Rat Suchenden haben die Freiheit zu sagen: Das reicht mir im Moment, und wenn ich Hilfe brauche, weiß ich, wo ich hingehen kann.« (GN D 1)
- »Die Entscheidung über Resultate der Beratung hat der Klient. Der Berater soll nicht Sachen übernehmen, die der Klient selber kann.« (BIV 12)
- »Es geht um die Aktivierung vorhandener Ressourcen der Betroffenen und darum, die Klienten selbst entscheiden und bestimmen zu lassen, bevor ein konkretes Angebot unterbreitet wird. Erfolg[reich ist Beratung] dann, wenn die Ratschläge umgesetzt wurden.« (BIV 4)
- "[Erfolgreich ist Beratung,] wenn Rat Suchende Selbständigkeit gewonnen haben, für sich entscheiden können, wie das weitere Leben verlaufen soll" (BIV 8)
- »[Ein guter Berater] ist in der Lage, den Klienten zu verstehen, auch dann, wenn diese mit den Zielsetzungen des Beraters nicht übereinstimmt; d. h. ein guter Berater muss eine aus seiner Sicht auch nicht sinnvolle Entscheidung des Rat Suchenden akzeptieren können. Nicht der Berater, sondern der Klient ist letztinstanzlich für sein eigenes Leben verantwortlich.« (BIV 2)
- »Die Klienten sollen nach der Beratung in der Lage sein, ihre Probleme zielgenau selbst zu lösen, oder sich die Hilfe zu holen, die sie brauchen. (...) Beratung ist weniger als Betreuung. Im Bereich von Existenzsicherung gibt es Anteile von Betreuung, sie dürfen aber nicht zu stark werden. Therapie will Verhal-

tenänderungen beim Klienten. Wir wollen keine Menschen verändern, sondern praktische Lösungen erzielen.« (BIV 16)

Beratungsgespräche unterscheiden sich also danach, in welchem Umfang in ihnen die Rat Suchenden das Beratungsergebnis beeinflussen und bewerten können. Wie ihre Entscheidungsrechte ausgestaltet werden, ob sie Gelegenheit haben, Probleme anzumelden und zu Problemdeutungen Stellung zu nehmen, hat zudem unmittelbare Auswirkungen darauf, ob im Gespräch der ihnen angemessene Problembezug ausgehandelt werden kann. Haben die Rat Suchenden im Gespräch wenig Einfluss, so hängt es allein von den Settingbedingungen sowie von den beratenden Fachkräften ab, ob ein spezifischer oder ein diffuser Problembezug zu Stande kommt; in solchen Fällen ist die Gefahr groß, dass die Themenwahl für die Problemlage der Rat Suchenden »disfunktional« gestaltet wird und die Beratung erfolglos bleiben muss.

### 6.1.3 Erschließung materieller Ressourcen

Beratung ist – wie übrigens Information, von der sie sich nur analytisch trennen läßt – eine rein kommunikative Handlungsform. Daher müssen im Beratungsgespräch grundsätzlich keine anderen materiellen Ressourcen verfügbar sein als das Beratungszimmer und die Arbeitszeit der Fachkraft. Tatsächlich aber gingen die meisten Sozialbüros bereits in ihren Konzeptionen und später in ihrer Praxis davon aus, dass Beratung in prekären materiellen Lebenslagen mit Handlungsformen wie Hilfeleistung und Anleitung verbunden sein sollte und dass diese materielle Ressourcen der Problemlösung voraussetzen. »Die Akzeptanz des Beratungsangebots wird erwartungsgemäß dann hoch sein, wenn möglichst praktische Hilfen mit einem unmittelbaren Nutzen vorgehalten werden können.« (AP F 1.)

»Keine Beratung ohne Ressourcen!« (AP F 5.)

Fragt man nach der Bedeutung, die problemlösende Ressourcen für das Beratungsgeschehen haben, so ist zwischen Beratungszielen zu unterscheiden, die Rat Suchende mit Unterstützung selbst erreichen können, und solchen, die den Einsatz von Ressourcen anderer Akteure einschließen. (Vgl. hierzu 2.4.7 und 3.2.2.)

Beratungsziele der ersten Art erfordern praktische Hilfen, die im Wesentlichen in der Beratungssituation selbst bereit gestellt werden können. Beispiele hierfür sind Formen der Anleitung wie Hilfe beim Schriftverkehr bzw. beim Ausfüllen von Formularen sowie die Begleitung zu Fallbeteiligten (z.B. Sachbearbeiterinnen im Sozialamt), gemeinsame Kontoführung. Diese Hilfen sind arbeitsintensiv, beanspruchen jedoch vor allem solche materiellen Ressourcen, die von der Beratungsstelle selbst im Rahmen eines Konzepts nutzenorientierter Beratung bereit gestellt werden können und die es den Rat Suchenden in der Beratungssituation selbst erleichtern, Beratungsergebnisse praktisch umzusetzen.

Beispiele hierfür sind: PC-Arbeitsplatz für Klienten, Musterbriefe und Formulierungshilfen, Kopiermöglichkeiten, Antragsformulare, Informationsmaterialien. »Vor allem arme Menschen sind (...) vom Markt der Dienstleistungsangebote weit gehend ausgeschlossen. Und obwohl ihr Bedarf oft besonders groß ist, verfügen sie nur über geringe Möglichkeiten, sich mit den für sie notwendigen Unterstützungsleistungen zu versorgen. Damit sinken aber zugleich ihre Chancen, die wirtschaftlichen und sozialen Notlagen dauerhaft zu überwinden. (...) Der praktische Nutzen der Hilfe, ihre schnelle und greifbare Wirkung motivieren viele Rat Suchende, aktiver als vorher an der Überwindung ihrer Schwierigkeiten zu arbeiten.« (MASSKS 1998: 141.)

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Um dagegen prekäre materielle Lebensverhältnisse von Rat Suchenden zu verändern, werden Ressourcen benötigt, die ein Beratungsträger in der Regel nicht »aus einer Hand« anbieten kann. Der Zugang zu Geldleistungen ebenso wie zum Wohnungs- und Arbeitsmarkt und zu spezialisierten Beratungsangeboten muss in den Akteursnetzen des lokalen Sozialstaats organisiert werden (vgl. die Erörterungen zur »horizontalen Integration« in Unterabschnitt 8.1), was eine entsprechende Einbindung der Beratungseinrichtung ins Hilfesystem voraussetzt. Wird Beratung zur Hilfeleistung bzw. zu Hilfeplanung oder Casemanagement erweitert, so schließt sie praktische Aktivitäten der Fachkräfte ein, die den Rat Suchenden den Zugang zu solchen Ressourcen erleichtern, vermitteln oder verschaffen. Diese Aktivitäten können sich darauf beschränken, dass die Beraterinnen und Berater mit anderen Fallbeteiligten Kontakt aufnehmen oder Rat Suchende an andere spezialisierte Dienste vermitteln, oder sie kann in der Vermittlung z.B. einer Wohnung, eines Arbeits- oder Maßnahmeplatzes oder der Bewilligung von Leistungen bestehen. Hierbei macht es einen bedeutsamen Unterschied, ob die Mittel der Problemlösung von der Beratungseinrichtung selbst bewirtschaftet werden können oder ob diese zwischen den Rat Suchenden und andern Akteuren (z.B. Leistungsträgern) vermittelt. (In 3.2.2 wurden vier verschiedene Formen des Umgangs mit materiellen Ressourcen unterschieden.) In jedem Fall geht eine solche Beratung über den bloßen Hinweis auf mögliche Problemlösungen hinaus. (So hat das Sozialbüro F z.B. wenig eigene Ressourcen, erschließt aber in bestimmten Fällen im Rahmen von Hilfeplanung Ressourcen anderer Leistungsträger, mit denen entsprechende Absprachen bestehen.) Daher kommt diesen Ressourcen, die von der »kleinen Sozialhilfe« (Hilfeangebote von Kirchengemeinden oder anderen Fachdiensten) über Hilfe zum Lebensunterhalt und Lohnersatzleistungen des Arbeitsamts bis hin Wohnungsangeboten und

Jobakquise reichen können, für die Typisierung von Beratungsgesprächen entscheidende Bedeutung zu. Beratungsgespräche unterscheiden sich also auch danach, ob und auf welche Weise sich die Fachkräfte im Beratungsgeschehen auf materielle Ressourcen zur Problemlösung beziehen.

Der praktische Bezug auf Ressourcen kann jedoch im Beratungsgespräch zweiseitig wirken. Auf der einen Seite erhöht er die Verbindlichkeit und Reichweite der Beratung: er ermöglicht, von Zielvereinbarungen zur Hilfeplanung überzugehen. Auf der anderen Seite beeinflusst er den Aushandlungsprozess über die Beratungsthemen und die Ausgestaltung der Entscheidungsrechte von Rat Suchenden.

### 6.1.4 Beobachtete Typen von Beratungsgesprächen

Versucht man Beratungsgespräche danach zu typisieren, ob sie einen diffusen oder spezifischen Problembezug aufweisen, ob das Entscheidungsrecht über Ergebnisse bei den Rat Suchenden oder den Beratenden liegt und ob die Beratung problemlösende materielle Ressourcen erschließt oder nicht, so sind rein formal acht Gesprächstypen möglich (vgl. Übersicht 6-1).

Zwei der möglichen Merkmalskombinationen sind der Sache nach kaum denkbar – nämlich Beratungen (gleich ob mit stark oder gering spezialisiertem Problembezug), in denen die Entscheidungsrechte bei den Beratenden liegen, ohne dass diese über materielle Leistungen verfügen könnten. Während nämlich klientenorientierte Beratung als soziale Dienstleistung mit und ohne Ressourcenzugänge möglich ist, kommt es zu direkter Beratung im System sozialer Hilfen nur dann, wenn die beratenden Fachkräfte über Leistungsansprüche der Klienten zu entscheiden haben. Eine weitere Merkmalskombination (beraterzentrierte Beratung mit Rückgriff auf Ressourcen und diffusem Problembezug) ist nicht grundsätzlich ausgeschlossen, jedoch für die Sozialberatung ohne Bedeutung.

Übersicht 6-1: Typologie der Sozialberatung

Typ	Bezeichnung	Problembezug	Entscheidungsrechte	Erschließung von Ressourcen	transkribierte Gespräche
<b>In der Sozialberatung beobachtete Kombinationen</b>					
1	Allgemeine Sozialberatung	diffus	Klient/in	nein	1, 3, 4-2, 5, 6, 11
2	Sozialberatung mit Erschließung materieller Hilfen	diffus	Klient/in	ja	4-1, 5, 10
3	Sozialberatung zu Leistungsansprüchen	spezifisch	Klient/in	nein	12
4	Spezialisierte Sozialberatung mit Erschließung materieller Hilfen	spezifisch	Klient/in	ja	9
5	Sozialberatung als Leistungsvoraussetzung	spezifisch	Berater/in	ja	2, 7, 8
<b>weitere mögliche Kombinationen</b>					
		diffus	Berater/in	ja	nicht beobachtet
		diffus	Berater/in	nein	theoretisch
		Spezifisch	Berater/in	nein	ausgeschlossen

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Demnach erscheinen fünf Kombinationen der hier erörterten Merkmalsausprägungen als mögliche Idealtypen, auf die sich die Unterschiede zwischen den im Modellprojekt beobachteten Beratungsgesprächen zurückführen lassen.

Gespräche im Rahmen der allgemeinen Sozialberatung weisen einen grundsätzlich offenen Themenkorridor auf (diffuser Problembezug), und was in der Beratung geschieht, beruht auf »Aufträgen« der Rat Suchenden, die nach der Beratung selbst darüber entscheiden, welche erörterten Lösungen und vereinbarte Ziele sie verfolgen. Gespräche dieses Typs können sich entweder darauf beschränken, mögliche Ressourcen der Problemlösung aufzuzeigen (Typ 1), oder sie können praktische Bemühungen zur Erschließung solcher Ressourcen mit umfassen (Typ 2).

Beratende Fachkräfte und Rat Suchende können sich jedoch auch spezialisierte Formen der Sozialberatung mit engerem Problembezug verständigen. Findet eine solche Beratung wesentlich zu leistungsrechtlichen Fragen statt, so ist sie zwar auf Ressourcen Dritter bezogen, jedoch nicht mit eigenen Aktivitäten der Beratenden zur Beschaffung dieser Hilfen verbunden (Typ 3). Spezialisierte Sozialberatung kann aber auch zum Ziel haben, den Rat Suchenden bestimmte materielle Leistungen zu erschließen (z.B. Wohnungsvermittlung, Arbeitsvermittlung; Typ 4).

Sind Fachkräfte von ihrem Träger beauftragt, auf Grund des Beratungsgesprächs selbst über Leistungen an die Rat Suchenden zu entscheiden, so dominieren ihre Entscheidungsrechte die Gesprächssituation. Da die Beratung in der Regel selbst zu den Leistungsvoraussetzungen gehört, wird auch der Themenkorridor des Gesprächs auf diese Entscheidungsfrage verengt sein – die Leistungen des Trägers bestimmen den spezifischen Problembezug (Typ 5).

Zum richtigen Verständnis dieses Typisierungsvorschlags ist daran zu erinnern, dass es sich bei solchen »Idealtypen« (im Sinne Max Webers) um analytische Begriffe handelt. Konkrete Gespräche lassen sich immer nur überwiegend dem einen oder anderen Typ zuordnen, und schon gar nicht lässt sich die Beratungsarbeit einzelner Fachkräfte oder Sozialbüros allein mit einem Gesprächstyp identifizieren (vgl. hierzu ausführlich Unterabschnitt 6.7). Zudem beruht die im Folgenden verwendete Typologie auf der qualitativen Analyse einer sehr kleinen Zahl von Gesprächen. Umfangreichere Beobachtungen könnten Anhaltspunkte für die Unterscheidung von Untertypen liefern. (Z.B. ist die Asymmetrie der Gesprächsführung umso flacher, je näher sich Beratende und Rat Suchende ihrem sozialen Status oder ihrer Milieuzugehörigkeit nach stehen. Auch das Geschlecht von Beratenden und Rat Suchenden kann hierauf Auswirkungen haben.)

### 6.2

#### Allgemeine Sozialberatung (Typ 1)

##### 6.2.1 Zur Charakterisierung der Allgemeinen Sozialberatung

Dieser Beratungstypus ist durch folgende drei Merkmale gekennzeichnet:

- der »Thematisierungskorridor« ist sehr breit, die Beratung hat einen diffusen Problembezug;
- das Entscheidungsrecht über die Gesprächsergebnisse liegt bei den Rat Suchenden;
- die beratenden Fachkräfte vermitteln oder erschließen keine materiellen Ressourcen zur Problemlösung.

#### Problembezug

Der Thematisierungskorridor der Beratungsgespräche, die diesem Beratungstyp zugeordnet wurden, ist sehr breit; die Rat Suchenden können im Beratungsgeschehen eine ganze Reihe unterschiedlicher Themen ansprechen. Signalisiert wird diese Offenheit durch Erzählangebote der Berater sowie durch Phasen, in denen die Erzählungen der Rat Suchenden von den Beratern nicht unterbrochen oder strukturiert werden, sondern durch die Lautäußerung »hm« gesprächsstrategisch zur Fortsetzung der Erzählung ermuntert werden, wie folgendes Beispiel belegt:

- R: Bei [Name unverständlich]. Ich weiß nicht, ob Ihnen das ein Begriff ist. Der hat mir das Leben so zur Hölle gemacht, und ich hab 800 Mark insgesamt vom Arbeitsamt gekriegt.
- B: Mmmmh.
- R: Ne, und da konnt' ich 'ne billige Wohnung kriegen in der WG in Müntst [Versprecher] ..., in [Ortsname 1]. Da hätt' ich denn 350 Mark bezahlt. Da wär' ich doch mit 800 Mark auch ... Dann bin ik och zum Sozialamt gegangen und hab mich abgemeldet, wie sich das gehört. Jetzt hat aber dieser Hausbesitzer, ich hab von der Vorgängerin, die das Zimmer hatte, die hat mir das Zimmer gegeben und hat gesagt, ik mach mit Herrn Sch. alles klar. Ne, ich könnte da wohnen, ne, und nun bin ich ja auch so eingezogen.
- B: Mmhh.
- R: Und dann hat der Herr Sch. gesagt, weil die da wohl Dummheiten vorher gemacht haben, ich weiß nicht was da war, es gäb' keine Wohngemeinschaft. Dann hat mich einer, der da wohnt,
- B: [Lacht über »keine Wohngemeinschaft«.]
- R: ... einer der da wohnt, der hatte, kriegte in [Ortsname 2] 'ne kleine Wohnung, innem [Straßenname] 10, und der hat gesagt, komm, nun wohnt du erst mal bei mir. Ik bin ja am suchen. Aber ich kann keine 700 Mark oder was für 'ne Wohnung bezahlen. Ne. Das ist unmöglich. Ne.
- B: Mmhh.
- R: Ja und jetzt kann ich mich; ich kann mich da nich' anmelden, wir wissen nicht, ob der Vermieter damit einverstanden ist, ne. Ich war ja erst mal froh, dass ich über Weihnachten und so wohnen konnte, ne.
- B: Mmhh.  
(BG 4-1: 23 ff.)

Die Rat Suchenden legen dann in vielen Fällen ein Problem dar, das vom nächsten Problem überlagert wird, so dass sich die Problemangebote in einem komplexen »Problemknäuel« häufen. Auf diese Weise werden eine ganze Reihe von Problemen angesprochen. Die Problemangebote sind nicht nur zahlreich, sondern auch variantenreich (Geldprobleme, Wohnungsprobleme, häusliche Situation, Ärger mit Ämtern, Arbeitslosigkeit, Suchtprobleme etc.).

- [B. führt eine Sozialhilfeberechnung durch und bereinigt das Einkommen.]
- B: und dann liegen Sie über diesem Satz mit Ihrem Einkommen. Das Erziehungsgeld von DM 600,- wat Sie bekommen, das wird hier bei dieser Berechnung nicht angerechnet.
- R: Genauso wenig werden meine Schulden auch angerechnet. Ja, eh (lacht)
- B: Dat ist also auch ein Problem..., die Schulden?
- R: Sicherlich, ja.
- B: Sie haben monatliche Verpflichtungen, haben Sie schon Ratenzahlungen?
- R: Ja..., natürlich.
- B: Erzählen Sie mir dat auch?  
(BG 1: 213-221)



## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Teilweise werden solche Gespräche durch die Erzählungen der Rat Suchenden strukturiert, zum Teil entsteht eine solche Beratung (wie im eben zitierten Beispiel) durch die bewusste Intervention der Berater. Diese wissen ganz genau, dass die ihnen unmittelbar präsentierten Probleme (häufig) nur die »Spitze des Eisbergs« darstellen und »öffnen« ihrerseits das Thematisierungsspektrum.

»Jemand kommt und sagt: Ich habe einen Brief vom Sozialamt gekriegt, da steht drin, ich kann mich hier beraten lassen. Ich frage natürlich, weshalb sind Sie gekommen? Dann erzählen die was, klassischerweise: Das Geld reicht nicht. Dann frage ich im Rahmen dieses Gespräch andere Sachen ab. Ich versuche ein Bild davon zu kriegen, in welcher persönlichen Situation jemand ist, was gibt es noch im Hintergrund. Dazu habe ich ein Raster im Kopf, wonach ich die Lebensbereiche zumindest mal anteste. Natürlich nicht, wenn es um eine bloße Information geht oder ein Zettel auszufüllen ist. Aber ich versuche schon meine Bereitschaft rüberzubringen, auch über andere Sachen zu sprechen, und sei es nur für die Zukunft. Es kann sich herausstellen, dass sie einen Haufen Schulden haben. Dann versuche ich herauszukriegen: ist das ein Problem, was sie im Moment beschäftigt, oder leben sie damit? Was bedeutet es bei einer allein erziehenden Frau, dass die Kinder größer werden in Bezug auf Arbeitsaufnahme. Oder wenn ich bestimmte Dinge nicht tue, wird mir die Sozialhilfe gekürzt – beschäftigt das die Klientin? So versuche ich im Gespräch verschiedene Punkte abzuklopfen und zu fragen: was beschäftigt Dich im Moment wirklich und was willst Du von mir?« (BIV 10.)

Charakteristisch für alle Beratungen mit diffusem Problembezug sind die Versuche der Beraterinnen und Berater, diese »offenen« Gesprächsphasen in strukturiertere Phasen überzuführen, den Problembezug zu spezifizieren. Dies kann in der Weise geschehen, dass aus den erzählten Problemen einzelne herausgegriffen und dann mit Vorrang besprochen werden. Eine andere Vorgehensweise besteht in der Zusammenfassung der präsentierten Problemangebote durch die Beratenden, der dann eine Prioritätensetzung folgt:

- B: Denn haben wir eigentlich – um noch mal, ääh, zusammenzufassen, drei Probleme: Das erste Problem ist, Sie müssen schleunigst zusehen, dass Geld aufs Konto kommt, damit Sie was zum Leben haben ...
- R: Ich brauch' ganz schnell 'ne Wohnung.
- B: Das Zweite wäre, dass Sie schnell 'ne eigene Wohnung brauchen, um sich selbst zu versorgen, und dann eventuell auch wieder Sozialhilfe zu beantragen ...
- R: Genau.
- B: ... je nachdem, wie teuer die Wohnung ist. Und das Dritte und Letzte wäre so im Moment, dass man vielleicht noch mal klären müsste, was jetzt mit der alten Wohnung, Ihren alten Möbeln, Ihren alten Sachen eigentlich los ist. ...
- R: Ja, aber ...
- B: weshalb der Ex-Vermieter, [unverständlich]. ...
- R: Ja.
- B: ...Ne. Die drei Sachen.
- (BG 4-1: 275 ff.)

Die »öffnende« Gesprächsführung mit anschließender Strukturierung und Prioritätensetzung wird von einigen Fachkräften im Modellprojekt explizit beschrieben (vgl. 7.1.6, »Problemsortierung«): »Der nächste Schritt ist, zu sagen, was kann ich überhaupt mit Ihnen oder für Sie regeln, was können Sie selber regeln, was kann ich nicht ändern, und wofür müssen wir einen neuen Termin vereinbaren.« (BIV

13.)

Wir konnten in fast allen Gesprächen dieses Typs feststellen, dass die Sequenzverknüpfung »Datensammlung – Interpretation – Abklärung von Handlungsoptionen – Stellungnahme« nicht nur einmal, sondern mehrfach auftritt. Es scheint sich hier um ein Charakteristikum von Beratungen mit diffusem Problembezug zu handeln, das mit dem »Kleinarbeiten« komplexer Problemlagen zusammenhängt. Die beratende Fachkraft identifiziert im breiten Themenkorridor mehrere Problemangebote, die zur Bearbeitung ausgewählt werden bzw. deren Bearbeitung mit der oder dem Rat Suchenden vereinbart wird. Die Spezifizierung des Problembezugs erfolgt dann über die beschriebene Sequenzverknüpfung; darauf wendet sich das Gespräch dem nächsten spezifizierten Problem zu. Dabei ist es allerdings typisch, dass sich Problembearbeitungen zeitweise überlappen, also z.B. ein neues Problemangebot erfolgt, während das andere noch in der Klärung ist. Dies sind Gesprächssituationen, in denen die Strukturierungsfähigkeit der Beraterin oder des Beraters gefordert ist.

In allen untersuchten Gesprächen wechseln sich Phasen mit diffusem Problembezug und solche mit spezifischem Problembezug ab, d.h. ein diffuser Problembezug wird – auf Initiative der beratenden Fachkraft – spezifiziert, ein Thema als solches überhaupt erst identifiziert, indem sich diese darüber klar wird, was »der Fall ist«. Zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt dann der Übergang zu einem anderen Thema, entweder entlang einer (impliziten oder expliziten) Prioritätenliste oder indem der oder die Rat Suchende ein neues Problem anspricht.

Bei aller thematischen Offenheit bildet die materielle Situation einen Fokus der Beratung. Generell geht es darum, selbst bei diffusen Problemen einen »Kern« materieller oder rechtlicher Probleme zu identifizieren, der – u.U. »portioniert« bearbeitet werden kann. Dies entspricht der Vorstellung vieler Fachkräfte im Modellprojekt, dass die Beratung einen unmittelbaren »Nutzen« für die Rat Suchenden stiften und zumindest der Problemstrukturierung dienen soll: »Die kommen im Chaos und sollen nicht ins Chaos gehen.« (BIV 12.) »Mein erstes Anliegen: für mich klarer zu kriegen, was ist der mögliche Auftrag an mich. (...) Nach einer Erhebungs- und Klärungsphase müssen die Probleme sortiert werden. (...) Wichtig ist, dass ein Klient nach der Beratung praktisch was davon gehabt hat. Es geht ja in der Regel um ganz praktische Fragen.« (BIV 13.)

Dass die Rat Suchenden die Beratung subjektiv als nützlich wahrnimmt, unterstützt das Zustandekommen einer vertrauensvollen Beziehung zur Beraterin oder zum Berater: »Ganz selten wird gar nichts geregelt. Unsere Erfahrung und auch unsere grundsätzliche Idee ist, dass (...) Beratung nützlich sein soll und die Leute merken müssen, dass sie einen Nutzen davon haben, wenn man möchte, dass sie sich erstens überhaupt beraten fühlen, und wenn man [zweitens] etwas erreichen, einen Beratungskontakt stabilisieren will. Für mich ist entscheidend wichtig, dass sie einen verwertbaren Nutzen von dem Beratungsgespräch haben. Der kann ganz klein sein: man vereinbart einen neuen Termin und hat bestimmte Fragen präzisiert. Kann sein, dass man einen Stapel Papier mitnimmt, in dem markiert ist, wo man lesen muss. Kann sein, dass sofort eine Regelung mit jemandem passiert, oder dass man eine Bewerbung schreibt. Ich achte darauf, herauszufinden, was könnte jetzt ein Nutzen sein.« (BIV 13.)

Die zentrale Leistung der Berater in diesem Beratungstyp ist es, eine diffuse Problemlage so zu strukturieren, dass die Rat Suchenden »klarer« sehen, und – darauf aufbauend – eine praktische Pro-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

blemlösung anzusteuern. Die Rat Suchenden scheinen eine solche pragmatische Vorgehensweise auch zu erwarten, und die Berater zentrieren (zumindest im Erstgespräch) ihre Bemühungen auf die Lösung der ihnen angetragenen materiellen Probleme bzw. die Klärung von rechtlichen Fragen. So werden im unten ausführlicher zitierten Gespräch 1 zwar vom Rat Suchenden auch psychische oder familiäre Probleme angesprochen, aber von der Beraterin nicht systematisch aufgegriffen, ohne dass das »Arbeitsbündnis« dadurch massiv beeinträchtigt würde. Allerdings birgt eine Vorgehensweise, die nach pragmatischen Gesichtspunkten strukturiert, die Gefahr in sich, dass komplexe psychosoziale Problemlagen nicht erkannt werden, weil sie – zumindest im Erstgespräch – nicht bearbeitbar erscheinen.

### *Entscheidungsrechte*

Die beratenden Fachkräfte respektieren das Entscheidungsrecht der Rat Suchenden. Gleichzeitig bleibt die Rollenverteilung klar asymmetrisch. Die Beraterin oder der Berater strukturiert und dominiert die Gesprächsführung, der Rat Suchende passt sich diesem Vorgehen an. (Eine Ausnahme bildet das Gespräch 3, siehe unten). Dies manifestiert sich in der Häufigkeit und Verteilung der Verfahrensangebote, die fast durchweg von den Beratenden ausgehen. Die seltenen Verfahrensangebote von Seiten der Rat Suchenden werden noch seltener aufgegriffen. In diese Richtung weist auch die klare Frage-Antwort-Struktur der Gesprächsführung, die nur in den Phasen einer durch Erzählimpulse eingeleiteten Datensammlung aufgehoben ist.

Grundsätzlich scheinen die Erstgespräche die Funktion zu haben, die Regeln der Beratung über diese Rollenaufteilung »einzuüben«, ein »Beteiligungsformat« zu etablieren, auf dem dann die weiteren Gespräche unhinterfragt aufbauen können. In allen von uns analysierten Zweit- und Folgegesprächen war der Strukturierungsgrad der Gespräche signifikant höher und die Asymmetrie weniger stark ausgeprägt. Die Frage-Antwort-Struktur ist hier phasenweise durchbrochen von Passagen, in denen Beratende und Rat Suchende das Gespräch fast gleichberechtigt führen.

Das Entscheidungsrecht der Rat Suchenden spielt auch im Selbstverständnis der beratenden Fachkräfte eine wichtige Rolle: »Oft sitze ich hier und denke, eigentlich müssten wir ganz was anderes machen, aber mein Gegenüber sieht das überhaupt nicht so. (...) Wenn die sagen, nein, wie wollen im Moment das und das klären, dann steht am Ende eine Einigung. Dann ist die Frage, kann ich mich darauf guten Gewissens einlassen oder nicht. Inzwischen tue ich eine ganze Menge guten Gewissens, weil meine Erfahrung ist: Es hat keinen Zweck, mit den Leuten darüber zu streiten, was gemacht werden soll. Da sind wir in keiner anderen Situation wie eine KfZ-Firma. Wenn einer kommt, um seine Reifen gewechselt haben, und ich denke, der muss unbedingt seine Bremsen machen, dann kann ich ihm das sagen, aber wenn der sagt, ich fahre damit weiter, dann ist das nicht mein Ding.« (BIV 10.)

Die Beratenden überlassen die Bearbeitung eines Problems, das sie selbst sehr klar erkennen, den Rat Suchenden. Wenn diese das Thematisierungsangebot nicht aufgreifen, liegt das im Bereich ihrer Autonomie. Das Entscheidungsrecht liegt somit eindeutig bei den Rat Suchenden. Natürlich hängt es vom Setting ab, ob sich die Fachkräfte eine solche Haltung »leisten« können oder ob institutionelle Vorgaben, z.B. bestimmte Zielsetzungen wie die »Verselbstständigung« aus der Sozialhilfe die Beratenden in Situationen zwingen, in denen sie sich aufgefordert fühlen, das Entscheidungsrecht zu manipulieren.

### *Erschließung von Ressourcen*

In den Gesprächen, die wir dem Typ 1 zugeordnet haben, wurde die Beratung nicht ergänzt durch Aktivitäten zur Erschließung materieller Ressourcen. Dies liegt entweder am Konzept, das die Beratung als »Verbraucherberatung zum sozialen Netz« pointiert und darauf abzielt, die Selbsthilfepotenziale der Rat Suchenden zu stärken und genau aus diesem Grunde selbst keine weiterführenden Hilfen anzubieten, oder aber an der Struktur der Probleme. Was aber auch in den Fällen der »Sozialberatung« eine wichtige Rolle spielt, ist die Unterstützung durch Anrufe bei Ämtern, die Recherche, welche (materiellen) Hilfsmöglichkeiten vorhanden sind oder auch Vorabklärungen (z.B. Gespräche mit Pfarrern, die Fonds verwalten). Diese Hilfeleistung durch den Berater ist häufig Bestandteil von mündlichen Vereinbarungen, die »Aufträge« für beide Partner zum Gegenstand haben. Dass die Beratenden nicht selbst über problemlösende Ressourcen verfügen, kann die Gesprächsstruktur in der Weise beeinflussen, dass an sich zentrale Themen nicht oder nur sehr oberflächlich behandelt werden. Z.B. dürfte es Auswirkungen auf die Beratung von Arbeitslosen haben, wenn die Beratungsstelle nur geringe eigene Möglichkeiten hat, um die Arbeitsmarktintegration zu unterstützen.

### **6.2.2 Ein Modellfall: Beratungsgespräch 1**

Bei dem beobachteten Beratungsgespräch, das als Modell für den hier erörterten Gesprächstyp dient, handelt es sich um die Erstberatung eines 30 Jahre alten Mannes, der auf Vermittlung seiner Drogenberaterin zum Sozialbüro gekommen ist. Er hat zunächst telefonisch mit einem anderen Mitarbeiter des Sozialbüros gesprochen, der ihn dann an die Beraterin (B) verwiesen hat. Das Gespräch dauert ungefähr 45 Minuten.

Der Rat Suchende (R) kommt wegen eines eingegrenzten Problems, das er mit dem Sozialamt hat. Rasch zeigt sich, dass hinter diesem Problem eine Reihe anderer Probleme stehen, die er – durch die Beraterin ermutigt – auch benennt: er ist substituierter Drogenabhängiger, er ist allein erziehender Vater, da seine Frau in Haft ist, er lebt – nicht ohne Konflikte – bei seinen Eltern, er hat diverse Schulden. Der Beraterin gelingt es, diese Probleme zu thematisieren und in einer spezifischen Weise zu strukturieren. Dann werden die einzelnen herausgefilterten Probleme besprochen und Lösungsmöglichkeiten angedacht. In diesem Zusammenhang führt der Berater sowohl eine Sozialhilfeberechnung wie eine Haushaltsbudgetberechnung durch. Es kommt zu Verabredungen hinsichtlich der Problemlösungen, insbesondere in Bezug auf die Schulden. Außerdem wird eine Fallkonferenz mit der Drogenberaterin vereinbart.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

### Übersicht 6-2: Ablauf von Beratungsgespräch 1

Zeilen-Nr.	Protokoll
0001 – 0002	[Begrüßungssätze nicht aufgezeichnet]
0003 – 0028	R schildert sein Problem als „Vollsperrung“ der Sozialhilfe, räumt einen Verfahrensfehler ein (Bescheid vom Arbeitsamt nicht rechtzeitig abgegeben).
0029 – 0033	B schlägt vor, „die Sachen“ systematischer anzusehen und stellt „vorsorglich“ klar: im Sozialbüro gibt es kein Geld.
0034 – 0044	R setzt Schilderung seines Problems fort, B „quittiert“.
0045 – 0147	B („was haben Sie denn alles mit?“) nimmt mitgebrachte Unterlagen von R an sich, sieht sie selbst durch, fragt nach. R „über“beantwortet ihre Fragen zu den Unterlagen, indem er weitere Probleme schildert. 0052 f. erwähnt R, er habe das Kind allein, die Frau sei im Gefängnis. 0058 fragt B. nach der Wohnung. 0065 B: „Ordnung reinbringen“, geht im Folgenden Vermutungen über HLU-Einstellungsgründe nach; vermisst (0085 f.) klaren Einstellungsbescheid. 0125 ff. B fragt danach, wo das Kind lebt, R antwortet, dass er wieder bei den Eltern wohnt. 0136 ff. B versucht zu verstehen, welche Leistung genau eingestellt wurde.
0145 – 0166	B hat für sich geklärt: „kein HLU-Anspruch wegen Verfahrensfehler; Bedarf ist neu zu prüfen“ und will dies R vermitteln, indem sie den sozialhilferechtlichen Bedarf berechnet.
0167 – 0182	B. berechnet mit R den sozialhilferechtlichen Bedarf, fragt hierzu entsprechende Daten ab, die R liefert. 0171 – 0182: Die (sozialhilferechtliche) Frage B.'s nach dem Alter der Tochter führt zur Frage nach R 's häuslicher Situation (0176: „Wie kriegen Sie das hin?“). R. spricht wieder seine Schwierigkeiten als allein erziehender Vater und mit den Eltern an, B nimmt nur die sozialhilferechtlichen Daten an.
0182 – 0215	B hat berechnet, dass mit dem neuen Bescheid vom Arbeitsamt noch ein geringer Anspruch auf Sozialhilfe besteht, rechnet dies vor und erläutert die Bedarfsberechnung, was R einsilbig quittiert. B rät, Wohngeld zu beantragen, womit der HLU-Anspruch entfielen. B (0209 f.): „Alle anderen Leistungen muss man zuerst in Anspruch nehmen“.
0216 – 0241	R: spricht seine Schulden an. B: fragt Daten zur Schuldentilgung für eine Haushaltsbudgetberechnung ab, die R liefert.
0242 – 0272	R spricht seine Drogensubstitution an, jedoch nur als finanzielle Belastung („sprich: ich muß das auch noch selbst bezahlen“; „wird nicht übernommen von der Kasse oder vom Sozialamt“). Mit B's Erklärung, von dieser Frage nicht genug zu verstehen, ändern ihre Fragen den Charakter. Schließlich fragt sie (0261 ff), ob sie sich mit der Drogenberaterin besprechen darf.
0273 – 0298	B schließt die Datensammlung zur Schuldenbelastung ab (0286), berechnet das freie Resteinkommen und beginnt nach den Lebenshaltungskosten zu fragen. B konfrontiert mit dem Ergebnis (0297 f.): „Das kann auffallend nicht hinkommen.“
0298 – 0308	B fragt nach Arbeitssuche. R: Antworten variieren das Thema „chancenlos“.
0309 – 0383	B fragt nach Raten für das Auto, Kontorückführung. Sprachlich drückt sich der Übergang zur Erarbeitung von Handlungsoptionen bei B in kurzen, bestimmten Vorschlagsmarkierungen aus: (0309: „Ne Frage“; 0323: Vorschlag“, 0339: „Zweiter Punkt“; 0355: „Vorschlag“). Die Stellungnahmen von R fallen zustimmend, aber skeptisch aus (0317: „ein paar Monate haben sie mitgespielt“; 0327: „ich hatte denen auch schon geschrieben“; 0335: „Warum nicht“; 0346: „hab ich schon“; 0358: ich bin mal gespannt“). B schlägt neuen Termin vor, was R sofort akzeptiert (0365 ff). Beide stellen fest, am Methadon sei „nicht zu rütteln“ (0379), wegen Kostenübernahme könne B mit Drogenberaterin sprechen.
0384 – 0386	B versucht Zusammenfassung einzuleiten (0387): „Wat haben wir jetzt“. (0384) B spricht mit Drogenberaterin? R: Einverstanden.
0387 – 0448	B Antrag auf HLU, Wohngeld? R fragt zunächst nach Auswirkungen des WoG auf HLU-Anspruch. Durch B.'s Erläuterungen kommt das Gespräch zum dritten Mal auf R 's häusliche Situation. R begreift (0401) die Konsequenz der BSHG-Unterhaltsregelung. Wiederaufnahme der Datensammlung (Einkommen der Eltern). R will eher doch keine Sozialhilfe beantragen. B (0426): „Das ist Ihre Entscheidung.“
0429 – 0448	B: Antrag auf Wohngeld; R akzeptiert. B: Ratenreduzierung – R: (0439) „Mhm“. B erweitert Angebot, mit Drogenberaterin zu reden, zum Angebot einer „Fallkonferenz“ (0459 f.) – R: („alles klar, gut“).
0449 – 0466	B: „Sind Sie jetzt ein Stückchen schlauer?“. R fühlt sich „bestätigt“: „Sozialamt kann ich mehr oder weniger abhaken“ (0450 f.)
0467 – 0528	B nimmt Unterlagen zum Kopieren an sich, R beantwortet ihre Fragen hierzu einsilbig zustimmend (0468: „Ja, machen Sie“). B (0491) versucht einen neuen Termin (wenigstens zur Übergabe fehlender Unterlagen) und ein Telefonat zum weiteren Vorgehen zu verabreden.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Interessant an diesem Fall ist zunächst die Art und Weise der Gesprächsstrukturierung durch die Beraterin (B). B macht – vor allem zu Beginn des Gesprächs – Erzählangebote, die es dem Rat Suchenden (R) ermöglichen, Probleme zu benennen, die über das aktuell präsentierte hinausgehen, wie in folgendem Gesprächsausschnitt:

[B führt eine Sozialhilfeberechnung durch und bereinigt das Einkommen.]  
 B: und dann liegen Sie über diesem Satz mit Ihrem Einkommen. Das Erziehungsgeld von DM 600.– wat sie bekommen, das wird hier bei dieser Berechnung nicht angerechnet.  
 R: Genauso wenig werden meine Schulden auch angerechnet. Ja, eh (lacht)  
 B: Dat ist also auch ein Problem..., die Schulden?  
 R: Sicherlich, ja.  
 B: Sie haben monatliche Verpflichtungen, haben Sie schon Ratenzahlungen?  
 R: Ja ..., natürlich.  
 B: Erzählen Sie mir dat auch?  
 (BG 1: 213-221)

Gleichzeitig wird die Phase der Datensammlung von B sehr bestimmt gestaltet. Sie fordert zum Erzählen auf (0029: »Wir können uns die ganzen Sachen erst mal ansehen«; 0221: Erzählen Sie mir das auch?«), bietet aber gleichzeitig an, die Problemschilderung zu strukturieren (0045: »Jetzt kramen Sie da schon die ganze Zeit in Ihrer Tasche, wat haben Sie denn alles mit?«; 0065: »Wir sollten erst mal ein bißchen Ordnung reinbringen.«)

In den Phasen der Datensammlung werden folgende Probleme »angeboten«:

- (1) Ansprüche von B ans Sozialamt (Problemangebot von R);
- (2) Schuldsituation von R (Problemnachfrage von B, eine Bemerkung R's aufgreifend);
- (3) B's Suchtprobleme (Substitution) (Problemangebot von R und B);
- (4) B's häusliche Situation (Frau im Gefängnis, vorübergehend allein erziehend, Tochter von acht Monaten, auf Hilfe der Eltern angewiesen) (Problemnachfrage von B);
- (5) Arbeit (Problemnachfrage von B).

Im Zusammenhang mit der Erarbeitung von Handlungsoptionen macht B fünf Lösungsangebote:

- Kostenübernahme für Methadon;
- Antrag auf HLU;
- Wohngeldantrag;
- Korrespondenz zur Ratenreduzierung, Geldverwaltung;
- »Fallkonferenz« mit R und Drogenberaterin.

Bezieht man Problem- und Lösungsangebote aufeinander, so wird der wirtschaftliche Schwerpunkt der Beratung deutlich. Die Probleme (3) und (4) werden einem weiteren Verfahren (»Fallkonferenz«) überlassen, das auf wirtschaftliche Fragen beschränkt oder auf psychosoziale Probleme ausgeweitet werden kann. Die häusliche Situation und der Problemkreis »Arbeit« werden zwar angesprochen, aber nicht lösungsorientiert bearbeitet.

Anlass der Beratung ist aus Sicht des Rat Suchenden allein die Frage, ob eine Entscheidung des Sozialamts rechters ist (»dass man komplett Mietzuschuß hier streichen kann so auf die Dauer«; Nachbefragung von R). Die Feedback-Frage der Beraterin (»Sind Sie jetzt ein Stückchen schlauer?«; 0449) bezieht R nur auf dieses Problem (»nur bestätigt – Sozialamt kann ich abhaken«; 0450). Die Thematisierung seiner Schulden kommt für ihn überraschend (»obwohl mich die (...) Suchtberatung auch schon drauf aufmerksam gemacht hat«; Nachbefragung von B). Er läßt das Thema zu, da dies ihm einen Weg zur Schuldnerberatung erspart (er bejaht in der Nachbefragung, es sei »angenehm, dass es praktisch in eine Hand fällt«), spürt hier selbst aber offenbar nur geringen Problemdruck. Dagegen reagiert er auf die Erzählangebote der Beraterin mehrfach mit Andeutungen über seine häusliche Situation, die ihn akut stärker drückt und sogar seinen Umgang mit dem Sozialamt wesentlich bestimmt: So verzichtet er auf den Anspruch, der ihm verbleibt, um nicht Unterhaltsforderungen gegen seine Eltern zu provozieren, und er verzichtet (wie B später von der Drogenberaterin erfährt) auch auf Kostenübernahme für sein Methadon, weil er fürchtet, das Jugendamt könne ihm das Sorgerecht für die Tochter entziehen.

Die Beraterin nennt in der Nachbefragung an erster Stelle das Thema Geldverwaltung als zu lösendes Problem. Der Gesprächsverlauf macht deutlich, dass sie sich früh und bewusst für eine Beratung zur wirtschaftlichen Existenzsicherung entscheidet und die Thematisierung der häuslichen Situation nur zulässt, soweit sie hierfür relevant ist. In der Nachbefragung erklärt sie hierzu: »Mehr war heute einfach nicht drin.« Zugleich beschreibt sie die wirtschaftlichen Probleme des Rat Suchenden als »vordergründig« gegenüber den psychosozialen (»allein erziehender Vater, Trennung von seiner Frau, Abhängigkeit von den Eltern«) und vermutet, dass hinter der Haft seiner Frau »noch was dahinter steckt« (z. B. seine Angst vor dem Jugendamt?). Hier haben wir ein Beispiel für die oben erwähnte »pragmatisch orientierte« Konzentration auf leichter bearbeitbare Probleme im Erstgespräch. Die »hintergründigen« Dinge werden dann auf Zweit- oder Folgegespräche verschoben – wenn diese denn zu Stande kommen.

### Übersicht 6-3: Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 1

Problemangebote		Lösungsangebote	
(P1)	Ansprüche ans Sozialamt	(L1)	Kostenübernahme Methadon
		(L2)	Antrag auf HLU
		(L3)	Wohngeldantrag
(P2)	Schuldsituation	(L4)	Ratenreduzierung, Geldverwaltung
(P3)	Substitution	(L5)	„Fallkonferenz“
(P4)	Häusliche Situation		
(P5)	Arbeit		

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Werden Problemangeboten nicht aufgegriffen, so nicht deshalb, weil sie »übersehen« oder »überhört« wurden, sondern als Folge einer Beratungsstrategie, die z.B. auf einer Einschätzung darüber beruht, wie tragfähig die Beratungsbeziehung (das »Arbeitsbündnis«) aktuell ist oder ob der Rat Suchende hinreichend ins Hilfesystem eingebunden ist.

Allerdings bleibt offen, ob diese Strategie dazu führt, ein Arbeitsbündnis zu festigen, weil der »Nutzen« der Beratung für den Rat Suchenden offenkundig wird, oder ob es relativiert wird, wenn der Rat Suchende sich mit seinen (vielleicht auch von ihm so gesehenen) »eigentlichen« Problemen nicht recht am Platz fühlt. Im vorliegenden Fall jedenfalls scheint der Konsens über die für die Beratung akzeptierten Probleme eher prekär zu sein.

In der Nachbefragung erklärt B, ihr seien drei Dinge wichtig gewesen:

- »dass er begreift, wie sich Sozialhilfe berechnet« (hier hat R in der Tat erhebliche Informationslücken; z.B. glaubt er, die Unterhaltsverpflichtung der Eltern sei abgeschafft);
- »dass er die Diskrepanz begreift« zwischen seinen finanziellen Belastungen und seinen (Transfer-) Einkommen;
- dass er versteht, »dass es Rechte und Pflichten gibt«.

R hinterlässt dagegen den Eindruck, ihn interessiere am ersten Punkt nur, ob er vom Sozialamt Geld zu erwarten hat, und nicht, nach welchen Regeln sich das entscheidet, während die Punkte zwei und drei bei ihm auf inhaltlichen Widerstand stoßen. B erklärt daher in der Nachbefragung, sie sei »unsicher, ob er kapiert hat«. Für die Aufgaben, die sie im Zusammenhang mit dem Lösungsangebot Geldverwaltung selbst übernimmt, hat sie einen unsicheren Auftrag. (Später wird die Beraterin den Rat Suchenden schriftlich davon informieren, dass seine Bank die Raten gesenkt hat, weil sie ihn telefonisch nicht erreicht.)

Das Gespräch macht deutlich, dass die analytisch zu unterscheidenden Standardsequenzen »Eröffnung«, »Problemnachfrage«, »Interpretation«, »Entwicklung von Handlungsoptionen«, »Stellungnahme«, »Beendigung« sich im realen Gesprächsverlauf überschneiden und verschlingen. Neue Problemangebote führen (0216 ff; 0387 ff) auch bei fortgeschrittenem Gesprächsstand zur Wiederaufnahme der »Problemnachfrage«.

Dieses Gespräch ist insofern typisch für Sozialberatung, als es die Struktur »diffusen Problembezugs« vor Augen führt. Die verschiedenen Probleme treten sukzessive zu Tage und werden vom Berater in wiederkehrenden Sequenzen der Datensammlung, Interpretation, Abklärung von Handlungsoptionen, Stellungnahme abgearbeitet.

Das Gesprächsprotokoll zeigt, auf welche Weise die Beraterin das Gespräch strukturiert und damit die Rollenasymmetrie zum Ausdruck bringt: Von den 22 Verfahrensangeboten stammen 21 von B. Dennoch bleibt die im Unterabschnitt 3.3 beschriebene komplementäre Asymmetrie gewahrt: der Klient hat das Entscheidungsrecht, Verfahrens- und Lösungsangebote abzulehnen. So gelingt es dem Rat Suchenden, das Thema »Arbeitschancen« rasch wieder zu verlassen (298 – 309), da die Beraterin akzeptiert, dass R hier zwar Probleme hat, über diese aber nicht sprechen will:

B: Sind Sie auf Arbeitssuche?

R: Ja, ... nur bedingt dadurch, dass ich als...ohne Führerschein...arbeitslos

geworden bin, deswegen finde ich auch vorläufig keinen Job.

B: Was sind Sie denn von Beruf?

R: KfZ-Mechaniker.

B: Dat is ungünstig, würd ich ma sagen.

R: Ja, die lachen mich aus, überall.

B: Ja

R: Ja, ja, Schlecht.

B: Mh.

(BG 1: 298-309.)

Auch im Hinblick auf den Umgang mit Ressourcen ist das Gespräch charakteristisch: Die benannten Probleme lassen sich ohne Rückgriff auf externe Ressourcen bearbeiten. Wichtig ist, dass der Rat Suchende einige Schritte unternimmt: die Beraterin kann ihn bei der Ratenreduktion durch die Korrespondenz mit der Bank unterstützen.

### 6.2.3 Andere Gespräche vom Typ Allgemeine Sozialberatung

Die anderen beobachteten Gespräche (Beratungsgespräche 3, 4-2, 6 und 11) weisen eine vergleichbare Struktur im Hinblick auf die Merkmale auf, die zur Kennzeichnung des Typus dienen. Dennoch gibt es einige wichtige Unterschiede, vor allen in den Gesprächen 3 und 4-2.

#### Beratungsgespräch 3

Das Beratungsgespräch 3 weist eine andere, »flachere« Ausprägung der Asymmetrie auf, auch wenn es in allen für den Typ charakteristischen Merkmalen mit dem Gespräch 1 übereinstimmt. Es handelt sich um die Beratung einer Rat Suchenden, die Probleme mit dem Arbeitsamt hat und die Frage klären möchte, ob sie einen anstehenden und bereits gebuchten Urlaub bei der Arbeitsverwaltung angeben oder ganz einfach verreisen soll.

Im Gesprächsverlauf werden sechs Problemangebote formuliert, in deren Mittelpunkt – vom Gesprächsende her betrachtet – die Risikoabschätzung im Fall eines Arbeitsverwaltung nicht gemeldeten Urlaubsantritts stand (Problem 1). Die weiteren Problemangebote sind ebenfalls im Kontext der Beziehung zwischen Rat Suchender und Arbeitsverwaltung verortet.

Die Problemangebote werden überwiegend (in vier Fällen ausschließlich) von der Rat Suchenden, in einem Fall (dem des zentralen Problemangebots) konsensual und in zwei Fällen vom Berater eingebracht. Bei den Lösungsangeboten geht die Initiative ausschließlich vom Berater aus. Diese Lösungsangebote konzentrieren sich auf Problem 1. Bezogen auf die zentrale Frage der Risikoabschätzung erläutert der Berater zunächst unterschiedliche Handlungsalternativen und deren mögliche Konsequenzen, insistiert dabei jedoch auf seinen Lösungsangeboten. Diese lassen sich nach zwei Dimensionen unterscheiden:

- Lösungsangebote auf der Sachebene: »Das Verfahren einhalten«, und;
- Lösungsangebote auf der Beziehungsebene: »Ein gutes Verhältnis zur Arbeitsverwaltung aufbauen« – beispielsweise durch Einbringen der eigenen Situation und durch Werben für die eigene Argumentation.

Der Berater entwickelt im Rahmen des beziehungsorientierten Lösungsangebots eine mögliche Eskalationsstrategie, die zunächst mit dem Einbringen der eigenen Situation und mit Argumentation gegenüber den zuständigen Sachbearbeitern der Arbeitsverwaltung be-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

ginnt und erst nach deren Scheitern weitere Schritte weist.

mit Arbeitslosen abhebt. Umgekehrt lässt sich die Rat Suchende,

### Übersicht 6-4: Problem- und Lösungsangebote in

Problemangebot		Lösungsangebot	
R/B:	Urlaub, Risikoabschätzung	(Zu 1) B:	Verfahren einhalten (Sachebene)
(1) B:	Keine „Steine im Rucksack“ Probleme klären!		Gutes Verhältnis zur AV(Beziehungsebene) Sich einbringen, Argumente Frauenbeauftragte B könnte initiativ werden
(2) R:	Vorgetäushtes (?) telefonisches Jobangebot des Arbeitsvermittlers		
(3) R:	Änderungsbescheid	Zu (3) B:	Änderungsbescheid wird vom B. erklärt
(4) R:	Freistellungsantrag	zu (4) B:	Anleitung zur Formulierung eines freihändigen Schreibens
(5) R:	Mißbrauchsvorwurf/ -unterstellung		
(6) B:	Arbeitsperspektive		

### Beratungsgespräch 3

Dass sich der Berater auf diese Lösungsangebote konzentriert und auf ihnen insistiert, wobei er der Rat Suchenden die Entscheidung überläßt, erklärt der Berater im Nachgespräch damit, dass er in diesem Fall nicht seine guten Beziehungen zur Arbeitsverwaltung auf's Spiel setzen wollte. Er durchbricht diese Absicht aber, wenn er als letzte Möglichkeit der Durchsetzung des geplanten Urlaubs eine eigene – vermittelnde – Initiative gegenüber dem Arbeitsamt in Aussicht stellt.

Weitere Lösungsangebote beziehen sich auf das Problem 3 (»Änderungsbescheid«), sowie auf Problem 4 (»Freistellungsantrag«). Beide Problem- und Lösungsangebote sind jedoch eher von nachrangiger Bedeutung gegenüber Problem 1. In ihnen »demonstriert« jedoch der Berater seine Beratungskompetenz, die von der Rat Suchenden auch gefordert ist. Dies bestätigt sie in dem Nachgespräch, wenn sie erklärt, dass sie kompetent beraten wurde.

In den Lösungsangebote, die auf Problem 1 bezogen sind, geht der Berater indirekt auch auf Probleme 2 (»Vorgetäuschter Vermittlungsversuch«) und 5 (»Mißbrauchsunterstellung«) ein. Das vom Berater eingebrachte Problem 6 (»Arbeitsperspektive«) wird von der Rat Suchenden zurückgewiesen bzw. nicht angenommen, so dass potenzielle oder schon in diesem Problemangebot implizierte Lösungsangebote nicht weiter ausgeführt werden.

Verfahrensangebote kommen von beiden Seiten, wobei der Berater – nach der Eingangssequenz – zunächst der Rat Suchenden die Initiative überläßt. Diese Struktur verweist auf eine relativ schwach ausgeprägte Asymmetrie zwischen Berater und Rat Suchender.

Die geringe Asymmetrie wird organisatorisch durch die offene Situation des Beratungsgesprächs hergestellt. In der Eingangsphase läßt der Berater die Rat Suchende »kommen«, indem er »aktiv« zuhört. Er nimmt die Erfahrungen und Einschätzungen der Rat Suchenden ernst und zeigt Verständnis für ihre Situation und ihre Problemsicht (Prinzip der Parteilichkeit). Dies schafft eine Situation des Vertrauens, die dazu führt, dass die Rat Suchende ihre Problemsicht, Überlegungen und Einschätzungen zunehmend offen in das Beratungsgespräch einbringt. Der Berater setzt sich seinerseits durchaus kritisch mit diesen Ansichten und Probleminterpretationen der Rat Suchenden auseinander. Dies ist ihm möglich, da er immer dann, wenn das »Arbeitsbündnis« in Frage gestellt werden könnte, entweder auf den gemeinsamen Grundkonsens, d. h. die sozialpolitische Einschätzung von Arbeitslosigkeit und der gesellschaftliche Umgang

wenn sie Anforderungen seitens des Beraters zunächst nicht ohne Weiteres teilt, diesen Grundkonsens neu bestätigen. Bei allem Verständnis der Situation der Rat Suchenden gibt der Berater während des Beratungsgesprächs seine Spezialistenrolle jedoch nie auf.

Grundlage der Beziehung zwischen Berater und Rat Suchender ist in diesem Gespräch letztlich eine gemeinsame »Sicht der Welt«, von der ausgehend der Berater Handlungsoptionen entwickelt und anbietet, über die dann die Rat Suchende als autonomes Subjekt entscheiden wird. Der Berater »steuert« im Wesentlichen durch die Herstellung einer offenen Gesprächssituation mit gering ausgeprägter Asymmetrie; die Rat Suchende bringt das ein, was ihr wichtig ist.

Die Rat Suchende bestimmt, über welche Probleme gesprochen werden soll. Im weiteren Verlauf steuert der Berater indirekt, indem er unterschiedliche Handlungsoptionen und deren mögliche Konsequenzen für die Rat Suchende aufzeigt. Dabei macht der Berater durchaus deutlich, welches Lösungsangebot aus seiner Sicht im gegebenen Falle sinnvoll ist. Um jedoch nicht in die Eigenverantwortung der Rat Suchenden für ihre Entscheidung einzugreifen, folgt dieser »Empfehlung« in der Regel eine entlastende Information über eine andere mögliche Handlungsoption.

Dieses Beratungsgespräch ist im institutionellen Kontext eines »Amtes« nicht vorstellbar. Der Eindruck ist in folgenden Punkten zusammenzufassen:

- Zwischen Berater und Rat Suchender besteht eine geringe Asymmetrie; sie begegnen sich gleichberechtigt.
- Das Gespräch zeichnet sich durch eine hohe wechselseitige Akzeptanz (und Wertschätzung) aus; dabei verlieren beide Seiten ihre Interessen nicht aus dem Auge.
- Unterschiede zwischen Berater und Rat Suchenden in den jeweiligen Einschätzungen werden in der Regel nicht zurückgenommen, aber argumentativ nivelliert.
- Der vorausgesetzte Grundkonsens zwischen Berater und Rat Suchender wird in brisanten Gesprächssequenzen jeweils eingeklagt und bestätigt. Beide »Seiten« verfügen über ein entwickeltes Repertoire zur Bedienung dieses Rituals.

Der institutionelle Kontext, der für die flachere Asymmetrie dieses Beratungsgesprächs verantwortlich ist, ist der eines Sozialbüros, das in der Alternativbewegung verankert ist. Es besteht eine hohe kultu-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

relle Nähe zwischen Berater und Rat Suchender, die es verbietet, eine stark asymmetrische Gesprächsstruktur zu verankern. Vermutlich hätte ein diesbezüglicher Versuch zum Scheitern der Beratung geführt. Deshalb steht der Berater vor dem Dilemma, sowohl seine Rolle als Experte einzunehmen (er soll ja kompetente Ratschläge geben) und gleichzeitig die mit der Expertenrolle verknüpfte Asymmetrie möglichst gering zu halten. Ihm gelingt eine Lösung, indem er im Gespräch immer wieder implizit die gemeinsame sozialpolitische Grundhaltung beschwört und damit verdeutlicht, dass sie beide, Berater und Klient, »auf der gleichen Seite stehen«.

### Beratungsgespräch 4-2

Das Beratungsgespräch 4-2 ist ein Zweitgespräch; das Erstgespräch (4-1) haben wir dem Typus 2 zugeordnet. Während das erste Gespräch dadurch gekennzeichnet war, dass der Berater nach einer längeren Phase der Datensammlung Probleme identifiziert, ordnet und in eine Rangfolge bringt, läuft das Zweitgespräch von Beginn an strukturierter ab.

Der Beginn des Gesprächs ist von Sequenzen charakterisiert, die in Erstgesprächen nicht auftauchen: Sie beinhalten die »Rekapitulation« eines im vorausgegangenen Gespräches benannten Problems und der Fortschritte bei deren Bearbeitung: Beratende und Rat Suchende vergewissern sich gegenseitig darüber, was sich seit der letzten Sitzung ereignet hat, ob übertragene Aufgaben erfüllt wurden, wie sich das Problem jetzt darstellt.

Im Zweitgespräch werden Dinge wieder aufgegriffen, die bereits früher angesprochen wurden (Kaution), dabei wiederholt sich das Schema Datensammlung – Interpretation – Entwicklung von Handlungsoptionen, allerdings in kürzeren Rhythmen.

Interessant ist im Beratungsgespräch 4-2 der Umgang mit dem Problemangebots »Arbeitslosigkeit«: Während die Beraterin (B) bei der Wohnungssuche sofort praktische Hilfe anbot (vgl. unten, BG 4-1), belässt sie es hier beim verbalen »Abtasten« des Problems.

R: Ja. – Das ist immer das Problem, Sie kriegen beim Arbeitsamt keine – Dings. Und dann hab ich ihr gesagt, wenn Sie irgendetwas als Pförtner oder so was hat, oder Hausmeisterposten, dann soll sie mir Bescheid geben, ne. Das würd ich wohl machen, aber...

B: Mmh

R: weil ich dieses ganze schwere Tragen und Bücken, Bücken nich' mehr kann, ne.

[Das Gespräch kommt auf eine Umschulung und deren Aussichtslosigkeit wegen des Alters von R (59 Jahre).]

B: Aber Sie haben 'ne Umschulung oder auch was anderes noch nie gemacht?

R: Ne, wollt ich auch nich'. Ich will Ihnen ganz ehrlich sagen: Ich hab einmal, da haben wir so 'ne Maßnahme über 2 Jahre vom Arbeitsamt beim – Berufsförderungswerk ....

B: Mhmmm.

R: Jetzt sag ich Ihnen mal. Wir sollten inne Tischlerei arbeiten. Wissen Sie, was wir gemacht haben? Von morgens bis abends Karten gespielt und Kaffee getrunken. Die kriegten kein Material für uns zum Arbeiten, ne, und wir sind spazierengegangen und alles mögliche, mit dem Meister, ne.

B: Wo war'n Sie da?

R: Hier, das war oben, ääh ...

B: Hier in [Ortsname].

R: ... [xy] Straße.

B: Ja, ich weiß.

R: Ja, ja.

[Pause.]

R: Ja. Aber mit 59, da bezahlen die sowieso keine Umschulung mehr, ne.

B: Mmmm. Das glaub ich auch nicht. Und jetzt können Sie gut Pokern und schlecht Tischlern, oder wie?

R: Ja.

B: [Lacht.]

R: Nein, Tischlern konnte ich schon, bevor ich da war, ...

B: Was heißt das?

R: ... weil, ich bastle ja viel selbst und so was, ne.

B: Ja.

[Pause.]

B: Ja gut. Ehm. Können Sie mal ein kleines Stück beiseite rutschen? (BG 4-2: 803-836.)

Der Rat Suchende (R) thematisiert von sich aus seine Arbeitslosigkeit ebenso wie seinen Arbeitswillen. Dass die Beraterin (B) von sich aus nicht anspricht, welche Chancen R angesichts seines Alters am Arbeitsmarkt überhaupt noch hat, mag auch damit zusammen hängen, dass das Sozialbüro über weniger Möglichkeiten zur Vermittlung von Arbeitsplätzen verfügt als jene Sozialbüros, welche die Erschließung von Möglichkeiten der ›Verselbstständigung‹ bzw. die Vermittlung von Beschäftigungsangeboten zur vordringlichen Aufgabe haben. Die Settingbedingung, dass das Sozialbüro nicht über eigene Ressourcen zur Erschließung von Arbeitsplätzen verfügt, bestimmt somit den Beratungsverlauf.

Ein weiterer Einfluss von »Settingbedingungen« macht sich bemerkbar, als B. ein Formblatt zur Sozialhilfeberechnung einsetzt: der folgende Gesprächsverlauf wird stark durch das »Abarbeiten« der einzelnen Kategorien geprägt. Die Beziehung bleibt weiterhin asymmetrisch, wenn auch die Symmetrie »flacher« ist. R. macht – wie im Erstgespräch – Problemangebote (z.B. zu den Ursachen seiner zwei Infarkte), B bleibt mit Stringenz an der Klärung der von ihr als vorrangig angesehenen materiellen Probleme. Die Anamnese, die B in den Beratungsgesprächen 4-1 (Erstgespräch) und 4-2 (Zweitgespräch) vornimmt, bleibt also auf die Problemangebote von R beschränkt, die sich aktuell erledigen lassen. Der Versuch, eine Gesamtanamnese zu erhalten, geriet in Gegensatz zum eigenen Beratungsanspruch, unmittelbaren »Nutzen« für den Rat Suchenden zu stiften. Auch hier haben wir es mit einer Settingbedingung zu tun, die bestimmenden Einfluss auf den Ablauf des Beratungsgesprächs hat.

Die Asymmetrie ist insofern flacher, als R die »Spielregeln« der Beratung bereits im Erstgespräch deutlich gemacht wurden, und er von daher weiß, wie das Skript aussieht: er »überflutet« B weitaus weniger mit Problemangeboten als im Erstgespräch. So kommen gegenüber den bereits aus dem Erstgespräch bekannten Problemen nur die Arbeitslosigkeit und die früheren Herzinfarkte des Rat Suchenden zur Sprache. Die Verfahrensangebote ergeben sich zu Beginn des Gesprächs aus den am Vortag gemachten Arrangements und sind von daher eher implizit: zunächst berichtet B, dann R von Ereignissen und erledigten Aufgaben, ohne dass ein expliziter Verfahrensvorschlag gemacht oder ein Erzählimpuls gesetzt wurde.

Abgesehen von dieser Differenz weist auch das Gespräch 4-2 die Charakteristika des Typs ›Allgemeine Sozialberatung‹ auf: Es hat einen diffusen Problembezug, das Entscheidungsrecht liegt beim Rat Suchenden und (anders als im Erstgespräch) kommt es nicht zu eigenen Aktivitäten der Beraterin zur Erschließung problemlösender materieller Ressourcen.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

### 6.2.4 Allgemeine Sozialberatung – ein Fazit

Gespräche vom Typ »Allgemeine Sozialberatung« kommen im Sample der zwölf beobachteten und transkribierten Gesprächen am häufigsten vor. In allen vier Gesprächen, die diesem Typ zugeordnet wurden, zeigen sich diese drei charakteristischen Merkmale. Die Gespräche weisen einen diffusen Problembezug auf, was sich bereits an den zahl- und variantenreichen Problemangeboten ablesen lässt. Das Entscheidungsrecht liegt in allen Fällen beim Klienten, trotz einer z.T. sehr stark ausgeprägten gesprächsstrukturellen Asymmetrie. In keinem der Gespräche werden materielle Ressourcen zur Überwindung der prekären materiellen Lage erschlossen; jedoch leisten die Fachkräfte Hilfe in Form von Telefonanrufen oder Korrespondenz mit Fallbeteiligten, oder sie bieten diese an.

Innerhalb des Typs lassen sich Unterschiede im Hinblick auf die formale Struktur der Gespräche feststellen: Drei der Gespräche weisen eine deutlich flachere Asymmetrie auf als die anderen drei. Der Grund für diese Differenz ist aber nicht einheitlich. Während in Beratungsgespräch 3 die große kulturelle Nähe zwischen Berater und Rat Suchendem dafür verantwortlich scheint, sind wir in den Gesprächen 4-2 und 11 auf zwei besondere Merkmale von Zweitgesprächen gestoßen: sie weisen eine Gesprächssequenz auf, die es in Erstgesprächen nicht gibt, nämlich die »Rekapitulation«, und in ihnen wird – vermutlich, weil das Erstgespräch bereits die Regeln setzt – trotz beibehaltener Dominanz der beratenden Fachkräfte die Asymmetrie »flacher«.

## 6.3

### Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 2)

#### 6.3.1 Zur Charakterisierung der Sozialberatung mit materiellen Hilfen

Dieser Beratungstypus ist durch folgende drei Merkmale gekennzeichnet:

- die Beratung hat einen diffusen Problembezug, d.h. der Themenkorridor ist grundsätzlich sehr breit angelegt,
- das Entscheidungsrecht liegt bei den Rat Suchenden,
- die Beratenden können materielle Ressourcen zur Problemlösung erschließen.

Durch Aktivitäten der Fachkräfte zur Beschaffung von Ressourcen unterscheidet sich dieser Gesprächstyp von dem der Allgemeinen Sozialberatung. Zwar verfügen Beratungsstellen durchaus häufig über den Zugang zu Ressourcen, etwa wenn sie Sozialpässe vermitteln, die den Rat Suchenden geldwerte Vorteile schaffen. Dieser Zugang zu »kleinen« Ressourcen strukturiert jedoch in der Regel noch nicht die typische Gesprächskonstellation. Erst wenn in die Beratung Ressourcenzugänge eingebracht werden können, die geeignet sind, materiellen Notlagen von Rat Suchenden zu begegnen, kann von der Herausbildung eines eigenen, von der »Sozialberatung« unterschiedenen Beratungstypus ausgegangen werden. In der Praxis zeigt sich, dass dieser Ressourcenzugang eine den Beratungsprozess steuernde Funktion hat, die durchaus auch Auswirkungen auf die Ausgestaltung der beiden übrigen Merkmale »diffuser Problembezug« und »Entscheidungsrecht« haben kann.

Systematische Aktivitäten zur Erschließung einer bestimmten Ressource können Ansatzpunkt einer Spezialisierung der Beratung

sein, oder die Beratungseinrichtung kann einen breiteren Ressourcenzugang entwickeln. Beides ist in der Praxis der Sozialbüros zu beobachten. Im ersten Fall besteht dann eine mögliche konzeptionelle Nähe zum Gesprächstyp der spezifischen Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 4). Im Falle eines breiten Ressourcenzugangs besteht die Möglichkeit einer an der Situation der Rat Suchenden orientierten – fallbezogenen – Verplanung dieser Ressourcen; der Übergang zur Hilfeplanung ist dann strukturell in der spezifischen Ausprägung dieses Beratungstypus angelegt.

#### Problembezug

In seiner grundsätzlichen Offenheit für die komplexe Problemlage der Rat Suchenden unterscheidet sich dieser Gesprächstyp nicht von der Allgemeinen Sozialberatung: Die beratenden Fachkräfte arbeiten ebenfalls aus dem breiten Themenkorridor mehrere Problemangebote heraus, spezifizieren diese Probleme und strukturieren sie. Auch in diesen Gesprächen wechseln sich Phasen mit diffusem und Phasen mit spezifischem Problembezug ab. Die Leistung der Beratenden ist es dabei, die zu spezifizierenden Probleme zunächst zu identifizieren und nach Prioritäten zu ordnen: d.h. aus der komplexen Problemlage der Rat Suchenden wird der zu bearbeitende »Kern« herausdestilliert. Es liegt nahe, dass in diesem Prozess dem Ressourcenzugang eine durchaus steuernde Funktion zukommt. Bei der Problemgewichtung und der Entwicklung von Lösungsangeboten ist eine Orientierung an direkt verfügbaren oder indirekt zu erschließenden Ressourcen zu beobachten, die in der Regel subsidiär zu Leistungen öffentlicher Träger eingebracht werden.

Dieser beobachtbare Ablauf entspricht der oben zitierten Vorstellung vieler Beraterinnen und Berater, dass die Beratung einen unmittelbaren »Nutzen« für die Rat Suchenden stiften soll; eigene Ressourcenzugänge sind dabei geeignet, diesen Nutzen der Beratung für Rat Suchende zu optimieren. Gleichzeitig findet jedoch auch eine Fokussierung materieller Probleme im Beratungsprozess statt. Psychosoziale Probleme treten dagegen (zunächst) auch dann in den Hintergrund, wenn sie implizit von den Rat Suchenden angesprochen werden. Diese angesprochenen psychosozialen, lebensweltlichen Bezüge, die Rat Suchende einbringen, werden eher daraufhin geprüft, wie weit sie für die Entwicklung eines Lösungsangebots relevant sind. Die Tendenz, dass im Beratungsprozess komplexe diffuse Problemlagen in spezifische Problembezüge »zerlegt« werden, findet in der Sozialberatung mit materiellen Hilfen ihre besondere Ausprägung in einer Fokussierung materieller Probleme. Die Rat Suchenden lassen sich auf diese Strukturierung und Zentrierung durch den Berater ein und betonen deren Nutzen auch dann, wenn die von ihnen eingebrachten Aspekte ihrer psychosozialen Situation nur in Hinblick auf die anstehende Lösung materieller Probleme vom Berater aufgegriffen werden. So findet z.B. in Beratungsgespräch 5 (vgl. unten) eine Beratung zu im Kern nicht-materiellen Problemen – trotz der Versuche seitens der Beraterin – nicht statt; die Konzentration der Beratung auf spezifizierte finanzielle Probleme im Erstgespräch haben hier möglicherweise eine Rollenfestlegung für den weiteren Beratungsverlauf bewirkt.

#### Entscheidungsrechte

Auch in Hinblick auf das Entscheidungsrecht der Rat Suchenden bestehen zwischen den beiden Typen der Sozialberatung zunächst keine systematischen Unterschiede: Bei einer deutlich wahrnehmbaren Asymmetrie in der Rollenverteilung respektieren die beratenden Fachkräfte gleichwohl das Entscheidungsrecht der Rat Suchenden.



## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Die Beraterin oder der Berater steuert und strukturiert das Beratungsgespräch auch dann, wenn die Erzähl-Initiative von dem oder der Rat Suchenden ausgeht (Beratungsgespräch 5, vgl. unten). Eine Besonderheit des Gesprächstyps Sozialberatung mit materiellen Hilfen besteht aber darin, dass eine Strukturierung der Probleme nach Prioritäten, sofern die Beratenden sich dabei an den Ressourcen orientieren, die sie erschließen können, zu einer starken Steuerung des Entscheidungskorridors oder der Entscheidungsoptionen führen kann. So fordert beispielsweise in Beratungsgespräch 4.1 (vgl. unten) die Beraterin während der Strukturierung den Rat Suchenden an den entscheidenden Stellen immer wieder zur Stellungnahme auf. Die Beraterin hat durch ihre Strukturierung implizit eine Prioritätensetzung unter den benannten Problemen vorgenommen und ein Konzept der Problemlösung entwickelt. Dieses kommuniziert sie nicht, es strukturiert aber deutlich den weiteren Beratungsverlauf.

Das Entscheidungsrecht wird dadurch zwar nicht umgekehrt; bei einer starken Orientierung der Beratenden an ihren Ressourcenzugängen wird der Diskurs über die Lösungsangebote jedoch zu Lasten des Rat Suchenden beschränkt: Er wird in diesem beobachteten Gespräch z.B. nicht bei der Wahrnehmung seiner Perspektive zur Lösung seines Wohnungsproblems unterstützt, vielmehr besteht die Beraterin auf der von ihr vorgeschlagenen Lösung, die sie weiterhin favorisiert.

### *Erschließung von Ressourcen*

In den Gesprächen, die wir dem Typ Sozialberatung mit materiellen Hilfen zugeordnet haben, wird die Beratung durch den systematischen Rückgriff auf Ressourcen oder durch Aktivitäten zu deren Erschließung ergänzt. Diese Ergänzungen sind vor allem konzeptionell begründet: Beratung soll einen Nutzen haben und die Eigeninitiative der Rat Suchenden stärken. Diese Nutzenorientierung wird in dem Konzept des Beratungsbüros D ausführlich begründet (MASSKS 1998: 141, siehe 6.1.3). »Typisch für uns ist: wir schicken die Leute nicht mit einem Rat weg und lassen sie nächste Woche wiederkommen, um zu sehen, ob sie das umgesetzt haben. Wir werden mit Auftrag des Klienten für ihn als Vermittler aktiv, wir bieten das an. Ein Instrument ist das Telefon, oder wir schreiben Briefe. Sei es, dass wir mit dem Sozialamt was klären, oder mit dem Vermieter, den Stadtwerken.« (BIV 16.)

Die Möglichkeit, die Rat Suchenden bei der Erschließung materieller Ressourcen zu unterstützen, wird in der Regel über den Aufbau von Vernetzungsstrukturen z.B. mit Beschäftigungsinitiativen, die dann technische Dienstleistungen kostengünstig übernehmen können, Kleiderkammern der kirchlichen Sozialdienste oder Sozialfonds caritativer Träger hergestellt oder durch eigene Serviceangebote wie z.B. eine Wohnungsvermittlung entwickelt.

Die Orientierung an den eigenen Ressourcen kann jedoch auch die Initiative der Rat Suchenden behindern:

[B schlägt eine Wohnung vor, um die sich R kümmern soll; R hat Einwände; dann rückt er mit eigener Lösungsperspektive heraus:]

R: Ja. Da stand doch auch eine Wohnung jetzt Samstag inne Zeitung .. Das ist da unten, wo ich gewohnt hab. ...

B: Mmh.

R: Die war nicht teuer ...

B: Mmh.

...

R: [Straßenname]. Aber ich weiß nicht, wem die gehört.

B: Aber im [Straßenname], die Wohnungen sind teuer.

R: Ne, da stand drin: 3 Zimmer-Wohnung, 360 Mark, inne Zeitung.

B: Mmh.

R: Ob das diese kleineren Wohnungen ...

B: Da stehen drei oder vier Wohnungen frei im Moment. Aber, ehm, ich kenne 'ne Mieterin, die da grade ausgezogen ist, die hat noch wesentlich mehr bezahlt. Vielleicht gehen die 'n bisschen runter mit der Miete, dat kann ich jetzt nicht sagen. Wir wissen ... Ich glaub', an dem ersten Haus, wenn Sie die [Straßenname], da in diese Blocks einbiegen, ich glaub', das erste Haus vorne, da wohnt der Herr K.

R: Ja.

B: 10 Uhr.

R: Mmh.

B: Ehm. Ich würd da einfach hingehen und mir das angucken. ...

(BG 4-1: 565 ff.)

Gegen die Überlegung des Rat Suchenden (R), sich auf eine inserierte Wohnung zu bewerben, setzt die Beraterin ein anderes Wohnungsangebot, auf das sie ihn selbst hingewiesen hat. Sie stellt die Einschätzung des Wohnungsinserats durch B in Frage und bietet ihm wiederholt eine Wohnungsbewerbung an, zu der sie ihm selbst den Termin vermitteln kann. Die Beraterin scheint die Chancen als gering einzuschätzen, dass der Rat Suchende tatsächlich eine für ihn kostenmäßig tragbare Wohnung ohne Unterstützung des Sozialbüros anmieten kann, und möchte durch die Aufrechterhaltung seines Vermittlungsangebots sowie die später vorgeschlagene Aufnahme des Rat Suchenden in die Wohnungsvermittlungsdatei des Sozialbüros die anstehende Wohnungsfrage bis zu ihrer Lösung weiter zum Problempunkt des begonnenen Beratungsprozess machen. In der Nachbesprechung erklärt sie hierzu: »Der wird sich auch ohne Hilfe – glaube ich – mit Wohnung versorgen können. Ich bin mir nicht ganz sicher und glaube, dass das schneller geht, wenn er Hilfe oder Unterstützung hat, aber er wird sich trotzdem versorgen können.« (BG 4-1: NB.)

Die Gefahr einer Behinderung statt Förderung der Eigeninitiative der Rat Suchenden durch »verfügbare« oder »zugängliche« Ressourcen der Beratenden ist diesem Beratungstypus inhärent. Ihr können sowohl die beratenden Fachkräfte als auch die Rat Suchenden erliegen – Letztere etwa dann, wenn sie sich auf die materielle Hilfe verlassen und keine Eigeninitiative mehr entwickeln. Es ist deshalb Aufgabe der Beratenden, dieses Spannungsverhältnis zwischen der Problemlösung durch Eigeninitiative der Rat Suchenden und durch Ressourcen, welche die Beratungsstelle erschließen kann, fallbezogen »auszubalancieren«.

### **6.3.2 Ein Modellfall: Beratungsgespräch 4-1**

Bei Beratungsgespräch 4-1 handelt es sich um die Erstberatung eines etwa 60-jährigen allein stehenden Mannes, der auf Vermittlung des Trägerverbands das Sozialbüro aufsucht. Dort sprach er vor, nachdem er nach einem einwöchigen Krankenhausaufenthalt festgestellt hat, dass er über keinerlei finanzielle Mittel mehr verfügt. Die Zentrale des Verbandes verwies ihn an die Beratungsstelle. Er begab sich von dort aus unmittelbar zur Beratungsstelle.

Zeile	Protokoll
001-010	Begrüßung des Ratsuchenden; beide nehmen Platz
011-077	Beginn der Problemschilderung durch den Ratsuchenden. Er schildert seine aktuelle Situation, dass er über keine materiellen Mittel verfügt. Der Kommentar von B „Also insgesamt gar nicht so schön“ löst eine längere Erzählung aus. R schildert, dass er obdachlos ist, wegen Problemen mit seinem Vermieter seine Wohnung verlassen hat und übergangsweise bei einem Freund wohnt.
078-280	Die Erzählung wird auf Veranlassung des Beraters abgebrochen, damit Übergang zu anderer Form des Gesprächs: „Fangen wir doch noch mal von vorne an“; es erfolgt eine Datensammlung in der Form von Fragen und Antworten. Dabei erhält B eine Reihe weiterer Informationen über die Lebenssituation von R, z.B. dass das Arbeitsamt Geld einbehält und im übrigen z.Z. überhaupt nicht zahlt, weshalb R. mit seinem Einkommen nicht hi nkommt. Datensammlung, in der die verschiedenen Problembereiche Geldmangel und Wo hnung angesprochen werden R. spricht mehrfach das Problem mit dem Vermieter an; jetzt wird das Gespräch aber durch B. klar strukturiert. Gleichzeitig erfolgt der Versuch, mit der Leistungsabteilung des Arbeitsamtes telef onisch Kontakt aufzunehmen.
281-294	B fasst die Probleme zusammen und bringt sie in eine Reihenfolge
295-353	R erzählt weiter, beim Versuch von R, erneut das Arbeitsamt anzurufen, kommt ein Gespräch von außen in die Leitung: es ist ein Vermieter, der ein Wohnungsangebot hat.
354-382	B greift dieses Gespräch auf und fragt R nach dessen Bereitschaft, in ein bestimmtes Wohnviertel zu ziehen. Dieser ist nur wenig begeistert B. versucht Sequenz abzuschließen und zum nächsten Thema überzuleiten „Jetzt versuch ich erst nochmal beim AA anzurufen und ansonsten...die Wohnung is sofort frei“
383-477	R. bespricht die Angelegenheit R's am Telefon mit der Sachbearbeiterin des Arbeitsamtes. Dieses hat die Leistungen gesperrt, weil Briefe an R als „unzustellbar“ z urückkamen R. soll die Angelegenheit persönlich klären, eine Vorsprache ist sofort möglich
478-522	R. unterbricht B's Versuch, ihm die Ergebnisse des Gesprächs zu vermitteln, indem er wieder auf den Vermieter zu sprechen kommt. Dabei Klärung, warum Brief des AA nicht zug estellt wurde
523-577	Über Frage der Adresse kommt B. wieder auf das Problem „Wohnung“ zurück. B. erneuert das Angebot einer Wohnung in der X-straße: „Wollen Sie da hingehen oder wollen Sie da nicht hingehen“
578-615	Das Angebot wird von R. nicht aufgegriffen, vielmehr entwickelt dieser jetzt ein alternatives Lösungsangebot, das von B negiert wird. R bekräftigt vielmehr die Lösung „X-Straße“
616-626	B weist auf Wohnungssuchendenkartei hin und gibt R ein Faltblatt mit Tel.Nr. für Wo hnungssuche
627-658	Danach Ubergang zu den anderen Problemen: „So und dann hatten wir von den Problemen...noch eins über. Das ist der alte Vermieter und die Schulden“
659-702	B kommt wieder auf Faltblatt und Sprechstunde zurück, schlägt dann neuen Termin zur Bearbeitung der anderen Probleme vor
703-713	Beendigung des Gesprächs

**Übersicht 6-5: Ablauf von Beratungsgespräch 4-1**

Nach der Begrüßung beginnt der Rat Suchende (R) unmittelbar mit einer komplexen Schilderung seiner Probleme, die von der Beraterin (B) zunächst nur kurz unterbrochen wird durch die Prüfung seines Kontoauszugs und die Bemerkung: »Also insgesamt gar nicht so

forderung aufgegriffen; es folgt eine Phase der offenen Datensamm- lung, die dann, nachdem es für B zu unübersichtlich wurde, von ihr mit der Bemerkung beendet wird: »Jetzt fangen wir nochmal von vorne an, sonst geht mir das gleich jetzt so durcheinander.« (Ebd.:

**Übersicht 6-6: Problem- und Lösungsangebote in Beratungsge- spräch 4-1**

Problemangebot	Lösungsangebot
R: Aktuell kein Geld (im Telefongespräch von B mit 17 aufgegriffen; 151).	B: Anruf beim Arbeitsamt (261, 321, 375ff). B: Gang zum Arbeitsamt (518).
R: Wohnungsproblem (22, 94, 191).	B: Wohnung in der X-Straße (361, 526, 547, 604). R: Wohnung in der Zeitung (579) (nicht aufgegriffen). B: Aufnahme in die Wohnungskartei (616)
R: Einbehaltene Arbeitslosenhilfe (139, 568).	B: Regelung mit dem AA (B: nächstes Mal) (571).
R: Keine Möbel / Sachen beim früheren Vermieter (27, 72, 379, 478, 625).	
R: Gesundheit (237).	
R: Schulden (303).	
R: „Ich kann nicht mehr“ (303).	
R: Alkohol/Kaffee (198).	
B: Sozialhilfe, wenn in teure Wohnung umgezogen wird (559).	
R: Rechtsanwalt (695).	
R: Personalausweis (713).	
	B: Neuer Termin (672).

78.)

Die Beraterin steigt nun in eine durch sie strukturierte Datensammlung ein; bei der Aufnahme der Adresse des Rat Suchenden bringt dieser massiv sein – neben der aktuellen Mittellosigkeit- zweites Problem, die Wohnungslosigkeit ein. In der Anamnese »packt« R ein Problem nach dem anderen aus (siehe Übersicht: Problem- und Lösungsangebote in Gespräch 4.1). Im Verlauf dieses Erstgesprächs macht er insgesamt zehn Problemangebote, die aber nicht alle von B aufgegriffen werden; B selbst macht eines.

Diese Problemangebote werden von der Beraterin registriert, wie das Nachgespräch zeigt, aber nur teilweise explizit aufgegriffen. Dies gilt insbesondere für das Problem des R mit seinem früheren Vermieter, das für ihn dringlich erscheint: Er bringt es immer wieder ein (siehe Übersicht 6-6), es wird aber in diesem Gespräch nicht vertieft oder lösungsorientiert behandelt. B stellt stattdessen eine Prioritätenliste auf, in der die von ihr rasch zu lösenden Probleme ganz oben stehen, und in der das Problemangebot »früherer Vermieter« an dritter Stelle vorkommt. In dieser Reihenfolge, welche die Beraterin für die Bearbeitung der Probleme vorschlägt, kommt die konzeptionell vorgegebene Nutzen- und Ressourcenorientierung der Beratung zum Ausdruck.

Die Beraterin unterbreitet vier Lösungsangebote, je zwei für die Problemangebote »Kein Geld auf dem Konto« und »Wohnung«. Das Lösungsangebot des Rat Suchenden, sein Wohnungsproblem über das Verfolgen einer Zeitungsannonce anzugehen, wird von der Beraterin zu Gunsten der von ihr vorgezogenen Lösung »Wohnungsbesichtigung bei Herrn K.« und »Aufnahme in die Wohnungskartei« implizit verworfen (BG 4-1: 595ff).

Wenn man die Problemangebote und die Lösungsangebote auf einander bezieht, wird eindeutig die Klärung materieller bzw. wirtschaftlicher Probleme als Schwerpunkt der Beratung deutlich. Gesundheit, psychosoziale Situation und »Alkohol/Kaffee« werden zumindest in diesem Erstgespräch nicht aufgegriffen.

Die deutliche Asymmetrie in der Gesprächsstruktur zeigt sich darin, dass alle Verfahrensangebote mit einer Ausnahme von der Beraterin kommen.

### Übersicht 6-7: Verfahrensangebote in Beratungsgespräch 4-1

- R: Kontoauszug (20; 156).
- B: Erzählangebot (19-21) – aufgegriffen (22-23).
- B: fangen wir von vorne an ... – strukturiert (78).
- B: Klare Zentrierung auf Thema »Akuter Geldmangel Alhi« (193 – 202).
- B: Prioritätensetzung 1.-2.-3. (281 – 294).
- B: Anruf beim Arbeitsamt (261/62, 321/22; 400 ff).
- B: Aufnahme in Wohnungskartei (616).
- B: Neuer Termin = Beendigung des Gesprächs (672).

Die Asymmetrie zwischen Beraterin und Rat Suchendem wird durch die Gesprächsorganisation seitens der Beraterin hergestellt. Sie setzt zunächst mit ihrer Bemerkung »Also insgesamt gar nicht so schön« zu Beginn der Beratung einen Erzählimpuls, woraufhin der Rat Suchende lossprudelt. Als B den Überblick zu verlieren droht, geht sie mit den Worten »Fangen wir doch nochmal von vorne an« zu einer stärkeren Strukturierung im Frage-Antwort-Schema über. R versucht in Gesprächspausen für ihn wichtige Informationen einzubringen, diese werden aber nicht aufgegriffen. B ist somit bemüht, aus dem überbordenden diffusen Problembezug spezifische durch

sie bearbeitbare Probleme herauszuarbeiten und R hierzu Angebote zu machen. Über die Aufforderung zu Stellungnahmen stellt sie zumindest einen Konsens über das Verfahren zwischen sich und R her. Sie beteiligt den Rat Suchenden am Beratungsverlauf; z.B. lässt sie ihn bei dem Telefonat mit der Sachbearbeiterin im Arbeitsamt mithören, so dass der Rat Suchende darüber, was zwischen der Beraterin und dieser Fallbeteiligten zur Klärung besprochen und vereinbart wird, informiert ist und seine Entscheidung auf Basis einer umfassenden Information treffen kann.

Insgesamt steuert und strukturiert die Beraterin dieses Gespräch sehr deutlich; über die von ihr vorgeschlagene Prioritätenliste bereitet sie eine Entscheidung zur Problemlösung vor. Diese Prioritätensetzung entspricht zwar der objektiven Dringlichkeit und der Lösbarkeit der anstehenden Probleme, wenn auch vielleicht nicht immer den subjektiven Gesprächsbedürfnissen des Rat Suchenden – z.B. die Bearbeitung seiner durch den früheren Vermieter erfahrenen Kränkungen. Der Beratungsablauf scheint in einem Punkt durch die zur Verfügung stehenden Ressourcenzugänge beeinflusst. Resultat des Erstgesprächs ist eine Vereinbarung über die Schritte zur Lösung der materiellen Probleme des Rat Suchenden; dieser zieht daraus durchaus einen wirtschaftlichen Nutzen. Sein Konflikt mit dem früheren Vermieter soll im Folgegespräch vertieft werden. Die Klärung anderer, noch diffus eingebrachter Probleme wird bestenfalls in Folgegesprächen angegangen werden können.

### 6.3.3 Weiteres Material zum Gesprächstyp Sozialberatung mit materiellen Hilfen

Das Beratungsgespräch 5, das wir ebenfalls diesem Gesprächstypus zugeordnet haben, zeigt zum einen deutliche Unterschiede zu dem Modellgespräch 4-1 – etwa im Grad der Asymmetrie zwischen Beraterin und Rat Suchender, der Art der Unterstützung bei der Erschließung von Ressourcen und der Initiative zur Öffnung des Themenkorridors durch die Beraterin.

Gleichwohl werden auch strukturelle Gemeinsamkeiten zwischen den beiden Beratungsgesprächen deutlich, wie z.B. die – im Gespräch 5 eher indirekte – Steuerung der Problemspezifizierung durch die Beraterin in Richtung möglicher Ressourcenzugänge und die Konzentration der Problemangebote auf erfolgsorientierte Lösungsangebote. Das Entscheidungsrecht über Annahme oder Ablehnung von Lösungsangeboten wie auch über die Fortsetzung des Beratungsprozesses liegt in beiden beobachteten Gesprächen bei den Rat Suchenden.

Bei dem ausgewerteten Beratungsgespräch 5 handelt es sich um ein Folgegespräch. Die Vorgeschichte dieses Zweitgesprächs lässt sich zu dessen besseren Verständnis wie folgt zusammenfassen: Die Rat Suchende kam auf Vermittlung eines Pastors in die Beratungsstelle. Die Rat suchende Frau war mittellos und hatte von dem Pastor Lebensmittelgutscheine für das Wochenende erhalten. Als die Rat Suchende zur Beratung kommt, erscheint sie der Beraterin völlig am Ende. Im Erstgespräch gelingt es, aus der komplexen Problemschilderung der Rat Suchenden eine Reihe von Problemangeboten herauszuarbeiten, die alle von der Rat Suchenden selbst eingebracht wurden. Zu diesen Problemangeboten werden Lösungsvorschläge entwickelt und eine arbeitsteilige Umsetzung dieser Lösungen zwischen der Rat Suchenden und der Beraterin vereinbart. Die im ersten Gespräch erarbeiteten Zielvereinbarungen haben die Handlungsfähigkeit der Rat Suchenden wieder hergestellt, wie sich in dem Zweitgespräch herausstellt. Für das Zweitgespräch gibt es bereits eine gemeinsam akzeptierte Strukturierung der Probleme und

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

ein Vorverständnis über die mögliche Gesprächsebene, d.h. der zulässigen Themen und ihre Grenzen. Das ermöglicht ein gleichberechtigtes Abarbeiten.

Das beobachtete Zweitgespräch beschreibt eine Kurve: Nach der Erzählaufforderung der Beraterin (B), die gleichzeitig als Ermutigung verstanden werden kann (»Ich finde, Sie sehen besser aus«; BG 5: 2) – und der Bestätigung durch die Rat Suchende (R) (»Es geht mir auch entschieden besser ... weil das ... natürlich auch schon Früchte getragen hat«; ebd.: 3-5) nimmt das Gespräch zunächst einen pragmatischen nutzenorientierten Verlauf: In rascher Folge werden die vereinbarten Lösungsversuche von Problem- und Lösungsangeboten abgearbeitet. Es folgt eine Phase der offenen Reflexion von R über ihre Lebenssituation, ihren veränderten, selbstbewussten Umgang bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber öffentlichen Leistungsträgern (ebd.: 219-345) oder über die Akzeptanz ihrer Kompetenz in sozialhilferechtlichen Fragen seitens ihres Lebenspartners (ebd.: 352 f). In dieser ganzen Gesprächspassage geht die Initiative bei der Themenwahl von der Rat Suchenden aus.

entwickelt werden, oder thematisiert noch nicht abgearbeitete Pro-

### Übersicht 6-8: Problem- und Lösungsangebote in

Problemangebote	Lösungsangebote
(a) aus dem Erstgespräch	
R: Sozialamt am früheren Wohnort trägt Schlussrenovierung nicht.	R: Widerspruch durch Rechtsanwalt.
R: Sozialamt am jetzigen Wohnort übernimmt Mietkaution nicht.	R: Widerspruch durch Rechtsanwalt.
R: Mietschulden beim alten Vermieter.	R: Rechtsanwalt rät, nicht zu zahlen.
R: Bankschulden.	R: Ratenreduzierung.
R: Erwerbsarbeit.	R: Termin bei HzA – Stelle – verschoben. R: eigene Stellensuche (geringfügige Beschäftigung) beabsichtigt.
Finanzierung einer Ferienmaßnahme für die Kinder.	R: Antrag beim Sozialamt – abgelehnt. B: Unterstützung durch Kirche – offen.
Finanzierung eines Besuchs am Grab der Eltern.	R: Antrag auf Kostenübernahme beim Sozialamt – abgelehnt. B: Unterstützung durch einen Pfarrer (B hat ihn angerufen, R mit ihm gesprochen) – offen.
Verzögerte Sozialhilfezahlung.	R: Gespräche mit dem Sozialamt – erfolgreich.
Zusätzliche finanzielle Unterstützung durch Stiftung.	B: kirchliche Stiftung für junge Familien – Voraussetzung Heirat. R: Bundespräsident und Stiftung des Fernsehpfarrers – angesprochen.
(b) Aus dem aktuellen Gespräch (neu)	
Waschmaschine kaputt.	Reparaturdienst der Beschäftigungsgesellschaft.
Partnerschaft.	Heirat – von R zurückgewiesen.
Pauschalisiertes Kleidergeld reicht den Kindern nicht.	Attest fürs Sozialamt. Kleiderkammern der Kirchen.
Nähmaschine.	Kleiderkammer (?).
Ungleichbehandlung eheähnlicher Gemeinschaften.	Korrektheit gegenüber Sozialamt, Information beim Finanzamt.

### Beratungsgespräch 5

Dass R abermals ihre wirtschaftliche Situation schildert, führt jedoch einen Wechsel in der Gesprächsteuerung herbei: B greift nun wieder stärker steuernd ein, indem sie wiederholt Problemnachfragen zu weiteren Unterstützungsbedarfen stellt. (Z.B.: »Wo kann ich unterstützend helfen«; BG 5: 411. »Was mir noch nicht so klar ist ...«; ebd.: 462. »N paar neue Fragen...«; ebd.). Die Beraterin fördert auf diese Weise neue Probleme aus der komplexen Lebenssituation der Rat Suchenden zu Tage, für die Problem- und Lösungsangebote

bleme, deren Lösungsperspektive nun neu vereinbart werden muss bzw. kann (vgl. Übersicht 6-8). Die Steuerung durch die Beraterin erfolgt wenig direktiv: durch Gegenfragen, Rückmeldungen und Nachfrage. Dadurch bleibt die Erzählinitiative sehr stark bei der Rat Suchenden. Es entsteht durch diese Gesprächsführung eine sehr flache Asymmetrie zwischen der Rat Suchenden und der Beraterin.

Die Beratung konzentriert sich auf die Klärung wirtschaftlicher Probleme: gerade die Nachfragen der Beraterin verstärken diesen

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Beratungsverlauf. Andererseits betont aber auch die Rat Suchende im Nachgespräch, dass trotz der für sie entlastenden und stabilisierenden Wirkung der Beratung die materielle Existenzsicherung und die Stärkung der Eigenaktivität für sie Vorrang haben; sie begrenzt so die Thematisierung ihrer persönlichen Perspektive und bekräftigt die prioritäre Bearbeitung wirtschaftlicher Fragen im Kontext dieses Gesprächstyps.

Es fällt dabei auf, dass in der im Erstgespräch vereinbarten Aufgabenteilung die Beraterin sich ausnahmslos solche Ziele zur Klärung vorbehalten hat, die Kontakte zu den Kirchen erfordern. Zu diesen hat sie – z.B. durch Vernetzungsaktivitäten – einen Zugang aufgebaut, der ihr die Erschließung materieller Ressourcen ermöglicht. Die Rat Suchende hingegen übernimmt zur Lösung ihrer Probleme fast ausschließlich Initiativen gegenüber außerkirchlichen Fallbeteiligten.

Zur Verbesserung der prekären materiellen Lage der Rat Suchenden werden zunächst Abklärungen mit anderen externen und »vorgelagerten« Fallbeteiligten – wie z.B. Sozialamt, Bank und Vermieter – vereinbart. Die Ressourcen, zu denen die Beraterin Zugänge hat, werden dagegen von ihr subsidiär eingebracht: Sie erschließt also Hilfen für Probleme, die entweder durch bzw. von vorgelagerten Stellen oder bilateralen Verhandlungen nicht hinreichend oder gar nicht gelöst werden können. Beispiele hierfür sind in dem beobachteten Gespräch u.a.: Der Verweis auf die Kleiderkammer der Kirche, der unzureichendes pauschaliertes Kleidergeld für die Kinder kompensieren soll, oder die mögliche Übernahme der Kosten für einen Grabbesuch durch einen kirchlichen Fonds, nachdem das Sozialamt die Kostenübernahme abgelehnt hat. Die Beratung bleibt jedoch offen für nicht-materielle Fragen, auch wenn diese im Mittelpunkt stehen. So werden das Verhalten der Rat Suchenden, die in einer eheähnlichen Gemeinschaft lebt, gegenüber dem Sozialamt oder die Motive der Rat Suchenden gegen eine Eheschließung angesprochen.

Da die Beraterin nicht unmittelbar über die jeweiligen Ressourcen verfügt, werden im Beratungsgespräch zwischen den beiden Akteuren Schritte für die zur Problemlösung notwendigen Erschließung von Ressourcen vereinbart.

### 6.3.4 Sozialberatung mit materiellen Hilfen – ein Fazit

Im Gesprächstyp Sozialberatung mit materiellen Hilfen realisiert sich der häufig vertretene Grundsatz von einer »nutzenorientierten Beratung«. In den hier vorgestellten Gesprächen sind die drei zu ihrer Charakterisierung verwendeten Kategorien deutlich erkennbar: Die beobachteten Gespräche weisen zunächst einen diffusen Problembezug auf. Obgleich die Beratung themenoffen bleibt, stehen in ihrem Mittelpunkt doch materielle Probleme, für die Lösungsangebote entwickelt werden. Die materiellen Ressourcen, die verfügbar sind bzw. zu denen Zugänge erschlossen werden können, steuern dabei die Problemlösungsangebote. Inwieweit auch die Vielfalt der Ressourcenzugänge den Themenkorridor der Beratung beeinflusst, lässt sich vor dem Hintergrund der beobachteten Gespräche nicht eindeutig bestimmen. Grundsätzlich korrespondiert die Kategorie des diffusen Problembezugs mit der Möglichkeit eines breiten Themenkorridors in der Beratung. Die konzeptionell begründete Nutzenorientierung kann jedoch dazu führen, dass der so bestimmte Beratungserfolg über die bestehenden Ressourcenzugänge gesteuert wird, d.h. der Themenkorridor also dann auch mit diesen korrespondiert.

Das Entscheidungsrecht verbleibt in beiden Gesprächen bei den

Rat Suchenden; die Beraterinnen verfügen über keine direkten Sanktionsmöglichkeiten, die sie zur Einhaltung der getroffenen Vereinbarungen einsetzen könnten. Diese Situation entlastet das Beratungsgespräch und »befreit« die Rat Suchenden nicht davon, Akteure in eigener Sache zu bleiben bzw. zu werden.

Die Asymmetrie in der Beziehung zwischen Rat Suchenden und Beraterinnen ist in den beiden ausgewerteten Gesprächen unterschiedlich ausgeprägt: Im Gespräch 4.1 strukturiert und steuert die Beraterin eher z. B. über wiederholte Gesprächszusammenfassungen und Aufforderungen zu Stellungnahmen, während in Gespräch 5 die Initiative stärker bei der Rat Suchenden liegt. Die Differenz erklärt sich zunächst aus den unterschiedlichen Stand der Beratung: bei Gespräch 4-1 handelt es sich um ein Erstgespräch, in dem die Problemkonstellation erarbeitet und aktuelle Probleme gelöst werden. Demgegenüber führen die Beraterin und die Rat Suchende im Gespräch 5 ein Zweitgespräch; eine Gesprächsgrundlage war also bereits erarbeitet worden. In dem Vergleich beider Gesprächsverläufe wird jedoch darüber hinaus deutlich, dass auch die persönliche Kompetenz der Rat Suchenden die Symmetriebeziehung zwischen Beraterin und Rat Suchenden prägt. Die Asymmetrie im Gespräch 5 ist deutlich flacher als im Gespräch 4-1.; Grundlagen dafür scheinen schon im Erstgespräch erarbeitet worden zu sein, denn mit der Rat Suchenden, die von der Beraterin als »starke Frau« bezeichnet wird, konnten schon in diesem Gespräch über eine Reihe von Zielen, die arbeitsteilig »abgearbeitet« werden, Vereinbarungen getroffen werden.

Trotz dieser Differenzierung scheint sich als übergreifendes Merkmal dieses Beratungstypus abzuzeichnen, dass der Ressourcenzugang eine wichtige filternde und steuernde Funktion im Beratungsprozess hat und möglicherweise eine starke Schwerpunktsetzung auf wirtschaftliche Fragen bewirkt.

## 6.4

### Sozialberatung zu Leistungsansprüchen (Typ 3)

#### 6.4.1 Zur Charakterisierung der Sozialberatung zu Leistungsansprüchen

Die Berechnung von Leistungsansprüchen, z.B. des Anspruchs auf laufende Hilfe zum Lebensunterhalt oder auf einmalige Beihilfen, die Erläuterung von Bescheiden des Sozialamts, des Arbeitsamts oder anderer Leistungsträger sowie die Intervention bei Ämtern zur Klärung oder Durchsetzung von Leistungsansprüchen der Rat Suchenden – dies alles gehört zum Alltagsgeschäft der Sozialberatung. Entsprechende Sequenzen lassen sich in allen hier unterschiedenen Gesprächstypen beobachten. Gespräche, in denen fast ausschließlich zu Leistungsansprüchen beraten wird, bilden jedoch einen spezialisierten Typ, für den in der vorgeschlagenen Typologie der Sozialberatung die Merkmalskombination

- spezifischer Problembezug,
- Entscheidungsrechte der Rat Suchenden,
- keine Vermittlung oder Erschließung materieller Ressourcen kennzeichnend ist.

#### *Spezifischer Problembezug*

Soziale Leistungen zur materiellen Existenzsicherung werden nach gesetzlichen Regeln und Verwaltungsvorschriften vergeben. Die bürokratisch oder rechtlich normierten Verfahren, in denen die Leistungsvoraussetzungen geprüft werden und die Leistungshöhe bemes-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

sen wird, wurden oben (vgl. 3.2) als besondere Handlungsform »Leistungsentscheidung« bezeichnet. Diese Verfahren erzeugen einen spezifischen Beratungsbedarf. Wer solche Hilfen bezieht oder beantragt, kann gegen negative Leistungsentscheidungen nicht allein auf den Rechtsweg verwiesen werden. Denn bleiben Leistungen zur Existenzsicherung aus, so wird dies bei den Betroffenen meist akute Notlagen zur Folge haben, in denen sie kurzfristig Hilfe benötigen. Und verrechtlichte Leistungen kann im Konfliktfall nur geltend machen, wer das Regelwerk und die Entscheidungslogik der Leistungsträger (z.B. des Sozialamts) und ihrer Mitarbeiter versteht.

Gespräche des hier beschriebenen Typs orientieren sich speziell an diesem Beratungsbedarf. Der Korridor der möglichen Themen entspricht dem der Gespräche mit Anspruchsprüfung bzw. der Beratungen beim Leistungsträger (Typ 5, vgl. 6.6) – er wird durch die in Frage stehenden Leistungsarten begrenzt. Im Unterschied zu den Gesprächen des Typs 5 wird dieser spezifische Problembezug von den Rat Suchenden selbst nachgefragt und angesteuert. Durch Gespräche dieses Typs wird die Beziehung zwischen Adressaten und Kostenträgern sozialer Hilfen um eine Instanz erweitert: die des »sachkundigen Dritten«. Sozialbüro C bezeichnet dies prägnant und treffend als »Verbraucherberatung zum sozialen Netz«.

Die in diesen Gesprächen dominierenden Standardsequenzen der Anspruchsberatung bzw. der Erläuterung eines Bescheids verhalten sich spiegelbildlich zur Sequenz der Anspruchsprüfung, die den Gesprächstyp 5 prägen: In einer Gesprächssituation, die von der tatsächlichen Leistungsentscheidung entlastet ist, werden die maßgeblichen sozialrechtlichen Bestimmungen auf die persönliche Situation der Rat Suchenden angewendet. Was in der »Vorsprache« beim Amt und in der Leistungsentscheidung tatsächlich geschieht, nämlich dass die individuellen Wechselfälle des Lebens unter Rechtsnormen subsumiert und in standardisierte Bedarfe verwandelt werden, wird in der Beratungssituation wie in einem Planspiel inszeniert. Zum Beratungsauftrag gehört zum einen, dass die Beratenden die Ansprüche der Rat Suchenden »anwältlich« prüfen, d.h. unter Rückgriff auf ihr Expertenwissen deren Standpunkt einnehmen, und zum anderen, dass sie ihnen die Regeln des Hilfesystems verständlich übersetzen, d.h. mit den Rat Suchenden erörtern, was der Leistungsträger entscheiden könnte und nach welchen Gesichtspunkten und Regeln seine Mitarbeiter in strittigen Fällen urteilen.

Für die Rat Suchenden bringt dieses Durchspielen der tatsächlichen Entscheidungssituation doppelten Nutzen: Ihnen werden an ihrem konkreten Fall Informationen zu den Rechtsgrundlagen ihrer Ansprüche vermittelt, und sie können die eigentliche Entscheidungssituation vorbereiten: ihr Gespräch mit den Fachkräften des Leistungsträgers.

Doch auch für die Leistungsträger ist diese Übersetzungsleistung entlastend. Zum einen berät der »sachkundige Dritte« im Auftrag des Rat Suchenden, unabhängig von fiskalischen Zwängen des Kostenträgers und daher oft überzeugender. Zum anderen kann er sich im Konfliktfall zwischen Adressaten der Hilfe und Leistungsträgern vermittelnd einschalten und eine regelgerechte Konfliktaustragung unterstützen. Daher bezeichnet es der Leiter der Abteilung Wirtschaftliche Sozialhilfe eines großstädtischen Sozialamts als »sinnvoll, neben dem Sozialamt, das zur Beratung verpflichtet ist, eine unabhängige Sozialhilfeberatung zu haben«. Diese fungiere als »ein unabhängiger Anwalt, ein Vermittler, der Interessen bündelt«. »Manche Leute arbeiten sicher besser mit uns zusammen, wenn sie sich überzeugen konnten, dass das so verkehrt nicht war, was wir ihnen gesagt haben. Sicher holen sich andere dort Unterstützung, um

ihre Widersprüche zu schreiben. Aber wenn wir so einen auf fachlicher Ebene formulierten Widerspruch bekommen, ist mir das lieber, als wenn wir auf der emotionalen Ebene Stress haben.« (IV C 1: 7.)

Die persönliche Situation der Rat Suchenden interessiert in Gesprächen dieses Typs zunächst nur unter der Fragestellung, welche Tatbestände einen Leistungsanspruch begründen. Dabei wird unterstellt, dass die Realisierung der in Frage stehenden Leistungsansprüche auch tatsächlich die aktuellen Probleme der Rat Suchenden lösen würde – es geht um das Ob und das Wie des Leistungsbezugs, nicht um das Warum. (Dagegen wäre in der allgemeinen Sozialberatung zunächst mit den Rat Suchenden zu rekonstruieren, welche Probleme bestehen und welche Lösungen dafür in Betracht kommen; erst dann würde sich die Frage stellen, welche materiellen Hilfen notwendig sind, um die so vereinbarten Ziele zu erreichen.)

### *Entscheidungsrechte*

Zu einem spezialisierten Gesprächsangebot kann die Beratung zu Leistungsansprüchen nur gegenüber Personen werden, die über Grundkenntnisse des Hilfesystems verfügen und die im Rahmen einer weit gehend geklärten Perspektive persönlicher Lebensbewältigung klar umrissene Fragen dazu stellen, ob und in welcher Höhe sie mit materiellen Hilfen rechnen können. Bei Rat Suchenden, »die ein Problem damit haben, ihre Probleme in Einheiten zu fassen und dann auch regeln zu können« (WP 11/1998: 11), die also ihre materielle Notlage als Teil eines unbewältigten persönlichen Problemnäuels erfahren, werden leistungsrechtliche Standardsequenzen dagegen in thematisch offenere Sozialberatungen mit »diffusem« Problembezug eingebettet sein.

Beratungsgespräche des hier beschriebenen Typs setzen mithin relativ autonome Rat Suchende voraus, die gezielt und mit Gewinn ein solches Gespräch ansteuern, um dann gestärkt durch »Hilfe zur Selbsthilfe« ihre Behördenkontakte selbst wahrzunehmen. »Es muss eine rechtliche Unklarheit (eine Frage, ein Problem) beim Klienten geben. Umgekehrt muss es eine rechtliche und Verfahrenskompetenz beim Berater geben.« (Ebd.) Solche Rat Suchende kommen dem impliziten Leitbild der Sozialgesetzgebung recht nahe: dem Hilfeberechtigten als Rechtssubjekt und als »Experten seines Falles«. Die Analogie zur »Verbraucherberatung« (s.o.) ist überhaupt nur sinnvoll, soweit sich die Adressaten sozialer Hilfen im »sozialen Netz« mit ähnlicher Autonomie bewegen können wie Verbraucher auf Märkten für Güter und Dienstleistungen. »Unser Ansatz geht also davon aus, dass die Personen, die hier herkommen und Beratung in Anspruch nehmen, mündige Menschen sind, die nur eine Aufklärung brauchen, um ihre Dinge selber in die Hand zu nehmen. (...) Es geht darum, in Gegenwart des Rat Suchenden die Sachlage zu klären, Schritt für Schritt: Wie wird jetzt gehandelt, welche Alternativen, Möglichkeiten gibt es, welche Folgen sind zu erwarten. Ich muss auf die Konsequenzen möglicher Entscheidungen verweisen, nicht sagen: ›Tun Sie dies oder jenes‹, sondern Aufklärung geben. Auf der Basis können die Leute dann entscheiden – weil sie die Folgen einschätzen können. Ich muss den Rat Suchenden die Entscheidungsbasis geben.« (BIV 6.)

Beratung zu Leistungsansprüchen soll die Stellung der Hilfeberechtigten im System der Hilfen zur materiellen Existenzsicherung stärken. Daher liegt es auf der Hand, dass auch ihre Stellung in der Beratungsbeziehung stark ist. In Gesprächen dieses Typs zeigt sich die oben (vgl. 3.3.1) als Grundelement von Beratung beschriebene befristete Asymmetrie von Beratenden und Rat Suchenden in fast idealtypischer Weise. Die Rat Suchenden wollen lediglich eine ganz

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

spezielle Kompetenz der Beratungsstelle für sich nutzen, akzeptieren eine Strukturierung des Beratungsgesprächs durch den Experten oder die Expertin, soweit diese erkennbar auf das von ihnen vorgelegte Problem bezogen ist, und verlassen das Gespräch mit der Perspektive, ihre Belange gegenüber den Leistungsträgern nun wieder selbst – und hoffentlich kompetenter – wahrzunehmen. Allerdings macht die thematische Selbstbeschränkung dieses Gesprächstyps auch keine besonderen Verfahren der Stellungnahme oder Rückkopplung erforderlich, um die Entscheidungsrechte der Rat Suchenden zu stärken. Der ganze Prozess der persönlichen Zielfindung oder der Hilfeplanung, der einem Antrag auf eine Leistung vorausgegangen sein kann, kann in der Leistungsberatung ausgeblendet bleiben.

### *Erschließung von Ressourcen*

Im Gegensatz zu anderen Gesprächstypen der Sozialberatung kommen Gespräche über Leistungsansprüche weitgehend ohne zusätzliche Hilfeleistungen aus, die materielle Ressourcen der Problemlösung erschließen. Da die Beratenden in diesen Gesprächen lediglich einen Entscheidungsprozess über Hilfgewährung begleiten, der zwischen den Rat Suchenden und den Fachkräften der Leistungsträger stattfinden muss, interessieren diese Leistungen auch vorwiegend unter Verfahrensgesichtspunkten. »Gegenstandsbezogene« Handlungsformen wie die Bereitstellung der Hilfen oder eine eventuelle Hilfeplanung finden in dieser Beziehung zwischen Rat Suchenden und Leistungsträger statt, nicht in der Beratung zum Leistungsanspruch. Dabei ist die Gesprächssituation von der Notwendigkeit entlastet, tatsächlich über den Mitteleinsatz entscheiden zu müssen. Die Haltung des »sachkundigen Dritten« oder der »anwaltlichen Überprüfung« setzt sogar eine gewisse Distanz zu den Leistungsentscheidungen und damit zur Bewirtschaftung und Beplanung der materiellen Ressourcen des Hilfesystems voraus.

Beraterinnen und Berater, die häufig Gespräche dieses Typs führen, ziehen für sich daher auch recht klare Grenzen zu anderen Handlungsformen, die über Beratung hinausgehen: »Sehr schnell stellt sich die Frage: Wo hört Beratung auf, und wo beginnt Begleitung und Betreuung? Wo agiere ich stellvertretend?« (WP 11/1998: 14.) Solche Anteile von Anleitung und Hilfeleistung treten zur Beratung über Leistungsansprüche nur hinzu, wenn die beratenden Fachkräfte den Rat Suchenden Formulierungshilfen für ihre Korrespondenz geben, oder wenn sie selbst stellvertretend bei anderen Fallbeteiligten, vor allem den Fachkräften der Leistungsträger, intervenieren. Diese Kontakte zu anderen Fallbeteiligten reichen von der telefonischen oder brieflichen Klärung eines Sachverhalts bis zur Begleitung des Rat Suchenden zum Amt oder zur Formulierung eines Widerspruchs.

### **6.4.2 Ein Modellfall: Beratungsgespräch 12**

Gespräche des hier beschriebenen Typs sind in allen Sozialbüros geführt worden, deren Träger nicht selbst Kostenträger der Sozialhilfe waren. In den Sozialbüros A (drei freie Träger, Flächenkreis) und C (Selbsthilfeträger, Großstadt) hatten sich Beraterinnen und Berater auf Gespräche dieses Typs spezialisiert. Im Folgenden wird auf das Transkript eines Gesprächsbeispiels aus dem Sozialbüro C und auf das Beobachtungsprotokoll eines Gesprächs aus dem Sozialbüro A zurückgegriffen. Zusätzliches Material stammt aus einem Gruppengespräch zwischen dem Beratungsteam des Sozialbüros C und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zweier Sachgebiete des zuständigen Sozialamts.

Das nachstehend zusammengefasste Erstgespräch (Gespräch 12) wurde im Sozialbüro zwischen einer Beraterin (B) und einer allein erziehenden Mutter (R) geführt. Als Gesprächsbeispiel weist es zwei Besonderheiten auf, die keineswegs als charakteristisch für den Gesprächstyp 3 mißverstanden werden dürfen.

Zum einen handelt sich nicht um ein »Katastrophengespräch«. Anlass des Gesprächs ist kein akuter Konflikt mit den Ämtern. Die beiden Anträge, deren Ablehnung das Sozialbüro überprüfen soll, wurden brieflich gestellt, und ihre Ablehnung stürzt die Rat Suchende nicht in eine akute finanzielle Notlage: »Ich hab' jetzt [aktuell keinen Druck?]*]*« (BG 12: 277.)

Zum anderen ist das Beratungsangebot des Sozialbüros C in einem selbstverwalteten Zentrum der Alternativkultur verankert. Beraterinnen und Berater kommen aus dem gleichen Milieu der Kulturszene bzw. der »neuen sozialen Bewegungen« einer Universitätsstadt wie viele der Rat Suchenden. Diese Einbindung in ein gemeinsames Milieu bestätigt die Rat Suchende in der Nachbefragung, indem sie ihren Zugang in die Beratung schildert. Sie arbeitet am Standort des Sozialbüros beim Verband allein erziehender Mütter und Väter (VAMV) mit, der auch ein wichtiger Kooperationspartner der Sozialberatung ist. Die Hauptamtliche des VAMV hat sie mit ihren Fragen an die Beraterin verwiesen, »weil die eben sehr fit wäre, was die ganzen Sozialhilfesachen angeht« (BG 12: NR 58).

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Zeilen-Nr.	Protokoll
Sequenz 1 001 – 032	R macht kurze Angaben zu ihrer Lebenssituation: sie ist allein erziehend, hat zwei Kinder und arbeitet auf einer halben Stelle; sie verdiene „nach meiner Meinung ... echt nicht so dolle“, 014f.). Sie formuliert ihre drei Beratungsfragen: Habe ich Anspruch auf einmalige Beihilfen? (P1, 015) Habe ich Anspruch auf wirtschaftliche Erziehungshilfe? (P2, 017 ff.) Gibt es weitere Leistungen für Frauen in meiner Lebenssituation? („Ob es irgend was gibt“; P3, 022.) B akzeptiert die Beratungsfragen und bietet an, die mitgebrachten Unterlagen durchzusehen.
Sequenz 2 033 – 086	B sieht die Unterlagen durch, welche R mitgebracht hat. Auf Rückfragen von B macht R ergänzende Angaben zu ihrer Einkommenssituation (Unterhalt, Kindergeld). R ist dabei der Hinweis wichtig, dass ihr Arbeitseinkommen monatlichen Schwankungen unterliegt (039 ff) und dass eine der Verdienstbescheinigungen, die sie ihren Anträgen beifügte, Weihnachtsgeld enthielt. B hat die Unterlagen zur Berechnung des Anspruchs auf wirtschaftliche Jugendhilfe nicht zur Hand und bietet R an, diesen Bescheid bis nächste Woche für sie zu prüfen (V2, 052 ff.). R akzeptiert. B spricht den Antrag auf einmalige Beihilfen an (059). R verweist auf ihren letzten (abgelehnten) Antrag. Sie „will einfach nur wissen“ (070), ob sie wirklich keinen Anspruch hat. B schlägt vor, den Sozialhilfeanspruch zu berechnen (V1, 073); R akzeptiert (085).
Sequenz 3 087 – 168	B berechnet anhand eines Formulars zunächst den Sozialhilfebedarf und dann das Einkommen. Hierzu stellt sie kurze Fragen, die ebenso knapp beantwortet werden. Die Berechnung hat auch eine Informationsfunktion: B erläutert die einzelnen Bedarfspositionen. „Also, die Sozialhilfe, die setzt sich ja einmal zusammen ...“: Regelsätze, Mehrbedarf, Bruttokaltmiete, Heizkosten ohne Warmwasser (092 ff). Ergebnis: Bedarf DM 2 100 (112). „Dann wird eben geguckt, wie hoch ist das Einkommen ...“: Kindergeld, Unterhalt, Arbeitseinkommen (114ff.). R weist noch einmal auf ihre monatlichen Entgeltschwankungen hin (123 – 141). B berechnet ein Einkommen von DM 3 175. „Und dem gegenüber ...“ (168).
Sequenz 4 169 – 205	R nimmt zum Berechnungsergebnis Stellung und weist B auf einen Berechnungsfehler hin: Ihr Nettogehalt enthält das Kindergeld, was irrtümlich doppelt gezählt wurde. B korrigiert die Berechnung, nun ergibt sich ein Einkommen von DM 2 657, das sie den Sozialhilfebedarf gegenüberstellt. Sie erläutert noch einmal die Bedarfspositionen („Was Ihnen zusteht...“, 192 ff.) und zieht das Fazit: kein Anspruch auf einmalige Beihilfen (205).
Sequenz 5 206 – 243	R erklärt es spontan für „ungerecht“ (206), im Gegensatz zu „früher“ keinen Anspruch zu haben. (Nach ihrem subjektiven Empfinden hat sie heute eher weniger Geld als während ihres Sozialhilfebezugs). B bestätigt: Sie liege „eigentlich über allem drüber“ (217). R fragt nach Hilfen zur Einschulung ihres Jüngsten (223). B erklärt, auch das seien einmalige Beihilfen. R abschließend, rechtfertigend: „Aber wenn man das nun jeden Monat einmal hat“ (214).
Sequenz 6 244 – 265	R kommt auf die Frage zurück, ob ihr andere Leistungen zustehen könnten; sie fragt gezielt nach dem städtischen Sozialpass für Haushalte mit geringen Einkommen. Sie argwöhnt eine Benachteiligung als Alleinerziehende, weil ihr erwerbstätiger Bruder mit vierköpfiger Familie diesen hat (250 f.). B: Ihr Einkommen liegt auch über der hierfür maßgeblichen Grenze von DM 2 529 (260). R: „Gibt es sonst irgendwelche Vergünstigungen?“ (261). B: „muss ganz ehrlich sagen“, es gibt nichts.
Sequenz 7 266 – 290	R akzeptiert das Ergebnis („Ja, gut.“; 266). B resümiert: sie wird den Bescheid zur wirtschaftlichen Erziehungshilfe noch prüfen, kopiert sich dazu Unterlagen. R rechtfertigt ihre Anfrage mit ihrem subjektiven Empfinden: „Ich hab jetzt [aktuell keinen Druck?], aber als ich Sozialhilfe gekriegt hab‘, dass das ‘n bißchen mehr Geld war, ne, als jetzt so, wenn ich arbeiten gehe“ (277 ff.)

### Übersicht 6-9: Ablauf von Beratungsgespräch 12

Die Rat Suchende hat schriftliche Anträge ans Sozialamt auf einmalige Beihilfen und ans Jugendamt wegen wirtschaftlicher Erziehungshilfe gestellt; beide wurden abgelehnt. Sie formuliert ihre drei Beratungsfragen, die sehr gut dem Selbstverständnis des Sozialbüros als »Verbraucherberatung zum sozialen Netz« entsprechen: Auf welche sozialstaatlichen Leistungen habe ich als Alleinerziehende mit meinem Einkommen Anspruch? Stimmen die beiden negativen Bescheide der Leistungsträger (hier Sozial- und Jugendamt)? Die Beraterin prüft die Bescheide und berechnet das sozialhilfe-rechtlich maßgebliche Einkommen (Beratung). Sie erläutert das Ergebnis – Überschreiten der Einkommensgrenzen – und die zu Grunde liegenden Regelungen (Information).



## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

miert, dass [die mir zustünden?], oder jetzt so auch, Beteiligung an Kin-

### Übersicht 6-10: Probleme, Verfahrensvorschläge, Beratungsziele

Probleme		Verfahrensvorschläge		Lösungen / Ziele
P1	Anspruch auf einmalige Beihilfen (015).	V1	negativen Bescheid zum Antrag auf einmalige Beihilfen prüfen, Sozialhilfeanspruch berechnen (sofort).	(allgemein) Unterlagen durchsehen, Ansprüche prüfen, Ergebnisse erläutern.
P2	Anspruch auf wirtschaftliche Erziehungshilfe (017).	V2	negativen Bescheid zum Antrag auf wirtschaftliche Erziehungshilfe prüfen (bis nächste Woche, Folgetermin).	
P3	Weitere (einkommensabhängige) Ansprüche? (022) Z.B. städtischer Pass? (245).	V3	Information zum städtischen Pass (Einkommensgrenze).	

### in Gespräch 12

Die Standardsequenz »Berechnung des Sozialhilfebedarfs«, die auch in anderen Typen von Beratungsgesprächen vorkommt, dominiert das Gespräch. Diese Sequenz ist von kurzen Abfragen der Beraterin und kurzen Informationen der Rat Suchenden geprägt, die hierzu gemeinsam einen von der Beraterin verwendeten Berechnungsbogen abarbeiten. Die Berechnung an Hand eines (in diesem Fall nichtamtlichen) Formulars schafft nicht nur eine Datengrundlage für das weitere Beratungsgespräch, sondern macht die sozialhilferechtlichen Bestimmungen für die Rat Suchenden nachvollziehbar und dient zu deren Information. Beide, Beraterin wie Rat Suchende, bestätigen in der Nachbesprechung übereinstimmend, dass die Berechnung zugleich die Funktion hatte, Information zu vermitteln: Im vorliegenden Gespräch erfährt die Rat Suchende, dass das BSHG Alleinerziehenden einen Mehrbedarf zuerkennt. »Wie [B] so schön sagt, weil mein kleinstes Kind noch unter sieben ist, hab ich noch Mehraufwand, das wusst' ich nicht.« (BG 12: NR 30 f.) In der Nachbefragung erklärt R, sie habe das Formular zur Berechnung des Sozialhilfeanspruchs nicht zuletzt »ausgefüllt, damit sie das selber vielleicht auch ein bißchen besser nachvollziehen kann« (ebd.: NB 3).

#### 6.4.3 Anspruchsberatung durch »sachkundige Dritte«

##### Leistungsrechtliche Themen als Gesprächsgrundlage

Wie die zwei folgenden Ausschnitte aus dem oben dargestellten Beratungsgespräch 12 zeigen, kommen Rat Suchende und Beraterin überein, die persönliche Fallkonstellation nur im Hinblick auf den spezifischen sozial(hilfe)rechtlichen Problembezug zu besprechen.

R: Ich bin allein erziehend [unverständlich], lebe also von meinem Mann getrennt, und, ähm, hab' dann halt von ihm Unterhalt bekommen, und dazu halt noch Sozialhilfe.

B: Hmh.

R: Und als Erziehungsurlaub 'rum war, habe ich [Sozialhilfe wieder bekommen, ne. Für 'ne kurze Zeit allerdings nur,] hab' wieder gearbeitet.

B: [Unverständlich]... sind Sie direkt nach dem Erziehungsurlaub zurück ...?

R: Ja, genau. Nach den drei Jahren. Und dann, es ist jetzt so, dass ich 'ne halbe Stelle habe [unverständlich], und meiner Meinung nach es also so ist, dass ich [echt nicht so doller?] verdiene, und ich wollte Anträge stellen, wie z.B. auf einmalige Bekleidungshilfen, da hab' ich mich infor-

derbetreuung, so was, und da bekomm' ich dann immer 'ne Ablehnung, und, ehm, die schreiben dann immer, dass ich [unverständlich] ...

B: Ja.

R: ... über der Bemessungsgrenze liege, ...

B: Ja.

R: ... und ich wollt' mich einfach mal erkundigen, ob es, ob es irgendwas gibt, was [offen ist?] für mich.

B: Ja. [Pause.] Also, das hier von der, ähm, vom Amt für Kinder, Jugendliche und Familien, da haben Sie 'nen Antrag auf wirtschaftliche Erziehungshilfe gestellt?

R: Ja, genau, hmh.

B: Hmh. Und der ist abgelehnt worden ...?

R: Der ist abgelehnt worden. Also, ich [unverständlich] halt, hab 'ne Verdienstbescheinigung mitgeschickt, also [unverständlich] haben, und da haben sie halt mir geschrieben, dass ich so und so viel verdiene und dass ich halt lange überm Satz bin, so was, und ...

B: Hmh.

R: ... was dann alles [reingeht?], ja.

B: Ich guck mir das mal eben an. [Unverständlich.]

[Längere Pause, B liest Unterlagen.]

B: Hmh.

[Längere Pause, B liest Unterlagen.]

B: Also, Sie ham' 'n Einkommen von [2 150?] Mark? (BG 12: 007-037.)

Und etwas später, nachdem die Rat Suchende Erläuterungen zu ihrem Einkommen gegeben hat:

R: Ich will einfach nur wissen, ob es richtig, ähm, ja, ob sie damit Recht haben, was die sagen. [Unverständlich: Sie sind ja wahrscheinlich mehr in den?] Paragraphen drin, ne ...

B: Also, was wir jetzt machen könnten: wir könnten ausrechnen, wie hoch ist der Sozialhilfesatz, wie hoch Ihr Einkommen, und wenn Sie dann mit Ihrem Einkommen nur etwas überm Sozialhilfesatz ...

R: Hmh.

(BG 12: 070-76.)

Die Rat Suchende beschreibt ihre Lebenssituation, in knapper, sachlicher Art. Sie ist Mutter zweier Kinder im Alter von fünf und zehn Jahren, und da sie von ihrem Mann getrennt lebte, bezog sie nach der Geburt des zweiten Kindes für einige Zeit Sozialhilfe. Nun ist

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

sie wieder erwerbstätig. Dass zu dieser Situation noch viel zu sagen wäre, zeigt sich in der Nachbefragung außerhalb des Beratungsgesprächs (BG 12: NR 53 f.): So bezieht die Rat Suchende von ihrem Mann auf Grund einer persönlichen Vereinbarung (ohne Rechtsanwalt und ohne »offizielle« Scheidung) Unterhalt, dessen Höhe die Mitarbeiterin des VAMV ausgerechnet hat. Sie meldet jedoch zur persönlichen Situation keinen Gesprächsbedarf an, sondern beschränkt sich auf die rechtlich relevanten Fakten. Die Beraterin respektiert dies und stellt hierzu keine Problemnachfragen. Sie äußert in der Nachbefragung die Vermutung, diese thematische Beschränkung könne von der Beobachtung beeinflusst gewesen sein: »Auch wenn jetzt Personen kommen, die eine bestimmte Berechnung gern haben wollen oder überprüft haben wollen, ergeben sich schon mal noch andere Themen am Rande (...), häufig eben bei allein erziehenden Frauen, dass sie dann auch noch über ihre Trennung was erzählen« (ebd.: NB 30 ff.). Diese Formulierung bestätigt allerdings auch, dass bei solchen Gesprächen die leistungsrechtlichen Fragen den Anlass und Mittelpunkt bilden.

Diese Verabredung über die Beschränkung auf leistungsrechtliche Themen zeigt sich auch in einem anderen Erstgespräch, das im Sozialbüro A beobachtet wurde. Die Rat Suchende, eine allein erziehende Mutter, hat seit kurzem zusätzlich zu ihren Unterhaltsleistungen Einkommen aus einem Putzjob und bezieht keine Sozialhilfe mehr, weil ihr Einkommen laut Bescheid des Sozialamts die maßgebliche Grenze geringfügig übersteigt. Anlass des Gesprächs ist die Weigerung des Sozialamts, für ein Ferienlager, an dem ihre Tochter in Absprache mit dem Jugendamt teilnehmen soll, die Kosten zu übernehmen. Der Berater geht mit ihr die einzelnen Positionen des letzten Sozialhilfebescheids durch und gibt Erläuterungen zum pauschalierten Wohngeld. Er berechnet, ob ein Anspruch auf einmalige Beihilfen vorliegt, und stellt fest, dass die Rat Suchende sogar in geringem Umfang Anspruch auf ergänzende Hilfe zum Lebensunterhalt hat, da ihr Einkommen nicht um Freibeträge bereinigt wurde und außerdem aktuell niedriger ist als zum Zeitpunkt des Bescheids. Beide erörtern, ob der Berater den zuständigen Sachbearbeiter anrufen oder in ihrem Auftrag Widerspruch einlegen soll. Die Rat Suchende formuliert eine zweite Beratungsfrage zu ihren Versicherungsbeiträgen, die in gleicher Weise besprochen wird.

Nach Klärung der sozialhilferechtlichen Fragen erkundigt sich der Berater nach ihren beruflichen Perspektiven:

- R: [Erzählt ihre Berufsbiographie.]  
B: Welche Möglichkeiten haben Sie selbst, von der Stundenzahl her?  
R: [Erzählt, die Tochter ist zwölf, »schwierige Phase«.] Ich muss bei den Hausaufgaben nachschauen.  
B: Das sollte Ihnen wichtiger sein!  
R: [Erzählt über gerichtliche Auseinandersetzung mit ihrem Ex-Ehemann.]  
B: [Spricht darüber, dass das Sozialamt R nicht zu längerer Arbeit verpflichten kann.]  
B: Welche Arbeit würden Sie verrichten?  
R: Pflegebereich, früher habe ich im Kindergarten gearbeitet.  
B: Waren Sie bei der Hilfe zur Arbeit?  
R: Da war ich, da sollte ich zur Auffrischung in einen Kurs als Einzelhandelskaufmann ins [Name einer Einrichtung], aber dann habe ich Arbeit bekommen... Die suchen alle 620-DM-Leute.  
B: Ja, das nutzen die aus. [Weist auf Berufsorientierung für Wiedereinsteigerinnen beim VAMV hin:] Das wäre vielleicht mal was für Sie ... Können Sie ja vielleicht mal überlegen. Ich weiß auch nicht genau, ob das was für Sie ist, Sie sind ja jetzt im Geschäft.

- R: Da hatte ich noch etwas. Die wollten an meine Lebensversicherung ... Da hab ich Widerspruch eingelegt ... Wenn ich Sie früher gekannt hätte ... Die können doch nicht an meine Lebensversicherung?!  
(GN A 1.)

Die längere Aussprache über Arbeit führt nicht zu einer Beratungsfrage, da die Rat Suchende ihre aktuelle Situation als geklärt betrachtet. Vielmehr legt sie eine dritte leistungsrechtliche Frage vor. Lösungsvorschläge, die über die leistungsrechtlichen Fragen hinausweisen, bzw. längerfristige Ziele werden nicht zum Beratungsgegenstand.

Wie der nachstehende dritte Gesprächsausschnitt zeigt, ist es nicht immer so leicht entscheidbar, ob eine Rat Suchende ein leistungsrechtliches Gespräch oder eine allgemeinere Sozialberatung ansteuert. Die Rat Suchende, eine allein erziehende Mutter, bezieht Sozialhilfe und hatte sich im Sozialbüro A bei dem auf diese Fragen spezialisierten Berater schon einmal telefonisch wegen der Übernahme des Eigenanteils an einer Zahnbehandlung Auskunft geholt. Sie sucht nun eine andere Beraterin zum Erstgespräch auf:

- R: Meine Fragen jetzt eigentlich. ... Tja. Ich beabsichtige, evtl., spätestens Anfang nächsten Jahres, 'ne Arbeitsstelle anzunehmen. Wenn ich in meinem Bereich wieder was bekomme' ...  
B: Mmh.  
R: Ich hab 'ne Ausbildung bei der Stadtverwaltung gemacht als Bürogehilfin, [in X.] und danach habe ich noch einige Jahre als Anwaltsgehilfin gearbeitet beim Notar und Rechtsanwalt. Wenn, dann würde ich ganz gerne wieder ne Halbtagsstelle in meinem Beruf, vormittags, wenn die Kinder in der Schule sind.  
B: Ja.  
R: Ich weiß nich', em, ich brauch' ja dann jemanden für die Ferien. Ob mir dann das Sozialamt vielleicht jemanden stellen kann oder Jugendamt. ...  
B: Mmh.  
R: Oder ob ich mir selber jemanden suchen muss und die Kosten übernimmt.  
B: Mmh.  
[Pause]  
B: Ähm. Ab nächstem Jahr ist ihr Jüngster dann auch in der Schule. Also, mein Kollege hatte mir aufgeschrieben, äh, Sie haben 2 Kinder. ...  
R: Ja.  
B: Eins is' fünf und eins sieben. ...  
R: Ja.  
B: ... und im kommenden Jahr kommt der Kleine dann eben halt auch zur Schule.  
R: Nächstes Jahr im Sommer ja, denke ich mal.  
B: Mmh – Und dann hat er wahrscheinlich dann erst mal unregelmäßig Unterricht.  
R: Ja.  
B: Ehm.  
R: Bei uns wird auch ehm, das angewendet, "Schule von 8 bis 1".  
B: Ja.  
R: Und da is' auch dann eben, während der Ferienzeit findet det auch statt, und dat würde für mich kosten, ich sag mal, 75 Mark für beide Kinder im Monat. Ich hab mich mit dem Rektor unterhalten.  
B: Mmh.  
R: Das is' eben für Alleinerziehende, die berufstätig sind. ...  
B: Ja.  
R: ...Übernimmt das Sozialamt so was dann?  
B: Ja. Sie können das dann, ehm, von Ihrem Einkommen bereinigen. ...

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

- R: Ehm.  
B: D. h., ehm, das, was Sie verdienen werden, wird ja nicht dann ganz vom Sozialamt abgezogen.  
R: Mmh.  
B: Ich denke nicht, dass Sie mit 'nem Teilzeitjob so viel verdienen werden, dass Sie sich selber ganz unterhalten können.  
(BG 6: 033-073.)

Zum einen denkt die Rat Suchende daran, wieder halbtags zu arbeiten, und will in der Beratung klären, welche finanziellen Auswirkungen das hat. Darüber hinaus hat sie eine ganze Reihe von Einzelfragen zu ihren Sozialhilfeansprüchen, was nicht ungewöhnlich ist. (B erklärt in der Nachbefragung, es sei typisch, dass Rat Suchende die Gelegenheit wahrnehmen, gleich mehrere Fragen zu klären.) Bei der Gesprächseröffnung bleibt unklar, ob die Rat Suchende einen thematisch »engen« oder einen »weiten« Gesprächsverlauf wünscht. Sie bietet einerseits das Gespräch darüber an, dass sie wieder arbeiten will und was dies für sie bedeutet. Gleichzeitig macht sie aber selbst das Angebot, das Gespräch auf eine ganz enge Detailfrage zu begrenzen: Wer würde die Kosten für die schulische Kinderbetreuung tragen? Die Beraterin bleibt bei den leistungsrechtlichen Fragen, formuliert aber in der Nachbefragung ihr Unbehagen: »Das war es nicht. Das wollte sie nicht mit mir besprochen haben.« (ebd.: NB 042f).

### Beratung und andere Aktivitäten

Auch in den ausgewerteten Gesprächen, die diesem Typ zugeordnet wurden, greifen die Fachkräfte neben Beratungsleistungen im engeren Sinne auf die Handlungsformen Anleitung oder Hilfeleistung zurück; solche Aktivitäten bleiben jedoch auf die Vermittlung zwischen Rat Suchenden und Leistungsträgern beschränkt. Häufige Aktivitäten dieser Art sind der klärende Anruf bei der Sachbearbeiterin, die Unterstützung bei Schriftverkehr, die Begleitung zum Amt oder die Unterstützung bei einem Widerspruch.

Im oben bereits zitierten Gespräch im Sozialbüro A erörtern Berater und Rat Suchende in einer längeren Sequenz, in welcher Form das Sozialbüro bei der weiteren Klärung der sozialhilferechtlichen Fragen unterstützen soll:

- B: Das scheint eine ziemlich komplizierte Sache zu sein. Was ich Ihnen vorschlagen kann, ist, dass Sie Widerspruch einlegen... Ich ruf dann dort an ...  
R: Dat is en ganz junger, früher hat ich ...  
B: Ich ruf dann dort an, wenn Sie einverstanden sind ... können dann den Widerspruch sparen. Was machen wir mit dem Wohngeld?  
R: [Macht darauf aufmerksam, dass sie Versicherungen hat.]  
B: Sollten wir versuchen durchzusetzen, denn je mehr Widerspruch eingelegt wird, umso nachdenklicher wird das Sozialamt. [Fragt nach:] Wollen wir...?  
R: Ich würd' sagen: ja. Sie können ja dort anrufen, ob's ohne Widerspruch geht.  
B: Das mit der Klassenfahrt geht glatt, das mit der Versicherung dauert evtl. länger ... Wir können Sie unterstützen vom Sozialbüro. Was ist mit einmaligen Leistungen?

(GN A 1.)

Wie weit die Beratenden über das Beratungsgespräch hinaus in das Verfahren eingreifen, in dem die Leistungsentscheidung fällt, hängt entscheidend von den eigenen Kompetenzen der Rat Suchenden in

ihrem Umgang mit Behörden ab. »Wir haben die Verantwortung abzuschätzen, wie weit Rat Suchende in der Lage sind, selbst zu handeln und die Dinge selbst zu regeln. Die einen kriegen ein Urteil, andere sind angstbesetzt, bereiten sich bei uns darauf vor, auf dem Amt die Sachlage ruhig darzulegen, und schreiben sich die Punkte auf. Wenn ich jemandem während der Beratung sage: Rufen Sie die Sachbearbeiterin an und klären Sie das, und die Rat Suchende bringt keinen vernünftigen Satz heraus, dann biete ich an, selbst ans Telefon zu kommen. Wir müssen in der Beratung sehen, wie weit wir gehen. Aber wir können nur das machen, was die Leute wollen, und sie sind autonom.« (GG 1: 11.)

### »Anwaltliche« Gesprächsstruktur

In der »anwaltlichen« Gesprächsstruktur einer Beratung zu Leistungsansprüchen können Einschätzungen angesprochen werden, die in einer »Vorsprache« beim Amt, in der tatsächlichen Leistungsentscheidung keinen Raum haben.

Anlass des oben als Modell dargestellten Gesprächs im Sozialbüro C ist keine akute finanzielle Notlage der Rat Suchenden, sondern vielmehr ihr subjektives Gerechtigkeitsempfinden, das durch die ablehnenden Bescheide verletzt wurde. Zum einen hat sie den Eindruck, sie habe früher als Sozialhilfebezieherin mehr Geld gehabt als derzeit mit einer Halbtagsstelle: »aber als ich Sozialhilfe gekriegt hab', dass das 'n bisschen mehr Geld war, ne, als jetzt so, wenn ich arbeiten gehe, ne« (BG 12: 277 ff.). Dass sie nun keinen Anspruch auf einmalige Beihilfen hat, empfindet sie spontan als »ungerecht« (ebd.: 206). Zum anderen sieht sie sich in der Sequenz, in der sie nach dem städtischen Sozialpass für Haushalte mit geringem Einkommen fragt, als Alleinerziehende auch familienpolitisch diskriminiert: Sie habe sich »gewundert«, dass ihr Bruder, der auch »verdient«, und dessen vierköpfige Familie, »so als Familie, sag ich mal, dass die so was bekommen, und, ähm, ich als Alleinerziehende nich'« (ebd.: 253 f.).

Die Rat Suchende nimmt die Möglichkeit wahr, ihre Ansprüche von einer sachverständigen Person nachprüfen zu lassen, die sie als unabhängig und fachlich wie politisch vertrauenswürdig einschätzt. Die Beratungsleistung besteht entscheidend darin, ihr die sozialrechtlichen Bestimmungen sowie das daran orientierte Verwaltungshandeln zu »übersetzen«. Die Beraterin kommt dabei zu keinem anderen Ergebnis als die Ämter, an welche die Rat Suchende ihre Anträge gerichtet hat, aber sie nimmt deren Anspruchshaltung ernst. Ironisch beschreibt sie ihre Übersetzungsarbeit in der Nachbesprechung als spezifische Dienstleistung: sie wisse »nicht so viel Tröstliches dazu zu sagen (lacht), wenn jemand mit 500 Mark überm Satz liegt, da hat er eben schon ein ausreichendes Einkommen« (BG 12: NB 7 f.). Die Beraterin hat dieses Ergebnis zwar früh abgesehen. Ihre Vertrauensposition verlangt jedoch, dass sie die sich mit der Beantwortung der ihr angetragenen Fragen die nötige Zeit nimmt und diese nicht wertet. Sie verhält sich konsequent neutral und reagiert nicht auf »skandalisierende« Angebote der Rat Suchenden (»ungerecht«, ebd.: 206; »ich als Alleinerziehende«, ebd.: 254). Diese begründet ihren Beratungswunsch damit, das Sozialamt sei »absolut nicht entgegenkommend«: Die Sachbearbeiter »sagen einem nichts freiwillig, was einem zusteht, oder sonstige Sachen«, und in den Bescheiden stehen »noch irgendwelche Paragraphen drin«. Die Auskunft, mit ihrem Einkommen »über allem drüber« (ebd.: 217) zu liegen, der sie von amtlicher Seite grundsätzlich misstraut, akzeptiert sie fast klaglos, nachdem ihr diese »noch mal von so 'ner unparteiischen Stelle« bestätigt wurde. »Und dann ist das gut. Wenn man

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

nichts machen kann, ist es dann gegessen.« (Ebd.: NR 42 ff.)

Den Unterschied zwischen einer »anwaltschaftlichen« Beratung zu Leistungsansprüchen und der tatsächlichen Leistungsentscheidung haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialbüros C und des für sie zuständigen Sozialamts im Rahmen eines Gruppengesprächs erörtert. Grundlage des Gruppengesprächs war eine fiktive Fallvorgabe. Beide Seiten kamen zu einer weit gehend gleichen Prioritätensetzung, was die möglichen Beratungsthemen anging, und unterschieden sich nicht in der sozialhilferechtlichen Einordnung der Probleme. Die im Gruppengespräch festgestellten Unterschiede im Vorgehen führen beide Seiten vor allem darauf zurück, ob im Gespräch Leistungsentscheidungen fallen müssen, oder ob sie nur erörtert werden. (Alle nachstehenden Zitate: GG 1.)

Das Sozialbüro beschreibt sich konsequent als beratende Instanz, die in der Entscheidung über Leistungen nicht selbst agiert: »Der Unterschied besteht darin: Wir können nicht ›wir‹ sagen. (...) Sie entscheiden, wir sind Zwischeninstanz.« »Der Unterschied besteht darin, dass wir alternative Lösungswege mit den Rat Suchenden durchspielen. (...) Solche Wege spielen wir in der Beratung vorab durch, damit die Leute wissen: Wenn ich mich so verhalte, kommt das und das auf mich zu.« »Wir wollen den Leuten etwas an die Hand geben, womit sie dann selbst umgehen. Wenn ich jemand drei Möglichkeiten aufweise und ihm sage, welche Konsequenzen jede hat, ist er für mich nur kalkulierbar, solange er da ist. Ich kann ihm nicht hinterher telefonieren, habe keine Rechte an diesem Menschen, bin nicht Geldgeber. Es gibt auch einige Fälle mit engerem Kontakt, aber zu unserem Handlungskonzept gehört, den Leuten die Möglichkeit geben, uns zu verlassen und zu entscheiden. Wir haben keine Kontrolle darüber, ob sie zum Sozialamt gehen und Unsinn erzählen.« Im Gegensatz dazu handelt es sich beim Sozialamt um eine Entscheidungsinstanz, die auch berät (vgl. unten, 6.6.1).

Das Sozialbüro betont die unterstützende und entlastende Funktion der externen Sozialhilfeberatung: »Wenn Leute bei uns gewesen sind, nehmen wir dem Sozialamt auch ein bisschen Arbeit ab. Wir hören uns komplizierte Sachverhalte an und klären sie ab. Die Rat Suchenden gewinnen dabei Selbstbewusstsein. Bei uns gibt es für die Gespräche eine andere Vertrauensbasis.«

Dagegen beurteilen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialamts die Existenz des »sachkundigen Dritten« eher als belastend und störend: »Es entsteht der Eindruck einer Kontrollinstanz, die versucht, unsere Arbeit zu überprüfen: Beraten wir genau, zeigen wir alle Möglichkeiten auf? Alternativ wäre es ja für die Kolleg/inn/en [des Sozialbüros] auch möglich (...), Frau R. selbst z.B. bei der Wohnungssuche zu unterstützen.« »Teilweise kommen Leute, wenn sie beim [Sozialbüro] Alternativen aufgezeigt bekommen haben, schon mit einem ganz anderen Anspruch zu uns: Das und das können die machen – mal gucken, was machen sie denn jetzt. Dieses ›Abchecken‹ ist gerade als Selbstbewusstsein angesprochen worden. Vielleicht wird beim [Sozialbüro] die Distanz zum Amt teilweise noch vergrößert.«

Beide Seiten stimmen darin überein, dass die Datensammlung zum gleichen Fall in jedem der beiden Settings einen anderen Informationsstand ergibt: Das Beratungsteam des Sozialbüros bezeichnet die Vertrauensbeziehung zwischen Rat Suchenden und Beratenden als Voraussetzung für vollständigere Information: »Bei uns erzählen Rat Suchende oft mehr, als sie im Sozialamt oder Arbeitsamt erzählen würden. Oft erlebe ich, dass im Arbeitsamt keine Vermittlung zu Stande kommen kann, weil grundlegende Informationen zur Per-

son dort gar nicht zugänglich sind.«

Dagegen betonten die Fachkräfte des Sozialamts eher den »taktischen« Umgang ihrer Gesprächspartner mit Informationen: »Wenn jemand bei uns in der wirtschaftlichen Hilfe und [im Sozialbüro] in Beratung ist, sind auf beiden Seiten jeweils andere Informationen da. Auch beim Schwerpunktsachgebiet und bei der wirtschaftlichen Hilfe kann sich der gleiche Fall in einem anderen Licht darstellen. Wir gehen vielleicht häufig von anderen Fakten aus.« »Wenn jemand zum ersten Mal da ist, versuche ich durch Fragen den Sachverhalt herauszubekommen. Beim [Sozialbüro] werden vielleicht unangenehme Dinge aus der Vergangenheit vermieden, die aber bei uns noch präsent sind.« »Das ist ein beiderseitiges Problem. Mal wissen wir mehr, mal [das Sozialbüro]. Bei uns überlegen die Klienten vorher: Welche Konsequenzen hat das, was ich sage? Weil es bei uns spürbare Konsequenzen haben kann, [beim Sozialbüro] nicht.« »Das hat etwas mit Vorurteilen zu tun. Viele Menschen misstrauen grundsätzlich jedem Ämterkontakt. Und bevor ich Kontakt mit jemand habe, dem ich misstrauere, rüste ich mich und sehe zu, dass ich auch mit allen Wassern gewaschen bin.« »Ich möchte, dass Sie den Leuten aufzeigen, welche Möglichkeiten es gibt. Die Frage ist nur, wie die Leute damit häufig umgehen. Der Rat Suchende tritt beim [Sozialbüro] ganz anders auf, weil er weiß: Sie brauchen nicht zu entscheiden. Dann kommt er zu uns und weiß, bei uns fällt die Entscheidung. Das Problem kann man nicht abschaffen.«

### 6.5

#### Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 4)

##### 6.5.1 Zur Charakterisierung der spezifischen Sozialberatung mit materiellen Hilfen

Dieser Beratungstypus ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- spezifischer Problembezug,
- Entscheidungsrechte der Rat Suchenden,
- Vermittlung bzw. Erschließung materieller Ressourcen.

Die spezialisierte Sozialberatung mit materiellen Hilfen finden wir in der Beratungspraxis mehrerer Sozialbüros des Modellprojekts vor. Hinweise auf Gespräche dieses Typs ergaben sich am häufigsten in der Wohnungsberatung (z.B. in den Sozialbüros A und D) und der Arbeits- bzw. Existenzgründungsberatung (z.B. in den Sozialbüros C, F und G). Aber im Feld der sozialen Arbeit finden sich außerhalb des Modellprojekts auch andere Beispiele: so die Angebote der Schuldnerberatung, die bei der Schuldenregulierung auf Fondsmittel zurückgreifen.

Durch Fokussierung der Beratung auf spezifische Themenbereiche und durch die Erschließung existenzsichernder materieller Ressourcen – wie z.B. Vermittlung von Wohnungen, Maßnahmeplätzen, Arbeitsstellen – unterscheidet sich dieser Typus von dem der Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 2). Dass die Rat Suchenden selbst entsprechend ihren Interessen und Bedürfnissen über die Beratungsergebnisse entscheiden und dass die beratenden Fachkräfte in der Regel nicht selbst über die zu beschaffenden Ressourcen verfügen, d. h. keine Leistungsentscheidungen treffen, grenzt Gespräche dieses Typs ab von der Beratung mit Anspruchsprüfung (Typ 5).

Im Vordergrund der Beratung steht bei der spezialisierten Sozial-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

beratung mit materiellen Hilfen also nicht die Ressourcenverteilung bzw. Leistungsentscheidung, sondern die Beratung der Rat Suchenden zu spezifischen Themen und Problemen. Dies hat für die Beratung weit reichende Konsequenzen:

- Die Rat Suchenden sind am Ende des Beratungsgesprächs maßgebliche Akteure.
- Das Beratungsergebnis wird nicht einseitig durch Sanktionsbefugnisse oder -möglichkeiten seitens der beratenden Fachkräfte »gesichert«.
- Die Beratenden bleiben in der Regel »Makler« von Ressourcen; sie sind somit »befreit« von Leistungsentscheidungen, die von Dritten getroffen werden.

Beispiele für diesen Beratungstyp lassen sich nicht unabhängig von ihrem sehr spezifischen Problembezug darstellen, der nicht unmittelbar auf andere Standorte oder Angebote übertragbar ist. Das ausgewertete Beratungsgespräch, das sich diesem Typ zuordnen ließ, wurde im Rahmen der Existenzgründungsberatung des Sozialbüros C beobachtet.

Innerhalb der Sozialberatung wird eine Erwerbsperspektive für die Rat Suchenden überwiegend in einer Integration in den ersten Arbeitsmarkt, in einen »Ersatzarbeitsmarkt« oder in Qualifizierungsmaßnahmen gesucht. Dies erscheint angesichts der Voraussetzungen und Lebensumstände des überwiegenden Teils von Langzeitarbeitslosen und Sozialhilfeempfänger durchaus nachvollziehbar. Die feststellbare Heterogenität in der Population der Arbeitslosen und Sozialhilfe Beziehenden hat jedoch vielerorts dazu ermutigt, in der Sozialberatung auch neue Wege der Integration in Erwerbsarbeit zu erproben: Die Perspektive der Sicherung des Lebensunterhalts durch Selbständigkeit erscheint auch für Arbeitslose und Sozialhilfebeziehende zunehmend als ein Weg, neue Erwerbsmöglichkeiten zu erschließen. Bislang jedoch sind Existenzgründungen aus der Arbeitslosigkeit oder dem Sozialhilfebezug heraus erschwert und die Existenzgründer bleiben überwiegend auf sich gestellt, weil die traditionellen wirtschaftsorientierten Existenzgründungsberatungen beispielsweise der Industrie- und Handelskammern vielerorts diesen Personenkreis ausschließen.

Die Existenzgründungsberatung im Sozialbüro C, die hier als Beispiel für eine spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen betrachtet wird, bietet daher eine qualifizierte und zielgruppenorientierte Unterstützung im Vorfeld: die Geschäftsidee, die Qualifikation und Motivation der potenziellen Existenzgründer und -gründerinnen sowie deren soziale Situation werden erkundet. Diese werden auf dem Weg von der Geschäftsidee zu einem marktfähigen Konzept begleitet. Im Rahmen eines Gründerzentrums können sie zugleich weitere Unterstützungsleistungen bei dessen Umsetzung erhalten. Dieses Beratungsangebot hat sich im Sozialbüro C vor dem Hintergrund einer spezifischen Nachfrage aus der Alternativkultur einer Universitätsstadt herausgebildet.

### *Problembezug*

Das Beratungsthema wird durch den spezifischen Problembezug eingeschränkt; im hier ausgewerteten Beispiel bildet die Existenzgründung den Fokus der Beratung. Zentrale Themen der Beratung sind die materiellen und sozialen Situation der Rat Suchenden, die Präzisierung und Überprüfung der Geschäftsidee sowie die Überprüfung der Qualifikation und Motivation der potenziellen Gründerin oder des Gründers. Das Ziel der Existenzgründung strukturiert

zudem den Beratungsprozess: In einer ersten Phase (Erstgespräch) werden Idee (Plausibilität) und Eignung (Qualifikation und Motivation) sowie zu klärende Voraussetzungen (materielle Situation, Umfeldbedingungen) geklärt. Im nächsten Schritt wird die Erarbeitung eines marktfähigen Konzepts und einer Realisierungsstrategie begleitet und beraten, in einem dritten Schritt die Umsetzung.

In dem Beratungsgespräch beziehen sich Problemangebote wie auch Lösungsangebote, die von Rat Suchenden und Beratenden ausgehen können, auf das Ziel der Existenzgründung. Aufgabe der beratenden Fachkraft ist es dabei, in der komplexen Problemlage der Rat Suchenden, die Probleme, die für den Prozess und die Zielerreichung der Existenzgründung relevant sind, zu erkennen, und hierfür mit dem Rat Suchenden Lösungsangebote zu finden. Dabei ist zu entscheiden, wann der Themenkorridor zu erweitern und wann er zu begrenzen ist.

### *Entscheidungsrechte*

Dass im Rahmen der Existenzgründungsberatung das Entscheidungsrecht prinzipiell bei den Rat Suchenden verbleibt, unterscheidet auch diesen Gesprächstyp von der Beratung mit Anspruchsprüfung (vgl. unten). Die Rat Suchenden entscheiden, ob sie die Beratungsergebnisse akzeptieren, wie weit sie ihre Verhältnisse in der Beratung offenlegen und welche Beratungsleistungen sie in Anspruch nehmen wollen. Dieses Entscheidungsrecht des Rat Suchenden entspricht zudem der persönlichen Verantwortung und Haftung, welche diese im Falle einer Geschäftsgründung übernehmen müssen.

Das Entscheidungsrecht des Rat Suchenden kann jedoch dann eine faktische Einschränkung erfahren, wenn von der Bewertung der Gesprächsergebnisse durch die beratende Fachkraft direkt oder indirekt der Zugang zu weiteren Beratungs- und Finanzierungsressourcen abhängt. Im unten dargestellten Modellfall verweist beispielsweise der Berater nach der sogenannten Vorfeldberatung, in der er sich ein Bild von der Geschäftsidee und den persönlichen Voraussetzungen des Rat Suchenden verschafft, weiter an die Beratung der kommunalen Wirtschaftsförderung. Diese entscheidet dann wiederum über eine Förderung der Existenzgründung nach einem Förderprogramm der Landesregierung (QUAZI). Es ist nicht auszuschließen, dass ein skeptisches Urteil des Beraters sich ungünstig auf die Prüfung der Geschäftsidee durch die Wirtschaftsförderung auswirkt. Das Entscheidungsrecht des Rat Suchenden kann somit in der Praxis durch das »Vorschlagsrecht« des Beraters tangiert werden. Dem potenziellen Existenzgründer bleibt es freilich vorbehalten, sich auch ohne die Vermittlung des Beraters um eine Förderung zu bemühen.

### *Erschließung von Ressourcen*

Die beobachtete Existenzgründungsberatung beim Sozialbüro C verfügt über einige Ressourcenzugänge, die sie bei Problemen in den unterschiedlichen Phasen einer Gründung in den Beratungsprozess einbringen kann. Sie leistet ein zielgruppenorientiertes Consulting, das für den angesprochenen Personenkreis sonst nicht auf dem Markt angeboten wird und grundsätzlich nicht kostenfrei zu Verfügung stehen würde. Sie vermittelt Beratungsressourcen zur Entwicklung der Geschäftsidee zur marktfähigen Konzeption sowie zu deren Umsetzung. Sie vermittelt Kontakte zu Förderungsstellen, die eigene Ressourcen bewirtschaften (z.B. kommunale Wirtschaftsförderung). Sie sichert den Zugang zu Ressourcen des Gründerzentrums, mit dem sie konzeptionell und institutionell eng verbunden ist. Dieses Gründerzentrum bietet u.a.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

- kostengünstige Geschäftsräume,
- bei Bedarf ein Coaching-Angebot,
- Unterstützung bei Verwaltungsaufgaben wie z.B. Sekretariat und Buchhaltung.

Die Beziehung zwischen Rat Suchendem und Berater ist im unten ausgewerteten Gesprächsbeispiel durch eine flache Asymmetrie gekennzeichnet. Dabei bleibt jedoch der Berater während des gesamten Prozesses als Spezialist für Fragen der Kontextklärung wie auch Entwicklung und Realisierung von Existenzgründungen aus der Arbeitslosigkeit oder dem Sozialhilfebezug heraus gefordert.

### 6.5.2 Ein Modellfall: Beratungsgespräch 11

Bei dem ausgewerteten Beratungsgespräch handelt es sich um einen Folgekontakt. Welche zusätzlichen Ressourcen der Berater zur

Unterstützung der Existenzgründung erschließt, lässt sich am Gespräch nicht unmittelbar beobachten; hierzu wurden im Rahmen der Erstberatung möglicherweise bestimmte Vereinbarungen getroffen. An dem Gesprächsbeispiel wird jedoch vielmehr die Bedeutung der begleitenden Beratung im Prozess der Existenzgründung deutlich: Versuchen Arbeitslose und Sozialhilfebeziehende eine Existenzgründung, so kann sich die Beratung nicht auf die Prüfung der Gründungsvoraussetzungen, die Tragfähigkeit der Geschäftsidee und des Finanzierungskonzeptes beschränken. Die komplexen Problemlagen des angesprochenen Personenkreises erfordern vielmehr auch eine Klärung und Stabilisierung ihrer prekären sozialen Situation, die sonst den Existenzgründungsprozess stören oder verhindern könnte.

Im Gesprächsbeispiel geht es schwerpunktmäßig um aktuell aufgetretene Probleme, die das »Abenteuer Existenzgründung« vorzeitig zu beenden drohen, sowie um die Klärung eines nächsten Schrittes auf dem Weg der Realisierung der Geschäftsidee.

### Übersicht 6-11: Ablauf von Beratungsgespräch 11

Zeilen-Nr.	Protokoll
Sequenz 1 001 – 098	B fragt nach der Begrüßung nach aktuellen Beratungsbedarf. R1 verweist darauf, dass er wegen seiner Existenzgründungsabsicht in der Beratungsstelle war, und berichtet darüber, dass er sein Arbeitsgerichtsverfahren gewonnen hat. Auf Grund der fristlosen Kündigung erhielt R zunächst eine Sperrzeit, die spätere Bewilligung der Arbeitslosenhilfe war vorläufig. Inzwischen hat R einen Änderungsbescheid erhalten, den er mit B durchgeht. B bestätigt die Vorläufigkeit des Bescheids, „weil sich noch etwas verändern wird“ (95).
Sequenz 2 099 – 186	R nimmt Bezug auf das voran gegangene Beratungsgespräch zu seiner Existenzgründung und schildert den aktuellen Entwicklungsstand: Zwischen B und R war vereinbart worden, dass er wegen des zu beantragenden Überbrückungsgeldes seine Gründungsidee der Arbeitsverwaltung vorstellt. Dies ist inzwischen geschehen. B möchte sich weiter durch eine Existenzgründungsberatungsstelle beraten lassen, eine finanzielle Unterstützung hierfür wurde ihm vom Arbeitsamt abgelehnt. B berichtet, dass er vom Arbeitsamt über die mögliche Förderung seiner Selbstständigkeit durch ein sechsmonatliches Überbrückungsgeld informiert wurde (134). R möchte nun von B genauere Informationen über die Höhe und die Voraussetzungen hierfür. B klärt R über die Höhe des Überbrückungsgeldes auf „100 % ... so zum Leben ... und diese 80 % oben drauf, die sind für Krankenversicherung, Rentenversicherung usw. ...“ (147 f.). R fragt nach weiteren Bedingungen. R nennt Rentabilitätsvorschau und Anmeldung beim Finanzamt. R hakt bei der Rentabilitätsvorschau nach; ihm fehlt noch eine offizielle Stellungnahme „...Das heißt, ich muss irgendwie sehen, dass ich ohne ... 5000 DM für einen Wirtschaftsberater auf den Tisch legen muss ...“ (173). B schlägt ihm vor, sich wegen der Rentabilitätsvorschau und dem Überbrückungsgeld an das Gründerzentrum zu wenden und vermittelt ihm einen Kontakt dorthin.
Sequenz 3 187 – 227	R fragt nach den möglichen Vorteilen, die der Ausgang des Arbeitsgerichtsverfahrens für ihn bei der Arbeitsverwaltung haben wird. B klärt mit ihm, dass wahrscheinlich auch das Arbeitsamt vom Arbeitsgericht noch nicht schriftlich informiert ist, so dass er noch keinen endgültigen Bescheid über Arbeitslosenhilfe bekommen kann (200). R fragt nach seinen Chancen auf Arbeitslosengeld. B nennt Voraussetzungen, ist aber im konkreten Fall überfragt. Für R ist die Frage der Berechtigung jedoch derzeit nicht dringlich: „Also, das ist jetzt gar nicht das Problem...“ (226)
Sequenz 4 227 – 329	R kommt nun zu seinem aktuellen Problem: Am Vortag suchten zwei Mitarbeiter des Arbeitsamts den Betrieb seiner Frau auf. R vermutet, dass ihn sein ehemaliger Arbeitgeber nach verlorenem Prozess – wie angekündigt – denunziert hatte: „Prompt standen gestern die beiden Herren vom Arbeitsamt auf der Matte ... und wollten eine Prüfung durchführen.“ (236 ff.) Dabei ging es um Verdacht auf Schwarzarbeit und auf zu Unrecht bezogener Sozialleistungen (§ 204 SGB III). B geht den Besuchsverlauf mit R durch und beruhigt ihn, weil er die Situation als nicht so kompliziert einschätzt (273). R berichtet von weiteren Versuchen seines ehemaligen Arbeitgebers, ihm finanziell zu schaden. Die von R unterstellte Denunziation erklärt sich die Frau von R, die beim Gespräch anwesend ist, damit, dass der frühere Arbeitgeber nun auf Grund des Urteils Lohnnachzahlungen zu leisten habe (300). Möglichkeiten, sich vor einem solchen Verhalten zu schützen, schätzt B gering ein.
Sequenz 5 300 – 363	R schildert, dass sein ehemaliger Arbeitgeber noch seine Arbeitspapiere habe. Vor Gericht habe man ihm klargemacht, dass er diese bei ihm abholen müsse. Er ist dazu aber nicht bereit. Er habe seinen Rechtsanwalt gebeten, die Papiere für ihn einzufordern; dieser habe das abgelehnt. Die Frau des R präsentiert nun einen neuen Lösungsansatz: ein Freund soll bevollmächtigt werden, die Papiere abzuholen. B hört währenddessen bestätigend zu.
Sequenz 6 364 – 548	R fragt nach dem weiteren Verlauf der Betriebsprüfung durch das Arbeitsamt. R schildert die Situation: Die Prüfer waren freundlich, haben einen Termin zu Prüfung der Bücher vereinbart und „... ham uns ... nen Vortrag darüber gehalten, dass das Arbeitsamt, dabei handelt es sich um eine Versicherungsgemeinschaft ...“ (388). Von der Frau von R ließen sie sich eine Erklärung abgeben, dass in ihrem Betrieb keine Freiberufler und Honorarkräfte arbeiten. R hat diese Erklärung ergänzt um den Passus „dass er im Rahmen von Familienhilfe seine Frau unterstützt und zwei Stunden in der Woche zur Vorbereitung seiner Selbstständigkeit arbeite. R möchte eine Einschätzung von B. B: „Also, das Unterschriebene finde ich eigentlich völlig korrekt“; er weist darauf hin, dass das alles auch in den Büchern stimmen müsse (447 – 474). Die Frau von R lässt sich vom B noch einmal darüber aufklären, woraufhin die Bücher genau geprüft werden. R sieht kaum Probleme bei der Prüfung; B beruhigt beide mit seiner Einschätzung, dass sie sich bislang richtig verhalten hätten. B und R sind sich darüber einig, dass das Arbeitsamt auf die Anzeige reagieren musste und sich dabei korrekt verhalten habe (543).

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Sequenz 7 549 – 679	R berichtet, dass im Verlauf der Betriebsprüfung die Prüfer sich ein Kursprogramm angesehen hätten, bei dem er als Dozent angegeben sei. R biete an der VHS diesen Kurs zwar an, die eigentlich Verantwortliche sei jedoch seine Frau. Die Einnahmen aus diesem Kurs gingen im Rahmen der Familienhilfe in den Betrieb, der insgesamt Verluste mache. B versichert, dass er die Situation versteht, dass R diesen Sachverhalt jedoch dem Arbeitsamt vermitteln müsse. Die Frau von R möchte nun ihre Rechtsauffassung über das Urteil des Bundessozialgerichts zur Familienhilfe bestätigt bekommen (630). B erläutert das Urteil und erklärt, dass wegen der gängigen Praxis der AV, mithilfe von Familienangehörigen in der Regel einen höheren Arbeitseinsatz zu unterstellen, das Urteil eine wichtige Klarstellung bringe (650 ff).
Sequenz 8 680 – 809	Die Frau von R berichtet von einem weiteren Einwand eines der beiden Prüfer. Dieser habe behauptet, dass man in der Zeit der Arbeitslosigkeit „... nicht so massiv schon seine Selbstständigkeit vorbereiten (dürfe)“ (680 ff). B erklärt diese auch aus seiner Sicht unsinnige Auffassung, die jedoch auf einem Widerspruch im Gesetz beruhe. Er verweist darauf, dass es in der Praxis der Arbeitsverwaltung anders aussieht: „Also, die Arbeitsvermittler ... , die sehn das nicht so ... mit denen kann man da, also drüber reden.“ (710 ff). Er bietet an, im Bedarfsfall mit der zuständigen Abschnitteleiterin bei der AV zu reden. Er betont, dass nach seiner Auffassung für eine Existenzgründung eine solide Vorbereitung erforderlich sei. R betont, dass sein Arbeitsberater ihn mit einer Rentabilitätsvorschau praktisch beauftragt habe, er also sich intensiv mit der Existenzgründung beschäftigen müsse, und sieht hier einen Widerspruch zu der Auffassung des Prüfers. Es werden noch einmal die möglichen Risiken erörtert. Am Schluss dieser Sequenz zieht R das Fazit „ Ja, also im Grunde is’ die Sache einigermaßen ... auf der sicheren Seite, denke ich.“ (808.)
Sequenz 9 810 – 920	R fragt nach, was die Prüfer prüfen werden. B kennt das Prüfverfahren der Arbeitsverwaltung nicht aus eigener Anschauung, hat aber Erfahrungen mit Prüfungen seitens des Finanzamtes. Vor diesem Hintergrund schätzt er ein, dass im Falle von R die Prüfung nicht so intensiv und umfassend sein wird. „ ... Also .. dat kostet ewig Zeit, alles zu überprüfen, das machen die nich. Die machen Stichproben, ne.“ (853.) R und seine Frau bringen nun Argumente, warum in ihrer Buchführung keine prüfrelevanten Daten und Belege aufgeführt werden: es wurden weder Honorarkräfte noch sonst. Personen beschäftigt. Da das Geschäft „im Minus läuft“ (904), sieht R kein Problem durch die Prüfung auf sich zukommen.
Sequenz 10 921 – 989	R hat nun „noch ein paar knifflige Fragen ...“ (921): Während seiner Arbeitslosigkeit hat er Angaben über ein fiktives Einkommen auf einem Formular des Arbeitsamts angegeben – er wollte sich damit „legalisieren“ – und dann systematisch abgebaut. Da er über kein wirkliches Einkommen verfügt habe, sondern nur im Rahmen der Familienhilfe tätig war, findet sich auch keine Verbuchung dieses fiktiven Einkommens in den Geschäftsunterlagen der Firma seiner Frau. Er befürchtet nun, dass ihm diese Falschangabe Probleme bei seinem Existenzgründungsvorhaben bereiten werde. B rät R, der AV genau den Sachverhalt zu schildern: „Ich würd’s genau so sagen, weil die Wahrheit ... da doch am besten ist.“ (986)
Sequenz 11 993 – 1089	R schildert, dass sich seine Existenz als freischaffender Künstler kaum mit dem Begriff der Arbeitslosigkeit fassen lasse: „Darf ich überhaupt Bilder malen?“ Er frage sich, ob und wie ihn die Behörden überwachen. B berichtet dagegen von seinen Erfahrungen, dass Denunziationen bei den Ämtern überwiegend anonym aus der Nachbarschaft kämen. Das Telefon unterbricht diese Gesprächsphase.
Sequenz 12 1090 – 1147	R und seine Frau kehren nun zu der anstehenden Betriebsprüfung zurück und sammeln mit B Argumente für einen positiven Verlauf: „Die“ wollen nur kurz in die Bücher gucken (B, 1096). „Die“ melden sich, wenn sie alle Papiere zusammen haben (R und Frau, 1098.) „Die“ machen, wenn sie was vermuten, sofort den Schrank auf und holen die Akten raus. „Die“ wollen nur ihren Job machen (B, 1108.) B fasst zusammen: „Das ist Verwaltungshandeln, die ham den Auftrag, da muss man mal nachgucken, weil ... dieser Hinweis eingegangen ist und dem muss man nachgehen...“ (110 ff). Für R sind damit seine Fragen beantwortet: „Ja im Grunde ist das alles. Seine Frau: „Also ich glaube auch, dass das gut ist, sich beraten zu lassen ...“ (1124) B erzählt zu Beruhigung von einer vergleichbaren Fallkonstellation.
Sequenz 13 1148 – 1243	R resümiert: „Ja, ich mein, wir sind im Grunde auf der sicheren Seite ...“ (1182). B teilt diese Einschätzung. R legitimiert noch einmal seinen Beratungsbedarf: „... Meine ganze Zukunftsplanung, die ich jetzt so ankurbel, die hängt zum großen Teil leider immer noch vom Arbeitsamt ab, weil ich ... eben diese Überbrückungsgeldgeschichte brauche ... und wenn jetzt wegen solch blöder Sachen ... Sperrzeiten kommen, dann krieg ich kein Überbrückungsgeld ... Dann wird das alles sehr wacklig. Und deswegen bin ich jetzt ... ’n total vorsichtiger Mensch ...“ (1191 ff.) B fasst seine Situationseinschätzung noch einmal zusammen, zeigt Verständnis für die Sorgen von R und bietet seine Hilfe für den Fall, dass „etwas anbrennt“, an.
Sequenz 14 1244 – 1348	R, seine Frau und B reden zunächst noch einmal über die Gründung und spekulieren über die Betriebsentwicklung. B erläutert zusammenfassend den vorläufigen Bescheid der Arbeitsverwaltung, der bereits in den ersten Sequenzen des Beratungsgesprächs ausführlich behandelt wurde. R geht noch einmal auf seinen ehemaligen Arbeitgeber ein. B beendet das Gespräch: „So. Dann machen wir jetzt Schluss.“ (1336.)

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Der Rat Suchende (R1) hatte bereits sich in einem Erstgespräch von B wegen einer geplanten Existenzgründung beraten lassen. Heute ist er wegen Problemen mit dem Arbeitsamt und seinem früheren Arbeitgeberin der Beratung; er wird von seiner Frau (R2) begleitet. Die beiden haben sich am Abend vorher telefonisch angemeldet. R1 hat einen Aktenordner mit amtlichem Schriftverkehr und mehreren handschriftlichen Notizen für das Beratungsgespräch dabei.

Im Beratungsgespräch ergibt sich folgendes Bild der Situation von R 1: Ihm wurde sein Arbeitsplatz als Ziseleur fristlos gekündigt; vor kurzem hob das Arbeitsgericht die fristlose Kündigung auf und sprach ihm eine Lohnfortzahlung für vier Monate zu. Er bezieht Arbeitslosenhilfe und vermutet, dass sein ehemaliger Arbeitgeber ihn beim Arbeitsamt des Leistungsmissbrauchs bezichtigt hat. Am Tag vor der Beratung trafen ihn zwei Prüfer des Arbeitsamts mit einer Prüfverfügung ausgestattet im Atelier seiner Frau an. Dies ist ein Problem, weil ihm ein Überbrückungsgeld vom Arbeitsamt für seine Existenzgründung vom Arbeitsamt nur bewilligt wird, wenn er seine selbständige Tätigkeit in diesem Geschäftsbereich neu aufnimmt. Stellte sich heraus, dass er bereits im Atelier seiner Frau arbeitet, würde zudem auch seine Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt in Zweifel gezogen. Daher hat R1 seine Präsenz im Atelier mit »Familienhilfe« und »vorbereitende Tätigkeit« auf seine Selbstständigkeit erklärt. Die Frage von R1 und R2 ist nun, ob sie sich gegenüber der Arbeitsverwaltung richtig verhalten haben und ob ihre vorgetragenen Argumente Bestand haben.

Die Problem- und Lösungsangebote sind im Kern darauf gerichtet, die Gefährdung der Förderung durch die Arbeitsverwaltung abzuwenden. Kennzeichnend für den Beratungsverlauf ist es, dass die Frage der Existenzgründung vom Rat Suchenden als erste eingebracht wird, der dann aber eine Reihe anderer Probleme, die damit in engerem oder weiterem Zusammenhang stehen, »auspackt«. Diese Probleme werden aber nicht systematisch abgearbeitet. Vielmehr »mäandriert« das Gespräch um das Thema der Existenzgründung herum, bis es zum eigentlichen Kern, der potenziellen Gefährdung der Förderung der Existenzgründung durch die Arbeitsverwaltung, vordringt (BG 11: 228). So berichtet R1 von dem Arbeitsgerichtsverfahren (ebd.: 15), den Folgen dieser fristlosen Kündigung bei der Arbeitsverwaltung, die ihm zunächst keine, später vorläufig Arbeitslosenhilfe bewilligt und nach seiner erfolgreichen Klage die Vorläufigkeit aufhebt (ebd.: 32 - 88), seinen klärenden Gesprächen mit der Arbeitsverwaltung über die Förderung seiner Existenzgründungsidee (ebd.: 103 ff), von möglichen Ansprüchen auf Arbeitslosengeld, die er aus früheren Tätigkeiten geltend machen könnte, bis er diese Sequenzen mit der Bemerkung beendet: »O.K. Also dies ist gar nicht das Problem. Das Problem ist eigentlich, ... Das Urteil ist gefällt, ich nehme mal an, dass mein Arbeitgeber davon auch Kenntnis erhalten hat, und er hat ...also schon vor Gericht vehement darauf hingewiesen, dass ich ja gar nich' arbeitslos sei .. Ja. Und prompt standen gestern die beiden Herren vom Arbeitsamt auf der Matte.« (Ebd.: 226-233).

Im Verlauf des Beratungsgesprächs werden die Probleme wie auch die Lösungsangebote bis auf wenige Ausnahmen vom Rat Suchenden eingebracht, während der Berater die von R 1 entwickelten Lösungen begutachtet und kommentiert. Dies wird z.B. an folgender Gesprächssequenz besonders deutlich: Die Prüfer des Arbeitsamtes wollen eine Erklärung von R1 über seine Tätigkeit in dem Betrieb seiner Frau. R 1: »Jedenfalls, äh, wollten sie eine Erklärung, ... Ich hab die Erklärung abgegeben: Im Betrieb meiner Frau arbeite

... ich ca. 10 Stunden pro Woche. Davon ca. 8 Stunden Familienhilfe ... und ca. 2 Stunden in Vorbereitung auf meine eigene selbstständige Tätigkeit.« (BG 11: 413-419.) B bestätigt zunächst die Position von R1: »Also das Unterschriebene finde ich eigentlich völlig korrekt ...« (ebd.: 445). Er macht ihn auf ein mögliches Problem aufmerksam: »Das muss natürlich auch mit der Buchführung dann belegt sein ...« (ebd.: 451). Und B schätzt abschließend noch einmal die von R1 entwickelte Lösung ein: »Da würd ich davon ausgehen, ...der Kuchen ist damit gegessen. Also ... durch das Nachhaken vom alten Arbeitgeber ist der Schuss nach hinten losgegangen ...und eigentlich war's das. [Die] Buchführung muss natürlich alles in Ordnung sein, klar, das werden die auch noch mal prüfen...« (Ebd.: 470 f.)

Wichtig für R ist es, sich taktisch richtig gegenüber der Arbeitsverwaltung zu verhalten, um das eingeplante Überbrückungsgeld nicht zu gefährden. B unterstützt und berät ihn dabei und sucht vor allem Vorurteile des R gegenüber der Arbeitsverwaltung abzubauen, damit dieser ein rationales Verhältnis zu ihr entwickelt und die Handlungslogik der Arbeitsverwaltung als Voraussetzung für eine Klärung von Ansprüchen und Möglichkeiten verstehen lernt (Zeile 688 ff.). Der Berater reagiert damit auf ein Problem, das gerade für den von dieser Beratungsstelle angesprochene Personenkreis typisch ist. Dies geschieht mit dem Mittel der Solidarisierung (Verständnis für die soziale Lage und Verständigung über die sozialpolitische Einschätzung der Situation), aber auch der Entideologisierung (die Notwendigkeit von Regeln und Verfahren akzeptieren).

Im Beratungsgespräch macht der Rat Suchende eine Reihe von Problemangeboten, während der Berater Lösungsangebote (P 1 und P 3) entwickelt oder zu Lösungsangeboten des R (P4) Stellung nimmt (vgl. Übersicht 6-12).

Der Verlauf dieses Gesprächs verdeutlicht, dass die Beratungsthemen nicht eng auf die Existenzgründung beschränkt bleiben können, sondern diese spezifische Frage nur im Kontexte der Gesamtsituation des Rat Suchenden geklärt werden kann. Problem- und Lösungsangebote beziehen sich auf diesen Kontext. Dabei bestimmt nicht der Berater die Probleme und die Problemsicht; vielmehr ist es der Rat Suchende, der seine Position entwickelt und durch den Berater dabei unterstützt wird.

In der Gesprächsbeziehung zwischen dem Berater und den Rat Suchenden besteht eine geringe Asymmetrie. Dies wird organisatorisch durch eine offene und wenig strukturierte Situation des Beratungsgesprächs hergestellt. Der Berater gibt in der Eingangsphase überwiegend die Gesprächsimpulse, die eine neue Phase des Gesprächs einleiten. (»Worum geht's?«; BG 11: 1. »Erzähl' mal weiter«; ebd.: 99.) Danach kehrt sich die Situation um: R übernimmt es weitgehend, neue Gesprächsphasen einzuleiten, d.h. weiteren Beratungsbedarf einzufordern. (»Dann war diese Prozessgeschichte ...«; BG 11: 187 f. »Das Problem ist eigentlich ...«; ebd.: 228. »Also ich hab sowieso noch ein Problem mit dem Mann ...«; ebd.: 330. »Ja dann ham se sich das Kursprogramm hier angesehen«; ebd.: 549, usw.)

Obgleich R ein überaus informierter Rat Suchender ist, der seine Lösungsvorschläge eigenständig rechtlich absichert, fordert er den Berater als Experten für diese Fragen: Von ihm will er eine Bestätigung darüber, dass er mit seiner Rechtsauffassung »richtig liegt«. Bei den zentralen Fragen der Beratung nimmt der Berater zu den Rat Suchenden eine Position der kritischen Parteilichkeit ein: Er akzeptiert die entwickelte Lösungsposition, zeigt Verständnis für die Ängste der Rat Suchenden vor den Prüfverfahren und den Prüfern und teilt ihren Ärger über Denunziation (BG 11: 330, 995 f). Er ver-



## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

### Übersicht 6-12: Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 11

ich ... leistungsberechtigt bin oder nicht. Also im Grunde das, was

Problemangebote	Lösungsangebote
(1) Problem mit ehemaligem Arbeitgeber: einbehaltene Arbeitspapiere (330 – 364).	B: (1) Beauftragung eines Rechtsanwalts (von R abgelehnt). (2) Bevollmächtigung eines Freundes, der sich Arbeitspapiere aushändigen lässt (von R akzeptiert).
(2) Probleme mit Bescheiden der Arbeitsverwaltung: vorläufige Bewilligung der Arbeitslosenhilfe, Änderungsbescheid (32f).	Überprüfung und Erläuterung der Bescheide durch B (kein weiterer Handlungsbedarf; 76 f).
(3) Probleme mit dem Verfahren der Existenzgründung: Kostengünstige Rentabilitätsvorschau (99)	B: Information über kostengünstige Erstellung der Stellungnahme zur Rentabilität der Gründungsidee durch Mitarbeiterin des Gründerzentrums (176).
(4) Eingeleitetes Prüfverfahren der Arbeitsverwaltung wegen des Verdachts der Schwarzarbeit ( 228, 365, 549, Vorbereitung 680f).	R: Erklärung zur „Familienhilfe“ und zur „Vorbereitung auf die Selbstständigkeit“.
(5) Angegebenes fiktives aber nicht erzieltes Einkommen aus Dozententätigkeit (549, 921 f).	B: Offenlegung des Sachverhalts gegenüber der Arbeitsverwaltung (986).

weist aber auch nachdrücklich auf die grundsätzliche Berechtigung von Überprüfungen (ebd.: 365, 435) und erklärt die Handlungslogik der Arbeitsverwaltung (ebd.: 710, 748f, 857f). Der Berater behält somit während des Gesprächs stets seine Spezialistenrolle; er wird von seinem Gegenüber, der sich als »dilettierender Experte« erweist, gerade in dieser Spezialistenrolle auch gefordert. Konstitutiv für die Beratung ist es jedoch auch in diesem Gespräch, dass sich Berater und Rat Suchender über eine gemeinsame »Sicht der Welt« verständigen können: z.B. über den eigentlichen Leistungsmissbrauch (BG 11: 435 -442), über soziale Kontrolle (ebd.: 1014) oder über die Diskriminierung von Frauen (ebd.: 1148 ff). Klar bleibt auch, dass der Rat Suchende über seine Handlungsoptionen als autonomes Subjekt entscheiden wird.

Der Berater steuert im Wesentlichen über die Herstellung einer offenen Gesprächssituation: Was der Rat Suchende einbringt, ist wichtig. Nicht der Berater, sondern der Rat Suchende bestimmt, über welche Problemangebote gesprochen werden soll. Typisch dafür ist es, dass z.B. die Problemangebote in diesem Gespräch – bis auf eine Ausnahme – alle von den Rat Suchenden eingebracht werden. Auch über die Beendigung der jeweiligen Beratungssequenzen entscheidet überwiegend der Rat Suchende.

#### 6.5.3 Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen – ein Fazit

Für das beispielhaft ausgewertete Gespräch dieses Typs ist der institutionelle Kontext von entscheidender Bedeutung. Die Klärung der für den Rat Suchenden brisanten existenziellen Fragen, die über die Realisierungschancen seines Existenzgründungsvorhabens entscheiden, setzen beim Berater eine Kenntnis der Lebenssituation der Zielgruppe und ihres Umgangs mit institutionellen Anforderungen der Existenzsicherung sowie eine Akzeptanz auch ungewöhnlicher Berufsbiografien voraus. Da es im Kern darum geht, wie der Rat Suchende mit der Arbeitsverwaltung auf dem Weg zur Realisierung seiner Gründungsidee verhandelt, ist diese Beratung nicht im institutionellen Kontext eines Amtes vorstellbar. Über das Beratungsgespräch bereitet sich der Rat Suchende auf die Prüfung seiner Situation durch die Arbeitsverwaltung vor: »Ich wollte wissen, wie die rechtliche Situation ist in diesem Fall ... ob ich im Betrieb meiner Frau Familienhilfe leisten darf und in welchem Umfang ... wie weit

diese Leute vom Arbeitsamt auch prüfen wollen, das wollte ich jetzt auch für mich vorab prüfen.« (BG 11: NR 9.)

Spezifische Sozialberatung mit materiellen Hilfen zeigt sich in diesem Beispiel als offen für die Probleme der Rat Suchenden und deren Lösungskompetenzen. Sie trifft keine Entscheidungen, sondern wirkt entscheidungsvorbereitend – hier vergewissert sich der Rat Suchende der Schritte und des Verhaltens, das er zur Absicherung seines Gründungsvorhabens entwickelt hat. Zur Erschließung eines Ressourcenzugangs kommt es nur am Rande, durch den für den Rat Suchenden wichtigen Nachweis auf eine preisgünstige Möglichkeit, die ausstehende Rentabilitätsvorschau zu erstellen.

## 6.6 Sozialberatung als Leistungsvoraussetzung (Typ 5)

### 6.6.1 Zur Charakterisierung der Sozialberatung als Leistungsvoraussetzung

Anspruchsprüfungen kommen als Standardsequenzen in vielen institutionalisierten Beratungssituationen vor. Dominiert die Anspruchsprüfung jedoch die gesamte Gesprächssituation, so kommt es zu Beratungen eines besonderen Typs. Nach der vorgeschlagenen Typologie der Beratungsgespräche ist diese Gesprächssituation durch

- einen spezifischen Problembezug (Leistung bestimmter Hilfen),
- Zugriff auf (bestimmte) Ressourcen,
- und Entscheidungsrecht des Beraters (über den Einsatz dieser Ressourcen)

gekennzeichnet. Die Leistungsentscheidung, die als Handlungsform nicht der sozialen Arbeit zuzurechnen ist (vgl. Unterabschnitt 3.2), soll mit den Handlungsformen Information und Beratung verbunden werden. Diese Konstellation führt in ein »Beratungsdilemma«: Die eigensinnige Logik der Standardsequenz Anspruchsprüfung stört die Voraussetzungen einer klientenzentrierten Beratungsbeziehung.

In solchen Gesprächen, die hier als Beratung mit Anspruchsprüfung typisiert werden, steht die Bewirtschaftung bestimmter Ressourcen des Hilfesystems im Mittelpunkt. Zwar werden auch in

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

anderen Beratungsgesprächen – vor allem in der Sozialberatung mit materiellen Hilfen (Typ 2) problemlösende Ressourcen vermittelt oder erschlossen. Die Besonderheit des hier betrachteten Gesprächstyps besteht aber darin, dass die beratenden Fachkräfte im Auftrag des Leistungsträgers prüfen sollen, ob die Rat Suchenden die Anspruchsvoraussetzungen für eine Hilfe erfüllen, um anschließend Art und Umfang des Ressourceneinsatzes zu bemessen. Darin liegt der entscheidende Unterschied zwischen Beratungen beim Leistungsträger und bei einer von Leistungsentscheidungen »entlasteten« Beratungsstelle: »Wir haben die Entscheidungshoheit, eine Beratung zum Ziel zu führen, und entscheiden, welche Ressourcen wir einsetzen. (...) Beim [Sozialbüro C] findet lediglich (nicht wertend gemeint) Beratung statt, bei uns eigene Beratung mit Entscheidung. Z.B. bei einer zu teuren Wohnung muss ich den Leuten irgendwann sagen, wenn Sie nicht bereit sind umzuziehen oder unterzuvermieten, kann ich nur noch auf Angemessenheit gehen. Ich zeige auch die Möglichkeiten auf und setze eine Frist von sechs Monaten, aber die Hilfebezieher müssen nachweisen, dass sie sich bemüht haben, und wenn ich nicht weiß, dass die sich bemüht haben, dann kann ich nicht anders handeln als zu kürzen. (...) Der entscheidende Unterschied besteht darin, dass das Sozialamt Entscheidungsinstanz ist. Wir können sagen, es gibt Knete oder es gibt keine Knete.« (GG 1: 8, 10; vgl. oben, 6.4.3.)

Ein Gespräch dieses Typs beginnt nicht, weil Klienten zu einem Problem beraten werden möchten, sondern weil sie einen Hilfebedarf geltend machen. Die Teilnahme am Beratungsgespräch zählt oft selbst zu den Leistungsvoraussetzungen; die Bedingung der Freiwilligkeit ist folglich eingeschränkt oder gar nicht erfüllt. Auch das Ende des Gesprächskontakts wird nicht durch die Klienten bestimmt.

Als Standardsequenz stellt die Anspruchsprüfung einen Sonderfall der Datensammlung und Erörterung dar (vgl. Kapitel 7), der überwiegend auf diese Probleme des Trägers bezogen ist und beraterzentriert ausgestaltet wird. Es ist nur schwer zu verhindern, dass sich diese besondere Form einer asymmetrischen Gesprächsführung auf die gesamte Beratungssituation überträgt. Die beratenden Fachkräfte melden, um über Hilfeleistungen entscheiden zu können, von sich aus bestimmte vorgegebene Probleme und Themen an. Ihr eigener Beratungs- und Entscheidungsbedarf, der sich aus dem Auftrag des Trägers ergibt, überformt die Gesprächssituation. Sie üben ihr Fragerecht nur in zweiter Linie mit dem Ziel aus, die Probleme der Adressaten zu strukturieren und hierfür Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Abgefragt werden vor allem die Sachverhalte, die der Berater oder die Beraterin benötigt, um die Lage der Adressaten unter bestimmte Anspruchsregeln zu subsumieren und Ermessensspielräume bei der Hilfestellung wahrzunehmen. Leistungsentscheidungen bei öffentlichen Trägern sollen zudem »rechtssicher« erfolgen; ein regelgebundenes (»bürokratisches«) Verfahren der Anspruchsprüfung soll formelle Gleichbehandlung und Rechtmäßigkeit gewährleisten. In Gesprächen dieses Typs ist daher das Risiko besonders groß, dass »der individuelle Problemfall einem allgemeinen Problemlösungsmuster angepasst wird«: »Der Klient muss (...) in der Beratung dazu gebracht werden, dass er anerkennt, die Probleme zu haben, für die der Berater oder die Beratungsstelle Lösungen anbieten können.« (Schmitz u.a. 1989: 99.)

Damit hängt es entscheidend von den in Frage stehenden Hilfen und von den sie regelnden Rechtsvorschriften ab, wie breit der Korridor möglicher Beratungsthemen ist. Was zur Sprache kommt, ist zunächst funktional auf die zu treffende Entscheidung über Hilfeleistungen bezogen. Und diese Entscheidung kommt am Ende des

Gesprächs allein den beratenden Fachkräften zu; der Klient oder die Klientin kann sie durch sein Gesprächsverhalten beeinflussen, muss sie jedoch am Ende akzeptieren.

Da Adressaten bzw. Klienten in der Regel auf die in Rede stehende Hilfe angewiesen sind, kooperieren sie bei dieser Art der Gesprächsführung. Doch soweit ihnen dabei das Recht der Stellungnahme verbleibt, nutzen sie dieses in erster Linie, um die Entscheidung der Fachkräfte, die ihnen gegenüber sitzen, für sich günstig zu beeinflussen (z.B. indem sie bestimmte Informationen und Problemdeutungen für sich behalten und andere betonen).

Die für Gespräche dieses Typs charakteristische Abhängigkeit der Beratenen von Fachkräften, die zugleich Leistungsansprüche feststellen, ist auch nicht zeitlich beschränkt. Das Deutungs- und Entscheidungsmonopol der Beratenden über den Hilfeanspruch lässt sich nicht – wie sonst bei der Umsetzung eines Beratungsergebnisses – am Ende des Gesprächs in ein Entscheidungsrecht der Klienten umkehren. Gegenüber den Leistungsentscheidungen des Trägers reduziert sich der eigene Spielraum der Klienten vielmehr auf die Möglichkeiten, gegen einen förmlichen Bescheid Widerspruch einzulegen, auf die Hilfe zu den gesetzten Bedingungen ganz zu verzichten, oder mit diesen »hinter dem Rücken« der Fachkräfte »taktisch« umzugehen (d.h. Vereinbarungen umzudeuten oder verabredete Schritte zu unterlassen).

### 6.6.2 Ein Modellfall: Beratungsgespräch 7

Beratungsgespräche mit Anspruchsprüfung oder solche, die als Anspruchsvoraussetzung gelten, können nur bei Leistungsträgern zu Stande kommen, d.h. bei solchen Beratungsträgern, die im Rahmen sozialpolitischer Interventionen über materielle Hilfen (z.B. Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Arbeit) zu entscheiden haben. Gespräche des beschriebenen Typs wurden im Rahmen des Fallmanagements im Sozialbüro G (großstädtisches Sozialamt, vgl. hierzu ausführlich 8.1) sowie bei der Vermittlungsberatung im Auftrag des Sozialamts im Sozialbüro B (städtische Beschäftigungsgesellschaft) beobachtet. Weiteres Material zu diesem Gesprächstyp stammt vor allem aus zwei Gruppengesprächen, in denen Mitarbeiter von Sozialbüros und Mitarbeiter des Sozialhilfeträgers ihre Beratungsformen verglichen (siehe auch 9.3.2). Da Vorsprachen im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Rahmen des Modellprojekts nicht beobachtet wurden, bleibt die Frage offen, wie weit Standardsituationen bei der Zahlbarmachung von Hilfe zum Lebensunterhalt diesem Gesprächstyp zuzuordnen sind.

Obwohl das unten geschilderte »Beratungsdilemma« ganz überwiegend in Beratungen des öffentlichen Trägers auftreten dürfte, kann es grundsätzlich immer dann auch bei einem freien Träger entstehen, wenn dieser selbst Kosten- und Leistungsträger ist, d.h. über den Einsatz eigener Ressourcen zu entscheiden hat. So bewirtschaftete das Sozialbüro A im Rahmen seiner Wohnberatung ein eigenes Wohnungskontingent und Mittel für Mietbürgschaften. Welche Auswirkungen dies auf die Beratungssituation hatte, wurde nicht untersucht, beschäftigte aber das Beratungsteam: »Das Angebot der Mietausfallbürgschaft wurde abgebrochen, weil es ein unklares rechtliches Dreiecksverhältnis begründet. (...) Sozialberatung, Wohnberatung und Sachangebot würden wir heute anders abgrenzen.« (WP 8/1999: 17.) Ansatzweise ließ sich ein solches Dilemma jedoch auch in einem aufgezeichneten Gespräch im Sozialbüro D (freier Träger) beobachten: Eine wohnungslose Klientin hatte sich darum beworben, eine Notwohnung des Trägers beziehen zu können, und die dafür zuständige Mitarbeiterin empfahl ihr, in die Sozialberatung zu

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

kommen. Dort meldete die Klientin keinerlei eigenen Beratungsbedarf an; sie hielt die Beratung vielmehr nur für eine Bedingung, die bei der Bewerbung um die Notwohnung zu erfüllen war.

Als Beispiel für Sozialberatung mit Anspruchsprüfung wird nachstehend ein im Sozialbüro B beobachtetes Erstgespräch ausgewertet. Zum Verständnis des Gesprächs sind einige institutionelle Faktoren des Settings im Sozialbüro B (städtische Beschäftigungsgesellschaft) zu beschreiben.

Sozialbüro B berät im Auftrag des örtlichen Sozialamts Bezieherinnen und Bezieher von Hilfe zum Lebensunterhalt mit dem Ziel, diese in Maßnahmen des »zweiten Arbeitsmarkts« oder auf Stellen im »ersten Arbeitsmarkt« zu vermitteln. Die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen der wirtschaftlichen Sozialhilfe wählen unter den Personen, die HLU beziehen oder beantragen, diejenigen aus, die ihnen nach Alter und persönlichen Voraussetzungen für Hilfe zur Arbeit geeignet erscheinen, und verweisen diese mit einem Formular (»Laufzettel«) an die Beratung im Sozialbüro B. Zwei Hypotheken belasten die Beratungssituation in diesem Arrangement.

Erstens verlangt das Sozialamt den vom Sozialbüro B abgezeichneten Beratungsschein als Voraussetzung der weiteren Leistungsgewährung; insofern ist die Beratung für die Rat Suchenden verpflichtend. Die organisatorische Ausgestaltung dieser Regelung führt an bestimmten Beratungstagen zu einem starken Andrang an Hilfebeziehern, die bis zu einer bestimmten Uhrzeit mit dem Beratungsnachweis bei der Zahlstelle des Sozialamts vorsprechen müssen. Zeitdruck und »aktenorientierte« Gesprächsführung (Eintragungen auf dem Beratungsschein und in eine EDV-Falldokumentation) sorgen für ein »amtliches« Gesprächsklima.

Zweitens delegiert das Sozialamt zwar die Beratung an das Sozialbüro B, nicht jedoch die Entscheidung über die Hilfestellung. Ist die Vermittlungsberatung »erfolgreich«, so führt sie dazu, dass sich Klienten bei einem Maßnahmeträger oder einem Arbeitgeber vorstellen. Erst wenn diese die ihnen vorgeschlagenen Personen bei

sich beschäftigen wollen, wird nun vom Sozialamt geprüft, ob alle Voraussetzungen für Hilfe zur Arbeit vorliegen und die Maßnahme gefördert wird. Bei den beobachteten Gesprächen musste der Berater also eine stellvertretende Bedarfsprüfung vornehmen, ohne selbst über die fraglichen Hilfen entscheiden zu können. Das Sozialamt sitzt als unsichtbarer Dritter mit am Beratungstisch. Es gibt den Fachkräften des Sozialbüros und den Rat Suchenden Regeln vor, nach denen die Ressource HLU für eine Vermittlung in Arbeit oder in eine Fördermaßnahme eingeplant werden kann. Der Berater musste diese Regeln im Gespräch vorwegnehmen. Bei Klientinnen und Klienten, die den vom Sozialamt aufgestellten Kriterien nicht genügten, stellte er deshalb die Vermittlungsberatung ein. Diese Hilfebezieher wurden mit einem entsprechenden Eintrag in seinen Beratungsschein entlassen, der zum weiteren HLU-Bezug berechtigt.

Das beobachtete Gespräch führte der Berater (B) mit einem jungen Mann (R1, 24 Jahre) und seiner Freundin (R2, 17 Jahre), die beide arbeitslos waren und in einer eheähnlichen Gemeinschaft lebten. Sie kamen mit einem »Laufzettel« des Sozialamts in die offene Sprechstunde des Sozialbüros, in dessen Warteraum sie zu Beginn des Gesprächs bereits etwa eine Stunde verbracht hatten. Der Berater holte beide aus dem Warteraum ab. Der Beobachter (Br) stellte sich vor und holte ihr Einverständnis ein, das Beratungsgespräch aufzuzeichnen. Das Gespräch fand zunächst am runden Besprechungstisch im Büro des Beraters statt. Nach etwa acht Minuten wechselte der Berater an den Schreibtisch, wo er Daten in die Formulare des Sozialamts und in die Falldokumentation eingab. Hierzu stellte er Nachfragen. Schließlich telefonierte er von seinem Schreibtisch aus mit dem möglichen Beschäftigungsträger. Mit dem Wechsel des Beraters an den Schreibtisch verlor der junge Mann (R1) zu ihm den Blickkontakt (er saß nämlich mit dem Rücken zum Schreibtisch). Die junge Frau dagegen hatte während des ganzen Gesprächs, das insgesamt etwa 15 Minuten dauerte, direkten Blick-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Kontakt mit dem Berater.

durch den Gesprächsbeobachter erklärt die junge Frau (R2) später:

Zeilen-Nr.	Protokoll
Sequenz 1 001 – 030	B geht nach Begrüßung von R1 und R2 die Unterlagen des Sozialamts zu deren HLU-Bezug durch. Er eröffnet eine erste Datensammlung mit Nachfragen zur eheähnlichen Gemeinschaft, zu anzurechnenden Leistungen und zu deren Höhe. R1 und R2 antworten kurz. R1 teilt darüber hinaus mit, er sei beim Arbeitsamt drei Monate gesperrt. B fragt hierzu nicht nach. Er stellt das Beratungsangebot und die Anspruchsregeln vor: „Ich erklär’ Ihnen, warum man Sie zu uns geschickt hat“ (019). B stellt fest, dass R1 keinen Anspruch auf Beratung hat, da er nach Ende seiner Sperrzeit wieder Arbeitslosenhilfe in Höhe von DM 920,- erhalten wird. Dagegen kann R2 beraten werden, weil sie in der Bedarfsgemeinschaft mit R1 noch einen HLU-Anspruch von etwa DM 650,- haben wird.
Sequenz 2 030 – 052	B beginnt Datensammlung zur Vermittlung von R2 („Jetzt die Frage an Sie“; 037). B spricht R1 nicht mehr an. B fragt R2 nach bisheriger beruflicher Tätigkeit. R2 antwortet: „Dies und das“. B fragt nicht nach, sondern interpretiert: „Also gar nichts“. Als Berufswunsch gibt R2 an: „Ja so mit Blumen, so Blumengeschäft“ (040). B fragt nach dem schulischen Abschluss von R2 (keiner) und schlägt Qualifizierung (Nachholen des Hauptschulabschlusses) vor. R2 lehnt ab: „Ich kam in der Schule nicht zurecht, will lieber direkt arbeiten“ (049 f.); sie will in Arbeit vermittelt werden.
Sequenz 3 053 – 102	B fragt nun R2 nach Vorstellungen zur Arbeitsaufnahme, eventuell mit Qualifizierung. R1 versucht an der Beratung weiter teilzunehmen, wird von B ignoriert. B kündigt die anstehende Pflichtberatung über das Sofortprogramm der Bundesregierung an: „Sie bekommen Post“, „da müssten Sie dann eh noch mal zu uns hinkommen“ (065 ff.). R1 und R2 fragen zu dieser Ankündigung, die ihnen zu diesem Zeitpunkt vermutlich unverständlich bleibt, nicht nach. B sucht nach einer Arbeitsmöglichkeit mit Qualifizierung: „Mir ist das halt ganz einfach zu schade, Sie irgendwohin putzen gehen zu lassen“ (070). B: „Sie müssen jede zumutbare Arbeit annehmen, das wissen Sie, aber da möchte ich ja doch ein bisschen darüber hinaus denken“ (87 ff.). B schlägt R2 eine Bewerbung als Verkäuferin im Kinderkrämladen eines Jugendbeschäftigungsprojekts vor. R2 akzeptiert, sich dort vorzustellen (085). B fordert R2 abermals auf, darüber hinaus an Qualifizierung zu denken (090 f.), worauf R2 nicht reagiert. B bietet Vermittlung eines Vorstellungstermins an; R2 akzeptiert.
Sequenz 4 103 – 119	B fasst zusammen: Für R1 wird in den Laufzettel eingetragen, „dass ich nichts für Sie tun kann“; R2 bekommt einen Vorstellungstermin im Kinderkrämladen. Die Stelle wird laut B „ein Stückchen schon pädagogisch betreut“ und ist daher „ein Stückchen schon an Qualifizierung“ (111 f.). R2 akzeptiert. R1 spricht noch einmal seine Bemühungen um Arbeit an („Vorstellungsgespräch“; 105), worauf sich B nicht einlässt. Er erklärt, wie es jetzt bürokratisch weitergeht.
Sequenz 5 120 – 127	B wechselt vom Beratungstisch zum Schreibtisch und beginnt für R2 Daten in die EDV-Falldokumentation einzugeben: „Das geht jetzt ganz schnell“ (127). Er stellt Nachfragen, die R2 kurz beantwortet.
Sequenz 6 128 – 145	Nachbefragung von R2 durch den Beobachter. R1 kommentiert die Nachbefragung als Außenstehender („Du hast geantwortet wie ein Profi“; 145); er ist aus dem Beratungsgeschehen ausgestiegen.
Sequenz 7 146 – 182	B fragt R2 jetzt – für die Falldokumentation – nach Arbeitserfahrung. R2: „Ja, ich hab’ mal eine Woche in einer Leiharbeitsfirma gearbeitet“ (147). B greift dies nicht auf, gibt R2 eine Broschüre über das Sofortprogramm der Bundesregierung und erklärt noch einmal (vgl. Sequenz 3), dass sie vom Sozialamt unabhängig vom Ausgang der versuchten Vermittlung zu einer Beratung darüber eingeladen wird. („Ich kann das nicht steuern, Sie müssen noch mal kommen“; 158.) B rät R2, „unabhängig von dem hier“ (163) zur Jugendberufshilfe zu gehen. R1 meldet sich mit einer Nachfrage zur Jugendberufshilfe zu Wort: „Ja, ich hör’ hier überhaupt zum ersten Mal davon, dass es überhaupt so was gibt“ (167). B übergeht R1 und ruft für R2 beim Maßnahmeträger an, um ihr einen Termin zu vermitteln. Er erreicht niemanden und empfiehlt ihr, ohne Termin hinzugehen. B stellt R2 für die Zukunft in Aussicht, für sie bei dem Träger ggf. auch eine andere Stelle zu schaffen, falls dieser „sie möchte“ (179). B verweist R2 zum Abschied noch einmal ans Arbeitsamt.
Sequenz 8 183 f.	Verabschiedung.

### Übersicht 6-13: Ablauf von Beratungsgespräch 7

#### 6.6.3 Erscheinungsformen des »Beratungsdilemmas«

##### *Die Anspruchsprüfung als Gesprächsgrundlage*

Im obigen Gesprächsbeispiel legt der Berater mit seiner Eingangsfrage die Rollenverteilung fest: »Sind Sie jetzt beide [vom Sozialamt] in Arbeit geschickt worden?« (BG 7: 1.) Dieser Satz markiert, dass nicht ein Beratungsbedarf der Klienten, sondern vielmehr ihr Sozialhilfebedarf den Gesprächsanlass bildet. Welche Erwartung die Klienten nach der Überweisung durch das Sozialamt an das Gespräch gehabt haben mögen, bleibt unklar. In der kurzen Befragung

»Ja, ich wußte also gar nicht, was das hier ist. Ich hatte keine Ahnung. (...) Ja, ich sollte mich hier vorstellen und mehr haben die auch nicht gesagt. (...) Beim Sozialamt haben die mir zwar gesagt, dass ich hier auch arbeiten kann und so, aber ich bin doch schon auch überrascht, wie schnell das gehen kann.« (Ebd.: 132-142.)

Die Beratung ist also eine der Bedingungen, von denen der weitere HLU-Bezug des jungen Paares abhängt. Wie bei einer Vorsprache im Sozialamt sind sie nicht frei darin, das Beratungsgespräch einzugehen. Auch wie lange das Gespräch dauert und wann es

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

endet, entscheidet der Berater.

Mitarbeiterinnen des Modellprojekts brachten diesen Unterschied zwischen einer Beratung, die von der Logik der Anspruchsprüfung beherrscht wird, und einer klientenzentrierten Beratung auf folgende Formel: »Ziel der Beratung im Sozialbüro ist, dass die Rat Suchende entscheidet. Beratung im Sozialamt zielt darauf ab, dass der Sachbearbeiter (die Sachbearbeiterin) entscheidet.« (WP 8/1999: 3.) Auch das obige Gesprächsbeispiel, das nur im Auftrag des Sozialamts stattfindet, beginnt mit der Standardsequenz einer Anspruchsprüfung, die dem Entscheidungsbedarf des Beraters dient. Dieser muss eine künftige Anspruchsprüfung des Sozialamts vorwegnehmen (nämlich dessen Entscheidung, ob einer der beiden Klienten die Voraussetzungen für eine Maßnahme der Hilfe zur Arbeit erfüllt). Hiervon hängt für ihn ab, ob die erschienenen Personen überhaupt einen Anspruch haben, von ihm beraten zu werden. In dieser Sequenz fragt er drei sozialhilferechtliche Sachverhalte ab:

- ob R1 und R2 eine eheähnliche Gemeinschaft bilden,
- ob andere Leistungen, insbesondere des Arbeitsamts, auf die Hilfe zum Lebensunterhalt angerechnet werden,
- und wenn ja, in welcher Höhe.

Das Sozialamt setzt Mittel der Hilfe zur Arbeit in der Regel nur bei Personen ein, bei denen der HLU-Zahlbetrag mehr als die Hälfte des sozialhilferechtlichen Bedarfs ausmacht. Der Berater erfasst also genau die Daten, die darüber entscheiden, ob eine mögliche Vermittlung vom Sozialamt gefördert würde. Dabei ergibt sich: Der junge Mann (R1) erhält nach Ablauf seiner Sperrfrist wieder Arbeitslosenhilfe und hat dann allenfalls Anspruch auf ergänzende HLU in geringer Höhe. Die junge Frau dagegen (R2) bekommt »gar nichts« vom Arbeitsamt; ihr würde das Sozialamt eine HZA-Maßnahme finanzieren.

Warum der Berater genau diese Fragen stellt und andere Informationen (die angebotene Information über die Sperrzeit von R1) nicht aufgreift, muss den Klienten zu diesem Zeitpunkt noch unverständlich bleiben. Ihnen werden die Regeln dieses Entscheidungsvorgangs zusammen mit dem Ergebnis mitgeteilt: »Ich erkläre Ihnen mal, warum das Sozialamt Sie zu uns geschickt hat. (...) Wir sind hauptsächlich, oder vornehmlich für Personen da, d. h. Personen zu helfen, die hundert Prozent Sozialhilfe bekommen. So wie in Ihrem Fall [zu R2]. Wir können aber auch, wenn geringfügig vom Arbeitsamt was bezahlt wird, auch etwas tun. Aber wenn die Leistungen, die vom Arbeitsamt kommen, höher sind als die Sozialhilfe, dann haben wir wenig Möglichkeiten. Weil Lohnkostenzuschuss können wir nicht geben und ich kann Ihnen [zu R1] auch nichts anbieten im Rahmen eines Beschäftigungsprogramms. Jetzt kommen Sie ja zusammen und Sie kriegen Arbeitslosenhilfe und hätten auch keinen Anspruch mehr auf Sozialhilfe, aber Sie hätten Anspruch [wendet sich an R2]. Wie teuer ist die Miete?« (BG 7: 019-031.)

In dem beschriebenen institutionellen Arrangement ist die Anspruchsprüfung Gesprächsgrundlage: von ihr hängt ab, ob überhaupt Beratung angeboten wird. Formal ist zwar eine Situation der Paarberatung gegeben, zumal beide Klienten gemeinsam wirtschaften. Tatsächlich aber hat nur die eine der beiden nach den vorgegebenen Regeln Anspruch auf Beratung, der andere nicht. Daher ist die Beratung von R1 in dem Augenblick beendet, in dem abzusehen ist, dass ihm keine HZA-Maßnahme zusteht. Dass R1 seinen sozialhilferechtlichen Bedarf nach Ende seiner Sperrzeit beim Arbeitsamt wieder weitest gehend mit seiner Arbeitslosenhilfe abdecken kann,

begründet bereits seinen Ausschluss vom weiteren Gespräch. Warum er gesperrt ist, tut ebenso wenig zur Sache wie seine etwaige Arbeitsmotivation.

R1 versucht mehrmals, sich doch noch ins Gespräch einzuschalten, indem er seine Bemühungen um Arbeit anspricht. Als der Berater R2 darauf hinweist, als Minderjährige habe sie geringe Chancen auf eine Arbeitsstelle, wirft R1 ein: »Ich bin 1975 geboren und bekomme auch nix« (BG 7: 064). Der Berater wendet sich darauf unbeirrt weiter an R2. Nachdem er dieser einen möglichen Maßnahmeträger nachgewiesen hat, teilt der Berater R1 noch einmal mit, »dass ich Sie nicht vermitteln kann, dass Sie halt Leistungen wieder kriegen ab dem 1.4.« (ebd.: 103 f.) R1 beantwortet dies mit einer Bemerkung über seine Arbeitsbemühungen: »Ja, obwohl, ja, ich hab' da noch ein Vorstellungsgespräch und ich hoffe, dass das dann klappt« (ebd.: 105 f.). In anderen Beratungssituationen wäre dies möglicherweise als Gesprächsangebot aufgegriffen worden. In der gegebenen Situation wiederholt der Berater darauf abermals, dass der junge Mann für ihn kein Klient ist, wohl aber seine Freundin: »[Zu R1:] Da schreib' ich drauf, dass ich nix für Sie tun kann, und [zu R2:] bei Ihnen schreib' ich dann drauf, dass Sie sich bei uns im Beratungsprozess befinden« (ebd.: 117 f.). In der letzten Sequenz des Gesprächs weist der Berater die junge Frau auf die Jugendberufshilfe hin, weil er sie immer noch von der Notwendigkeit einer Qualifizierung überzeugen will. Statt ihrer zeigt sich R1 daran interessiert: »Ja, ich hör' hier überhaupt zum ersten Mal davon, dass es überhaupt so was gibt« (ebd.: 167). Auch dieses Gesprächsangebot des nicht beratungsberechtigten jungen Mannes muss unter den gegebenen Beratungsbedingungen ins Leere laufen. Es ist folglich nur körpersprachlich konsequent, dass R1 im Verlauf des Gesprächs in eine Position gerät, in der er dem Berater den Rücken kehrt – als dieser nämlich vom Beratungstisch zum Schreibtisch wechselt.

### *Der blockierte Wechsel zur Beratung*

Das zentrale Problem eines Gesprächs dieses Typs besteht darin, von der vorgegebenen Anspruchsprüfung bzw. Leistungsentscheidung zu einer Beratungssequenz zu wechseln. Die Anspruchsprüfung kann – wie im vorliegenden Beispiel – auf eine kurze Sequenz am Anfang des Gesprächs beschränkt bleiben. Trotzdem stört sie die Logik der Handlungsform Beratung offenbar so erheblich, dass dies den weiteren Gesprächsverlauf prägt.

Die stärkste Störung geht sicher von dem Umstand aus, dass der Berater erst im Gespräch selbst entscheidet, ob er von der Anspruchsprüfung zu einem vertiefenden Beratungsangebot übergeht, und dies nur solchen Klienten anbietet, bei denen sich Beratungsziele für den Sozialhilfeträger »rechnen« könnten. Wie ein zweites Gesprächsbeispiel im gleichen Setting zeigt, lässt sich die »Störung« der Beratungssituation nur dadurch überwinden, dass die Logik der Anspruchsprüfung zurückgedrängt wird.

Auch dieses Gesprächsbeispiel beginnt mit der Prüfung, ob die Klientin – eine Alleinerziehende mit achtjähriger Tochter – überhaupt Anspruch auf Beratung hat. Nach den Regeln des Sozialamts ist dies nicht der Fall, da die Rat Suchende nur eine Teilzeitarbeit aufnehmen könnte:

B: Na, Sie kriegen z. Zt. etwas mehr Sozialhilfe, als Sie vom Arbeitsamt bekommen, da wäre es von sofern, rein theoretisch, möglich, dass wir Sie vermitteln. Nur müssen Sie sich vorstellen, Sie können nur stundenweise arbeiten. Dass, wenn ich Sie also vermittele, fällt die Arbeitslosenhilfe weg.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

R: Das ist richtig.

B: So, da sind Sie ja dann immer noch nicht aus der Sozialhilfe. Da Sie ja nur stundenweise arbeiten können. So, und das kann ich nicht machen. Also in dem Fall, in dem ich Sie in eine Beschäftigungsmaßnahme aufnehme, kriegen Sie keine Arbeitslosenhilfe mehr und weil Sie nur stundenweise arbeiten können, kriegen Sie nur max. 1.300,- raus und sind dann weiter auf Sozialhilfe angewiesen.

R: Na ja, dass war ja damals wo ich fest beschäftigt war genau dasselbe. Da war ich auch so 4, 5 Stunden, aber flexibel, man konnt' mich einsetzen bis 18.30 Uhr am Abend, aber man konnte mich holen, wann man wollte und wo man wollte und das ist das Problem, was nicht ging, bis 18.30 Uhr. Wenn ich nachmittags arbeiten musste, war das Kind die ganze Zeit dann alleine.

B: Ja, wenn Sie Vollzeit arbeiten könnten, da hätte ich keine Probleme, ich muss das ja auch mit dem Sozialamt klären. Weil, das sind ja auch öffentliche kommunale Mittel, die wir da verwenden. Die sagen dann, die kriegt zwar Mittel und auch noch vom Arbeitsamt, aber überwiegend Sozialhilfe, da können wir das machen. Aber da Sie nur stundenweise arbeiten, kann ich nichts für Sie tun.

(BG 2: 023-042.)

Die Rat Suchende reagiert auf das Ergebnis dieser Anspruchsprüfung, indem sie das »Dilemma« des Beraters offen anspricht, das auch dessen professionelle Identität verletzt:

R: Na ja, das ist dann immer blöd, weil man ist allein erziehend und möchte gern arbeiten und dann gibt's vom Sozialamt oder vom Arbeitsamt, oder von sonstwas, was dann immer ist, man bekommt einfach keine Chance. Ne, es ist doch so.

B: Nun ja, wir können das gerne versuchen. Also den Versuch können wir starten, aber nur dürfen Sie mir dann nicht böse sein, wenn Sie sich vorstellen und der Träger würde Sie gerne übernehmen und das Sozialamt sagt dann nein. Wir können den Versuch gerne starten.

R: Nun ja, mehr als versuchen können wir ja nicht. Ich möchte gerne arbeiten und ...

(BG 2: 069-076.)

Die Rat Suchende packt den Berater, der selbst eher widerstrebend in die Handlungslogik des Sozialamts eingebunden ist, so erfolgreich bei seiner Sozialarbeiterethere, dass er eine Beratung zur Vermittlung in Arbeit eröffnet, obwohl die Rat Suchende nach den Regeln des Sozialamts nicht zur Zielgruppe der Hilfe zur Arbeit gehört: »Ich bin ja immer daran interessiert, auch gerade wenn jemand allein erziehend ist, ... alle Möglichkeiten zu nutzen, um ... auch wieder einen Einstieg zu ermöglichen ins Berufsleben« (BG 2: 096 ff.). »Ich hab' auch ein schlechtes Gewissen, wenn ich Sie jetzt einfach so wegschicke ...« (ebd.: 105 f.). Wird in diesem zweiten Beispiel eines Erstgesprächs »mit Anspruchsprüfung« erst durch die Missachtung der Anspruchsregeln ein Beratungsgespräch begründet (»Arbeitsbündnis«), so zeigen weitere Gesprächsbeobachtungen im gleichen Setting, dass auch nach Erledigung der Anspruchsprüfung – d.h. in Folgegesprächen – eine intensivere Beratungsbeziehung zu Stande kommen kann.

### Die Verengung des Themenkorridors

Die Verweisung vom Sozialamt zum Beratungsträger und die hier als Anspruchsprüfung bezeichnete Gesprächseröffnung engen die Themenfelder, die im weiteren Verlauf zur Sprache kommen können, stark ein. Hängt schon das Zustandekommen eines Beratungs-

gesprächs davon ab, ob die Vermittlung eines Sozialhilfebezieher in Arbeit oder Ausbildung eine Entlastung des Sozialhilfeträgers verspricht, so ist natürlich der Problembezug Arbeitsmarktintegration vorgegeben. Was aber in diesem Zusammenhang angesprochen wird, bestimmt im oben vorgestellten Modellfall weiter der Berater.

B: [wendet sich an R2]: Jetzt die Frage an Sie, was haben Sie früher beruflich gemacht?

R2: Ich hab' mal hier und mal da gearbeitet.

B: Also gar nichts, also ... ja gelernt, gar nichts? Ja was möchten Sie denn mal machen?

R2: Ja so mit Blumen, so Blumengeschäft.

B: Was für eine Schulbildung haben Sie gemacht?

R2: [Räuspert sich.] Ja ich bin nach der 6. Klasse nicht mehr in die Schule gegangen [lacht].

B: [Erstaunt.] Gar nicht mehr? ... [Lacht.] Das ist gut ... [Alle drei lachen.]

B: Ja die Schwierigkeit, die ich habe, ist natürlich auf der einen Seite, dann für Sie was zu finden. Also im Blumenbereich hab' ich ja sehr wenig. Haben Sie denn schon mal daran gedacht, den Hauptschulabschluss nachzumachen oder ist das für Sie kein Thema mehr?

R2: Ja, hatt' schon dran gedacht den Hauptschulabschluss nachzumachen, aber ich kam auch in der Schule nicht zurecht und da hab' ich gedacht, ich geh' lieber direkt arbeiten und dann mal weitersehen [räuspert sich].

(BG 7: 037-051.)

Von einer Betrachtung des »Gesamtfalls« des jungen Paares kann in diesem Setting keine Rede sein. Doch auch wie der Berater das Gespräch über die Ausbildungs- und Berufswünsche der Klientin führt, ist weniger von den Ressourcen und Möglichkeiten der jungen Frau bestimmt als davon, über welche Ressourcen er selbst verfügt, d.h. welche Maßnahmeplätze er kurzfristig anbieten kann. Der Berater schlägt R2 einen Hauptschulabschluss vor, spürt ihren Widerstand und bietet Arbeit an. Auf Grund seiner Übersicht über die Maßnahmelandschaft ist es ihm binnen weniger Minuten möglich, über die Gedankenkette – »Was mit Blumen« – »Blumengeschäft« – »Verkäuferin« – »Kinderkrämladen beim Jugendbeschäftigungsprojekt« eine Arbeitsmöglichkeit vorzuschlagen.

Was diese Beratung leistet, ist allerdings ein Stellennachweis und keine Vermittlung. Der Berater fragt nicht nach, wo R2 (»dies und das«) schon gearbeitet hat, und nicht, welche Schwierigkeiten sie mit der Schule hatte. Er schlägt ihr ein Beschäftigungsprojekt vor, dessen Fördermittel sein Träger (die städtische Beschäftigungsgesellschaft) bewirtschaftet, in dem er also zusätzliche Stellen einrichten kann: »Also, z. Zt. haben wir da ja keine Stelle frei. Wir müssen da ein oder zwei Stellen einrichten.« (BG 7: 091 ff.) Diesen Vorschlag verbindet er mit der vagen Hoffnung, der vermittelte Maßnahmeplatz biete auch »ein Stückchen schon an Qualifizierung«, sei er doch »ein Stückchen schon pädagogisch betreut« (ebd.: 111 f.).

Wie sehr das Setting und der Beratungsauftrag die Aushandlung eines angemessenen Themenkorridors behindern, zeigt das im gleichen Rahmen beobachtete Beratungsgespräch 8 mit einem marokkanischen Ehepaar, die beide zum zweiten Mal in Beratung sind, jedoch erstmals zusammen. Im Gespräch soll es darum gehen zu klären, ob für den Mann (R1) eine Ausbildungsmaßnahme in Betracht kommt. Die Ehefrau (R2), die ihn lediglich begleitet, wurde vom Berater bereits in Arbeit vermittelt (allerdings auf einen Arbeitsplatz, mit dem sie nicht zufrieden ist).

Auch in diesem Gespräch fällt die Datensammlung zu den Ver-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

mittlungschancen des Mannes zu schmal aus, um die Bezeichnung Arbeitsvermittlung oder Berufswegeplanung zu verdienen. R1 wird ein TÜV-Vorbereitungslehrgang zum PC-Techniker nachgewiesen, wobei die Schulabschlüsse des Rat Suchenden und seine Sprachkompetenzen (neben dem Arabischen spricht er englisch, französisch, spanisch und deutsch) keine besondere Rolle spielen.

In längeren Passagen des Gesprächs wendet sich der Berater jedoch der Ehefrau zu. Diese Sequenzen, in denen er von seinen unmittelbaren Entscheidungszwängen entlastet ist, nehmen unter den Gesprächen im Setting des Sozialbüros B (verpflichtende Beratung zur Vermittlung in Arbeit) wegen ihrer Länge, ihrer persönlichen Note und ihrer dialogischen Struktur eine Sonderstellung ein. Dabei kommt es auch zu einer thematischen Erweiterung des Gesprächs. Der Berater und die Rat Suchende sprechen sich über ihre Klage aus, auf der nachgewiesenen Arbeit im Drogeriemarkt könne sie »gar nicht kreativ sein« (BG 8: 255); sie würde lieber in einem Fotogeschäft arbeiten und beraten. Die zu teure Wohnung des Paares wird Beratungsgegenstand, auch wenn sie nur mittelbar im Zusammenhang mit ihrer Arbeitsmarktintegration steht »1000 Mark Miete, das ist Wahnsinn. Das können Sie nirgendwo draußen verdienen.« (Ebd.: 047). Die Ehefrau (R2) bemüht sich aktiv um einen Wohnungswechsel, um ihre überhöhten Wohnkosten zu senken, obwohl das Sozialamt diese klaglos übernimmt. Das Sozialamt scheint von diesen Bemühungen nichts zu wissen und vereitelt diese unbeabsichtigt, indem es dem Vermieter auf Nachfrage bestätigt, dass es die Miete als angemessen übernimmt. Damit verliert R2 die Handhabe für ihre Strategie, den befristeten Mietvertrag aus wirtschaftlichen Gründen vorzeitig zu lösen. Als kleine List gegen die Absurditäten des Hilfesystems empfiehlt der Berater dem Paar, einen Wohnungsberechtigungsschein zu beantragen, bevor der Ehemann die Ausbildungsmaßnahme antritt und beide die Einkommensgrenze überschreiten. Sowohl im Gespräch als auch in der Nachbefragung erklärt die Ehefrau denn auch, dass sie die Beratung im Sozialbüro freiwillig nutzt, weil sie beim Arbeitsamt individuelle Vermittlungsbemühungen vermisst: »Die sind hier einfach freundlicher.« (Ebd.: NR 010 ff.) Dieses Beispiel zeigt: Die Regeln der Leistungsentcheidung müssen erst außer Kraft gesetzt werden, ehe eine Beratungssequenz zu Stande kommt.

### *Direktive Gesprächsführung und taktischer Umgang mit Information*

Die Anspruchsprüfung stellt aber zugleich eine besondere Form der Datensammlung dar, in welcher die beratenden Fachkräfte eine direkte Gesprächsführung (Abfragen von Daten mit Antwortpflicht) nicht durch eine vorherige Verständigung mit den Rat Suchenden über den Gegenstand ihrer gezielten Nachfragen legitimieren müssen. Die für Beratung charakteristischen Sequenzen der Problemanmeldung durch die Rat Suchenden bzw. der Problemnachfrage durch die Beratenden unterbleiben, weil beiden Seiten vorgegeben ist, was der Leistungsträger geklärt sehen möchte. Eine solche direkte Gesprächssequenz beschränkt nicht nur den Korridor möglicher Themen (s.o.); sie wirkt auch in der hierarchischen Ausgestaltung der Gesprächsbeziehung fort. Diese Nachwirkung wird durch bestimmte Verfahrensroutinen verstärkt, die für ein »amtliches« Setting typisch sind.

Im Verlauf des ausgewerteten Modellgesprächs entscheidet der Berater, wann der Zeitpunkt gekommen ist, um die nötigen Formulare auszufüllen, und damit lebt nach kurzen Beratungsversuchen die direkte Befragungssituation der Anspruchsprüfung wieder auf:

B: Und einen Termin gucken, dass ich ihn kriege und dann gehen Sie da raus und nehmen dann (greift nach den Papieren) nehmen Sie die Originale dann auch wieder mit nach dem Sozialamt zurück. Da schreib' ich drauf, dass ich nix für Sie tun kann und bei Ihnen schreib' ich dann drauf, dass Sie sich bei uns im Beratungsprozess befinden.

R2: [Entschlossen] Ja.

B: [Geht zu seinem Schreibtisch.] Ihre Person nehme ich dann auch auf, datenmäßig in die EDV und bei Ihnen mach' ich dann nichts. . . , damit Sie auch wissen, was bei uns gespeichert wird und was nicht.

[B ordnet seine Sachen, hantiert am PC. Es entsteht eine längere Pause.]

B: [Bei der Datenaufnahme in den PC.] Haben Sie früher schon einmal Sozialhilfe bezogen?

R2: Nein, noch nicht.

B: Das geht jetzt ganz schnell [hämmer auf seiner Tastatur].

(BG 7: 115-127.)

Das Beratungsergebnis – der Vorstellungstermin im Kinderkramladen – steht bereits fest, als die Dateneingabe vom Berater verlangt, die junge Frau nach früheren Arbeitsstellen zu fragen. Zu Anfang des Gesprächs hat er ihre Antwort auf seine Frage, was sie »früher beruflich gemacht habe« (ebd.: 037), überhört.

R2: Ich hab' mal hier und mal da gearbeitet.

B: Also gar nichts, also ... ja gelernt, gar nichts? Ja was möchten Sie denn mal machen?

(Ebd.: 039 f.)

Auf seine zweite, durch die Dateneingabe erzwungene Frage erhält er eine zweite Antwort, an der er jedoch abermals nicht anknüpft.

B: Haben Sie schon einmal gearbeitet?

R2: Ja, ich hab' mal eine Woche in einer Leiharbeitsfirma gearbeitet.

B: Tätigkeit im Verkauf wollten Sie haben ... machen wir hier auch, wenn's auch eine Qualifizierung nicht so mit sich bringt. Ja da geb' ich Ihnen hier auch noch einmal eine Broschüre mit, das ist das Sofortprogramm der Bundesregierung, es kann sein, ich geh' mal davon aus, dass das auch so ist, auch wenn Sie hier schon den Antrag gestellt haben, dass Sie in den nächsten Wochen Post bekommen vom Sozialamt und dann noch mal herkommen müssen zu uns an einem Dienstag. (...)

(Ebd.: 146-153.)

Das junge Paar, das im modellhaft vorgestellten ersten Gesprächsbeispiel vom Sozialamt »geschickt« wird, erlebt die Beratungssituation als Fortsetzung der Sozialhilfesachbearbeitung und beginnt sich entsprechend taktisch zu verhalten. Die junge Frau, die der Berater im weiteren Gespräch nach Vorstellungen zu Ausbildung und Beruf befragt, beschränkt ihre Mitwirkung auf das Minimum. Sie erfasst das Setting schnell und passt ihre Haltung dem an. Ihre Gegenstrategie gegen die extrem hierarchische Gesprächssituation besteht darin, kurz und präzise zu antworten, ohne mehr als das Nötigste preiszugeben. Dafür erntet sie Szenenapplaus von ihrem Freund: »Du hast geantwortet wie ein Profi« (BG 7: 145).

Die Fragen des Beraters zu ihren Erwartungen an Ausbildung oder Arbeit (s.o.) wirken nicht mehr als offene Erzählaufforderungen; entsprechend mager fallen die Antworten aus. Die Gesprächsbeziehung bleibt auch nach Abschluss der Anspruchsprüfung hierarchisch und distanziert, was sowohl für eine Berufswegeplanung wie für eine Vermittlung selbst im beschränkten Auftrag des Trägers dysfunktional ist. Standardsequenzen der Beratung, mit denen Rat

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Suchende den Gesprächsverlauf steuern und bestimmen können, wie Erörterung, Stellungnahme, Rückkopplung, unterbleiben oder fallen extrem kurz aus. Im Fall des jungen Paares wird die Klientin nur an einer Stelle ausführlicher: sie wehrt den Vorschlag des Beraters ab, den Hauptschulabschluss nachzuholen. Diese Sequenz (s.o., BG 7: 049 – 051), in der R2 durchsetzt, dass der Berater für sie nach einem Arbeitsplatz und nicht nach einer Ausbildungsmaßnahme sucht, ist ihr längster Text im Gespräch.

Das Vorstellungsgespräch bei einem Jugendbeschäftigungsprojekt, das ihr der Berater daraufhin anbietet, akzeptiert sie dagegen fraglos und fast einsilbig.

B: (...) Wär' das denn 'ne Möglichkeit für Sie?

R2: Ja sicher.

(...)

B: Ich würde vorschlagen, dass ich Ihnen die Adresse mitgebe.

R2: Ja.

B: (...) Das Sie dann einfach mal mit denen, mit dem Herrn [Name] oder der Frau [Name] sich in Verbindung setzen. . . mal vorbeigehen.

R2: [Räuspert sich.] Ja sicher.

B: Beziehungsweise ich könnte da ja auch einfach mal anrufen und mit ihnen da einen Termin für Sie absprechen.

R2: [Schnell] Können Sie morgen machen.

(BG 7: 084 ff., 094 ff.)

Auch dass eine Erörterung des Vermittlungsvorschlags im Grunde nicht stattfindet, ist für das erklärte Beratungsziel dysfunktional. Die wiederholten Versuche des Beraters, mit der jungen Frau über Qualifizierungsmöglichkeiten zu reden, bleiben unbeantwortet, und ihm muss am Ende unklar bleiben, wie verbindlich der Klientin die Vereinbarung zu einem Vorstellungsgespräch erscheint. Wenn diese Vereinbarung überhaupt als Zielvereinbarung zur Vermittlung in Arbeit gelten kann, so ist sie geprägt von der Übereinkunft des Beraters und der Rat Suchenden, aus einer von Trägerinteressen und schwierigen Verfahrensabläufen überformten Situation das Beste zu machen, sich mit den Bedürfnissen des Einzelfalls nach der Decke des Maßnahmenangebots zu strecken, und dabei wenig Zeit zu verlieren. (B: »Das geht jetzt ganz schnell«; BG 7: 127. R2: »Ich bin doch schon auch überrascht, wie schnell das gehen kann«; ebd.: 142.)

Dass die beratenden Fachkräfte zugleich über den Einsatz der Ressourcen entscheiden, die bei der Umsetzung von Beratungsergebnissen benötigt werden, begünstigt einen taktischer Umgang der Rat Suchenden mit Informationen. Eine Datensammlung, die Lösungsvorschläge und Zielvereinbarungen vorbereitet, wird dadurch erschwert. Dass dies ein Problem ist, zeigte sich auch bei einem Gruppengespräch von Mitarbeitern eines Sozialbüros in freier Trägerschaft und des örtlichen Sozialamts: »Wenn jemand bei uns in der wirtschaftlichen Hilfe und [im Sozialbüro] in Beratung ist, sind auf beiden Seiten jeweils andere Informationen da. Auch beim Schwerpunktsachgebiet und bei der wirtschaftlichen Hilfe kann sich der gleiche Fall in einem anderen Licht darstellen. Wir gehen vielleicht häufig von anderen Fakten aus. (...) Bei uns überlegen die Klienten vorher: Welche Konsequenzen hat das, was ich sage? Weil es bei uns spürbare Konsequenzen haben kann, [beim Sozialbüro] nicht.« (GG 1: 10, 15.)

*Auswege aus dem »Beratungsdilemma«?*

Bei der Bewertung des hier vorgestellten Beispiels ist zu unterschei-

den zwischen Strukturmerkmalen des Gesprächstyps und Besonderheiten des beobachteten Settings einer Vermittlungsberatung im Rahmen der Hilfe zur Arbeit. Die extreme thematische Verengung der Beratung, die dann eintritt, wenn lediglich einfachste individuelle Merkmale der Adressaten mit den Anforderungsprofilen verfügbarer Maßnahmeplätze abgeglichen werden, dürfte selbst in Bezug auf das Trägerziel einer raschen Vermittlung wenig effektiv sein. In der Fachdiskussion über die Ausgestaltung der Hilfe zur Arbeit ist es unstrittig, dass eine dauerhafte Reintegration in den Arbeitsmarkt zumindest bei einem Teil der Sozialhilfebeziehenden von weiteren Hilfeangeboten begleitet sein muss, die deren gesamte Lebenssituation berücksichtigen. Dass dies im Sozialbüro B nicht möglich ist, liegt an der konkreten Ablauforganisation durch den Träger und das Sozialamt. »Ich muss freitags in vier Stunden 25 Erstgespräche führen. Ich muss dann versuchen, Defizite der Erstberatung in Zweitgesprächen aufzufangen.« (WP 8/1999: 18.) Ein Beispiel hierfür ist das oben angeführte Folgegespräch (Beratungsgespräch 8) im gleichen Setting, in dem z.B. die zu teure Wohnung der Klientin Beratungsgegenstand wurde, ohne dass dies unmittelbar Probleme der Arbeitsmarktintegration berührte.

Zu den strukturellen Merkmalen des hier behandelten Beratungstyps gehört jedoch der Trägerauftrag, die Beratung zu nutzen, um die Ressource Sozialhilfe nach vorgegebenen Regeln möglichst sparsam zu bewirtschaften. In einer Beratung, die dem Kostenträger als Entscheidungsgrundlage für den weiteren Einsatz von Sozialhilfe dient, haben Beratende und Adressaten nicht die Freiheit auszuhandeln, welche Themen bei der Unterstützung einer erfolgreichen Arbeitsmarktintegration bearbeitet werden müssen.

Diese Störung der Beratungslogik wurde von den Beraterinnen und Beratern der öffentlichen Träger im Modellprojekt ausdrücklich als Merkmal eines Beratungstyps bestimmt, »der mit einer Vermittlung enden soll, bei dem der Ausgang vorher klar ist«: »Seitens des Trägers ist eine klare Zieldefinition vorgegeben: er bietet eine Wohnungsberatung oder eine Arbeitsvermittlung an. Damit ist auch die Erfolgsdefinition klar vorgegeben. Die Eingangsfrage ist nicht: Was kann ich für Sie tun? Am Anfang werden die Möglichkeiten und Grenzen der Beratung sehr klar mit dem Klienten ausgehandelt, bzw. dem Klienten erklärt. Beim Beratungsinhalt kommen wir mit der Spezialisierung nicht zurecht und gehen ganz schnell von der spezifischen in die diffuse Beratung, aber unter einer anderen Zielsetzung: Diese diffusen Anteile werden immer für das Ziel der spezifischen Beratung eingesetzt. Z.B. versuche ich jemand in eine Arbeitsstelle zu vermitteln und dazu alle Hemmnisse zu bearbeiten, Ressourcen zu aktivieren usw. Wenn aber jemand sagt, ich will gar nicht arbeiten, ich will nur, dass Sie meine Trennungs- und Scheidungsproblematik klären, dann ist der wahrscheinlich falsch bei mir. (...) Im Beratungsprozess werden die diffusen Anteile ausgehandelt: Braucht er die Schuldnerberatung, um eine Wohnung zu bekommen, oder ist Kinderbetreuung sicherzustellen, um eine Arbeitsaufnahme zu garantieren. Denn der oben definierte Beratungserfolg – die Vermittlung – muss da sein.« (WP 11/1998: 12.)

Diese Einschätzung bestätigt sich, wenn man die Beratung im beschriebenen Setting des Sozialbüros B mit der Beratung arbeitsloser Sozialhilfebezieher bei einem freien Träger am gleichen Standort vergleicht: »Zu uns kommen die Menschen mehr oder weniger freiwillig. Sicherlich der eine oder andere auch mit dem Druck vom Arbeitsamt. Es ist schon so, dass bei jedem, den uns jemand vermittelt, sicherlich eine Vorauswahl getroffen ist. Also, wenn jemand zu uns kommt, hat sich schon mal jemand Gedanken darüber gemacht,



## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

könnte Arbeit das Thema sein. (...) Im Erstgespräch erfragen wir eine ganze Menge, machen eine Anamnese, beginnend bei persönlichen Daten, schulischer und beruflicher Werdegang; dann aber auch schon ganz klar, welche persönlichen – sagen wir – Vermittlungshemmnisse liegen denn vor. Was also neben dem schlechten Arbeitsmarkt Grund ist, arbeitslos zu sein. Wir versuchen auch im Erstgespräch schon so eine erste Perspektive reinzubringen bzw. zu geben. Wenn wir nach dem ersten, vielleicht auch zweiten Gespräch der Meinung sind, Arbeit ist mittelfristig auch nicht angesagt, dann geben wir auch wieder zurück an die Kollegen zu einer Betreuung. Wir machen wirklich nur dann weiter, wenn wir denken, es ist realistisch, innerhalb eines bestimmten Zeitraums den Menschen auch in eine Arbeit zu bringen.« (IV B 5: 8.) Auch hier wird eine Beratung mit dem spezifischen Problembezug Arbeitsmarktintegration angeboten. Ob eine Beratungsbeziehung zu Stande kommt, entscheidet sich jedoch im Aushandlungsprozess zwischen Beratern und Rat Suchenden, nicht durch eine Anspruchsprüfung.

Die direkten oder indirekten Beobachtungen von Beratungsgesprächen mit Anspruchsprüfung zwingen zu der skeptischen Bewertung, dass in solchen Gesprächen nicht der Beratungsbedarf der Hilfe Suchenden, sondern jener der Berater befriedigt wird. Zu einer Beratung im normativen Sinne dieser Studie bzw. des BSHG kommt es im Grunde nicht. Die Notwendigkeit, über den Einsatz der eigenen Ressource (HLU oder HzA) entscheiden zu müssen, begünstigt einen beraterzentrierten Beratungstyp.

Bei dieser Bewertung darf jedoch nicht übersehen werden, dass der in solchen Gesprächen ausgetragene Konflikt zwischen den Handlungsformen Anspruchsprüfung bzw. Entscheidung über Ressourceneinsatz einerseits und Beratung mit oder ohne Hilfeplanung andererseits nicht auf individuelle Unzulänglichkeiten, zeitliche Restriktionen oder mangelnde Qualifikation der beteiligten Professionellen zurückgeht, sondern im System bedarfsabhängiger Hilfen strukturell verankert ist. Ob und in welchem Umfang solche sozialpolitischen Mittel eingesetzt werden, muss nach verrechtlichten Regeln entschieden werden. Gleichzeitig können diese Hilfen nur effektiv sein, wenn es in klientenzentrierten Verfahren der Beratung bzw. Hilfeplanung zu echten (d.h. gleichberechtigt ausgehandelten) individuellen Zielvereinbarungen kommt.

Voraussetzung für ein solches »Arbeitsbündnis« ist jedoch, dass die Frage nach den formalen Leistungsvoraussetzungen, welche die Beratungslogik »stört«, im Beratungsgespräch gegenüber dem Interesse an gemeinsam vereinbarten, auf die Lebenssituation der Adressaten bezogenen Zielen in den Hintergrund tritt. Die beobachteten Beratungen dieses Typs werfen mithin die sozialpolitische Frage auf, in welchen Formen der Aufgabenteilung oder Ablauforganisation sich beide – gleichermaßen notwendigen – Handlungsformen nebeneinander organisieren lassen, ohne dass deren Verschränkung ungeplante »perverse« Wirkungen zeitigt.

### 6.7 Gesprächstypen und »Repertoire« der Sozialberatung

In der Sozialberatung lassen sich bestimmte Typen von Beratungsgesprächen unterscheiden. Die hier vorgeschlagene Typisierung setzt aus den oben (vgl. 4.1) genannten Gründen am einzelnen Gespräch als der Elementarform des Beratungsgeschehens an. Mit der Typisierung einzelner Beratungsgespräche ist aber noch keine Charakterisierung eines bestimmten Beratungsangebots möglich.

Zum einen lassen sich konkrete Beratungsgespräche nicht immer eindeutig einem »Idealtypus« zuordnen: »Nach unserer Arbeitserfahrung enthalten Beratungen – auch einzelne Gespräche – in der Regel Anteile mehrerer Beratungstypen.« (WP 11/1998: 9.) Zum anderen bleibt weder das »Repertoire« einzelner Fachkräfte noch das einer Einrichtung auf einen bestimmten Gesprächstypus beschränkt. Für die Beraterinnen und Berater beruhen »Handlungsfähigkeit und Beratungsqualität« vielmehr entscheidend auf der Fähigkeit, zwischen verschiedenen Gesprächstypen situationsgerecht wechseln zu können. »Ich kann es mir nicht leisten, immer so zu beraten, wie ich gern beraten möchte.« »Man muss alle [Gesprächstypen] sehen können und mit dem Klienten in der Aushandlung entscheiden: In welches [Gespräch] will ich eintreten, und kann ich so Ziele erreichen?« (Ebd.: 10.)

Um ein komplexeres Beratungsgeschehen zu verstehen, müssen daher Wechsel und Übergänge zwischen den zunächst analytisch unterschiedenen Typen von Beratungsgesprächen in den Blick genommen werden. Bei den nachstehenden Überlegungen hierzu handelt es sich eher um begründete Hypothesen als um empirisch erhärtete Befunde. Denn um die Übergänge von einem Gesprächstyp zum anderen und ihre »Durchlässigkeit« gegeneinander systematisch zu beobachten, hätten zum einen vollständige Fallverläufe dokumentiert werden müssen. Zum anderen wäre die gesamte Beratungsarbeit von Sozialbüros über einen gewissen Zeitraum zu protokollieren gewesen, was die personellen und zeitlichen Möglichkeiten der wissenschaftlichen Begleitung überstiegen hätte. Auch konnte die EDV-gestützte Falldokumentation keine Auskunft über die relative Häufigkeit bestimmter Gesprächstypen geben, da die für die Typenbildung verwendeten Kategorien bei der Entwicklung des Dokumentationsverfahrens noch nicht operationalisiert waren und sich zudem bei längeren Fallverläufen einzelne Gesprächsereignisse nicht mehr typisieren lassen.

Nach den verfügbaren Beobachtungen erscheinen die Möglichkeiten der Beratungsstelle, im Hinblick auf vereinbarte Beratungsziele problemlösende materielle Ressourcen zu erschließen, als wesentliche Bestimmung für die institutionalisierte Sozialberatung. Wie die Zugänge zu Ressourcen gestaltet werden, entscheidet darüber, wie viele Gesprächstypen eine Beratungseinrichtung unter gegebenen Settingbedingungen in ihrem »Repertoire« hat. Und sie ist der wichtigste Auslöser für Veränderungen im Setting von Beratung.

#### 6.7.1 Das »Repertoire« einer Beratungseinrichtung

Zum impliziten Leitbild der Sozialberatung, an dem sich die Fachkräfte der Sozialbüros im Modellprojekt orientierten, zählte die Möglichkeit, in einer Einrichtung Beratungsgespräche verschiedenen Typs entsprechend dem Bedarf der Rat Suchenden anbieten zu können: »Dass wir das Feld wechseln können, ist eine Stärke des Modellprojekts, denn klassische Beratungsstellen bewegen sich immer nur in einem Feld.« (WP 11/1998: 10.) Damit stellt sich die Frage, wie ein Beratungs-Setting beschaffen sein muss, das solche Wechsel zulässt.

In einem Setting lassen sich Gesprächstypen zu einem Beratungs-»Repertoire« kombinieren, solange nicht ein bestimmter Gesprächstypus die Voraussetzungen der anderen beeinträchtigt. Ob das fachliche Leitbild von Durchlässigkeit und Beweglichkeit der Gesprächsgestaltung erreichbar ist, ob also die Beratenden nach den Gegebenheiten des Einzelfalls (»je nach Bedarf, nach Klient oder nach Art der Hilfeleistung«; ebd.: 10) auf verschiedene Gesprächstypen zurückgreifen können, hängt von zwei der drei »stilbildenden«

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Merkmale von Beratungsgesprächen ab, der Gestaltung von Entscheidungsrechten der Rat Suchenden und von Ressourcenzugängen.

Entscheidungsrechte der Rat Suchenden sind die Voraussetzung dafür, dass der für ihre Problemlagen und Bedürfnisse angemessene Gesprächstyp »angesteuert« werden kann. Nur unter dieser Bedingung hängt es von ihrem Problemdruck ab, ob Gespräche einen eher »diffusen« oder einen eher »spezifischen« Problembezug haben, wird also der Problembezug gewissermaßen zu einer abhängigen Größe im Aushandlungsprozess zwischen Rat Suchenden und Beratern.

Natürlich bleibt die Vereinbarung der Beratungsthemen abhängig von den Angebotsbedingungen, insbesondere den Kompetenzen der Beratenden. Möchte jemand in der Beratung im Wesentlichen einen Leistungsanspruch oder Leistungsbescheid prüfen lassen, so kommt ein Gespräch vom Typ 3 nur unter den Voraussetzungen zu Stande, dass Rat Suchende und Beratende sich hierüber verständigen können und die Beratende (oder eine Team-Kollegin) eine solche spezialisierte – z.B. sozialhilferechtliche – Beratung anbieten kann. (Mit Beratungsgespräch 6 wurde eine Beratungssituation beobachtet, in der sich Rat Suchende und Beraterin nicht über diesen Gesprächstyp einigen können, weshalb die Beratungsbeziehung scheitert; vgl. oben: 6.2 und 6.4.) Verlangen die Interessen der Rat Suchenden dagegen eine Erschließung zusätzlicher Ressourcen im Beratungsgeschehen, so kann diese natürlich nur zu Stande kommen, wenn die Einbindung der Beratungsstelle ins örtliche Hilfesystem dies gestattet. Nur in einem Sozialbüro, das in der Beratung zu verschiedenen Lebensbereichen selbst materielle Hilfen anbieten oder Zugänge zu Hilfeangeboten anderer Leistungsträger erleichtern kann, können Rat Suchende und Beratende zwischen »ressourcenorientierten« und »ressourcenfernen« Gesprächsformen wählen.

Ein von den Fragen und Problemen der Rat Suchenden gesteuertes Angebot von Sozialberatung erfordert daher Settingbedingungen, die ein »vollständiges Beratungs-Repertoire« zulassen, in dem also Gespräche der Typen 1 bis 4 gleichermaßen möglich sind. Bevor im Kapitel 9 die Settingfaktoren von Sozialberatung erörtert werden, ist zu fragen, wie sich die Voraussetzungen der bisher analytisch unterschiedenen Gesprächstypen zueinander verhalten, d.h. wie »anschlussfähig« diese untereinander sind .

### 6.7.2 Allgemeine Sozialberatung, bei Bedarf mit Zugängen zu materiellen Hilfen

Übergänge vom Gesprächstyp 1 (allgemeine Sozialberatung) zu Typ 2 (allgemeine Sozialberatung mit materiellen Hilfen) sind jederzeit möglich, soweit dem nicht einschränkende Settingbedingungen (blockierte Ressourcenzugänge in bestimmten Lebensbereichen) entgegenstehen. So wurden Gespräche beider Typen im gleichen Sozialbüro und bei der gleichen Beraterin aufgezeichnet und transkribiert.

Ein Beispiel für einen solchen Übergang im Verlauf eines Beratungsfalles bieten die Gespräche 4-1 und 4-2, auf die bei der Darstellung der Typen 1 und 2 ausführlich zurückgegriffen wurde. Im Erstgespräch (Gespräch 4-1, vgl. oben unter 6.3) schlägt die Beraterin dem Rat Suchenden, der insgesamt zehn Probleme anmeldet, eine nach objektiver Dringlichkeit sortierte Liste von drei Problemen vor, die der Reihe nach gelöst werden sollen:

B: Denn haben wir eigentlich – um noch mal, ääh, zusammenzufassen, drei Probleme: Das erste Problem ist, Sie müssen schleunigst zusehen, dass Geld auf's Konto kommt, damit Sie was zum Leben haben ...

R: Ich brauch' ganz schnell 'ne Wohnung.

B: Das Zweite wäre, dass Sie schnell 'ne eigene Wohnung brauchen, um sich selbst zu versorgen, und dann eventuell auch wieder Sozialhilfe zu beantragen ...

R: Genau.

B: ... je nachdem, wie teuer die Wohnung ist. Und das Dritte und Letzte wäre so im Moment, dass man vielleicht noch mal klären müsste, was jetzt mit der alten Wohnung, Ihren alten Möbeln, Ihren alten Sachen eigentlich los ist. ...

R: Ja, aber ...

B: ... weshalb der Ex-Vermieter, [unverständlich]. ...

R: Ja.

B: ... Ne. Die drei Sachen.

(BG 4-1: 281-294.)

In welchem Umfang die Beraterin in diesem Gespräch auf die Handlungsform Hilfeleistung zurückgreift, um dem Rat Suchenden Ressourcen zur Umsetzung von Beratungszielen zu erschließen, hängt zum einen von der Natur der vorrangig bearbeiteten Probleme ab, zum anderen von ihren Möglichkeiten, d.h. von der Stellung der Beratungseinrichtung im Hilfesystem bzw. in der lokalen Ökonomie.

Um die Weiterzahlung von Arbeitslosenhilfe zu erreichen, unterstützt die Beraterin den Rat Suchenden durch einen Anruf bei der Sachbearbeiterin des Arbeitsamts. Zur Überwindung seiner Wohnungslosigkeit weist sie ihm ein Wohnungsangebot nach, was den Ausschlag dafür gibt, dieses Gespräch dem Typ 2 zuzuordnen.

Im Zweitgespräch (4-2) mit dem gleichen Rat Suchenden werden die Probleme »Leistungsanspruch beim Arbeitsamt« und »eigene Wohnung« weiter bearbeitet. Hierzu gehört eine Beratung zum Sozialhilfeanspruch, da mit Anmietung einer Wohnung ergänzende Hilfe zum Lebensunterhalt beantragt werden kann. Auf weitere materielle Hilfeangebote greift die Beraterin bei diesem Problemstand nicht zurück – das Zweitgespräch zählt daher zum Typ 1. Wie aber bereits bei der Darstellung dieses Typs erörtert (vgl. 6.2), behandelt eine Sequenz dieses Gesprächs die Aussichten des Rat Suchenden auf Arbeit. Wären diese nicht so schlecht gewesen wie im konkreten Fall wegen des Alters (knapp 60 Jahre) und wegen des schlechten Gesundheitszustands des Rat Suchenden, hätte es wohl auch von ihren Unterstützungsmöglichkeiten bei der Vermittlung in Arbeit oder in Maßnahmen aktiver Arbeitsförderung abgesehen, ob die Beraterin zu diesem Problem praktische Hilfen angeboten hätte; möglicherweise wäre so ein weiteres Gespräch vom Typ 2 zu Stande gekommen. Die Möglichkeit, im weiteren Beratungsverlauf erneut Leistungen des Beratungsträgers oder des örtlichen Hilfesystems zur Lösung weiterer Probleme des Rat Suchenden einzusetzen, wird sicher auch durch die verfügbaren Ressourcenzugänge beschränkt.

Bei entsprechender Einbindung in das örtliche Hilfesystem bzw. in die lokale Ökonomie können die Übergänge zwischen den beiden Gesprächstypen der allgemeinen Sozialberatung fließend sein; die »Ressourcenintensität« des Beratungsgeschehens kann in diesem Setting nicht nur im Verlauf einer längeren Beratungsbeziehung, sondern auch von einem Rat Suchenden zum nächsten situationsbedingt wechseln. Die Unterscheidung von Gesprächen der Typen 1 und 2 hat unter diesen Bedingungen vor allem analytischen Wert.

Der Wechsel zwischen den Gesprächstypen 1 und 2 erscheint deshalb so unproblematisch, weil die Einbeziehung materieller Leistungen nichts an den beiden anderen Bestimmungen der allgemeinen Sozialberatung ändert – dem weiten Themenkorridor (»diffuser Problembezug«) und den Entscheidungsrechten der Rat Suchenden. Da

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

die Rat Suchenden die Beratung wegen ihrer Problemlösungskompetenz und nicht wegen der Vergabe einer bestimmten materiellen Leistung aufsuchen, bleibt die Beratungssituation offen für Probleme aus verschiedenen Lebensbereichen. Die Rat Suchenden entscheiden sowohl über die Zahl der Themen, die in der Beratung behandelt werden, als auch über die Umsetzung der Lösungen, welche die Beraterin oder der Berater ihnen vorschlägt. Materielle Hilfen sind im Gespräch präsent, sie müssen aber dort nicht bewirtschaftet werden. Die Beraterinnen und Berater treffen keine Leistungsentscheidungen, sondern prüfen mit den Rat Suchenden, welche Ressourcen geeignet sind, ein Beratungsziel zu erreichen, und unter welchen Bedingungen diese grundsätzlich verfügbar sind. Gegenüber den Fallbeteiligten, die über die materiellen Mittel verfügen, tritt die allgemeine Sozialberatung günstigstenfalls als Vermittlerin auf.

### 6.7.3 Anschlussfähig, jedoch mit Eigensinn: spezialisierte Sozialberatung

#### *Integration oder Verselbständigung*

Im Rahmen eines durchlässigen und flexiblen Beratungs-«Repertoires» käme es entscheidend darauf an, dass Rat Suchende entsprechend ihrem Beratungsanlass zwischen der thematischen Begrenzung spezialisierter Sozialberatung und einer thematisch offeneren Beratungssituation wählen können.

Tatsächlich gehörten »anwaltliche« Gespräche über leistungsrechtliche Probleme, etwa mit dem Ziel, einen Bescheid des Sozialamts zu überprüfen, oder vor Antragstellung zu klären, ob ein Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt besteht, im Modellprojekt in unterschiedlichem Umfang zum Repertoire aller Sozialbüros in freier Trägerschaft, wobei sich zum Teil bestimmte Beraterinnen oder Berater auf diese Fragen spezialisiert hatten. Die Beratung zu Leistungsansprüchen stellt sogar eine Standardsequenz der Sozialberatung dar (vgl. Kapitel 7), die in den spezialisierten Gesprächstypen 3 und 4 dominiert, jedoch keineswegs auf diese beschränkt bleibt. Und in vier der Sozialbüros in freier Trägerschaft gehörten darüber hinaus spezialisierte Gespräche mit Hilfeleistungen, die materielle Ressourcen vermittelten oder erschlossen (Wohnungskontingent, Wohnungsvermittlung, Arbeitsvermittlung mit Jobakquise) zum Beratungs-«Repertoire»: Diese Gesprächstypen wurden neben Formen allgemeiner Sozialberatung angeboten, wenn auch stets arbeitsteilig bzw. in besonderen Settings (»Job-Pool«, »Wohnberatung«, »Wohnungssprechstunde«).

In einem »idealen« Setting, in dem Rat Suchende und Beratende gemeinsam den im Einzelfall »richtigen« Gesprächstyp »ansteuern« können, müsste grundsätzlich auch der Wechsel zwischen allgemeiner Sozialberatung und spezialisierten Gesprächen über bestimmte materielle Ressourcen möglich sein, zu denen entweder beraten wird (Typ 3) oder zu denen Zugänge vermittelt werden (Typ 4). Die notwendige Bedingung, die dies ermöglicht, ist die gemeinsame Orientierung der Gesprächstypen 1 bis 4 am Entscheidungsrecht der Rat Suchenden, das dafür sorgen soll, dass der Zugang in ein Beratungsgespräch tatsächlich über deren Probleme gesteuert wird. Jedoch tendieren nach den vorliegenden Beobachtungen beide spezialisierte Typen der Sozialberatung aus unterschiedlichen Gründen dazu, sich als Angebote in eigenen Settings zu verselbständigen.

Wie sich bei der Analyse der Standardsequenz Anspruchsberechnung (vgl. 7.1.9) und des Gesprächstyps 3 (vgl. 6.4) zeigte, besteht die besondere sozialpolitische Funktion der spezialisierten Sozialberatung zu Leistungsansprüchen darin, einzelnen Rat Suchenden die

sozialrechtlichen Tatbestände, auf denen Sozialleistungen mit Bedarfsprüfung beruhen, anhand ihrer konkreten Lebensumstände so zu »übersetzen«, dass sie Entscheidungen sozialer Ämter verstehen und überprüfen können. Solche Gespräche sind eng auf bestimmte Leistungsgesetze oder Leistungsarten bezogen, aber die Beratungssituation ist von der Leistungsentscheidung entlastet. Im Gespräch muss nicht entschieden werden, vielmehr wird die tatsächliche Entscheidungssituation – die »Vorsprache« beim Amt – wie in einem Planspiel vorbereitet. Wer solche Gespräche mit Rat Suchenden führt, »inszeniert« wahrscheinliche bzw. regelgerechte Entscheidungen des Leistungsträgers (z.B. der Sozialhilfesachbearbeiterin).

Ein Spannungsverhältnis zu den »idealtypischen« Settingbedingungen eines »vollständigen Beratungs-Repertoires« ergibt sich daraus, dass dieses die Erschließung materieller Ressourcen zur Unterstützung der Beratung verlangt, was bei Gesprächen vom Typ 3 nicht in Betracht kommt und möglicherweise sogar die Beratungslogik stört. Für Beraterinnen und Berater, die diese spezialisierten Gespräche führen, ist die Distanz zur Leistungsentscheidung, also zur Bewirtschaftung der in Frage stehenden Hilfen, eine notwendige Gesprächshaltung. Zugleich geraten sie gegenüber den Leistungsträgern (Sozialamt, Arbeitsamt usw.) in eine heikle Doppelrolle. Sie sind einerseits gern gesehene »Dolmetscher« des Hilfesystems gegenüber bestimmten Antragstellern oder Leistungsberechtigten, andererseits aber auch eine kritische Kontroll- bzw. Appellationsinstanz, die getroffene Leistungsentscheidungen »fachöffentlich« überprüfbar macht. Fachkräfte, die eine solche »Verbraucherberatung zum sozialen Netz« zu ihrer Spezialität machen, nehmen damit eine Stellung im örtlichen Hilfesystem ein, die ihnen die fallbezogene Erschließung von Ressourcen anderer Leistungsträger erschweren kann.

Spezielle Beratungsgespräche mit materiellen Hilfen (Typ 4) haben mit der Leistungsberatung (Typ 3) gemeinsam, dass sie thematisch eng auf bestimmte Leistungen des Hilfesystems bezogen sind. Während die »anwaltliche« Beratung strikte Distanz zur eigentlichen Leistungsentscheidung wahrt, zielt z. B. die Wohnungsvermittlung oder Arbeitsvermittlung gerade darauf ab, den Rat Suchenden Zugang zu ganz bestimmten materiellen Leistungen, Gütern oder Erwerbseinkommen zu verschaffen. Wie in der allgemeinen Sozialberatung, die bei Bedarf praktische Unterstützung bei der Ressourcenbeschaffung leistet (Typ 2), sind im Gespräch Zugänge zu Ressourcen präsent, die benötigt werden, damit die Rat Suchenden vereinbarte Ziele erreichen können. Diese materiellen Ressourcen werden aber von den Beratenden nicht selbst bewirtschaftet. Andere Fallbeteiligte, bei denen die tatsächliche Leistungsentscheidung liegt, sollen im Sinne der Beratungsziele günstig beeinflusst werden, doch die Beratungssituation selbst ist keine Entscheidungssituation. Am ehesten ist dieser Typ spezialisierter Sozialberatung mit Maklertätigkeit zu vergleichen. So bezeichnet Sozialbüro D seine Wohnungsvermittlung selbst als »soziale Maklertätigkeit«.

Auch diese Form der spezialisierten Sozialberatung steht in einem Spannungsverhältnis zum »idealtypischen« Setting der Sozialberatung. Dieses verlangt, dass der Zugang der Rat Suchenden zur Beratung von deren Problemen gesteuert wird – d.h. dass sie eine bestimmte Beratungskompetenz nachfragen und nicht eine bestimmte soziale Leistung. Tatsächlich aber kann die Spezialisierung auf die Vermittlung bestimmter materieller Ressourcen in doppeltem Sinne stillbildend für die Sozialberatung werden. Zum einen kann sie den Zugang in die Beratung filtern – unter den Rat Suchenden überwiegen dann solche Personen, die gerade diese spezielle Ressource

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

benötigen (z.B. Arbeitsvermittlung, Wohnung). Zum anderen könnten die Beratenden bei der Strukturierung der Probleme, die in der Beratung zur Sprache kommen, diejenigen bevorzugen, zu denen sie materielle Ressourcen erschließen können. Entsprechend dem Profil der speziellen Ressourcen, die »gemakelt« werden, kann sich der Themenkorridor der Beratungseinrichtung naturwüchsig verengen und können die Spielräume schrumpfen, die eine themenoffene, der individuellen Situation von Rat Suchenden entsprechende Gesprächssituation zulassen.

Es muss deshalb nicht unmöglich sein, allgemeine Sozialberatungen mit der Option auf Erschließung materieller Hilfen mit den spezielleren Beratungsformen der Leistungsberatung und der sozialen Maklertätigkeit in einem Setting zu verbinden. Im Modellprojekt finden sich sowohl Beispiele einer ansatzweise gelingenden Integration als auch Hinweise auf Schwierigkeiten.

### *Beispiele für die Möglichkeit verschiedener Gesprächstypen in einem Setting*

Im Sozialbüro F (öffentlicher und freie Träger, benachteiligtes Großstadtquartier) spezialisierte sich ein Berater während der Modellphase im Rahmen eines Kooperationsvertrags mit dem Arbeitsamt auf passgenaue Vermittlung arbeitsloser Sozialhilfebeziehender in den ersten Arbeitsmarkt; diese Tätigkeit schloss Beratung und Stellenakquise ein.

Einerseits führte diese Spezialisierung zu einer ausgeprägten Arbeitsteilung im Beratungsteam. Arbeitslose Rat Suchende mit Chancen auf Integration in den ersten Arbeitsmarkt wurden vorrangig von diesem Berater betreut: »Es wird erst mal genauer gefragt. Wenn sich aber relativ zügig herausstellt, dass es keine großen Hemmnisse gibt, sondern dass jemand wirklich durch die verschiedensten Umstände in Arbeitslosigkeit und Sozialhilfebezug geraten ist, dann wird er weiterführend von mir begleitet.« In seiner Beratungsarbeit überwogen damit Gespräche mit dem spezifischem Problembezug: »In solchen Fällen sind dann nur noch die Stellenakquise und die Arbeitsvermittlung notwendig. (...) Zu uns stoßen manchmal Leute, die einen Wust von Dingen mit sich bringen. Alles, was in der Falldokumentation drin steht, kann man schön der Reihe nach ankreuzen. Bei den Menschen, die zu mir kommen und arbeitsuchend sind, ist wahrscheinlich durch die Vorauswahl des Arbeitsamts der Zielbereich relativ deutlich: Ich suche einen Arbeitsplatz. Und es gibt manchmal auch nicht so viel zu regeln.« (BIV 7-2.)

Andererseits versuchte das Sozialbüro die Folgen dieser Spezialisierung durch gemeinsame Verfahrensroutinen zu begrenzen, um ein gemeinsames Beratungs-Setting zu erhalten. Erstens wurden arbeitslose Sozialhilfebezieher, für die Maßnahmen der Ausbildungs- oder Arbeitsförderung in Betracht kamen, von allen Fachkräften gleichermaßen beraten: »Da sind wir, denke ich, alle auf dem selben Stand der Dinge, und es wäre dann Blödsinn, noch einen Fall durch die Gegend zu schieben, wenn es um eine Ausbildung geht.« (Ebd.) Zweitens wird die spezialisierte Vermittlungsberatung bewusst auch Rat Suchenden angeboten, die nicht vom Arbeitsamt vorgeschlagen wurden, und Rat Suchende werden auch auf Arbeitsstellen vermittelt, die nicht eigens akquiriert wurden und für die das Arbeitsamt daher keine Vermittlungsprämie zahlt: »Ich finde, an meinem Schreibtisch ist es mir gelungen, die Dinge zusammenzuführen und einen Zustand herzustellen, an dem ich manchmal einfach nicht unterscheiden kann, wer denn jetzt über Arbeitsvermittlung und wer über Sozialhilfe kommt.« (Ebd.) Drittens wurde allen Rat Suchenden unabhängig vom Beratungszugang im Erstgespräch das gleiche Hilfeplanformu-

lar angeboten. (Vgl. ausführlich: Unterabschnitt 8.2). Der spezialisierte Berater beruft sich auf ein gemeinsames Beratungsverfahren, wenn er erklärt: »Von der Vorgehensweise her gibt es da für mich keinen Unterschied. Ich versuche schon, den Menschen insgesamt zu erfassen, um auch erst mal zu erfahren: Welches Problem gibt es, weshalb du keinen Arbeitsplatz findest. Ist es nur die lange Arbeitslosigkeit, oder gibt es noch andere Bedingungen, die man ändern muss.« (BIV 7-2.) Eine abschließende Bewertung dieses Versuchs, ein integriertes Beratungs-Setting zu erhalten, müsste allerdings die durch Finanzierungsprobleme bedingte Umstrukturierung des Sozialbüros F nach dem Auslaufen der Modellförderung berücksichtigen.

Das Sozialbüro D (freier Träger, kreisangehörige Gemeinde) verband das spezielle Angebot der Wohnungsvermittlung (allerdings ohne Bewirtschaftung eigenen Wohnraums<sup>26</sup>) mit einem Angebot allgemeiner Sozialberatung. Die Wohnungssprechstunde fand zu besonderen Terminen im Sozialbüro statt, und die damit zusammenhängenden Aktivitäten (Akquise von Wohnungsangeboten, Wohnungsnachweis an Wohnungssuchende) wurden von allen Fachkräften im Turnus übernommen. Rat Suchende suchten nach Bedarf die Wohnungssprechstunde auf, vereinbarten einen Termin in der Sozialberatung oder nahmen beide Beratungsangebote wahr.

### *Beispiele für die Verselbständigung spezialisierter Beratungsangebote*

Das Sozialbüro A, das von einem Verbund zweier Wohlfahrtsverbände und einer Selbsthilfeinitiative getragen wurde, bot während des Modellprojekts in einem Flächenkreis an zunächst zwei, später drei Standorten Beratungen an, die an früheren Beratungsaktivitäten mit unterschiedlichen Schwerpunkten anknüpften:

- allgemeine Sozialberatung (Beraterinnen 11, 12), die Rat Suchende nicht nur über Ansprüche bei den sozialen Ämtern berät und bei der Realisierung von Ansprüchen unterstützt, sondern darüber hinaus systematisch die »kleine Sozialhilfe« der kirchlichen Träger (z.B. Kirchengemeinden, Kleiderkammer) zur Lösung materieller Probleme erschließt; in diesem Rahmen fanden die beobachteten und transkribierten Gespräche 1, 5 und 6 statt;
- Beratung zu Wohnungsfragen (Berater 4), die mit der Akquisition von Wohnraum und der Bewirtschaftung eines Wohnungskontingents (ursprünglich auch der Übernahme von Mietausfallbürgschaften) verbunden war;
- Beratung mit Schwerpunkt auf sozialhilferechtlichen Fragen (Berater 8), die verbunden war mit der Unterstützung von Selbsthilfegruppen für Sozialhilfebezieher; in diesem Rahmen wurde ein Gespräch vom Typ 3 beobachtet.

Unter einem organisatorischen Dach koexistierten also drei verschiedene Beratungs-Settings, zwischen denen Rat Suchende je nach ihrem Beratungsinteresse wählten oder verwiesen wurden. So teilt sich eine Beraterin bewusst die Arbeit mit ihrem Kollegen: »Knifflige, schwierige, rechtliche Sachen übernimmt er, sie ist mehr für den »psychosozialen« Bereich zuständig«. (BIV 11) Dieser Kollege vermittelt seinerseits Rat Suchende weiter, wenn er »bestimmte Schwerpunkte«, z. B. bei Wohnungsfragen an den Wohnberater (BIV 8). Dieser »ist für Fragen zum Thema »Wohnraum« für beide

<sup>26</sup> Es bestand lediglich Zugriff auf eine Notwohnung für Wohnungsnotfälle beim gleichen Träger.

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

Büros zuständig« (AP A 2). »Die Wohnungssprechstunde soll künftig stärker professionalisiert werden« (BIV 4), sie wird »als wohnungs-spezifische Beratung in [Standort] an die Sozialberatung angekoppelt werden« (WP 11/1998: 3).

In dieser Struktur wechselseitiger Verweisung beanspruchen die verschiedenen Ansätze ein hohes Maß an Autonomie. Ein gemeinsames Beratungs-«Repertoire» besteht nur formal; tatsächlich steuern

die Rat Suchenden für jeden der möglichen Gesprächstypen mehr oder weniger zielgenau jeweils ein anderes Beratungs-Setting an, wie die nachstehende Gesprächsstelle zeigt:

R: Seit Juni '97 bin ich ja Sozialhilfeempfängerin. Und da hatte ich mir zunächst das Buch gekauft. ...

B: Ja.

R: Sozialhilfeleistungen.

B: Ja.

R: Da steh'n auch ganz gute Sachen drin.

B: Mmh.

[Pause]

B: Hatten Sie denn schon mal Kontakt zu dem Herrn [Berater 8].

R: Ja, telefoniert schon mal mit. Wenn ich so Fragen hab', dann ruf ich hier schon mal ...

B: Ja, ja.

R: Mit dem hatte ich ja schon mal telefoniert, wegen Zahnkosten, Übernahme von Eigenanteil.

B: Mmh.

R: Meine Fragen jetzt eigentlich. ... Tja. Ich beabsichtige, evtl., spätestens Anfang nächsten Jahres, 'ne Arbeitsstelle anzunehmen. Wenn ich in meinem Bereich wieder was bekomme' ...

B: Mmh.

(BG 6: 019-036.)

Die Rat Suchende hatte sich wegen leistungsrechtlicher Fragen an Berater 8 gewandt. Als sie dagegen erörtern wollte, was es für sie bedeutet, als allein erziehende Mutter wieder zu arbeiten, suchte sie Beraterin 11 auf. In diesem Gesprächsbeispiel allerdings gelingt es Rat Suchenden und der Beraterin nicht zu klären, ob mit Schwerpunkt »Leistungsrecht« oder »persönliche Situation« beraten werden soll.

In der Bilanz stellen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialbüros A fest, dass ein integriertes Beratungs-Setting nicht zu Stande gekommen ist: »Sozialberatung, Wohnberatung und Sachangebot würden wir heute anders abgrenzen.« (WP 8/1999: 17.) Als sinnvoll habe sich diese Differenzierung der Beratungsangebote da erwiesen, »wo Klienten ausschließlich oder vorrangig ein Wohn- oder Mietproblem hatten«, oder in langfristigen Beratungen, in denen »auf Grund der sehr komplexen Problemlage die ergänzende Wohnberatung zu einer Entlastung des Sozial(hilfe)beraters führte« (in diesen Fällen wurden dann interne Fallkonferenzen notwendig). »Allerdings ließen sich bei einer Vielzahl der Fälle die unterschiedlichen Problemsituationen (z.B. Fragen zur Sozialhilfe, Probleme im Umgang mit Behörden, Partnerschaftsprobleme, Probleme bei der Geldeinteilung, überhöhte Unterkunfts-kosten in Verbindung mit Mietschulden) kaum voneinander trennen und isoliert behandeln. Da wir dem Beziehungsmoment eine große Bedeutung im Beratungsprozess beimessen, war es nicht von Vorteil, wenn sich die Rat Suchenden auf zwei Berater einstellen mussten. (...) Es wird zukünftig sinnvoll sein, möglichst das Know-how vieler Berater, die in

einer existenzsichernden bzw. arbeitsorientierten Beratungsarbeit tätig sind, zu nutzen, ohne gleichzeitig den Rat Suchenden von einem Berater zum anderen schicken zu müssen.« (AP A 5.)

Im Sozialbüro C (Selbsthilfeträger, Großstadt) baute ein Berater, der bereits in der internen Arbeitsteilung des Beratungsteams zu Beginn des Modellprojekts auf »alles, was mit dem Arbeitsmarkt zusammenhängt« spezialisiert war (BIV 1), eine Existenzgründungsinitiative auf: »Die Beratung im Bereich Hilfe zur Arbeit, die persönliche Hilfe und Orientierung zur Erlangung eines Arbeitsplatzes leistet, wurde vermehrt mit Anfragen zu Existenzgründungen konfrontiert. Es kam zur Schwerpunktverlagerung in diesen Bereich, woraus die Existenzgründungsinitiative (...) entstand, die immer größeren Raum einnimmt.« (WP 11/1998: 4.) Damit vertiefte sich nicht nur die thematische Arbeitsteilung im Team. Neben Beratungen mit leistungsrechtlichem Schwerpunkt vom Gesprächstyp 3 (Gespräch 12 wurde im Sozialbüro C aufgezeichnet, vgl. 6.4) trat ein Beratungsangebot, das sich auf intensive Kontakte zum Arbeitsamt stützte und für Existenzgründer Ressourcen des SGB III und der Wirtschaftsförderung zu erschließen versuchte (Gespräch 9 wurde im Sozialbüro C aufgezeichnet, vgl. 6.5.). Beide Gesprächstypen werden unter einem Dach angeboten und durch das gemeinsame Selbstverständnis des Beratungsteams zusammengehalten, entwickeln aber unterschiedliche Finanzierungsperspektiven. Auch hier entscheiden sich Rat Suchende für eines der beiden Beratungs-Settings, oder sie werden im Beratungsteam weiter verwiesen, wenn sie den jeweils anderen Gesprächstyp ansteuern. Für die Existenzgründungsberatung gibt es eigene Beratungszugänge (»Ideenbörse«).

### 6.7.4 Sperrig: Beratung als Leistungsvoraussetzung

Anspruchsprüfungen sind im System bedarfsabhängiger Hilfen gesetzlich verankert, und der Anspruch auf qualifizierte Beratung ist es ebenso. Gespräche vom Typ 5, in denen die Beratung zu den Voraussetzungen gehört, unter denen die Beratenen eine materielle Hilfe erhalten, kommen deshalb zu Stande, weil die Leistungsträger, also vor allem die Sozialämter, nicht bei der Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen und der regelgerechten Leistungsbemessung stehen bleiben (z.B. die Sozialämter mehr leisten wollen, als Hilfe zum Lebensunterhalt zahlbar zu machen). Die Leistungsentscheidung, die selbst nicht zu den einzelfallbezogenen Handlungsformen der sozialen Arbeit gehört (vgl. Unterabschnitt 3.2), soll mit Beratung – und oft auch mit Hilfeplanung – verbunden werden, deren Logik sie jedoch stört (vgl. die Erörterung des »Beratungsdilemmas« in Unterabschnitt 6.6).

Die Träger der Leistungen materieller Existenzsicherung streben also eine Erweiterung ihres Gesprächs-«Repertoires» an. Das implizite Leitbild dieser Aufgabenerweiterung ist gleichfalls ein »durchlässiges« Setting: es soll möglich sein, von der Anspruchsprüfung, die für rechtlich geregelte Sozialleistungen notwendig bleibt, zu Gesprächsformen der Sozialberatung zu wechseln, die »sowohl den Rat Suchenden angemessen als auch der Einrichtung mit ihren wirtschaftlichen Interessen angemessen ist« (WP 8/1999: 19). Ob diese »Durchlässigkeit« erreichbar ist, hängt davon ab, welche Auswirkungen die Leistungsentscheidung als eigensinnige Handlungsform auf die beiden Bedingungen hat, die einen fallbezogenen Wechsel von der Anspruchsprüfung zu Beratung und Hilfeplanung erst ermöglichen: die Entscheidungsrechte der Rat Suchenden und die Erschließung der im Einzelfall erforderlichen Ressourcen.

In Gesprächen mit Anspruchsprüfung (Typ 5) sind materielle Ressourcen in anderer Weise präsent als in den »ressourcener-

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

schließenden« Gesprächsformen der Sozialberatung (Typen 2 und 4). Es bleibt nicht bei der Überlegung, welche Hilfen notwendig sind, um die im Beratungsgespräch identifizierten Probleme zu lösen. Vielmehr wird die Entscheidung, ob entsprechende Hilfen eingesetzt werden, im Gespräch selbst getroffen, und zwar von der Fachkraft, die gleichzeitig beraten soll (vgl. oben: 6.6). Zu diesem zentralen Gesprächsgegenstand sind Entscheidungsrechte der Beratenen systematisch ausgeschlossen, während die fiskalischen Zielvorgaben des Trägers den Entscheidungsspielraum der Beratenden einschränken. Der Zugang in Beratung ist oft nicht freiwillig und der spezielle Problembezug der Beratung ergibt sich nicht aus einem bestimmten Beratungsinteresse der Klienten, sondern aus einer bestimmten Leistung, die nur beim Beratungsträger zu erhalten ist.

Die beratenden Fachkräfte können materielle Leistungen einsetzen, um die Adressaten bei der Umsetzung von Beratungsergebnissen bzw. Zielvereinbarungen zu unterstützen. Auch wenn sie nur über die Ressourcen unmittelbar entscheiden können, für die ihr Träger zuständig ist (z.B. über den Einsatz von Sozialhilfe), so können sie auf institutionell mehr oder weniger geregelten Wegen auch auf Leistungen anderer Kostenträger zurückgreifen oder den Zugang zu diesen vermitteln. Dass Beratungsziele unfreiwillig ohne Rückgriff auf Ressourcen erörtert werden müssen, kann also nicht eintreten. Möglich ist jedoch, dass die zu bewirtschaftenden Ressourcen des Trägers nicht die sind, die für frei erörterte Beratungsziele und Zielvereinbarungen gebraucht würden.

Die Beraterinnen und Berater der Leistungsträger, die am Modellprojekt teilnahmen, formulieren an sich selbst den Anspruch, ein möglichst vollständiges »Beratungs-Repertoire« anzubieten: »Der eigentliche Erfolg der Beratung ist dann erreicht, wenn die Sozialhilfebedürftigkeit überwunden ist. Die Beratung ist aber auch dann schon erfolgreich, wenn der Hilfeempfänger nach einem Beratungsgespräch eine Perspektive für sich entwickelt, d. h. eine Idee hat, wie es für ihn weitergehen könnte. Diese Idee muss nicht mit den vereinbarten Zielen unbedingt übereinstimmen. (...) D. h. der Berater muss erkennen, wo mögliche Perspektiven des Hilfeempfängers liegen. Das Beratungsgespräch endet immer mit der Frage, ob der Hilfeempfänger am Schluss des Gesprächs eine Perspektive hat.« (BIV 3.)

Tatsächlich jedoch erscheint die Vorstellung unrealistisch, alle anderen Gesprächstypen der Sozialberatung ließen sich in einem Setting mit Leistungsentscheidungen verbinden. Für einen Wechsel zwischen Beratungen vom Typ 5 zu den Typen 1, 2 und 3 fehlen die gemeinsamen Gesprächsvoraussetzungen.

»Ressourcenferne« Gespräche wie in der allgemeinen Sozialberatung (Typ 1), die unter Umständen für eine Sortierung und Gewichtung der Probleme und Interessen der Beratenen notwendig sein können, sind schwer denkbar in einem Setting, in dem die Bewirtschaftung einer bestimmten Ressource den Gesprächsmittelpunkt bildet.

Das »anwaltliche« Gespräch über Leistungsvoraussetzungen (Typ 3) kann nur außerhalb der eigentlichen Entscheidungssituation stattfinden, die es aus Sicht des Rat Suchenden vorbereiten soll – setzt es doch gerade voraus, dass Berater und Rat Suchende abwägen und erörtern, unter welchen Bedingungen und nach welchen Regeln die Mitarbeiter des Kostenträgers entscheiden würden (vgl. oben: 6.4.)

Findet die Beratung bei einem Leistungsträger statt, so begrenzen die dort gewährten Leistungsarten die möglichen Problemangebote. Es kann also in der Regel nicht davon die Rede sein, dass Rat

Suchende in diesem Setting auch eine Gesprächsform des Typs 2 mit einem grundsätzlich offenen Themenkorridor »ansteuern« könnten. Auch wenn sich dieser spezifische Problembezug der Beratung als zu eng erweist, um die vom Träger vorgegebenen Ziele zu erreichen, so bleibt doch jede thematische Öffnung des Gesprächs Mittel zu diesem Zweck. Nur schwer dürfte eine Situation herzustellen sein, in der die Adressaten den Spielraum haben, auch Themen anzusprechen, für die der Träger keine Leistungen anbietet.

Es bleibt mithin die Frage, unter welchen Bedingungen die großen Träger, die materielle Existenzsicherung leisten, also Sozialamt und Arbeitsamt, eine Beratung anbieten können, in denen die notwendigen Leistungsentscheidungen den Wechsel zu Gesprächen vom Typ spezifischer Beratung mit materiellen Hilfen (Typ 4) nicht blockieren. Die zentrale Voraussetzung einer gelingenden Aufgabenerweiterung von der Leistungsentscheidung zur Beratung ist die Stärkung der Entscheidungsrechte der Beratenen, und ob dies gelingt, hängt weniger von den subjektiven Qualifikationen der Fachkräfte als vielmehr von der institutionellen und organisatorischen Ausgestaltung des Settings ab. Alle beiden denkbaren organisatorischen Antworten auf diese Frage wurden im Modellprojekt erprobt. Allerdings blieb die Integration von Beratung und Zahlbarmachung von Sozialhilfe die Ausnahme; in den meisten organisatorischen Arrangements wurde Beratung als eigenständiges Angebot verselbstständigt.

Den einzigen im Rahmen des Modellprojekts beobachtbaren Versuch, die Aufgaben der Sozialhilfesachbearbeitung um Beratung zu erweitern, stellt die »aktivierende Hilfe« in den Bezirksämtern des Sozialbüros G (Sozialamt, große Großstadt) dar. Seit 1999 wird die Sachbearbeitung in den Bezirksämtern in einen Bereich »sichernde Hilfe« und einen Bereich »aktivierende Hilfe« unterteilt. Neue Antragsteller auf Hilfe zum Lebensunterhalt werden in den Bezirksämtern unter bestimmten Voraussetzungen in der »aktivierenden Hilfe« erweitert beraten. Ziel der Beratung ist, entweder eine kurzfristige Alternative zum Sozialhilfebezug zu finden, oder die Hilfebezieher an eine Jobbörse oder an das Sachgebiet Hilfe zur Arbeit zu verweisen. Tatsächlich bleibt also der Versuch einer Integration von Sachbearbeitung und Beratung auf relativ einfache Fallkonstellationen beschränkt (z.B. Personen, die ohne weitere Hilfe Arbeit suchen können). Da dieser Versuch in die Endphase des Modellprojekts fiel, konnte nicht mehr empirisch untersucht werden, wie die vom Sozialbüro G entwickelte Konzeption des »Fallmanagements« (vgl. ausführlich Unterabschnitt 8.1) in der »aktivierenden Hilfe« umgesetzt wird.

Die Beratungsarbeit im Sozialbüro G fand jedoch schwerpunktmäßig in spezialisierten Beratungs-Settings statt. Dabei sind zwei Formen der Spezialisierung zu unterscheiden: Beratung und Hilfeplanung in einem amtsinternen Sachgebiet Hilfe zur Arbeit, und Beratung und Hilfeplanung durch andere Träger in stadtteilorientierten Jobbörsen (vgl. 8.1). Im Unterschied hierzu beriet Sozialbüro B (stadtnahe Beschäftigungsgesellschaft, Großstadt) im Auftrag des örtlichen Sozialamts arbeitslose Sozialhilfebezieher mit dem Ziel, diese für eine Maßnahme der Hilfe zur Arbeit vorzuschlagen. (In diesem Setting wurden die Gespräche 2, 7 und 8 beobachtet, die der Erörterung des Gesprächstyps 5 zu Grunde lagen.) Im Sozialbüro F (öffentlicher und freie Träger, benachteiligtes Großstadtquartier) gehörte das Sozialamt zu den Trägern des Modellprojekts und verwies im Rahmen einer Kooperationsvereinbarung Hilfebezieher zu Beratung und Hilfeplanung an das Sozialbüro (vgl. ausführlich Unterabschnitt 8.2).

## 6 Gesprächstypen in der Sozialberatung

In allen drei Modelleinrichtungen, in denen Beratung und Hilfeplanung für Sozialhilfebeziehende in Settings außerhalb des Sozialamts stattfand, wurde das »Dilemma«, dass die Handlungsform der Leistungsentscheidung die Beratungslogik stört, nicht aufgelöst, sondern vielmehr in Trägerkonflikte zerlegt. Zwischen dem Sozialbüro G und den Jobbörsen kam es zu Konflikten über die Beratungskonzeption, z.B. wenn diese aus Sicht des Sozialamts die Hilfebezieher nicht intensiv genug zu Schritten aus der Sozialhilfe »motivierten«. Im Trägerverbund des Sozialbüros F wurden die Gewichtung von »Leistungsberatung« und »Auswegberatung« und die zahlenmäßigen Erfolge bei der »Verselbstständigung« von Sozialhilfebeziehenden zwischen Sozialamt und freien Trägern während der gesamten Modellphase kontrovers erörtert. Die Beraterinnen und Berater des Sozialbüros B hatten zwar den Auftrag, im Rahmen verpflichtender Beratung Sozialhilfebezieher in Maßnahmen zu vermitteln, jedoch keine eigene Kompetenz, über den Einsatz von Mitteln der Hilfe zur Arbeit zu entscheiden. Sie mussten also gegenüber den von ihnen beratenen Personen die fiskalischen Regelungen der Leistungsentscheidung und gegenüber dem Sachgebiet Hilfe zur Arbeit die vereinbarten Maßnahmen vertreten – ein Arrangement, in dem die Fachkräfte des Sozialbüros als »Diener zweier Herren« mit dem »Beratungsdilemma« allein gelassen werden.

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

In Unterabschnitt 3.1 wurde mit Rückgriff auf das sozialwissenschaftliche Konzept der »kommunikativen Gattung« ein theoretischer Vorschlag entwickelt, komplexe Interaktionsformen in der sozialen Arbeit zweistufig zu betrachten:

- Die erste Stufe bilden kommunikativ hergestellte »Sinnzusammenhänge«, in denen z.B. mehrere Redezüge miteinander verknüpft werden, in denen Interaktionspartner aufeinander reagieren. Diese Sinnzusammenhänge werden in der Literatur mit unterschiedlichen Begriffen belegt, Luckmann (1992) und in der Folge Günthner und Knoblauch (1994) sprechen von »Gattungen«, Nothdurft u. a. von »Handlungsschemakomponenten« (1994) und Deppermann (1999) von »Sequenzmustern«. Wir selbst verwenden den Begriff »Standardsequenzen«, um zum Ausdruck zu bringen, dass diese Gesprächsmuster einen teilweise routinisierten Aufbau haben und »standardmäßig« (wenn auch nicht in jedem Beratungsgespräch) wiederkehren (vgl. auch Unterabschnitt 4.2.2).
- Auf diesen »Standardsequenzen« baut die breiter dimensionierte Ebene der »Handlungsformen« auf, die ebenfalls im Anschluss an die genannte Literatur entwickelt wurde (Günthner und Knoblauch sprechen von »Gattungsaggregationen«, Nothdurft u. a. von »Handlungsschemata«). Es handelt sich dabei um Makroprozesse, die mehrere Standardsequenzen umfassen, aber ihre eigene Logik aufweisen, wie Deppermann schreibt: »Während die Sequenzmuster-Betrachtung sich für die Abfolge und den Zusammenhang einzelner Beitragspositionen interessiert, steht bei der Untersuchung von Makroprozessen (in unserer Terminologie: Handlungsformen, d. A.) die Herausbildung übergreifender Interaktionszusammenhänge im Vordergrund. Viele makroskopische Gesprächsstrukturen sind nur unzureichend oder gar nicht in Termini von Sequenzmustern zu beschreiben, sondern nur durch dynamische Prinzipien, die dem Interaktionsprozess nach und nach bestimmte Qualitäten verleihen.« (Deppermann 1999: 77.)

Wir haben die Handlungsform »Beratung« mit dem in Unterabschnitt 4.3 dargestellten Analyseinstrument detailliert untersucht und in Kapitel 6 in einer Typologie eingehend beschrieben. Die Handlungsformen »Hilfeplanung« und »Casemanagement« wurden zwar nicht auf der Ebene von Gesprächsanalysen rekonstruiert, konnten aber über einen anderen methodischen Zugang auch empirisch beschrieben werden (vgl. Unterabschnitte 8.1 und 8.2).

Im Folgenden wollen wir die gegenüber der Handlungsform »Beratung« nachgeordnete Ebene der Standardsequenzen, die im Sinnzusammenhang von Beratung von Relevanz sind, näher betrachten. Dabei werden zunächst einige wichtige Standardsequenzen, die in Beratungsgesprächen auftreten, beschrieben und charakterisiert (7.1). Diese Beschreibung ist nicht vollständig, eine Untersuchung weiterer Beratungsgespräche würde sicherlich weitere Standardsequenzen zu Tage fördern. Im Anschluss hieran setzen wir uns mit der Relevanz dieser Untersuchungsebene und speziell mit ihrer Funktion für Beratungsgespräche auseinander (7.2).

### 7.1

#### Charakterisierung von Standardsequenzen

##### 7.1.1 Begrüßung

Während Beraterin und Rat Suchende einander in der Beratungsstelle begrüßen, handeln sie nach den Gepflogenheiten der gleichberechtigten Alltagsrollen »Gast« und »Gastgeberin«. Bei der Begrüßung (wie bei der Verabschiedung) werden aber nicht nur allgemeine Höflichkeitsregeln beachtet; zugleich werden die Übergänge zwischen einer alltäglichen Gesprächssituation und dem professionellen bzw. institutionalisierten Beratungsgespräch markiert. In solchen Sequenzen können sich Beraterin und Rat Suchende gleichsam nebenbei über ihre Rollen im Beratungsgespräch und über Umstände des Settings verständigen.

So bedeutsam diese Sequenzen sein können, so schlecht lassen sie sich beobachten und dokumentieren. Denn Begrüßungen (wie Verabschiedungen) finden nur teilweise im Beratungsraum statt, sondern zu entscheidenden Anteilen an der Tür der Einrichtung oder auf deren Fluren. Und die Begrüßung ist in der Regel bereits vorbei, ehe die Erlaubnis zur Beobachtung und Aufzeichnung eines Gesprächs eingeholt werden kann.

Die Beratungssituation beginnt oft damit, dass die Rat Suchenden an der Tür der Einrichtung klingeln und ins Büro oder Beratungszimmer geführt werden (BIV 7, 15, 17). Ein wichtiger nicht-sprachlicher Bestandteil der Begrüßung ist die Wartezeit. Ob Rat Suchende lange warten müssen und in welchen Räumen sie dies tun, kann bereits bestimmenden Einfluss auf das Gespräch und die Rollenverteilung haben. Im Gesprächsbeispiel zu Beratungstyp 5 (vgl. unten: 3.7.6) hatten beide Rat Suchende vor Gesprächsbeginn eine Stunde im Wartezimmer verbracht. Andere Sozialbüros richten ihre Verfahrensroutinen darauf aus, solche Wartezeiten zu vermeiden: »Wir haben es gern, wenn Leute Termine machen, weil wir dann besser planen können, aber wenn sie ohne Termin kommen (dafür sind die Sprechzeiten da), wird geklärt, wer Zeit hat, oder ob man einen neuen Termin vereinbart. Die Rat Suchenden müssen in der Regel nicht länger als fünf Minuten warten. Zumindest machen wir uns bekannt. Für mich fängt Beratung da vorn an der Tür an. Ich begrüße Leute an der Tür und bringe sie zurück zur Tür.« (BIV 13.)

Zur Begrüßung gehört weiter, dass Kleidungsstücke und »Handgepäck« abgelegt werden und Beraterin und Rat Suchende im Beratungsraum bestimmte Plätze einnehmen (Beraterin 15). Handelt es sich um ein Erstgespräch, stellen sich die Beraterinnen meist noch einmal namentlich vor (BIV 1, 13, 15). Oft werden Kaffee, Zigaretten oder Aschenbecher angeboten, damit »man sich auch festhalten kann« (BIV 6, 14, 15).

Beispiel 1-1 aus einem Erstgespräch zeigt, wie die noch zwanglose Unterhaltung beim Einnehmen der Plätze bereits Gelegenheit geben kann, einen Themenbereich anzumelden: Die Rat Suchende, eine allein erziehende Frau, will wieder eine Erwerbsarbeit aufnehmen und muss das Problem der Kinderbetreuung lösen. Auch für den Termin im Sozialbüro musste sie sich jemanden suchen, der auf die Kinder aufpasste.

##### Beispiel 1-1

[Beginn der Aufnahme.]

R: ... hin und wieder meine Leute.

B: Das is' ganz günstig.

R: Ja. Ich hab [unverständl.] ... mit 'nem Bekannten aus gewesen.

B: Ja.



## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

R: Auch hier in [Standort des Sozialbüros].  
B: [??] Hinter der Stadt [??], [Ortsname] glaube ich. [Gesellschaft.]  
R: Ja. Mehrere Bekannte, 12 Personen war'n wir.  
B: Ja.  
R: ... Tisch bestellen. Ne Freundin von mir hat auf die Kinder aufgepasst.  
B: Es is' schön, wenn man noch jemanden hat.  
R: Vor allen Dingen, wo ich allein erziehend bin. ...  
B: Ja.  
R: Da brauch' man dann immer jemanden, ...  
B: [Lacht.]  
R: ... wenn man mal weg möchte.  
B: Ja.  
B: So bitte schön. Milch und Zucker, bedienen Sie sich bitte selber.  
[Es wird Kaffee eingeschickt, Pause.]  
(BG 6: 001-018.)

In Beispiel 1-2 aus einem Zweitgespräch dient die Begrüßung auch dazu, die Nervosität wegen der Gesprächsbeobachtung zu überwinden:

### Beispiel 1-2

[Beginn der Aufnahme.]  
B: So, gut.  
R2: Ich leg meine Jacke dahin.  
R1: Leg deine Jacke einfach aufs Mikro.  
R2: Ne, ne [lacht]. Ach, das ist aber so was von [klein?] ... [unverständlich].  
R1: Ja.  
[Allgemeines Hüsteln.]  
B: Also.  
(BG 9: 001-007.)

In Folgegesprächen bildet der letzte Gesprächskontakt oft ein »natürliches« Thema für die Begrüßungssequenz. Im Beispiel 1-3 (Zweitgespräch) fordert die Beraterin die Rat Suchende mit der Bemerkung, sie sehe besser aus, dazu auf, über die Ereignisse seit dem Erstgespräch zu erzählen; es wird eine Phase des Rekapitulierens eingeleitet:

### Beispiel 1-3

[Beginn der Aufnahme]  
B: Milch, Zucker is' da ... Jo, ich find', Sie sehen besser aus.  
R: Es geht mir auch entschieden besser.  
B: Mhm.  
R: Weil das, was Sie mir ... alles mitgeteilt haben, natürlich auch schon Früchte getragen ...  
(BG 5: 001-004.)

#### 7.1.2 Explizite Rollenzuweisung

Da die Berater bestimmen, nach welchen Regeln sie tätig werden, verlangt die Rollenzuweisung von ihnen ein geklärtes und reflektiertes Verhältnis zum Setting ihres Beratungsangebots.

Welche Rollen Beraterin und Rat Suchende in der Beratungssituation einnehmen, ist nach der Begrüßung bereits durch eine Reihe von Begleitumständen (Profil der Institution, Beratungsraum, vorheriger Telefonkontakt usw.) implizit vorgeklärt. Doch oft reicht die stumme Gewalt des Settings nicht aus, und Rollen müssen explizit geklärt werden. Dies kann von der Beraterin oder von der Rat Suchenden ausgehen. Es bleibt jedoch allein Sache der Beraterin, Rahmen, Auftrag, und Grenzen der Beratung zu definieren.

Bei Beratungsstellen in freier Trägerschaft vergewissern sich Rat

Suchende zu Beginn des Erstgesprächs oft ausdrücklich, ob sie das Beratungsangebot richtig verstanden haben. »Eine Frau kommt, fragt: Ich bin doch hier richtig?« (BIV 12.) »Jemand kommt und sagt: Ich habe einen Brief vom Sozialamt gekriegt, da steht drin, ich kann mich hier beraten lassen.« (BIV 10.) Auf solche Fragen antworten die Fachkräfte meist mit einer offenen Erzählaufforderung.

Manchmal hält es die Beraterin oder der Berater für angebracht, vorsorglich Grenzen des Beratungsangebots zu markieren, wie im folgenden Beispiel 2-1 aus einem Erstgespräch:

### Beispiel 2-1

B: Wir können uns die ganzen Sachen erst mal ansehen, ne. Nur, ... äh, was ich Ihnen von vornherein sagen kann, also eine finanzielle Unterstützung läuft von uns aus nich'.  
R: Nein, nein, nein, dass ... da.  
B: Ne, nur um da schon mal klare Fronten zu schaffen.  
R: Nein, nein, das wollt' ich auch gar nich' [lacht] in Anspruch nehmen, wenn überhaupt, nein, es ging mir halt nur um das Sozialamt, dass die das ...  
B: Ja. (BG 1: 029-035.)

Werden Rat Suchende von anderen Instanzen an die Beratungsstelle verwiesen, so sind dabei Vorinformationen oder Erwartungen erzeugt worden, die mehr oder weniger zutreffend sein können und vor Beginn eines sinnvollen Beratungsprozesses überprüft werden müssen. So erklärt eine Beraterin Jugendlichen, die sich bei ihr um eine Lehrstelle bemühen sollten: »Wir können gucken, wir können euch dabei helfen, aber wir können euch heute keine Lehrstelle anbieten, das ist ein Prozess.« Die sind nicht wiedergekommen. Die sind nicht gekommen, weil sie wollten, sondern weil man sie geschickt hat, sie haben dafür freigekriegt.« (BIV 14.)

Einen ernsteren Hintergrund haben Sequenzen der Rollenzuweisung immer dann, wenn Beratung im Spannungsverhältnis zwischen amtlicher Feststellung von Anspruchsvoraussetzungen und sozialer Dienstleistung stattfindet. Kommen Klienten eines Amtes in eine externe Beratungsstelle, so weisen die Berater regelmäßig darauf hin, worin sich ein Gespräch bei ihnen von der Vorsprache bei einer Behörde unterscheidet. »Wichtig ist für mich, den Leuten (...) im Eingangsgespräch ganz genau zu erklären, dass sie freiwillig hier sind, dass es keine Konsequenzen im Rahmen des SGB III für sie geben wird, egal ob sie sich nun verabschieden oder ein Arbeitsplatzangebot von mir ablehnen. Das sind Fragen, die immer wieder auftauchen, und die ich deshalb jetzt auch in so einer Eingangsberatung als erste Sequenz eingebaut habe. Immer wieder kommt: Datenschutz, und was passiert, erzählen Sie dem das. (...) Auch da sage ich deutlich: hier werden nur Dinge verhandelt, die wir beide miteinander abgestimmt haben.« (BIV 7-2.)

Die Klärung von Rollen und Regeln kann in schriftlicher Form zur Beratungsroutine werden. Sozialbüro F, das einen Teil seiner Beratungen im Auftrag von Sozialamt bzw. Arbeitsamt durchführt, legt allen Rat Suchenden ein einfaches Hilfeplanformular vor, das die Grundlage der Beratungsbeziehung klären soll: »Das ist erst mal eine Vereinbarung zwischen mir und dem Kunden oder Rat Suchenden, der zu uns kommt, und beinhaltet auch erst mal nur diese eine Seite. D. h., auf dieser einen Seite werden die Grobziele vereinbart (ein Stichwort ankreuzen). Auf der rechten Seite ist dokumentiert, welche Aufgaben ich für den Rat Suchenden erfülle, und wo er sich beschweren kann, wenn ich schlecht bin. Aber auf der linken Seite dokumentiert er, dass er mit uns zusammenarbeitet. Nichts ist frus-

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

trierender, als viel Arbeit 'reinzustecken, und er oder sie kommt nicht mehr. Oder er hat viel Arbeit reingesteckt, und ich erledige meine Aufgabe dann nicht. Er bekommt auf jeden Fall eine Kopie davon. Es ist so erst mal nicht rechtsbindend. Weiterführende Beratungsziele werden dann nochmals extra aufgeschrieben: Arbeitsaufträge verteilen. Das ist eine Initiative des ganzen Sozialbüros – erst mal entwickelt für Hilfepläne [in der Kooperationsvereinbarung mit dem] Sozialamt. Ich habe Spaß an dem Ding, an Verbindlichkeiten für beide Seiten, und möchte ich das gerne mit allen Leuten gestalten, die zu uns kommen.« (BIV 7-2.)

Natürlich kommt es nicht in jedem dieser Beratungsfälle zur Hilfeplanung. Der routinemäßige Einsatz des Formulars grenzt aber das Beratungsgeschehen im Sozialbüro von den Regeln ab, welche die Rat Suchenden aus den beteiligten Ämtern kennen. Ihnen wird angeboten, freiwillig eine Beratungsbeziehung einzugehen, die für beide Seiten verbindlich ist. Der tatsächliche Abschluss einer Hilfevereinbarung dürfte eine eigene Standardsequenz darstellen, die jedoch in den beobachteten Gesprächen nicht vorkam.

Dagegen führt der Berater von Sozialbüro B, der im Auftrag des Sozialamts eine verpflichtende Beratung zur Arbeitsvermittlung durchführt, im folgenden Beispiel 2-2 mit seinem Eröffnungssatz bereits alle institutionellen Zwänge in das Gespräch mit einem jungen Paar ein:

### Beispiel 2-2

B: Sind Sie jetzt beide in Arbeit geschickt worden?

(...)

B: (...) Mein Gott, die Frage ist, was ich mit Ihnen mache? (Pause) Also ich sag' das Ihnen mal ganz offen, mir ist das halt ganz einfach zu schade, Sie irgendwohin gehen putzen zu lassen. Ich denk', mit 17 Jahren hat man doch noch irgendwo Möglichkeiten, sich irgendwo geringfügig zu qualifizieren. Auf der anderen Seite kann ich Ihnen, will ich Ihnen auch nichts aufzwingen, wenn Sie sagen, ne ich will das alles nicht.

(...)

B: (...) Ja ich habe da so meine ... Ja vom Alter her möcht' ich Sie so in gewissen Arbeitsbereichen nicht einsetzen. Sicher, Sie müssen jede zumutbare Arbeit annehmen, das wissen Sie. Aber was haben Sie davon, wenn Sie jetzt wirklich nur ein Jahr lang putzen. O. k., da sind Sie aus der Sozialhilfe raus, aber da möchte ich ja doch ein bisschen darüber hinaus denken. Und das sollten Sie auch tun.

(BG 7: 001; 068-073; 086-090.)

Im angeführten Gesprächsbeispiel empfindet der Berater, der ursprünglich für allgemeine Sozialberatung eingestellt worden war, den Auftrag des Trägers als fachlich unbefriedigend und bezieht die Rat Suchenden in seinen Zwiespalt ein. Die junge Frau, an die sich der Berater wendet, lehnt sein Angebot ab, den Hauptschulabschluss nachzuholen. Er möchte sie von der Notwendigkeit einer Qualifizierung überzeugen. Er verweist sie auf ihre Pflichten als Sozialhilfebezieherin und versucht ihr zugleich zu signalisieren, dass er sich in diesem Rahmen für sie einsetzen will.

### 7.1.3 Problemanmeldung

Ein Thema kann auf Initiative der Rat Suchenden in das Gespräch eingeführt werden. Dem kann eine allgemeine Erzählaufforderung des Beraters (im Sinne von: »was liegt an«) vorausgegangen sein. Die Rat Suchenden dominieren diese Sequenz. Sie entscheiden, wofür zu sprechen ist, und die Beratenden beschränken sich zunächst auf Nachfragen und gehen auf den ihnen angebotenen Problembe-

zug in aller Regel ein. »Dann kommt die ›Problemfrage‹ – kann ich einmalige Beihilfe bekommen? Wie organisiere ich meinen Bezug?« (BIV 7.) »Ich bitte die Klienten, ihr Problem zu schildern. Wenn das Problem sehr brennt, können sie nicht warten und legen das sofort dar.« (BIV 16.) Problemanmeldungen müssen explizit sein. Haben die beratenden Fachkräfte den Eindruck, dass die Beratung auf nicht ausdrücklich angemeldete Probleme ausgeweitet werden sollte, so wird eine Problemnachfrage erforderlich (vgl. 7.1.4).

Im Beispiel 3-1 stellt der Rat Suchende bereits mit seinem ersten Satz klar, dass für ihn seine wirtschaftlichen Probleme mit dem Sozialamt im Vordergrund stehen.

### Beispiel 3-1

R: Ich hab Ärger mit dem ... Sozialamt ... Muss dazu sagen, das war meine Schuld, ich hab den ... Bewilligungsbescheid auf dem Sozialamt nicht abgegeben.

B: Wo abgegeben?

R: Beim Sozialamt ... Und deswegen hat er mir jetzt' eine Vollsperrung verlegt ... wenn das rechtens is' ... ich hab ein Kind, bin verheiratet, das Geld auch für die Wohnung ..., d. h., die Sozialhilfe hat das übernommen ... Jetzt' muss ich auch noch dafür aufkommen.

B: Okay, wat mir aber noch nich' klar is ... okay, wat für 'ne Bescheinigung ham'se beim Sozialamt nich' abgegeben?

R: Den Bewilligungsbescheid vom Arbeitsamt.

B: Ahh, alles klar, jetzt', jetzt' hab' ich dat kapiert.

R: Hab ich das nich' ... [lacht].

B: Und Sie haben ne ... ne Frist ...

R: Ähhh [unverständlich]. Und insofern hat sich damit mein Einkommen erhöht ...

B: Hmm.

R: ... weil, den hab ich abgegeben, das war das... [unverständlich] ... letzten Jahres.

B: Ahmm!

R: Anfang diesen Jahres hab ich ein ganz neuen abgegeben.

B: Mmmhh??!

(BG 1: 003-020.)

Mit ihren Nachfragen nimmt die Beraterin sofort das vom Rat Suchenden angemeldete Problem auf. Im Verlauf des Gesprächs wird der Rat Suchende als weiteres Thema seine Schulden Situation ansprechen. Zwar wird er auf weitere Erzählaufforderungen mit Andeutungen über seine häusliche Situation als allein erziehender Vater und über seine Suchtprobleme reagieren. Doch bei aller thematischen Offenheit der Beratungssituation begründet diese erste Problemanmeldung einen Konsens des Rat Suchenden und der Beraterin darüber, dieses Gespräch auf Geldprobleme zu konzentrieren. Eine thematische Erweiterung bliebe Folgegesprächen vorbehalten, zu denen sich der Rat Suchende erst entscheiden müsste.

Was Rat Suchende bei der Eröffnung eines Erstgesprächs auf diese Weise als Beratungsanlass benennen, kann sich in einem längeren Beratungsverlauf durchaus als ein Problem unter anderen erweisen – es muss nicht einmal das drängendste sein: »Viele Leute (...) stellen erst mal eine Testanfrage, sie packen nicht gleich alles auf den Tisch.« (BIV 13.) Weitere Probleme können den Bedarf nach einer strukturierenden Sequenz (Problemsortierung) erzeugen.

Auch im weiteren Verlauf eines Gesprächs oder einer längeren Beratungssequenz können Rat Suchende immer wieder auf diese Weise die Initiative ergreifen, ein neues Thema einzuführen. »Typisch ist das Aneinanderreihen von Problemen. Offensichtlich wol-

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

len die Rat Suchenden die Gelegenheit wahrnehmen, gleich mehrere Fragen zu klären.« (BIV 11.) So in der folgenden Sequenz eines Zweitgesprächs, in dem es zunächst darum geht, die im Erstgespräch behandelten Probleme zu rekapitulieren und weiter abzuarbeiten, dann aber von der Rat Suchenden neue Probleme eingebracht werden:

### Beispiel 3-2

- R: Ja, und dann kommen jetzt wieder'n paar neue Fragen auf. Ähm, da ich ja schon seit mehreren Jahren Sozialhilfe beziehe, zahlt man mir dieses pauschalierte Kleidergeld, alle sechs Monate, so. Meine beiden Kiddies sind aber nicht Kiddies in dem normalen Alter, die haben also schon kleinste Herrengröße, ähm, wiegen also schon etwas über 50 Kilo beide, sind halt so ziemlich kräftig. Kommen also mit diesem ... mit dieser Pauschale, die für die Kinder bis zu der und der Größe sind ... nicht mehr aus. Was muss ich machen? Muss ich hier'n neuen Antrag stellen? Ähm, muss ich 'nen ... 'n Attest haben oder sonst irgendwas? Um ... ich denke mal, das muss ja auch begründet sein, warum man diesen höheren Bedarf geltend machen möchte.
- B: Ja. Also nach meiner Erfahrung ist es tatsächlich so, dass Sie schon vom Arzt dann ein Attest brauchen.
- R: Ja?
- B: Äh, in dem eben halt bescheinigt wird, dass Ihre Kinder extrem groß sind.
- R: Ja, die sind auch schon über 1,50, ne?
- B: Mhm. Äh, ich hab das ... äh in der Vergangenheit schon mal durchbekommen für'n 13-jähriges Mädchen, die bereits Schuhgröße 45 hatte.
- R: Ach du Schande!
- B: Also da ha'm wir zusätzlich zu der Pauschale noch'n Paar extra Schuhe durchbekommen.
- R: Ja.
- B: Ähm, nur auch da bitte ich Sie, das mit Vorsicht zu genießen, ...
- R: Ja.
- B: ... es is' ne Kann-Vorschrift, ...
- R: Ja.
- B: ... keine Muss-Vorschrift.
- R: Ja.
- B: Das heißt, wir fahren ... oder schlag' ich vor, wir fahren da auch wieder zweigleisig: Sie stellen den Antrag mit Attest ...
- R: Ja.
- B: Ähm, und ich werd' mir gleich mal so'n paar Größen notieren, und ich guck, ähm, wat über die Kleiderkammer zu machen.
- (BG 5: 532-562.)

In diesem Beispiel haben Beraterin und Rat Suchende bereits eine eingespielte Arbeitsbeziehung, die es erlaubt, sofort zur Erörterung von Lösungsmöglichkeiten für das neue Problem überzugehen.

### 7.1.4 Problemnachfrage

Bieten Rat Suchende nicht zu Beginn des Beratungsgesprächs initiativ ein Problem an, reagieren die Berater mit einer allgemeinen Erzählaufforderung.

Diese Form der Gesprächseröffnung fällt vielen Beratern spontan ein, wenn sie den »typischen« Ablauf eines Beratungsgesprächs schildern. »Ich frage als Erstes: ›Worum geht's?‹ Das Erste ist, überhaupt herauszukriegen, was der Betreffende will. Es kann sich am Telefon nach Arbeitssuche anhören, kann aber auch in eine ganz andere Richtung gehen. Im Erstgespräch höre ich mir das gut an und versuche das auch noch mal zu formulieren.« (BIV 1.)

»Meine Eingangsfrage ist: Was kann ich für Sie tun? Und dann oftmals wird gesagt: Ich weiß nicht, ob ich hier richtig bin. Meine Antwort: Sagen Sie mir erst mal, um was es geht und dann werden wir mal schauen. Dann kommen die Briefe und Zettel auf den Tisch, oder wenn nichts Schriftliches da ist, wird erst mal geschildert, worum es geht (...)<« (BIV 17.)

Weiß der Berater nicht, worum es im Gespräch gehen soll, wird er eine völlig offene Eingangsfrage formulieren, die eine längere Erzählung des Rat Suchenden auslösen kann. So im folgenden Beispiel 4-1 aus einem Zweitgespräch:

### Beispiel 4-1

- B: Also.
- R1: Also.
- B: Worum geht's?
- R1: Es geht darum, ich hol mal n bisschen weiter aus ...
- B: Hol mal n bisschen weiter aus.
- R1: Äh, ich hatte mich ja hier schon vorgestellt vor ein paar Wochen, wegen dieser ... wegen meinem Plan, mich selbstständig zu machen ...
- (BG 9: 007-013.)

Ein Beratungsgespräch beginnt jedoch selten ganz voraussetzungslos. Eine solche Eingangsfrage greift daher häufig den Anlass auf, den Rat Suchende zuvor bei der telefonischen Terminvereinbarung oder bei der Begrüßung genannt haben. Sie signalisiert die Bereitschaft zuzuhören und fordert die Rat Suchenden auf, entweder das angekündigte Problem zu erklären oder andere anzusprechen.

Im folgenden Beispiel 4-2 aus einem Erstgespräch gibt der Berater der arbeitslosen Rat Suchenden zu verstehen, dass sie ihre zuvor angedeutete Frage, ob sie ihren geplanten Urlaub beim Arbeitsamt anmelden soll, bei ihm offen ansprechen kann.

### Beispiel 4-2

- B: Urlaub, da kann man schon einiges verkehrt machen.
- R: Hmhm.
- B: Das kann passieren.
- [Pause. B und R nehmen am Tisch Platz.]
- B: Also, es geht darum, Sie wollen jetzt am Vierten, wie ich das verstanden habe, los, is' auch schon gebucht ...
- R: Mmmh.
- B: ... und ääh der Arbeitsvermittler sollte möglichst mitspielen, aber es steht auch der Gedanke im Hintergrund, das vielleicht gar nicht zu erzählen. Ne?
- R: Ja.
- (BG 3: 004-013.)

Dagegen führt die in Beispiel 4-3 dokumentierte offene Erzählaufforderung der Beraterin (»insgesamt gar nicht so schön«) zu Beginn eines Erstgesprächs dazu, dass der Rat Suchende neben den bei der Begrüßung genannten Beratungsanlass (die ausgebliebene Überweisung vom Arbeitsamt) zwei andere Probleme stellt – den Verlust der Wohnung und seinen Konflikt mit seinem früheren Vermieter. Diese kurze Sequenz klärt, dass für den Rat Suchenden mehrere Probleme drängend sind und eine längere Phase der Datensammlung und Problemsortierung notwendig sein wird.

### Beispiel 4-3

- B: (...) Gut, dann haben Sie mir gerade gesagt, dass Sie drüben beim [Wohlfahrtsverband] waren in der ...

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

R: Ja.  
B: ... Zentrale und dann hier 'rüber geschickt worden sind.  
R: [Die haben] mich hier rüber geschickt.  
B: Und dass Sie aus dem Krankenhaus gekommen sind ganz frisch ...  
R: Ja, heut'  
B: ... und dass kein Geld da war.  
R: Ja.  
B: Also insgesamt gar ...  
R: Ich hab' den Kontoauszug da.  
B: ... nicht so schön.  
R: Nee, passen Sie auf, ich kann mich nicht anmelden, ich mein'. Es ist folgendes gewesen. Ich hab' St[xy]er Straße ...  
B: Wo? Staufener?  
R: St[xy]er!  
B: St[xy]er!  
R: Bei [Name]. Ich weiß nicht, ob Ihnen das ein Begriff ist. Der hat mir das Leben so zur Hölle gemacht, und ich hab' 800 Mark insgesamt vom Arbeitsamt gekriegt.  
B: Mmmmh.  
(BG 4-1: 010-027.)

Problemnachfragen zielen zum einen darauf, die zur Bestimmung des Problembezugs notwendige Dominanz des Rat Suchenden herzustellen: dieser soll sein Recht auf Themensetzung wahrnehmen. Sie stellen aber zugleich eine Gesprächsinitiative der Beratenden dar und können für diese die Funktion haben, ein möglichst vollständiges Bild des Falls zu bekommen und die Themen zu bestimmen, die eine Beratungsbeziehung (»Arbeitsbündnis«) tragen können.

»Ich frage natürlich, weshalb sind Sie gekommen? Dann erzählen die was, klassischerweise: Das Geld reicht nicht. Dann frage ich im Rahmen dieses Gesprächs andere Sachen ab. Ich versuche ein Bild davon zu kriegen, in welcher persönlichen Situation jemand ist, was gibt es noch im Hintergrund. Dazu habe ich ein Raster im Kopf, wonach ich die Lebensbereiche zumindest mal anteste. Natürlich nicht, wenn es um eine bloße Information geht oder ein Zettel auszufüllen ist. Aber ich versuche schon meine Bereitschaft rüberzubringen, auch über andere Sachen zu sprechen, und sei es nur für die Zukunft. (...) So versuche ich im Gespräch verschiedene Punkte abzuklopfen und zu fragen: Was beschäftigt Dich im Moment wirklich und was willst Du von mir?« (BIV 10.)

»Ich fasse zusammen, was ich über die Anmeldung in Erinnerung habe. Dann breiten sie ihre Sachen aus. Mein erstes Anliegen: für mich klarer zu kriegen, was ist der mögliche Auftrag an mich. Mit welchem Anliegen kommen sie zu mir, und was versprechen sie sich davon, warum gehen sie nicht woanders hin? Was glauben sie, was ich an ihrer Situation verändern kann oder was ich ihnen an Hilfestellung geben kann, damit sie was verändern können. Das besprechen wir dann. (...) Ich habe gelernt, dass man nicht so viel fragen soll, aber ich frage immer ganz viel in Beratungsgesprächen. Die Leute scheinen daran besser gewöhnt zu sein, und ein zweiter Punkt ist, dass sie eigentlich viel zu selten gefragt werden, was sie denken oder meinen. So werden auch viele Sachen erzählt, die man in der weiteren Beratung gut gebrauchen kann.« (BIV 13.)

Diese gesprächslenkende Funktion der Nachfrage ist ausgeprägter, wenn die beratende Fachkraft im Lauf eines längeren Gesprächs auf ein neues Problem aufmerksam wird. »Es ist wichtig, sich auf die oft einfachen (An-)Fragen einzulassen – und offen, flexibel zu reagieren, wenn im Gespräch neue Wendungen geschehen.« (BIV 6.) Im Beispiel 4-5 aus einem Erstgespräch reagiert die Beraterin

auf den Hinweis des Rat Suchenden, er habe auch Schulden. Ihre Initiative veranlasst ihn zu entscheiden, ob er auch dieses Problem zum Beratungsgegenstand machen oder es ausdrücklich ausschließen will:

### Beispiel 4-5

B: Und dann liegen Sie über diesem Satz mit Ihrem Einkommen ... Das Erziehungsgeld von DM 600, was Sie bekommen, das wird hier bei dieser Berechnung nicht angerechnet.  
R: Genauso wenig werden meine Schulden auch angerechnet. Ja, eh [lacht].  
B: Dat ist also auch ein Problem, die Schulden?  
R: Sicherlich, ja.  
B: Sie haben monatliche Verpflichtungen, haben Sie schon Ratenzahlungen?  
R: Ja ... natürlich ...  
B: Erzählen Sie mir dat auch?  
R: Ja also, meine Bank die macht mir momentan Schwierigkeiten, sprich alle zwei Monate 500 Mark, mein Dispokredit wird abgezogen.  
B: Kontorückführung.  
(BG 1: 210-220.)

Mit einer Problemnachfrage kann die Beraterin versuchen, das Beratungsgespräch für ein neues Thema zu öffnen. Der Rat Suchende kann auf die Erweiterung des Problembezugs eingehen, behält aber die Freiheit, diese abzulehnen. Im Beispiel 4-6 quittiert die Beraterin das Ergebnis einer Sequenz, in dem sie einen Haushaltsplan für einen allein erziehenden Vater aufgestellt hat, mit der Frage, ob er Arbeit suche. Der Rat Suchende erklärt sich für chancenlos und verweist auf sein Drogenproblem. Die Beraterin, die für dieses Thema keinen Beratungsauftrag erhält, leitet das Gespräch zu seiner Überschuldung (hier: Autokredit) zurück.

### Beispiel 4-6

B: Ja, das kann dann natürlich auffallend nicht hinkommen, ne ... Das kann auffallend nicht hinkommen. Sind Sie auf Arbeitsuche?  
R: Ja, ... nur bedingt dadurch, dass ich als ... ohne Führerschein ... arbeitslos geworden bin, deswegen finde ich auch vorläufig keinen Job ...  
B: Was sind Sie denn von Beruf?  
R: Kfz-Mechaniker [lacht].  
B: [Lacht.] Dat is' ungünstig, würd' ich ma' sagen.  
R: Ja die lachen mich aus, überall.  
B: Ja.  
R: Ja ja, schlecht.  
B: Mh.  
R: Als Fahrer kann ich auch nicht ... fällt ja auch aus ...  
B: Ne Frage: warum haben Sie dann ein Auto?  
R: Ich hatte eins ... bin ich auch noch am Abbezahlen ...  
B: Mmh.  
R: Wie gesagt, früher, war ich nich ganz koscher, wegen Drogen und so weiter ...  
B: Ähm. [Unverständlich, das Gespräch wendet sich aber dem Autokredit zu.]  
(BG 1: 298-310.)

### 7.1.5 Datensammlung

Sequenzen der Datensammlung setzen in Beratungsgesprächen typischerweise dann ein, wenn ein Problem – sei es auf Initiative der Rat Suchenden (vgl. Problemanmeldung) oder der Beraterin (vgl. Problemnachfrage) – in das Gespräch eingeführt ist. Der Problembe-

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

zug der Beratung ist – wenigstens für den Augenblick – klar bestimmt, und es gilt nun, die notwendige Informationsgrundlage für die Interpretation der Situation und für Handlungsoptionen (vgl. Erörterung) zu schaffen. Die Datensammlung ist eine gezielte Befragung der Rat Suchenden durch die Beraterin, die in dieser Sequenz mit ihren Nachfragen das Gespräch dominiert. Die Beraterin hat als Expertin für das verhandelte Problem ein Fragerecht; vom Rat Suchenden wird erwartet, dass er antwortet und Informationen liefert.

In ihren Beschreibungen solcher »Erhebungs- und Klärungsphasen« (BIV 16.) stimmen Beraterinnen und Berater in hohem Maß überein:

- »Ich frage nach, lasse mir die Situation schildern. Wo möchte die Betroffene konkrete Unterstützung? Ich lasse die Rat Suchenden erzählen, gebe zwischendurch wieder, wie ich das verstanden habe, und stelle Zwischenfragen, um dann zu dem Punkt zu kommen: dies und dies und dies ist zu klären.« (BIV 15.)
- »Erzählen lassen und dabei Freiraum lassen. Das Problem strukturieren, systematisieren – Klärungspunkte feststellen.« (BIV 5.)
- »Erzählen lassen und Zuhören – Nachfragen – Strukturieren und Zusammenfassen« (BIV 6.)
- »Ich mache mir Notizen, frage nach, wenn mir Sachen unklar oder Informationen wichtig sind.« (BIV 16.)

In Beispiel 5-1 hat der Rat Suchende auf die Erzählaufforderung der Beraterin hin in kurzer Folge verschiedene Probleme angesprochen: das Arbeitsamt hat nicht gezahlt, er ist wohnungslos, und seine Möbel stehen beim früheren Vermieter, bei dem er Schulden hat. Die Beraterin beginnt ihn gezielt zu diesen Problemen zu befragen, um zu klären, wie dringlich jedes dieser Probleme ist und welche Lösungsschritte aussichtsreich sein könnten.

### Beispiel 5-1

B: Mmh. – Jetzt fangen wir doch noch mal von vorne an, sonst geht mir das gleich jetzt so durcheinander.  
R: Ja.  
B: Sagen Sie mir doch noch mal Ihren Namen.  
R: [Name wird buchstabiert].  
B: [Wiederholt den Namen.] Ja, und Vorname?  
R: [Vorname].  
B: [Vorname], und ehm, die Adresse ist jetzt aber im Moment [Ortsname 1].  
R: Ne äh, [Ortsname 2], [Straßenname] 10.  
B: Bei dem Kollegen.  
R: Ja [unverständlich].  
B: Und da wollen Sie, äh, gucken, ob Sie da als Untermieter 'reinkommen.  
R: Nein, ich wohne mit ihm zusammen; er kann das nicht wegen dem Vermieter.  
B: Ja, genau.  
R: Er hat nur gemacht, dass ich nicht auf der Straße sein muss, ne.  
B: Ja.  
R: Ne – ich bin ja am Suchen, aber die meisten Wohnungen alle 600, 700 Mark. Das kann ich ja gar nicht.  
B: D. h., Sie wollen da eigentlich wieder weg.  
R: Ja! – Ich will wieder 'ne eigene Wohnung haben ...  
B: Ja, ja.  
R: Die brauch ik unbedingt, ne.  
B: Aha, und sind Sie ...

R: Weil ich schlaf' dann nur auf 'ne Couch, nich', auf so 'ne Dreiercouch. Das is', ne.  
B: Mmh. – Und sind Sie denn jetzt, da überall jetzt, wo Sie [sind], telefonisch erreichbar?  
R: Ne, leider nicht.  
B: Nein.  
R: Der hat nur ein Handy und das is' ...  
B: Das hat er dabei. [Lacht.]  
R: [Lacht.] Bei ihm. [Unverständl.] Der kann auch nicht, darum is' der froh, dass ich im Moment 350 Mark Miete mitbezahlt hab immer, ne.  
B: Ja, und sagen Sie mir auch noch mal eben Ihr Geburtsdatum.  
R: [TT.MM.40.]  
B: Ja, so. Und jetzt noch mal. Sie sind, ehm, von dem ehemaligen Vermieter rausgeschmissen worden ... [Rest unverständlich.] ...  
R: Ja, ja ... Der hat mich da morgens um 6 Uhr so zusammengeschissen, da bin ich abgehauen.  
B: Da sind Sie einfach abgehauen.  
R: Ja.  
B: Und da sind jetzt noch Wohnungen, äh, sind noch Möbel von Ihnen in der Wohnung und gleichzeitig stellt der alte Vermieter aber Forderungen.  
R: Ja.  
B: ... und will von Ihnen noch ...  
R: Ja, und ...  
B: ... Geld haben.  
R: Ja und eh.  
B: Diese Geschichte in [Ortsname 1] das war so'n Zwischenspiel.  
R: Das war so, ein Monat, ne.  
B: Alles klar. Und Sie haben vorher bei Herrn F. Sozialhilfe bekommen, ...  
R: Ja.  
B: ... weil Ihre Arbeitslosenhilfe nicht ...  
R: Erst Frau R. ...  
B: Ja.  
R: Aber da war erst Frau R. krank ...  
B: Ja.  
R: ... und dann musst ich zu Herrn F.  
B: Mmh, und das deshalb, weil Ihre Arbeitslosenhilfe gar nicht ausreicht. Ne.  
R: Ja.  
B: Mmh. Und, ähm, jetzt mit der niedrigeren Miete hätte das gerade, gerade so wieder [unverständlich].  
R: Ja, da wär' ich mit den 800 Mark; aber das Arbeitsamt zieht mir 200 Mark ab. Ich bin ganz ehrlich, ich hab, liegt auch schon ein paar Jahre zurück, mal in [Firmenname] gearbeitet.  
B: Ehm.  
R: ... Und da hat er mich angeschissen, der Vermieter, ne. Ich war ja froh, dass ich ein bisschen nebenbei hatte, 'n paar Mark. Ne.  
B: Mmh. – D. h., Sie hätten eigentlich im Monat 1000 Mark, aber die behalten nun ...  
R: Ja.  
B: ... 200 ein.  
R: 200 Mark jeden Monat haben die einbehalten.  
B: Ist aber heftig, nicht?  
R: Ja, [unverständlich]. Ich komm da nich' mit aus, wirklich nich'.  
B: Und jetzt war aber gar kein Geld da. Das war doch eigentlich ...  
R: Ne.  
B: ... der Grund, ...  
R: Ja.  
B: ... warum Sie gekommen sind.  
R: Ja. – Ich kann auch nicht mehr. Hier, ich hab gerade noch die Kontoaus-

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

züge rausgeholt, 'n neuen. Am 29. 1., Ersten, äh, äh, da war das letzte Geld auf dem Konto. Näch. Da hatte ich, äh, so abgeholt da. Ne.

[Pause. B liest Schriftstücke, die ihr R übergeben hat.]

(BG 4-1: 112-159.)

Zu solchen Sequenzen gehört typischerweise auch, dass die beratende Fachkraft Unterlagen einsieht, die der Rat Suchende mitgebracht hat. Dies ist auch im Beispiel 5-2 der Fall, das im Übrigen zeigt, wie die Beraterin durch die gezielte Befragung das Gespräch auf ein Thema konzentriert, während der Rat Suchende gleichzeitig ein neues Problem anmeldet (in diesem Fall seine häusliche Situation).

### Beispiel 5-2

B: Jetzt kramen Sie da schon die ganze Zeit in ihrer Tasche, was haben Sie denn alles mit?

R: Ja, wie ... ich weiß es auch nicht. Ich hab' heute Morgen Stress und erst mal alles eingepackt auf die Schnelle ... [unverständlich] ... einiges, einiges ... da is meine ... Mietbescheinigung, einiges dabei ...

[B nimmt Belege entgegen und forscht selbst nach.] [Längere Pause, die Beraterin blättert.]

B: Jo, [unverständlich], das is' schon ma' gut.

R: Ja, das ist schon ma' sehr gut [längere Pause, Beraterin liest] ... hä, hä. Ja, ja ... wie gesagt ... Momentan ist das bei uns auch ein allgemeines Chaos. Meine Frau ist im Gefängnis und ich habe das Kind allein, das ist ... schwer. Das sind so die Unterlagen [spricht sehr verhalten, während die Beraterin liest]. ... Ich such nur den ganz neuen Bescheid.

B: Ja!

R: Nur ... jetzt ist die Frage, ... wie lange können sie das machen. ... [unverständlich, Beraterin schaut weiter Unterlagen durch].

B: Das ... würde mich auch mal interessieren, ich darf? Das ist auch hier zur, zur Wohnung, dieser Wohnung?

R: Ja, genau.

B: ... 97 [murmelt, blättert] ...

R: ... Ja also [unverständlich leise, räuspert sich].

B: [Blättert.]

R: [Unverständlich leise.]

B: Wir sollten erst mal ein bisschen Ordnung reinbringen.

(BG 1: 045-065.)

### 7.1.6 Problemsortierung

Die Problemanmeldungen der Rat Suchenden und die Problemnachfragen der Berater sowie deren problembezogene Datensammlung ergeben eine mehr oder weniger komplexe Situationsbeschreibung. Für ein erfolgreiches (d. h. problemlösendes) Beratungsgespräch wird es notwendig, die in die Beratung eingebrachten Probleme in eine praktisch handhabbare Rangfolge zu bringen. »Nach einer ›Erhebungs- und Klärungsphase‹ müssen die Probleme ›sortiert‹ werden.« (BIV 16.) »Tüten [mit Papierkram] oder das Herz, irgendwas wird hier ausgeschüttet, und viele Leute nehmen den Versuch sehr positiv auf, im ersten Schritt diese Angelegenheiten, so klein, wie sie auf dem Tisch liegen, zu ordnen.« (BIV 13.)

»Die Leute schildern eine bestimmte Situation, laden alles ab, und dann haben wir zu sortieren. Worum geht es, geht es wirklich darum? Sind Sie deshalb gekommen? Was ist das Wichtigste, was sind die nächsten Schritte, was ist in welcher Reihenfolge zu regeln, der erste, nächste Schritt.« (BIV 14.)

In längeren Beratungsprozessen wird die Problemsortierung zu einer ständig wiederkehrenden Aufgabe. »Mit den Leuten, die in die Beratung kommen, muss ich erst eine Basis erarbeiten, d. h. erst ein-

mal: Ruhe reinbringen, im Gespräch, aber auch in den gesamten Beratungsverlauf. Wenn Leute kommen, muss man häufig mit einer Krisenintervention beginnen – und da ist oft gar keine Zeit. Später aber, wenn der Berg von Schwierigkeiten vorgelegt ist, geht es darum, die Dinge nebeneinander zu legen, einzeln anzuschauen, in Einzelpakete zu zerlegen. Dann lehnen sich die Leute langsam zurück – und man gewinnt immer mehr Zeit. Erst jetzt gewinnt man Übersicht, eine Basis, von der aus die nächsten Schritte, der Weg sichtbar werden kann.« (BIV 7.)

Es gehört zu den originären Aufgaben der Berater, eine Ordnung in die angemeldeten Probleme zu bringen. »Die kommen im Chaos und sollen nicht ins Chaos gehen« (BIV 12). Daher dominieren die Berater die sortierenden Gesprächssequenzen mit ihrer Situationsdeutung und mit entsprechenden Nachfragen. Im Unterschied zu einer klinischen Diagnostik oder Anamnese kann die so entstehende Prioritätenliste jedoch nur »als Vorschlag entwickelt« werden (BIV 5), der den Rat Suchenden einleuchten muss. Denn die anschließenden Sequenzen, in denen für einzelne Probleme Lösungsmöglichkeiten erörtert werden, setzen ein Einvernehmen (»Arbeitsbündnis«) zwischen Beraterin und Rat Suchendem über Beratungsthemen und Prioritäten voraus. »Ich spreche mit [der Rat Suchenden] ab, ist das, was bei mir am wichtigsten war, auch ihr das Wichtigste? Sind alle Bedarfe da?« (BIV 14.)

»Entscheidend ist der Aushandlungsprozess mit den Klienten: Was willst Du jetzt bearbeitet haben? Auch wenn es zehn Probleme zur gleichen Zeit gibt, ist es wichtig, eine Problemhierarchie herzustellen. Welchen Arbeitsauftrag kriege ich vom Klienten? (...) Wenn die sagen, nein, wir wollen im Moment das und das klären, dann steht am Ende eine Einigung. Dann ist die Frage, kann ich mich darauf guten Gewissens einlassen oder nicht.« (BIV 10.)

Wie die Problemsortierung gelingt, ist also von kritischer Bedeutung für den weiteren Beratungsverlauf. Solche Sequenzen legen fest, wie eng oder weit der Problembezug der Beratung gefasst wird, und sie bilden die Grundlage für Lösungsschritte unterschiedlicher Verbindlichkeit (Zielvereinbarung, Hilfeplanung). Aus Sicht der Berater haben sie vor allem die Funktion, Verabredungen über praktische Schritte vorzubereiten.

»Wenn die Leute erzählen, ufert das oft aus, man hat einen Riesenwust an Informationen. Um was geht es jetzt eigentlich? Meine Aufgabe ist es widerzuspiegeln: habe ich das richtig verstanden?, bestimmte Sachen nachzufragen, dann aber auch einen Schnitt zu machen und zu sagen: Was können wir heute konkret angehen? Ich informiere die Person über meine Möglichkeiten weiterzuhelfen. Dann wird verabredet: Welche Schritte kann oder soll ich übernehmen, welche kann die Person selbst übernehmen?« (BIV 15.)

»Und dann diese eher komplizierten Gespräche, wo alles, das ganze Leben, auf den Tisch kommt, und meine Aufgabe ist, da die Punkte zu finden, wo die Leute was machen können, damit sie aus der Beratungssituation heraus konkrete Schritte angehen können.« (BIV 6.)

»Der nächste Schritt ist, zu sagen, was kann ich überhaupt mit Ihnen oder für Sie regeln, was können Sie selber regeln, was kann ich nicht ändern, und wofür müssen wir einen neuen Termin vereinbaren.« (BIV 13.)

»Beratung soll nützlich sein, und die Leute müssen merken, dass sie einen Nutzen davon haben, wenn man möchte, dass sie sich überhaupt beraten fühlen, und wenn man einen Beratungskontakt stabilisieren will. Für mich ist entscheidend wichtig, dass sie einen verwertbaren Nutzen von dem Beratungsgespräch haben. Der kann

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

ganz klein sein: man vereinbart einen neuen Termin und hat bestimmte Fragen präzisiert. Kann sein, dass man einen Stapel Papier mitnimmt, in dem markiert ist, wo man lesen muss. Kann sein, dass sofort eine Regelung mit jemandem passiert, oder dass man eine Bewerbung schreibt. Ich achte darauf, herauszufinden, was könnte jetzt ein Nutzen sein.« (BIV 13.)

Beispiel 6-1 (aus einem Erstgespräch) folgt auf eine Sequenz, die oben als Beispiel für Datensammlung (vgl. Beispiel 5-1) auszugswise angeführt wurde. Die Beraterin leitet von der Strukturierung der festgestellten Probleme unmittelbar zu einem praktischen Vorschlag über, wie das von ihr als vordringlich bezeichnete Problem (»Geld aufs Konto«) nun auch als Erstes angegangen werden soll.

### Beispiel 6-1

- B: Denn haben wir eigentlich – um noch mal, ääh, zusammenzufassen, drei Probleme: Das erste Problem ist, Sie müssen schleunigst zusehen, dass Geld aufs Konto kommt, damit Sie was zum Leben haben ...
- R: Ich brauch' ganz schnell 'ne Wohnung.
- B: Das zweite wäre, dass Sie schnell 'ne eigene Wohnung brauchen, um sich selbst zu versorgen, und dann eventuell auch wieder Sozialhilfe zu beantragen, ...
- R: Genau.
- B: ... je nachdem, wie teuer die Wohnung ist. Und das dritte und letzte wäre so im Moment, dass man vielleicht noch mal klären müsste, was jetzt mit der alten Wohnung, Ihren alten Möbeln, Ihren alten Sachen eigentlich los ist. ...
- R: Ja, aber ...
- B: weshalb der Ex-Vermieter, [unverständlich]. ...
- R: Ja.
- B: ... Ne. Die drei Sachen.
- R: Ja. Der droht mir mit der Polizei und alles mögliche. Ne. Dann is er an' Imbiss gekommen und hat gesagt, die Polizei is da. Das war gar nicht die Polizei, dat war einer wegen meinem alten Fiat, den hatte ich verkauft und derjenige hatte die Bescheinigung, hatte der nicht umgemeldet. Ne.
- B: Ach so. Da haben die bei Ihnen noch mal nachgeguckt.
- R: Ja.
- [Pause.]
- B: Mmhh.
- R: Ich mein, ich habe viele Schulden, das weiß ich. Aber das is' alles aus meiner Ehe, da kann ich auch nicht für.
- B: Mmhh.
- R: ... Näch. Ich weiß nicht, wie ich's machen soll. Ne.
- B: Mmhh. Sind die Schulden was, was Sie – was Sie drückt und wo Sie schon was unternommen haben ...
- R: Die machen schon alle nix mehr.
- B: Sie machen schon alle nix mehr.
- R: Ne. [Lacht leise.]
- B: Sehr praktisch.
- [Beide lachen.]
- R: Ja, ich hab meine drei Kinder alleine groß gezogen. Ne. Dat darf man auch nicht vergessen. Ne.
- B: Ja.
- R: Aber vorher, meine Frau, die hat immer so viel Schulden gemacht und so. Ne.
- B: Dann wäre das so'n Punkt, wenn man für spätere Zeiten ...
- [Stimmenüberschneidung.]
- R: Dat, dat, dat ...

B: ..., wenn da was zu regeln is'. Genau. Mein Vorschlag wäre: dass ich jetzt mal versuche, in der Leistungsabteilung ...

R: Ja.

B: ... beim Arbeitsamt anzurufen ...

R: Ja.

(BG 4-1: 281-325.)

### 7.1.7 Information

Die Vermittlung von Information, die nur analytisch von der Beratung getrennt werden kann, gehört zum unmittelbarsten praktischen Nutzen, den Sozialberatung für die Rat Suchenden hat. Viele Beratungssequenzen haben zugleich eine Informationsfunktion (vgl. unten, Anspruchsberechnung); Sequenzen reiner Informationsvermittlung sind in den beobachteten Gesprächen überwiegend kurz und beiläufig in die Beratung eingestreut. Die Rat Suchenden melden durch Nachfragen ihren Informationsbedarf an und anerkennen den Expertenstatus der Beratenden.

Im Beispiel 7-1 sucht die Rat Suchende, eine allein erziehende Mutter, die Sozialberatung auf, weil ihre Anträge auf einmalige Beihilfen und wirtschaftliche Erziehungshilfe abgelehnt worden sind. Der nachstehenden, informierenden Sequenz ist eine Anspruchsberechnung vorausgegangen, die ergeben hat, dass die Rat Suchende deutlich über dem Sozialhilfebedarf liegt. Die Beraterin erläutert das Ergebnis und gibt weitere Informationen. In der Nachbefragung zeigt sich die Rat Suchende trotz der für sie negativen Auskunft mit dem Gespräch zufrieden, weil sie Informationen erhalten hat. In den Bescheiden des Sozialamts stünden »noch irgendwelche Paragraphen drin, und entweder les' ich mir dann dieses BSHG durch, was ich nicht verstehe, oder, also ich find's halt schöner, wenn mir dann jemand noch erklärt, warum das so ist« (BG 12: NR27 ff.).

### Beispiel 7-1

- R: Aber das ist dann das, was, wovon die ausgehen, dass drei Personen [unverständlich] leben.
- B: Ja. Das sind die Regelsätze hier ...
- R: Ja.
- B: [Erläutert den Berechnungsbogen.] Für Sie 540 Mark, dann für das ältere Kind 351 Mark, und für das jüngste Kind 297 Mark, ein Mehrbedarfszuschlag, weil Sie allein erziehend sind und [unverständlich] von 216 Mark. Dazu kommt die Miete, Heizkosten, und dann ...
- R: [Unverständlich.] Ja, ja.
- B: ... [unverständlich] 2 100 Mark, und da liegen Sie mit 557 Mark drüber.
- R: Ah ja.
- B: Hmhm. Also das heißt, dass Sie dann auch keine Ansprüche auf einmalige Beihilfen mehr haben.
- R: Aber früher [unverständlich]. Aber – das finde ich ungerecht [lacht].
- B: Hmhm.
- [Pause.]
- R: Also [längere unverständliche Passage] kann ich mir in Zukunft das dann sparen [unverständlich] also wenn ich mir überlege, [vielleicht Juli?] den Antrag dann noch mal stellen, also auf Bekleidungs-geld zum Beispiel, also kann ich mir sparen ...
- B: Ne, ne. Sie müssen ja, äh – es is' ja so: Sie müssen von dem, dem Geld, mit dem Sie über'm Sozialhilfesatz liegen, das sind 557 Mark 50, da wird Ihnen zugemutet, dass Sie die noch mal sechs Monate ansparen können. Da kommen Sie ja schon auf 'ne ganz schöne Summe, ne.
- R: Ja, natürlich. [Unverständlich.]
- B: Und, äh, da liegen Sie eigentlich über allem drüber. Also, einmalige Beihilfen werden Sie damit nicht mehr bekommen.

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

- R: Hm, ja, hmhm.  
[Pause.]  
B: Ich meine, gut, dann ist das so. [Lacht.]  
R: Was ist nächstes Jahr, wenn mein kleines Kind in die Schule kommt? Da hatte ich damals [unverständlich] Schulsachen und so, hab ich was bekommen. Ist das auch 'ne einmalige ...  
B: Das is'ne einmalige Beihilfe ...  
R: Hmhm.  
B: ... vom Sozialamt. Also da gibt's 'nen [festen?] Betrag, der da übernommen wird, äh, [Pause, blättert]. Für'n Schulranzen gibt's 80 Mark, und dann noch mal für'n Inhalt des Schulranzens 35 Mark, und dann gibt's jährlich noch mal 'ne Pauschale von 30 [?] Mark, nachher ...  
R: Und was – das ist dann auch, das is' ja auch 'ne einmalige Leistung.  
B: Ja.  
R: [Unverständlich, spricht gleichzeitig mit B.]  
B: Ja, is' auch'ne einmalige Beihilfe, die Sie normalerweise halt nur dann bekommen, wenn Sie mit Ihrem Einkommen nicht ...  
R: Hm.  
B: ... entsprechend überm Sozialhilfesatz liegen.  
(BG 12: 193-238.)

Im nachstehenden dritten Beispiel erläutert der Berater, in welchem Umfang der Rat Suchende (ein arbeitsloser Existenzgründer) unbedenklich im Betrieb seiner Frau mitarbeiten kann.

### Beispiel 7-2

- B: Ja, ja, ja. Äh, ja, ja. Das is' nämlich im SGB ... III, ist das gesondert geregelt, mit dem mithelfenden Familienangehörigen. Weil vom Gesetzgeber her da, äh, 'n bisschen was vermutet wird, ne? Also dass ... dass man sich da sowieso unterstützt und dass das so'n Bereich ist, wo man nich' exakt sagen kann, äh, äh, sind es wirklich 15 Stunden, oder sind's ja nicht auch 20 Stunden, und unter Familienangehörigen, da wird man ja wohl nich so ...  
R1: Mhm.  
B: ... eng das ganze auslegen, ne? Also das wird 'n bisschen enger gesehen auch in der Förderungspraxis. Also, das hatten wir ja auch das letzte Mal 'n bisschen durchexerziert, wie das mit den Einstellungszuschüssen ist ...  
R1: Mhm.  
B: ... für Langzeitarbeitslose usw. Da sind die bei Familienangehörigen auch eher spärlich oder so gut wie gar nich', weil die da immer irgendwie schon was vermuten, und dieses Urteil ist eigentlich nur zur Klarstellung. Und, äh, man bewegt sich ja jetzt auch ... Also dass man, früher waren so die ... wenn man 'n paar Stunden da gemacht hat, wurde gleich vermutet: »Ja, der macht ja mehr.«  
R1: Mhm.  
B: Und dann ist die Verfügbarkeit nicht mehr da. Also gibt's auch kein Geld mehr. So, solche Blüten hat das getrieben, und deswegen gab's dieses Urteil, um das noch mal klarzustellen, ne? Bis 15 Stunden, ne, darf er.  
(BG 9: 650-669.)

### 7.1.8 Erläutern von Bescheiden

Ein häufiger Beratungsanlass sind amtliche Bescheide, die den Hilfe Beziehenden unverständlich bleiben. »Sie kommen mit dem Leistungsbescheid: »Ich habe das Gefühl, das ist nicht in Ordnung. Können Sie mir erklären, was da drin steht?!« (BIV 7.) Im nachstehenden Beispiel erläutert der Berater einen Änderungsbescheid des Arbeitsamts über Arbeitslosenhilfe.

### Beispiel 8-1

- R: Hier [übergibt weitere Unterlagen] hat' ich so'n Änderungsbescheid bekommen, den blick' ich auch nich'. Aber, das hat auch, glaub' ich, gar kein' Zweck, damit [zu Ihnen zu kommen? leise u. unverständl.]. ...  
B: So, wo is' das Problem?  
R: Ja, ich weiß nich'. Irgendwas haben sie mir da geändert und ich glaub' auch weniger, aber ich weiß es nich'. Oder ich blick' es nich'. Aber, es is' ja insofern auch uninteressant, weil ich ja jetzt grade zum 16.3. das neu beantragen kann.  
B: Hm, Hm.  
R: Ne. Also, da wird es mir ja denn jetzt wieder neu – berechnet. [Leise u. unverständl.]  
B: Ja, dies is' ja so 'ne, ääh, [zitiert] Leistungssatz wurde durch die Leistungsentgeltverordnung und so weiter ...  
R: Irgendwas ab 1.1.99.  
B: Ja, ja.  
R: Ja, nich.  
B: Ja. Und Änderungen sind mit Sternchen, also diese Raute gekennzeichnet; das sind alles diese Zahlen. Also, die Bemessungsgrundlage, wonach berechnet wird, is' nich' verändert worden, ne.  
R: Ach so.  
B: Bemessungsentgelt [liest leise im Bescheid, unverständl.] ... Leistungsentgelt. Hat sich das erhöht? Kann das sein?  
R: Hnhn [Verneinung].  
[Pause.]  
R: Nee.  
B: Hat sich nich' erhöht?  
B: Niedriger, weniger?  
R: Eher weniger, ja. Wobei ich diese Umrechnung von, von monat ..., ääh, von monatlich auf, oder von wöchentlich auf monatlich sowieso nich' begreife. In jedem Fall is' es immer etwas mehr als mal vier.  
B: Soll ich Ihnen das sagen?  
R: Wenn ich's mir merken kann, ja. [Verhaltenes Lachen.]  
B: Mal 13 durch 3.  
R: Äh?  
B: Der Wochenbetrag, mal 13 Wochen durch 3 Monate, da hat man den Monatsbetrag.  
R: Ahh.  
B: Das is' Dreisatz.  
[Lachen.]  
(BG 3: 213-247.)

### 7.1.9 Anspruchsberechnung

Die Berechnung und Erläuterung von Leistungsansprüchen gehört zu den Standardleistungen der Sozialberatung. Als Gesprächssequenz stellt sie eine besondere Form der Datensammlung dar, in der die Beratenden leistungsrechtlich maßgebliche Tatbestände abfragen und die Rat Suchenden die entsprechenden Informationen geben. Wie bei der amtlichen Anspruchsprüfung interessieren die persönlichen Lebensumstände der Rat Suchenden in diesen Sequenzen nur unter dem Gesichtspunkt, welche Leistungsansprüche sie begründen. Inhalt und Abfolge der Fragen sind also durch das Sozialrecht und die entsprechenden Verwaltungsvorschriften vorgegeben, was die Beratenden auf Nachfrage auch erläutern. Die Rat Suchenden akzeptieren diese Form der Befragung, weil sie »anwältlich« in ihrem Auftrag stattfindet. Die Berechnungsergebnisse dienen deren Information oder der Abklärung möglicher Problemlösungen; die tatsächliche Leistungsentscheidung fällt außerhalb der Beratung.



## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

Im nachstehenden Beispiel aus einem Erstgespräch mit einem allein erziehenden Vater (die Frau ist in Haft) leitet die Beraterin von der Erläuterung eines Sozialhilfebescheids zu einer Berechnung des sozialhilferechtlichen Bedarfs über. Wie die meisten Beratenden stützt sie sich dabei auf ein eigenes Berechnungsformular, das nicht nur die Datensammlung strukturiert, sondern auch die Berechnung für den Rat Suchenden nachvollziehbar macht.

### Beispiel 9-1

- B: Ja, so, ... Folgendes, ne.
- R: Es ist richtig, ... dass die eingestellt haben ... die Sozialhilfe, weil Sie Ihrer sogenannten ... Mitwirkungspflicht ... nicht nachgekommen sind. ... Ne, ... is' so.
- R: Ist zwar erst ...
- B: Mittlerweile haben Sie aber alle Ihre Unterlagen nachgereicht.
- R: Ja, und zwar vor der Frist hier.
- B: Ähäh, und trotzdem haben Sie bisher nichts mehr vom Sozialamt gehört. Was ich jetzt noch gerne machen würde, weil, das kann ich nur so Pi mal Daumen, ich möchte das aber gerne genauer machen. Ja, Sie sagten, Ihre Frau ist im Gefängnis. Sie leben mit Ihrer Tochter alleine in dieser Wohnung. Ähm, Ich möchte gerne mal nachrechnen, ob Sie überhaupt noch nen Anspruch auf Sozialhilfe haben, weil, es wird ja ... so zweigleisig berechnet. Auf der einen Seite, was sagt der Gesetzgeber, muss man zum Leben haben; da gibt's feste ... Regelsätze, und auf der anderen Seite, was haben Sie denn schon zum Leben, wenn nicht Ihr Arbeitslosengeld und das Kindergeld. Haben Sie sonst noch nen Einkommen; Wohngeld. Das würde ich gerne einfach mal gegenüberstellen. Ja ..., und damit fangen wir jetzt mal an. [Steht auf und holt ein Formular.]
- R: Uih ... [Kleine Pause.]
- B: Herr [Anrede], möchten Sie Kaffee?
- R: Och ja gerne ...
- B: [An Br] Sie auch noch einen Kaffee?
- B: Gerne ...
- [Pause, in der Kaffee eingeschenkt wird.]
- B: So, ich werd jetzt erst mal sehen, was Sie zum Leben haben müssen. Ja, da gibt's den Regelsatz für den Haushaltsvorstand und das sind in dem Falle Sie, der ist festgesetzt auf 540 Mark. Essen ... und kleine Anschaffungen und ... Strom sind in diesen ... 540 Mark enthalten. Das müssen Sie von dem Betrag bestreiten.
- R: Richtig ...
- B: Wie alt ist Ihre Tochter?
- R: 8 Monate.
- B: 18 Monate.
- R: 8 Monate!
- B: ... Wie kriegen Sie das schonma hin?
- R: Wie ich das hinkriege ... [lacht bitter].
- B: Aber Sie haben Unterstützung von Ihren Eltern.
- R: Ja, wie gesacht, zur Not. Jetzt bin ich einen Monat schon fast allein Erziehender ... Meine Frau lebt in der Vollzugsanstalt ... ich krieg das ... alleine geregelt.
- B: Okay, für die Kleine und Sie sind allein erziehend ... [berechnet]. Da Sie eben halt allein erziehend sind und ein Kind unter 7 Jahren haben, ähm, erhalten Sie noch einen sogenannten Mehrbedarf, ... der für spezielle Ausgaben äh auf Grund dessen, dass Sie allein erziehend sind, gewährt wird ... so, und zwar sind das 40 % vom Regelsatz ... [Pause] So, dazu käme dann noch ... die Miete in tatsächlicher Höhe. Ja, Heizkosten sind DM 70, Betriebskosten sind 10, die Wohnungsgröße ist angemessen, das Baujahr ist nicht angemessen. Wenn man Sozialhilfe bezieht, auch da gibt's dann wieder ganz bestimmte Richtlinien. Wie groß eine Wohnung

sein darf, wann sie erbaut ist, also im Prinzip nur bis 1979 erstellt; sie ist auffallend später erstellt.

- R: Ja das ist vom Sozialamt anerkannt.
- B: Gut. Äh, aber diese Faktoren, die gibt es. Ne, die muss man eigentlich beachten. Auf Grund der Miete, die Sie zahlen, ist es aber trotzdem angemessen. Da können wir das im Prinzip so machen ... Heizkosten ... Gas [kl. Pause] – So ..., dann haben wir im Prinzip schon alles das zusammengetragen, was der Gesetzgeber sagt, das Sie zum Leben haben müssen. Jetzt rechnen wir das eben mal zusammen. Das wären 1680,37 Mark. Das, sagt der Gesetzgeber, müssen Sie zum Leben haben. Jetzt gucken wir mal, was haben Sie denn schon. D. h., Sie haben die 250 Mark Kindergeld ... und Sie haben Ihre Arbeitslosenhilfe und die beträgt täglich 43 Mark 71. Die müssen wir jetzt mal der Anzahl der Tage nehmen, d. h., in diesem Monat März sind das 31 Tage. Im Februar wären das nur 28 Tage.
- R: Ja.
- B: Da kommen wir auf einen Betrag von 1355 Mark, insgesamt also ein Einkommen von 1605 Mark. Dem gegenüber gestellt, 1680 Mark müssen Sie haben, Sie haben nur 1605.
- R: Mhm.
- B: Ähm, Wohngeld haben Sie noch nicht beantragt?
- R: Nein.
- B: Würde ich Ihnen empfehlen, schnellstmöglich zu machen, weil ... alle anderen sozialen Leistungen, die es gibt ..., muss man zuerst in Anspruch nehmen, bevor ... die Sozialhilfe eingreift. Ich vermute ..., dass Sie Anspruch auf ... Wohngeld haben ...
- R: Mhm.
- B: und dann liegen Sie über diesem Satz mit Ihrem Einkommen ... Das Erziehungsgeld von 600 Mark, was Sie bekommen, das wird hier bei dieser Berechnung nicht angerechnet.
- (BG 1: 145-215.)

In der Nachbefragung zu dieser Sequenz bekräftigt die Beraterin, dass diese Berechnung auch Informationen an den Rat Suchenden vermitteln sollte: »Also für mich war einfach wichtig, dass er begreift, wie sich Sozialhilfe berechnet (...). Für mich war auch wichtig, ja ihm klar zu machen, dass es Rechte und Pflichten gibt.« (Ebd.: NB.)

### 7.1.10 (Amtliche) Anspruchsprüfung

Ebenso wie die Berechnung und Erläuterung von Leistungsansprüchen stellt die Anspruchsprüfung eine besondere, stark strukturierte Datensammlung in Form von Frage und Antwort dar; sie findet jedoch beim Träger der Leistung statt und soll eine Leistungsentscheidung vorbereiten, die oft noch im Gespräch selbst fällt. Im Mittelpunkt steht nicht eine Beratungs- oder Entscheidungsfrage der Rat Suchenden bzw. Klienten. Das Gespräch findet vielmehr statt, weil diese einen Hilfebedarf geltend gemacht haben, und die Teilnahme daran zählt selbst zu den Anspruchsvoraussetzungen. Die Beratern sind daher auch nicht genötigt zu begründen, was sie fragen und wie. Die so gesammelten Informationen dienen ihrer Entscheidungsfindung.

In den Gesprächen, die als verpflichtende Beratung im Rahmen von Hilfe zur Arbeit (HzA) stattfanden, musste der Berater stellvertretend für das Sozialamt prüfen, ob die an ihn verwiesenen Hilfebeziehenden nach den Kriterien des Amtes Anspruch auf eine HzA-Maßnahme hätten; nur diese hatten auch Anspruch auf eine Vermittlungsberatung.

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

### Beispiel 10-1

- B: Sind Sie jetzt beide in Arbeit geschickt worden?  
R2: Ja, beide.  
B: Jetzt muss ich erst mal gucken ... und Sie wohnen in einer eheähnlichen Gemeinschaft?  
R1: Ja.  
R2: Ja.  
B: Kriegen Sie neben Sozialhilfe auch noch andere Leistungen oder kriegen Sie ausschließlich ...  
R1: Ich krieg' bis Ende des Monats also praktisch gar nichts, ich krieg' erst Ende des Monats wieder Geld vom Arbeitsamt. Weil ich 3 Monate gesperrt war.  
B: Vollkommen gesperrt?  
R1: Ja.  
B: Da kriegen Sie am 1. April wieder Arbeitslosenhilfe, Arbeitslosengeld?  
R1: Arbeitslosenhilfe, ja.  
B: Und in der Höhe ungefähr?  
R1: 920 Mark.  
B: 920 Mark. Und Sie?  
R2: Ich bekomme gar nichts.  
B: Gar nichts? Ja dafür erklär' ich Ihnen einmal, warum man Sie zu uns geschickt hat. Wir sind also eine [Name des Trägers] seit drei Jahren und wir sollen also versuchen, dass Leuten, die Sozialhilfe beziehen, oder Sozialhilfe beantragen, eine Starthilfe zu geben, um wieder auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt eine Arbeitsstelle zu finden. So. Wir sind hauptsächlich, oder vornehmlich für Personen da, d. h. Personen zu helfen, die 100 % Sozialhilfe bekommen. So wie in Ihrem Fall. Wir können aber auch, wenn geringfügig vom Arbeitsamt was bezahlt wird, auch etwas tun. Aber wenn die Leistungen, die vom Arbeitsamt kommen, höher sind als die Sozialhilfe, dann haben wir wenig Möglichkeiten. Weil Lohnkostenzuschuss können wir nicht geben und ich kann Ihnen auch nichts anbieten im Rahmen eines Beschäftigungsprogramms. Jetzt kommen Sie ja zusammen und Sie kriegen Arbeitslosenhilfe und hätten auch keinen Anspruch mehr auf Sozialhilfe, aber Sie hätten Anspruch [wendet sich an R2]). Wie teuer ist die Miete?  
R1,2: Ganz genau 630 Mark.  
B: 630 Mark, und die Regelsätze wären dann für Sie für den einen 540 Mark als Haushaltsangehörigen und für den anderen käme auf 950, das käme dann auf 1550 Mark, so dass Sie dann noch auf 600, 650 Mark Sozialhilfe kämen.  
R1,2: [Räuspert sich und wartet ab.]  
(BG 7: 001-036.)

### 7.1.11 Haushaltsplan

Auch das Erstellen eines Haushaltsplans für überschuldete Rat Suchende ist eine besonders strukturierte Datensammlung. Bei der gezielten Befragung stützen sich die Beratenden oft auf Formulare, welche zugleich die Berechnung für die Rat Suchenden nachvollziehbar dokumentieren. Beratung geht in Anleitung über.

Im Gesprächsbeispiel reagiert der Rat Suchende auf eine vorausgegangene Berechnung seines Sozialhilfeanspruchs, indem er seine Schulden anspricht. Die Beraterin greift dies auf und fragt die hierzu nötigen Informationen nach dem Muster eines Haushaltsbuchs ab: Sie stellt den Einnahmen die Ausgaben gegenüber. In der Nachbefragung erklärt sie hierzu: »Für mich war wichtig, dass er mitkriegt, so 'ne Auflistung auch seiner finanziellen Belastungen; dass er die Diskrepanz begreift, und dass da was geändert werden muss.« (BG 1: NB.)

### Beispiel 11-1

- B: und dann liegen Sie über diesem Satz mit Ihrem Einkommen ... Das Erziehungsgeld von DM 600, was Sie bekommen, das wird hier bei dieser Berechnung nicht angerechnet.  
R: Genauso wenig werden meine Schulden auch angerechnet. Ja, eh [lacht].  
B: Dat ist also auch ein Problem ..., die Schulden?  
R: Sicherlich, ja.  
B: Sie haben monatliche Verpflichtungen, haben Sie schon Ratenzahlungen.  
R: Ja ..., natürlich ...  
B: Erzählen Sie mir dat auch?  
R: Ja also, meine Bank die macht mir momentan Schwierigkeiten, sprich alle 2 Monate 500 Mark, mein Dispokredit wird abgezogen.  
B: Kontorückführung  
R: Ja genau. Ich hatte einen Dispo von 4.000 Mark, da gehen im Monat 250, somit alle 2 Monate 500 Mark ab. Jetzt bin ich bei 2000.  
B: Und, ähm, wovon werden diese ... monatlichen Raten abgehalten, vom vom ...  
R: Von mei'm Konto.  
B: Ja, alle 2 Monate? Ähem, vom Erziehungsgeld oder ...?  
R: Ne, von meinem ...  
B: Ganz normal?  
R: Ganz normal ja ... [längere Pause]. Sprich ein Auto habe ich noch abzu-bezahlen, das beläuft sich auf 250 Mark ... monatlich, dann habe ich Gerichtskasse noch mal 50 Mark monatlich.  
B: He, nicht so schnell.  
R: Ja ne, 50 Mark Gerichtskasse noch, ... [unverständlich] 150 ... letzten Monat schon mal pffft weg gewesen ...  
B: Brauch ich nimmer aufschreiben.  
R: Ne, ne, is is geregelt ... [kl. Pause] ... insofern jetzt kommt die Miete ja auch noch dazu und alle 2 Monate 140 Mark Strom, Gas; ist auch klar. Somit wird's knapp ...?  
B: Ich möchte ganz gerne ... [unverständlich, kramt].  
R: Dann muss man auch noch berücksichtigen, uuhh, das hatt' ich ganz vergessen. Ich bin ja substituiert ... Sprich, ich muss dat auch noch selber bezahlen. Das beläuft sich, ja, 5 Mark am Tag, nich, etwa 230 Mark Arztkosten ... Methadon muss ich selber bezahlen, deswegen auch noch mal 200 Mark im Monat, kommt auch noch dazu. ... [Längere Pause.]  
B: Und da gib'ts keine andere Möglichkeit; also in dem Bereich kenne ich mich einfach nich aus, 'ne.  
R: Nein, weil ich kerngesund bin, also, pfff, wird das nicht übernommen von der Kasse oder vom Sozialamt. Tja, was ...  
(...)  
B: Haben Sie sonst noch was, wo Sie zahlen müssen?  
R: Nein, doch, ... GEZ monatlich, ne, ne.  
B: Sind Se angemeldet, ja oder nein? ...  
R: Ne, Nein, dat läuft über das Sozialamt.  
B: Okay, dat haben Sie abgeklärt.  
R: Is abgeklärt. Das wird bezahlt, also denke ich mal noch [lacht], dass es auch bezahlt wird. Ist ja ein Antrag für sich, der läuft ja weiter, ähm ... Ja der Bund kommt noch, Steuern [lacht]. Ja ...  
B: Ja aber, ich meine is auch ein Kostenfaktor, ne. Immerhin ... [Unverständliche Passage.]  
B: Ah ja, da is ja noch gestaffelt ... [Unverständlich; blättert.] [Längere Pause.]  
B: So ... 1492 Mark bleiben über, [unverständlich] und zum Leben. Haben Sie den Überblick, wie viel Sie zum Leben brauchen?  
R: Also platt mach ich mich nich ... pfff ... Es geht halt doch für Kind drauf ... [unverständlich].  
B: Wäscherei [unverständlich].

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

R: Ja doch, ist angenehmer als selbst waschen ... [lacht]. Und die 20 Mark tun dann auch nicht weh, pff, sag ich mir dann immer. Das Waschen und der Strom wäre dann auch wieder Geld [lacht] und ... Ne also, pff, ich müsste jetzt üben Daumen rechnen, was ich jetzt so im Einzelnen im Leben brauche, also ... 1.000 Mark ungefähr. Ja, der Hund kommt auch noch dazu. Das läppert sich. [unverständlich] ... das Geld brauch ich dann, Frau besuchen ... [unverständlich].

B: Ja, das kann dann natürlich auffallend nicht hinkommen, ne ... Das kann auffallend nicht hinkommen. Sind Sie auf Arbeitsuche?

(BG 1: 214-298.)

### 7.1.12 Rekapitulieren

Nur ein Teil der Kontakte in der Sozialberatung führt überhaupt zu einer längeren Beratungsbeziehung. Kommt es zu Folgegesprächen, so weisen diese gegenüber Erstgesprächen eine Reihe von Besonderheiten auf. Probleme und Datenmaterial sind durch die Ergebnisse des Erstgesprächs bereits stark strukturiert. Prägend für das »Skript« eines solchen Folgegesprächs ist das Abarbeiten von als Beratungsthemen anerkannten Problemen, zu denen jeweils der Sachstand (oder der Stand der Zielerreichung) festgestellt wird. Dieses während eines Gesprächs auch mehrfach wiederholte Rekapitulieren hat sowohl eine ergebnisorientierte Funktion (es wird an Lösungen gearbeitet) als auch eine prozessorientierte Funktion (das Selbstbewusstsein der Rat Suchenden wird gestärkt, indem man sich gemeinsam des bereits Erreichten vergewissert).

Ein Folgegespräch kann – wie im Beispiel 12-1 – damit beginnen, dass Beraterin und Rat Suchende eine Liste zu rekapitulierenden Punkte (z.B. der untereinander aufgeteilten Aufgaben) erstellen, die dann später der Reihe nach gesprächsweise vertieft werden. Die Zahl der auf diese Weise benannten Punkte kann groß sein. In den entsprechend knappen, »rekapitulierenden« Sequenzen verdichten sich Elemente der Datensammlung, Erörterung, Stellungnahme, Vereinbarung. Ist im Erstgespräch Einvernehmen über die Problemsortierung erzielt worden und wurden Ziele bzw. Aktivitäten vereinbart, so nehmen Beraterin und Rat Suchender in den für Folgegespräche typischen rekapitulierenden Sequenzen weitaus symmetrischere Gesprächsrollen ein als etwa in den Phasen der Datensammlung bzw. Problemsortierung im Erstgespräch.

#### Beispiel 12-1

B: Und wat denn alles?

R: Also, wir waren beim Rechtsanwalt B. ...

B: Ja.

R: ... der hat Widerspruch bei der Stadt [früherer Wohnort von R] eingereicht, sprich Umzugskosten, ...

B: Mhm.

R: ... sprich Renovierungskosten, die das Amt nich' übernehmen wollte.

B: Mhm, mhm.

R: Diese Schlussrenovierung.

B: Ja.

R: Ähm, er hat Widerspruch eingelegt gegen, ähm, diese Kautio ... Kautionszahlung ...

B: Ja.

R: ... für die neue Wohnung ...

B: Ja.

R: ... die ja schriftlich abgelehnt wurde.

B: Mhm.

R: Aber jetzt erst mal, ähm, um die Frist zu wahren.

B: Ja. Mhm.

R: Um halt ... ich denk mal, der wird jetzt erst mal richtig in Kontakt treten mit denen, um zu wissen ...

B: Mhm.

R: ... da überhaupt ... oder was die überhaupt argumentieren. Warum und wieso und weshalb.

(BG 1: 007-029.)

In der gleichen Weise wie beim Widerspruch gegen die nicht übernommene Renovierung am alten Wohnort bzw. Mietkaution am neuen Wohnort rekapituliert die Rat Suchende, eine allein erziehende Mutter, im Anschluss an den hier wiedergegebenen Gesprächsausgang vier weitere Probleme: die Ratenzahlung für Mietschulden beim alten Vermieter, den wahrzunehmende Termin bei der HzA-Stelle sowie Anträge ans Sozialamt auf Zuschüsse zu einer Ferienmaßnahme für die Kinder und zu einem Besuch am Grab ihrer Eltern. Mit dem Satz: »B: (...) Ich hatt' aber auch Aufgaben, und ich hab dat auch getan« (ebd. 1: 120.), eröffnet die Beraterin eine zweite Phase des Rekapitulierens von Punkten, deren Klärung sie im Erstgespräch zugesagt hatte. Alle auf diese Weise benannten Probleme werden im weiteren Gesprächsverlauf – unterbrochen durch die Anmeldung neuer Probleme – zum Gegenstand kürzerer oder längerer Beratungssequenzen.

Den Beraterinnen und Beratern bietet sich in rekapitulierenden Sequenzen zugleich die Möglichkeit der Rückkopplung und Erfolgskontrolle. »Die meisten Fälle sind doch so, dass die Leute nach einem Gespräch wiederkommen, weil es mit einem Mal nicht getan ist. So dass man in relativ kurzem Abstand nachfragen kann. Oder man sagt den Leuten: Melden Sie sich doch mal kurz, wenn Sie das oder jenes angefragt haben. Das passiert z. B. fast immer, wenn wir jemanden zum Sozialamt schicken, aber nicht begleiten.« (BIV 9.) Über die Rückmeldung des Rat Suchenden im Beispiel 12-2 erfährt die Beraterin nicht nur, dass ein Problem gelöst ist, sondern auch, wie sich andere Fallbeteiligte, mit denen sie Kontakt aufgenommen (Sachbearbeiterin im Arbeitsamt, Vermieter aus der Wohnungskartei) hat, in der fraglichen Angelegenheit verhalten haben.

#### Beispiel 12-2

B: (...) Sie waren gestern – waren Sie denn gestern noch mal da?

R: Ich bin doch gestern von hier aus ...

B: Ja.

R: ... sofort dahin gegangen ...

B: Ja.

R: ... und, ehm, da hab ich das ... Ja, sagt se, dass weiß ich nicht, ob das geht, und da sagte meine Sachbearbeiterin, ääh: Ich musste 'nen neuen Antrag abgeben heut' morgen und ääh, die sagte mir, ääh, sonst gibt sie mir 'nen Zettel erst mal für's Sozialamt, dass ich was zum Leben hab, ne ...

B: Hmhm.

R: Und heut' morgen komm ich da hin, da war der Scheck schon da. Und ich war gestern um zehn vor Vier da, die haben normal um vier Uhr Feierabend. Das geht mir nich' in Kopp, 'ne.

B: [Kurzes Lachen.]

R: Ich war schon um acht Uhr heut' morgen da, ne.

B: Da hat irgendein Sachbearbeiter für Sie Überstunden gemacht.

R: Nein, weil Sie da angerufen haben, glauben Sie das? Ich hab schon mal gekämpft, da hab ich kein Arbeitslosengeld gekriegt, weil das mit dem Antrag hatte über 2 Monate gedauert, ne. Und da hab' ich immer gewartet, gewartet. Ich [wach morgens auf], bin aus allen Wolken gefallen, ne.

B: Ja, is' doch [in Ordnung]. Aber vielleicht waren die einfach mit Ihrer

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

- Bearbeitung auch fertig und dann war's ...
- R: Det auch.
- B: ... so weit. Und jetzt haben Sie heute morgen nich' nur den Weg zum Arbeitsamt gemacht, sondern ...
- [Stimmenüberschneidung.]
- R: Ja auch, so.
- B: ... waren auch gleich bei dem Vermieter. Aha. Und, ehm, was hat der Herr K. gesagt?
- R: Ja, der hatte mir erst, da war'n noch mehrere. ...
- B: Ja.
- R: ... Ich hab als Einziger den Zettel gekriegt, ne.
- B: Mhmm.
- R: Aber jetzt diese, diese Kautio da. »MS« steht da, glaub' ich, irgend was.
- B: Was heißt denn das?
- R: Was hat denn der gesagt? So wie 'ne Kautio ist das, nich'.
- B: Mietsicherheit.
- R: Mietsicherheit, ja. – Ja.
- B: Mietsicherheit.
- R: Ja. Teuer is' die ja nich', ne.
- B: Ne, die is' günstig.
- R: Die ist sehr günstig; 435 Mark oder was, mit Heizung.  
(BG 4-2: 733-774.)

Erfolgskontrolle ist auch außerhalb des eigentlichen Beratungsgesprächs möglich, z.B. telefonisch: »Dort, wo wir Klienten kennen, auch schon ein Vertrauensverhältnis da ist, so dass man offen miteinander umgehen kann, und ich weiß, da liegt was Kompliziertes vor, passiert es schon, dass ich da anrufe und sage: Na, wie ist es gelaufen, hat alles geklappt?« (BIV 17.)

### 7.1.13 Gespräche mit Fallbeteiligten (Klärung, Intervention)

Zu klärenden Kontakten mit anderen Fallbeteiligten kommt es, wenn – z.B. im Rahmen der Datensammlung – ein Sachverhalt vom Rat Suchenden allein nicht so weit aufgeklärt werden kann, dass die Beratenden Lösungen vorschlagen könnten. Daher nehmen die Fachkräfte direkten Kontakt mit den Personen auf, mit denen es die Rat Suchenden zu tun hatten (z.B. Sachbearbeiterin, Vermieter), und verschaffen sich auf diese Weise die notwendigen Informationen. Die Handlungsform Beratung wird bei einer solchen Klärung nicht verlassen, da die Ergebnisse allein der weiteren Beratung dienen. Da die Beratenden stellvertretend für die Rat Suchenden handeln, holen sie zuvor deren Einverständnis ein. Als »sachkundige Dritte« treffen sie unter Umständen auf größere Auskunftsbereitschaft als die Rat Suchenden, wenn diese in eigener Sache handeln. »Wir werden mit Auftrag des Klienten für ihn als Vermittler aktiv, wir bieten das an. Ein Instrument ist das Telefon, oder wir schreiben Briefe. Sei es, dass wir mit dem Sozialamt was klären, oder mit dem Vermieter, den Stadtwerken.« (BIV 16.)

Ein Großteil dieser Interaktionen mit anderen Fallbeteiligten findet außerhalb des Beratungsgesprächs statt. »Wenn wir eine Stunde Beratungsgespräch haben, ist noch mindestens eine Stunde zu rödeln: mit anderen Leuten zu telefonieren usw. Das ist oft viel mehr Arbeit als der direkte Klientenkontakt.« (BIV 10.)

Im nachstehenden Beispiel ruft die Beraterin während des Erstgesprächs für einen arbeits- und wohnungslosen Rat Suchenden beim Arbeitsamt an, um zu klären, warum seine Arbeitslosenhilfe eingestellt wurde.

### Beispiel 13-1

- B: [Wählt immer noch erfolglos das Arbeitsamt an.] Nun geh ich noch mal über Zentrale.
- [Pause.]
- B: Ich weiß, dass die andern alle krank waren [unverständlich].
- R: Das Krankenhaus war auch überfüllt. Überall Betten, aufm Flur Betten.
- [Pause.]
- R: [Hustet.]
- [Pause.]
- B: Was haben Sie denn früher gearbeitet?
- R: Bäcker.
- B: [Kommt zum Arbeitsamt durch.] Guten Tag. [B nennt ihren Namen und den des Trägers], Sozialbüro. Ich hab 'ne Nachfrage zu 'ner Arbeitslosenhilfeleistung, weiß aber keine Stammmnummer und keine Berufsklassenzahl; 'n ehemaliger Bäcker. – Ja.
- [Längere Pause; B wartet am Telefon.]
- B: [Unverständlich, dann:] Ja, [B nennt ihren Namen und den des Trägers], Sozialbüro. Guten Tag. Ich hab 'ne Frage zu einem Arbeitslosenhilfebezug. Ich weiß allerdings nur den Namen und das Geburtsdatum des Beziehers und ansonsten [keine] Stammmnummern oder andere Daten. – Das hilft Ihnen weiter. – Was brauchen Sie zuerst? Name oder Geburtsdatum? [TT.MM.40] – Ich stell' mal laut, dann kann er mithören.
- Sachbearbeiterin am Telefon: Und der Name?
- B: [Buchstabiert den Namen von R.]
- Sachbearbeiterin am Telefon: Jaah. Ja. Bin ich zwar nicht zuständig ...
- [B und Sachbearbeiterin lachen.]
- Sachbearbeiterin am Telefon: Unsere Leistungen sind vorläufig eingestellt.
- B: Und was für'n Grund hat dat, denn R war im Krankenhaus und hat jetzt erst an seinem Kontoauszug gemerkt, dass da keine Leistungen [??].
- Sachbearbeiterin am Telefon: Ich nehme an, dass er da irgendwas verpasst hat, die Krankheit, irgendwas nicht angezeigt, ich schau mal eben nach ... [Rest unverständlich].
- R: [unverständlich.]
- Sachbearbeiterin am Telefon: [unverständlich.]
- [Längere Pause.]
- R: [Halblaut.] Hab noch nie im Leben Alkohol getrunken, nur Kaffee.
- Sachbearbeiterin am Telefon: [Unverständlich.]
- B: Also die Krankheit, det war keine chronische Sache oder irgendwas länger Dauerndes, sondern, das war jetzt ein einwöchiger Aufenthalt nach 'nem Unfall.
- Sachbearbeiterin am Telefon: Ja [unverständlich]. Er muss uns jede Arbeitsunfähigkeit, alles berichten ...
- R: [unverständlich.]
- Sachbearbeiterin am Telefon: Wie beim Arbeitgeber.
- B: Ja, aber wann ist denn eingestellt worden? Können Sie das denn sehen?
- Sachbearbeiterin am Telefon: Vorläufig eingestellt. Also die Zahlung, die ist gelaufen, [unverständlich.] bis zum 31. 1. ...
- B: Ja.
- Sachbearbeiterin am Telefon: ... wurde gezahlt. Und dann muss irgendwas gewesen sein, Postrückläufer [unverständlich] ...
- R: Das kann wohl sein, [unverständlich].
- Sachbearbeiterin am Telefon: ... dass wir vorläufig eingestellt haben. [Unverständlich.] ... Post zurückgekommen sein ... [unverständlich].
- B: - Alles klar. – Und wie können wir dat jetzt regeln, dass der möglichst schnell wieder in den Leistungsbezug kommt?
- Sachbearbeiterin am Telefon: Es wär' eigentlich am besten, wenn er bei der Kollegin vorbei käme ...
- B: Hmhm.
- Sachbearbeiterin am Telefon: ... dass sich dann die zuständige Kollegin mal

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

die Akte "ranholt, und dann kann sie ja sehen, was damit ist". [Unverständlich.] ... Vermerk abklären können.

B: Mmh. Ja, ich denke, das kann er schon klarstellen.  
Sachbearbeiterin am Telefon: Mmh.  
B: Ehm. Wann kann R denn kommen?  
Sachbearbeiterin am Telefon: Wir haben eigentlich jeden Tag von 8 bis, äh 16.00 Uhr geöffnet. [Unverständlich.]  
B: Mmh. Aber ich wollte eigentlich wissen, wann es Ihnen passt, oder wann es günstig ist, dass er kommt. [Lacht.]  
[Stimmenüberschneidung.]  
Sachbearbeiterin am Telefon: Das kann man nicht sagen! Durchgehend.  
R: [Unverständlich.]  
B: Könnte er denn gleich noch kommen?  
Sachbearbeiterin am Telefon: Ja, klar.  
B: Und dann müsste er heute zu Ihnen, oder?  
Sachbearbeiterin am Telefon: Ne, zu mir nicht. Heute ist insgesamt Zimmer 43.  
B: Zimmer 43.  
Sachbearbeiterin am Telefon: Also, wenn er unten rein kommt, links herum und dann [unverständlich].  
R: [Unverständlich.]  
B: Gut. Dann wird er da sicher gleich losgehen, denn es ist ja auch eilig.  
Sachbearbeiterin am Telefon: Gut! Ja.  
B: Dann bedanke ich mich erst mal.  
Sachbearbeiterin am Telefon: Bitte schön.  
B: Wiederhören!  
Sachbearbeiterin am Telefon: Wiederhören.  
[B legt auf.]  
B: Ja, Sie haben das mitbekommen. Ne.  
(BG 4-1: 394-474.)

Im nachstehenden Beispiel aus einem Erstgespräch mit einem allein erziehenden Mann reagiert die Beraterin auf das Thema Methadon, indem sie die Erlaubnis einholt, Kontakt mit einer Kollegin von der Drogenberatungsstelle aufzunehmen, die den Rat Suchenden an sie verwiesen hat. Ihr unmittelbares Anliegen ist es dabei, sich über die Voraussetzungen einer Kostenübernahme zu informieren.

### Beispiel 13-2

R: Dann muss man auch noch berücksichtigen, uuhh, das hatt ich ganz vergessen. Ich bin ja substituiert ... Sprich, ich muss das auch noch selber bezahlen. Das beläuft sich, ja, 5 Mark am Tag, nicht, etwa 230 Mark Arztkosten ... Methadon muss ich selber bezahlen, deswegen auch noch mal 200 Mark im Monat, kommt auch noch dazu. ... [Längere Pause.]  
B: Und da gibt's keine andere Möglichkeit; also in dem Bereich kenne ich mich einfach nicht aus, ne.  
R: Nein, weil ich kerngesund bin, also, pfff, wird das nicht übernommen von der Kasse oder vom Sozialamt. Tja, was ...  
B: Ja also erst auf dem Zahnfleisch kriechen.  
R: Ja, ganz genau. Da ich weder sonst was hab [unverständlich]. Aber ich will auch nicht so weiter machen wie bisher ... irgendwie ... [unverständlich].  
B: Also das sind für mich böhmische Dörfer, sag ich Ihnen schlicht und ergreifend. Ähem,  
R: Jo, ... [unverständlich, lacht].  
B: Mmh ..., ähem, ich würd' da aber gerne mehr drüber wissen. Also wie funktioniert das überhaupt, welche Kriterien müssen vorhanden sein, ähm, um das von der Kasse bezahlen zu können, oder, oder, oder.  
R: Mmh.

B: Haben Sie wat dagegen, wenn ich mit der Frau.  
R: [Unverständlich.]  
B: S., äh, [Vorname].  
R: [Vorname.]  
B: Wenn ich, äh, mich mal mit der unterhalte?  
R: Machen Sie das.  
B: Ja ..., dann darf ich auch sagen, das Sie hier waren.  
R: Klar, hab ich nix gegen.  
B: Haben Sie nix gegen.  
R: Ne, die hat mich doch hierher geschickt.  
B: Okay ...  
[Längere Pause.]  
(BG 1: 242-272.)

In der Sequenz abschließender Verabredungen spricht die Beraterin auch die Möglichkeit eines Treffens zu dritt an; die Rücksprache könnte sich zur Fallkonferenz erweitern.

### 7.1.14 Intervention, Begleitung

Andere Kontakte zu Fallbeteiligten gehen über die bloße Klärung der Informationsbasis für Beratung hinaus. In ihnen schalten sich die Beratenden als Dritte (im Auftrag der Rat Suchenden und mit der Autorität der Beratungseinrichtung im Hintergrund) in Vorgänge zwischen den Rat Suchenden und anderen Beteiligten ein. Auch hier handeln sie stellvertretend für die Rat Suchenden, weshalb sie für dieses Vorgehen zuvor deren Einwilligung einholen. Doch ihre Intervention geht über Beratung hinaus, sie ist zugleich eine Hilfeleistung, die den Sachverhalt ändern und so ein Beratungsproblem lösen soll. Noch mehr als bei der Klärung mit anderen Beteiligten besteht der praktische Nutzen der Intervention darin, dass die Beratenden als »sachkundige Dritte« mehr erreichen können als die Rat Suchenden durch eigenes Handeln, gleich wie geschickt sie auftraten. Die Intervention kann Ausgangspunkt für eine Fallkonferenz der für Prozesse des Casemanagement werden.

Begleiten die Beratenden Rat Suchende in deren Auftrag zu Gesprächen mit anderen Fallbeteiligten (z.B. Sachbearbeiterin, Bank), so geht Beratung in Anleitung über. Für die Rat Suchenden ergibt sich der doppelte Nutzen, dass das fragliche Problem in Gegenwart einer sachkundigen Dritten anders verhandelt wird und dass sie in ihrer Gesprächsführung unterstützt werden.

»Oft ist Ärger im oder mit dem Sozialamt der Anlass [der Beratung]. Unsere Rolle ist hier vorrangig die der Vermittlung zwischen beiden Seiten. (...) Und manchmal ist es dann so, dass die Leute sagen: ich mag da gar nicht mehr hingehen, irgendwie fühle ich mich sehr schlecht behandelt. Ich denke, dass hier in der Beratung diese Rolle des Vermittlers schon vorrangig ist, beide Seiten sich anzuschauen, auch geradezurücken, und eigentlich funktioniert das auch ganz gut. (...) Und ich merke ja auch, wenn die Leute sehr unsicher sind dann sage ich ihnen: ›Wenn etwas schief läuft, man versteht Sie dort nicht, kommen Sie wieder; dann reden wir nochmals drüber – und zur Not rufe ich da selber mal an und kündige Sie an.« Das ist dann eher selten. Es kommt schon vor, dass jemand wiederkommt und sagt: ›Nein, hat nicht geklappt; aber (...) meistens kommen sie: ›Ich wollt' nur sagen, wir kriegen jetzt das Kindergeld.« (BIV 17.)

Im folgenden Beispiel aus einer Existenzgründungsberatung bietet der Berater an, seine Kontakte zum Arbeitsamt zu nutzen, sollte der Rat Suchende ein mögliches Problem mit seinem Antrag auf Überbrückungsgeld nicht selbst lösen können.

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

### Beispiel 14-1

B: Also ... also, ich sag mal einfach so, äh, wenn das'n Problem geben sollte, ne? Dann äh, würd' ich da gerne, äh, mit irgendjemand vom Arbeitsamt, äh, sprechen.

R1: Mhm.

B: Das ... das Angebot kann ich machen. Also wenn das'n Problem sein sollte, das kann ich mir nicht vorstellen ...

R1: Mhm.

B: Ich kann das auch gerne noch, äh, nächste Woche ha'm wir, äh ... ein Gespräch mit den Abschnitsleitern da ... im Arbeitsamt. Ich will das gerne auch mal zur Sprache ... bringen, dass das gesehen wird, ja? Und die diese Crux auch verstehen ...

R1: Ja.

B: In denen sich Arbeitslose, die ... die sich aus der Arbeitslosigkeit selbstständig machen, ... sich befinden.

(BG 9: 725-736.)

### 7.1.15 Verallgemeinerung

In Verallgemeinerungen wird ein gemeinsam festgestelltes Beratungsthema verlassen oder es wird die Gesprächsebene gewechselt. Die Funktion im Gespräch besteht meist darin, die Rat Suchenden zu entlasten, damit die ausgehandelten Beratungsziele später besser weiter bearbeitet werden können. Charakteristisch für solche Sequenzen ist eine gleichberechtigte Gesprächsstruktur.

Im nachstehenden Beispiel aus einem längeren Zweitgespräch gehen Beraterin und Rat Suchende eine ganze Reihe von Anträgen an das Sozialamt auf einmalige Beihilfen durch. Die Rat Suchende nutzt diese Sachstandsberichte immer wieder für kritische Kommentare zur Sozialhilfepraxis. Die Beraterin vermittelt ihr, dass die Ablehnung allgemeine Gründe hat. Im konkreten Beispiel verbindet sie dies mit dem Hinweis auf eine Alternative: die Unterstützung durch eine Kirchengemeinde im Wege der vom Sozialbüro organisierten »kleinen Sozialhilfe«.

### Beispiel Nr. 15-1

R: Wie gesagt, ich hab den Antrag gestellt beim Sozialamt, aber ... es ... die lehnen einfach alles ab, ne? Egal, womit ich im Moment ankomme, ich weiß nich', ob se mich auf'm Kieker haben, oder was weiß ich.

B: Ne, dat ... dat sind nich' nur Sie, dat wird bei allen abgelehnt ... Deshalb war eben halt meine Idee, mit dem Pastor B. da drüber zu sprechen, ob es da von ... von kirchlicher Seite aus ... äh ...

R: Ja, ich denk' mal, ich werd' mich morgen oder Donnerstag noch mal mit ihm in Verbindung setzen.

B: Ja, tun Se das. Also er hat's mir versprochen, dass er Sie da auch unterstützt.

(BG 5: 521-529.)

Im zweiten Beispiel (Erstgespräch mit einer allein erziehenden Arbeitslosen) berichtet die Rat Suchende über ein gespanntes Verhältnis zu ihrem Arbeitsvermittler beim Arbeitsamt. Bevor der Berater ihr einen Lösungsvorschlag macht, versucht er sie dadurch zu entlasten, dass er ihr Problem politisch verallgemeinert.

### Beispiel 15-2

R: Und sag, also, da hab ich gesagt, ja das kann ich auch verstehen, aber vielleicht verstehen Sie auch unsere Situation, dass es einem auf'n Keks geht, grundsätzlich und a priori schon als ... immer als Betrüger, äh ...

B: Ja.

R: ...be ... behandelt zu werden.

B: Ja.

R: [Seufzt.] Ach, so was sag ich dann, aber keine Ahnung, wie so was überkommt.

B: Mhm.

R: Ja.

B: Mhm.

R: Das ist, äh ...

B: Das find ich, äh [Pause], gute Äußerung, also ich finde ... ich find' das genau passend.

R: Das is' echt ...

B: Als Arbeitsloser ... das ist ...

R: Das is' echt genau mein Problem.

B: Ja, das ist auch so 'ne Tendenz, Arbeitslose werden ja gerne kriminalisiert.

R: Ja! Also ...

B: Dass sie, äh, so dargestellt werden, die wollen ja gar nicht und ... und, äh, und so weiter ... äh, dadurch kann sich die Politik immer schön 'rausreden, äh ...

R: Ja.

B: Weil die dann sagt, wir haben keine Schuld, die sind schuld, ne, so.

R: Ja. Wenn ich da so Geschichten höre über Leute, die wirklich abzocken ...

B: Ja.

R: ... wo ich ... also da hab ich keine Meinung zu.

B: Ja.

R: ... nur ich tu's nun nich.

B: Ja ... ja, ja, ja.

R: Und dann ...

B: Das ist aber so von 'nem verschwindend geringem Prozentsatz.

R: ... der abzockt.

B: Ja, muss ich Ihnen mal sagen, ja, also ...

R: Ich glaub's ja auch, ...

B: Ja, ja.

R: ... es wird ja immer so ...

B: Ja, die haben eine Untersuchung hier beim Sozialamt [Ortsname] gemacht, und da sind die, äh ... die haben sechstausend und noch wat überprüft und sind bei zweihundertfünf ... [unverständlich], wir haben das prozentual mal ausgerechnet, das sind unter drei Prozent, und bei diesen drei Prozent, äh, is' auch noch 'ne Menge dabei, wo eigentlich die Arbeitgeber in erster Linie Mist gebaut haben ... also das, äh. Gibt noch eine andere Untersuchung aus Bremen, da ist 0,3 Prozent, 0,3 Prozent Leistungsmissbrauch festgestellt worden ... mit einem Riesenaufwand. Und da muss ich mal sagen, ... ich sag mal: Jede Steuererklärung, jede zweite ist gelogen.

R: [Lacht.] Mhm, ja, ... ja, ja!

B: Ne? Sag ich mal. Dazu ... dann muss man wirklich die Überschrift eigentlich haben: Sozialhilfeempfänger – ich fasse Arbeitslose auch mal ... da mit rein ...

R: Ja.

B: - Sind überdurchschnittlich ehrlich! ... So muss dat eigentlich heißen, das ist eigentlich die Sache ...

R: Ich denke schon, ich bin nicht die einzige, die sich von so was einschüchtern lässt.

(BG 3: 472-520.)

### 7.1.16 Aussprache

Wie mit der Verallgemeinerung, so wird auch mit der Aussprache die problembezogene Beratung unterbrochen; in diesem Fall jedoch, um den Rat Suchenden Gelegenheit zu geben, über ihre persönliche

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

Situation oder ihr Befinden zu sprechen. Auch diese Sequenzen entlasten die Rat Suchenden und sind durch eine gleichberechtigte Gesprächsstruktur gekennzeichnet. »Manchmal ist es auch bloß die Haltung, dass ich sorgfältig zuhöre, und die Leute gehen aus der Beratung, sagen, es hätte ihnen wirklich geholfen, und ich kann gar nicht sagen, was konkret es war – ernstgenommen werden, als Person wahrgenommen werden.« (BIV 5.)

Im Beispiel aus einem Folgegespräch reagiert die Beraterin auf die depressive Stimmung des Rat Suchenden, die ihn hindert, bei der verabredeten Sache (Verhandlungen mit seinen Gläubigern) zu bleiben. Ihre Erzählaufforderung leitet eine Sequenz ein, die das problembezogene Gespräch »unterbricht«, um es später erfolgreich fortsetzen zu können:

### Beispiel 16-1

- B: ... [Pause.] Und was hat Sie jetzt hier an dieser ... an diesem freundlichen Brief der AOK so erschreckt, war's die Summe oder ...?
- R: Die Summe!
- B: Aber die kannten Sie doch, oder?
- R: Ja, bloß, ähm. Gestern so'n schlechten Tag gehabt, bin seit 4 Uhr auf, also so schlecht gelaunt, mit dem falschen Fuß heute ... aufgestanden. Jetzt geht's langsam wieder, aber ...
- B: Ist zu Hause nicht so richtig blendend im Moment?
- R: Das ist un ... erträglich.
- (BG 11: 350-359.)

Im zweiten Beispiel (Folgegespräch mit einer Alleinerziehenden) unterbrechen Beraterin und Rat Suchende die Abarbeitung einer langen Liste von Problemen mit der Sozialhilfe, um darüber zu sprechen, dass die Rat Suchende ihr persönliches Leben wieder optimistischer angeht.

### Beispiel 16-2

- B: Aber mehr denn auch nich'. Also 400 Mark im Jahr, also mehr is' es nich'.
- R: Ja. Ja, gut, ich mein', ich würd' ja schon [unverständlich] ... wenn die Kinder überhaupt mal die Möglichkeit ha'm wegzufahren. Um ... um auch mal mit anderen Kindern ...
- B: Ja, sicherlich. Sicherlich.
- R: Sie waren noch nie in Ferien, und ich hab' auf der anderen Seite gedacht, was is', wenn ich 'ne Mutter-Kind-Kur beantrage, die kommt viel, viel teurer, als wenn die Kiddies mal alleine fahren können.
- B: Mhm.
- R: [Unverständlich] ... kann ich halt die Ruhe zu Hause genießen. Und mal was für mich tun. Ich denke, brauch' ich auch.
- B: Tun Sie das auch?
- R: Ich muss es tun, ich muss es für mich tun.
- B: Mhm.
- R: Ich muss auch was machen. Ich hab' schon gedacht, vielleicht kann ich dann meine Freundin besuchen und ... in der Zeit, wo ich dann auch mal über Nacht bleiben kann.
- B: Ja.
- R: Und ... auch mal mit meinem Lebensgefährten was unternehmen.
- B: Pläne sind auf jeden Fall da ...
- R: Oh, oh ja ...
- B: ... das höre ich.
- R: Pläne hab' ich ganz viele. Und ich denke mal, dass die sich auch in den nächsten Jahren irgendwie ... realisieren lassen. Es dauert ... es wird halt noch 'ne Zeitlang dauern. Es wird auch noch einiges auf uns zukommen

und ... Aber ich bin da schon sehr zuversichtlich. Wir ha'm das bis jetzt oder ich hab das bis jetzt geschafft, und ich schaff' das auch weiter.

- B: Das hab' ich Ihnen letzts schon gesagt, davon bin ich überzeugt, Sie sind 'ne Powerfrau.
- R: [Lacht.] Ja, aber was ich Ihnen noch zeigen wollte, das ist das, was ich an den Herrn ...
- (BG 5: 754-782.)

### 7.1.17 Verweisung

Verweisungen an andere Stellen kamen in den beobachteten Gesprächen nur ausnahmsweise vor. Dies hängt damit zusammen, dass die meisten Modelleinrichtungen sich ausdrücklich von Formen (bürokratischer) Zuständigkeitsprüfung abgrenzten: »Wir verweisen immer dann, wenn wir wissen, es gibt eine andere Fachstelle, die genau diesen spezifischen Punkt bearbeitet.« Aber: »Wenn jemand hier ankommt, kümmern wir uns erst mal darum, wer helfen kann, statt sofort zu sagen, tut uns leid.« (BIV 14.) »Tatsache ist, Frau H. ist zu uns in die Haustür gekommen. Wir würden oft lieber sagen, wir sind nicht zuständig, wissen aber nicht, wohin wir verweisen sollen.« (GN F 1.) »Werden später weitere Bedarfe angemeldet, entscheiden wir, ob wir noch zuständig sind oder verweisen. Andererseits behalten wir auch jemand hier, wenn seine Anliegen jenseits des BSHG liegen, wenigstens solange wir nicht wissen, wohin wir verweisen können.« (GN D 1.)

Im nachstehenden Beispiel (Folgegespräch mit einem arbeitslosen Existenzgründer) verweist der Berater den Rat Suchenden wegen einer Rentabilitätsberechnung zur Vorlage beim Arbeitsamt an eine Spezialistin aus dem örtlichen Gründerzentrum.

### Beispiel 17-1

- R1: Oder 'ne Bescheinigung fürs Arbeitsamt, »ich bin hier gewesen« und so. Also, das scheint kein Problem zu sein. Äh, 'n ... 'n kleineres Problem ist vielleicht die Sache mit der Rentabilitätsvorschau. Im Grunde hab ich die selbst schon gemacht ...
- B: Mhm.
- R1: Ja?
- B: Mhm, mhm.
- R1: Und der Herr [Name] von ... von [Name eines Gründerzentrums], äh, ich glaube, der hat wohl von uns den Eindruck, dass wir schon ziemlich weit sind und dass wir im Grunde genommen keine große Unternehmensberatung mehr brauchen.
- B: Mhm.
- R1: Äh, wir haben die Zahlen eigentlich schon ziemlich durchgerechnet und ... Ja, eigentlich ist die Sache fertig. Mir fehlt die offizielle Stellungnahme dazu, ja? Das heißt, ich muss jetzt irgendwie sehen, dass ich, ohne dass ich vielleicht 5000 Mark für irgendwelche Wirtschaftsberater auf'n Tisch legen muss ...
- B: Ja ... ja, das kann [geregelt werden?].
- R1: Ja. Dass da eben 'ne Stellungnahme kommt.
- B: Ja.
- R1: O.K. Das ist aber jetzt 'ne ganz andere Sache. Dann war am Freitag ...
- B: Äh, [zu dem Punkt?], wenn wir das vielleicht noch eben, äh, das würd' ich der Frau [Name] ... noch mal reden, die macht so was auch für ... [unverständlich] Überbrückungsgeld ...
- R1: Frau [Name]. [Schreibt auf.] Wo find ich die?
- B: Ja, auch beim [Name eines Gründerzentrums] ...
- (BG 9: 162-183.)

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

### 7.1.18 Erörterung von Handlungsoptionen

An Datensammlung und Problemlösung schließen sich Versuche der Beratenden an, das Gehörte zu interpretieren und Lösungsvorschläge (Handlungsoptionen) zu entwickeln. Diese Deutungen werden unmittelbar erörtert; die Erörterung wird oft mit einer Stellungnahme der Rat Suchenden abgeschlossen. In dieser Abfolge kommt eine Verständigung auf Beratungsziele oder über die Beratung hinausgehende Handlungsschritte zustande (Zielvereinbarung). Solche Gesprächssequenzen werden im Wechsel von Rat Suchenden und Beratenden bestimmt; ein Aushandlungsprozess findet statt, der letztlich mit einer Stellungnahme seitens der Rat Suchenden endet.

Die Fachkräfte schildern, dass sie bereits relativ früh in der Beratung versuchen, die nächsten Schritte zu entscheiden (Problemsortierung). Wichtig aber sei es, »den richtigen Zeitpunkt dafür abzuwarten«, nicht zu schnell eine Lösung anzubieten und festzulegen. »Vorgefasste Problemlösungen gehen oft an den Möglichkeiten des Kunden vorbei – oft sind sie auch Blödsinn.« Also gelte es zu sehen, »wann der Punkt kommt, Schritte für Lösungen zu erarbeiten.« (BIV 7.)

»Es geht darum, in Gegenwart des Rat Suchenden die Sachlage zu klären, Schritt für Schritt (...) Wie wird jetzt gehandelt, welche Alternativen, Möglichkeiten gibt es, welche Folgen sind zu erwarten? Ich muss auf die Konsequenzen möglicher Entscheidungen verweisen – nicht sagen: ›Tun Sie dies oder jenes‹, sondern Aufklärung geben. Auf der Basis können die Leute dann entscheiden – weil sie die Folgen einschätzen können. Ich muss den Rat Suchenden die Entscheidungsbasis geben.« (BIV 6.)

Im nachstehenden Beispiel aus einem Erstgespräch schlägt die Beraterin einem wohnungslosen Rat Suchenden vor, sich um eine Wohnung zu bewerben, die ihr der Vermieter gerade telefonisch angeboten hat. Sie erörtert dessen Sorge, seine Frau könne bei diesem Vermieter Mietrückstände hinterlassen haben, und weist ihn darauf hin, dass er mit der Miete wieder Anspruch auf ergänzende Hilfe zum Lebensunterhalt hätte. Eines der Ziele des Rat Suchenden (»ich will wieder 'ne eigene Wohnung haben«; BG 4-1: 97) kann also gelöst werden, wenn er vom Vermieter den Zuschlag bekommt. Für diesen Fall spricht sie mit ihm die nächsten Schritte durch.

#### Beispiel 18-1

- B: Da kam jetzt bei dem Herrn K. das Angebot in der F.straße eben dazwischen, ehm. Ja oder Nein? Wollen Sie dahingehen oder wollen Sie da nich' hingehen?
- R: Ich weiß nich', ob meine Frau da irgendwelche ... [unverständl.]. Dat weiß ich ja alles nich. Dat is dat. Weil die das alles [mit Miete?] gemacht hat. Ich hab da früher sogar nebenbei Hausmeister gemacht. Ne. Können Sie nich' mal den Herrn Kl. [verspricht sich] oder wie der heißt ...
- B: K. [Korrigiert den Namen.]
- R: ... Früher war das ja Herr Kl. ... Ne. Wie das wär. Ich weiß nicht, was da gewesen ist, damals.
- B: [Unverständl.] ... vorher fragen ...
- R: Ja.
- B: ... der wollte jetzt weg, [unverständl.] ... fahren.
- R: Ach so.
- [Pause.]
- B: Ja; die Frage ist die, wie dringend ...
- R: [Unverständl.]
- B: [Unverständl.] und eilig ist das für Sie.
- R: Ja. Ganz dringend is' das für mich, 'ne Wohnung.

- B: Wenn's dringend is', dann würde ich um 10 Uhr da einfach hingehen ...
- R: Ja.
- B: ... und dann sprechen Sie den Herrn K. genau darauf hin an, dat Sie früher mit Ihrer Frau zusammen da gewohnt haben, dass es aus Ihrer Erinnerung möglich sein könnte, ...
- R: Ja.
- B: ... dass es da Rückstände ...
- R: Mmhh.
- B: ... gegeben hat. Wenn ja, erklären Sie das [unverständl.] kleinen Schritten ...
- [Stimmenüberschneidung.]
- R: Weil ich bin ja damals mit ihr auseinandergegangen. Näch. Ich weiß nich', was da gewesen is. Ne.
- B: Genau. Dann erläutern Sie das noch mal und, ääh bei den Wohnungen wär's jetzt in jedem Fall so, dass Sie dann wieder Sozialhilfe bekommen würden. ...
- R: Mmhh.
- B: 'N paar Mark.
- R: Ja.
- (BG 4-1: 529-564.)

### 7.1.19 Stellungnahme

Mit der Stellungnahme entscheiden die Rat Suchenden über das Beratungsergebnis zu einem gemeinsam mit der Fachkraft festgestellten Problem. Zusammen mit der Problemanmeldung ist es diese Sequenz, in der die Rat Suchenden das Gespräch dominieren und steuern können; hierauf beruht ein Großteil ihrer Entscheidungsrechte in der Beratung. Die Stellungnahme der Rat Suchenden ist erforderlich, um die Erörterung von Handlungsoptionen abzuschließen – bleibt sie aus, fordern die Beratenden ausdrücklich dazu auf.

Beispiel 19-1 gibt die Stellungnahme des Rat Suchenden im Rahmen der Erörterung wieder, die (7.1.18) als Beispiel 18-1 angeführt wurde. Die Beraterin fordert den wohnungslosen Rat Suchenden zweimal auf, zu dem ihr vorliegenden Wohnungsangebot Stellung zu nehmen. Er ist unschlüssig und spricht die Möglichkeit an, selbst über die Zeitung etwas zu suchen. Die Beraterin schreibt ihm Ort und Zeit der Wohnungsbesichtigung auf und überlässt ihm die Entscheidung.

#### Beispiel 19-1

- B: Wollen Sie da wieder hinziehen?
- R: [Leise.] Nich so gern!
- B: Schade! Sonst hätten Sie morgen um 10 da hingeh'n können.
- [Pause.]
- R: Die sind aber auch teuer. Näch.
- B: Zahlt das Sozialamt aber.
- [Pause.]
- (...)
- B: Also, ich schreib's mal auf die Rückseite.
- R: Ja. Da stand auch eine Wohnung jetzt Samstag inne Zeitung vom ... Das ist auch da unten, wo ich gewohnt hab. Ääh, wie heißt die Ecke da unten. Wo diese große Bauten sind ...
- (BG 4-1: 359-365; 578-581.)

Wirkungsvolle Stellungnahmen sind auch in Gesprächen möglich, in denen die Entscheidungsrechte der Rat Suchenden durch das Setting eingeschränkt sind, wie das nachstehende Beispiel (19-2) aus einer verpflichtenden Beratung im Rahmen der Hilfe zur Arbeit zeigt.



## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

### Beispiel 19-2

- B: Ja die Schwierigkeit, die ich habe, ist natürlich auf der einen Seite, dann für Sie was zu finden. Also im Blumenbereich hab' ich ja sehr wenig. Haben Sie denn schon mal daran gedacht, den Hauptschulabschluss nachzumachen oder ist das für Sie kein Thema mehr?
- R2: Ja hatt' schon dran gedacht, den Hauptschulabschluss nachzumachen, aber ich kam auch in der Schule nicht zurecht, und da hab' ich gedacht, ich geh' lieber direkt arbeiten und dann mal weitersehn (räuspert sich).  
[Es entsteht eine Pause.]
- B: Ja ich muss noch mal anders fragen. Außer dieser Blumengeschichte, haben Sie da noch andere Vorstellungen, was Sie mal machen möchten? Oder Vorstellungen darüber, wenn Sie sagen, Schule möchten Sie nicht mehr, weil Sie eh' sagen, das hat für mich keinen Sinn, das pack' ich nicht, haben Sie denn da andere Vorstellungen, wie Sie sich möglicherweise ohne Schulabschluss noch qualifizieren.
- R2: Ja ich sag' mal, Blumengeschäft wär' eigentlich das Ideale. Aber wenn ich da auch andere Angebote bekomme, da würd' ich das auch machen.  
(BG 7: 045-059.)

Im Erstgespräch, aus dem das dritte Beispiel stammt (19-3), wird eine allein erziehende Arbeitslose dazu beraten, wie sie einen geplanten Urlaub beim Arbeitsamt anmelden soll. Ihre Stellungnahme zur Empfehlung des Beraters fällt skeptisch aus, da sie eine Ablehnung fürchtet und vor der Einschulung ihrer Tochter noch eine Reise machen will. Aber der Berater hat sie in ihrer Einschätzung verunsichert.

### Beispiel 19-3

- B: Äh, das ist immer so, immer so 'ne Sache, also ... [Pause] Ich würde [Pause] eher dazu neigen, das, äh, äh, offiziell zu machen. Äh, wenn die Frau nein sagt, Sie haben gute Gründe, warum Sie jetzt in Urlaub fahren wollen. Dann können Sie sich auch noch immer ... Im Arbeitsamt, äh, gibt's ne Frauenbeauftragte ...
- R: Mhm.
- B: ... die auch ein bisschen was zu sagen hat.
- R: Mhm.
- (...)
- B: ... in der Hoffnung, äh, dass das, äh, Arbeitsamt da ...
- R: Ja.
- B: ... bei diesem einen Fall mitspielt: »Ich hab seit zwei Jahren nix gehört vom Arbeitsamt, ich bemüh' mich immer, und jetzt auch noch dann ausgerechnet in diesen drei Wochen mir einen Strich durch die Rechnung zu machen, wenn Sie dann Ihre Tochter in die Schule« ... Ich würde das auf jeden Fall dann mit dieser Frau noch mal besprechen.
- R: Aha, also wie Sie sprechen, haben Sie ja doch ... irgendwie auch ganz ... ganz gutes Vertrauen, dass man ... dass man auch mit Argumenten oder mit Menschlichkeit irgendwas, äh, ausrichtet [lacht verlegen].
- B: Das ist meine Erfahrung!  
(BG 3: 575-597.)

### 7.1.20 Rückkoppeln

Rückkopplungssequenzen können die Datensammlung oder die Erörterung zu einem Problem, die Problemsortierung oder das gesamte Beratungsgespräch abschließen. »Ich frage dann: Haben Sie die verschiedenen Alternativen verstanden, sind Ihnen die Folgen klar?« (BIV 6.) »Ich möchte am Schluss die Frage beantwortet haben: War das der Anlass, aus dem Sie gekommen sind, ich habe folgende Lösungsideen, das eine geht schnell, das andere langsam.« (BIV 13.)

Das nachstehende Beispiel stammt aus einer längeren Sequenz der Vereinbarung (vgl. unten), die ein Erstgespräch abschließt.

### Beispiel 20-1

- B: Sollen wir dat so tun ...??
- R: ... auf jeden Fall.
- B: Sind Sie jetzt ein Stückchen schlauer?
- R: Ja doch, insoweit hat's mich ja nur bestätigt ... [lacht]. Sozialamt kann ich mehr oder weniger abhaken. ... Was passiert aber, wenn meine Frau jetzt wieder raus kommt. ... Sprich ... Sie soll bis August ... wenn sie aber evtl. schon April raus käme. ... Wie wär dann der Anspruch?
- B: Dann käme noch ihr Anspruch im Prinzip dazu.  
(BG 1: 447-454.)

### 7.1.21 Vermittlung von Hilfeangeboten

Ein praktischer Nutzen, den Sozialberatung für die Rat Suchenden hat, liegt im Erschließen zusätzlicher Unterstützungsmöglichkeiten oder materieller Ressourcen; Beratung ist hier mit Hilfeleistung verbunden. Im nachstehenden Beispiel aus einem Erstgespräch bietet die Beraterin einem wohnungslosen Rat Suchenden an, sich um eine Wohnung zu bewerben, die ihr ein Vermieter gerade im Rahmen ihrer »sozialen Maklertätigkeit« als frei gemeldet hat.

### Beispiel 21-1

- B: Ich musste den Anruf erst annehmen, ...
- R: Ja.
- B: ... weil, sonst hätt' ich gar keine Leitung nach draußen gekriegt ...
- R: Jo, ist nich' schlimm.
- B: ... und ich wollt' ja beim Arbeitsamt anrufen. Ne, es ist gar nicht mal, gar nicht so schlimm, es ist richtig gut. Kennen Sie die Häuser an der F.straße? Nich' so schön.
- R: Da hab ich früher mal gewohnt.
- B: Haben Sie mal gewohnt!
- R: Mit meiner Ehefrau.  
[Überschneidung.]
- B: Wollen Sie da wieder hinziehen?
- R: [Leise.] Nich' so gern!
- B: Schade! Sonst hätten Sie morgen um 10 da hingeh'n können.  
[Pause.]
- R: Die sind aber auch teuer. Näch.
- B: Zahlt das Sozialamt aber.  
(BG 4-1: 349-361.)

Im folgenden Gesprächsbeispiel verweist die Beraterin eine Rat Suchende, die sie bei einer ganzen Reihe von Anträgen an das Sozialamt unterstützt, auf zusätzliche Hilfemöglichkeiten bei Stiftungen.

### Beispiel 21-2

- B: So, und ich wollte noch mal nachgucken, ob es nich' Stiftungen gibt ...
- R: Ja.
- B: ... die eben halt so junge Familien unterstützen.
- R: Ja.
- B: Ich hab da zwei gefunden.
- R: Ja.
- B: Dat heißt, dat sind die Adressen ...
- R: Mhm.
- B: Ne? So heißen die Stiftungen ...
- R: Ja.  
(BG 5: 132-140.)

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

### 7.1.22 Anleitung

Bei anleitenden Aktivitäten handeln die Beratenden gemeinsam mit den Rat Suchenden bzw. stellvertretend für sie; sie greifen damit in die Umsetzung der Beratungsergebnisse ein. »Anleitung« steht hier für eine eigene Handlungsform, die eine ganze Reihe von Standardsequenzen umfassen kann. (Eine Form der Anleitung ist die Begleitung zu anderen Fallbeteiligten, vgl. 14). Eine darauf bezogene Standardsequenz im Beratungsgespräch könnte die »Gesprächsvorbereitung« sein: Rat Suchende und Beratende legen fest, wie das gemeinsame Gespräch mit Fallbeteiligten geführt werden soll. Viele Beraterinnen und Berater im Modellprojekt wägen solche Aktivitäten sorgfältig ab, da sie in einem Spannungsverhältnis zu der Leitvorstellung stehen, die Beratung solle die Autonomie der Rat Suchenden erhöhen: »Es gibt bei diesem Klientel häufig Grenzen, wo es mit Beratung nicht getan ist. Es geht schon auch um Kontrolle und Eingriff. Ich kann mich auf die Position zurückziehen, das ist nicht mein Bier, aber wessen Bier ist es dann?« (BIV 10.) Das Gegenargument lautet: »Der Berater soll nicht Sachen übernehmen, die der Klient selber kann.« (BIV 12.) »Ich gehe nicht gerne mit zu den Ämtern. Die Leute sollen selber versuchen, mal was anderes auszuprobieren. Ich mache das Angebot, dass die Leute zurückkommen können und die Situation noch einmal durchsprechen.« (BIV 12.)

Das nachstehende Beispiel steht für eine sehr vorsichtige Form der Anleitung: Der Berater gibt einer allein erziehenden Arbeitslosen, die eine Erklärung zu einem Freistellungsauftrag abgeben soll, im Gespräch eine »freihändige« Formulierungshilfe.

#### Beispiel 22-1

- R: Dann könnt ich ja sagen, also ja, hier das isses, hier is' der Kontoauszug und ...
- B: Ich, ich würde noch formulieren, ääh, mir ist Weiteres nicht bekannt ...
- R: Ja.
- B: ... als, nach meinem jetzigen Wissensstand ist mir Weiteres nicht bekannt. ...
- R: Ja.
- (...)
- B: Ja, ja, wenn Sie schreiben: Mir ist weiteres nich' bekannt, heißt das so, nach bestem Gewissen, wenn Sie sagen, es gibt keine anderen und es sollte tatsächlich vielleicht doch noch irgendeiner liegen, ...
- R: Ja.
- B: ... dann haben Sie wieder ...
- (...)
- B: Also, dann machen Sie das freihändige Schreiben, ääh, schicken die Unterlagen mit da-, mit dabei, nach bestem Gewissen, mir ist weiteres nicht bekannt, freundliche Grüße, das war's.
- (BG 3: 363-394.)

### 7.1.23 Verabredung

Das Ende eines Beratungsgesprächs wird häufig mit einer Sequenz vorbereitet, in der die Beratenden auf die von ihnen vorgeschlagene oder ausgehandelte »Problemsortierung« zurückkommen und den Gesprächsstand bzw. die vereinbarten Beratungsziele zusammenfassen. Wie in der Phase der Erörterung wechselt die Gesprächsinitiative zwischen Beratenden und Rat Suchenden in rascher Folge. Eine wichtige Funktion der Verabredung ist es, Arbeitsschritte sowie einen neuen Termin zu vereinbaren. »Auch die kleinste Beratungseinheit sollte mit einer »Absprache« enden – ein vereinbartes Telefonat in X Tagen könnte der (Selbst-)Evaluation dienen. Absprachen mit dem Rat Suchenden dienen auch der Selbstverpflichtung des

Klienten.« (BIV 6.) »Ich muss was erledigen, Du musst was erledigen, wir tragen das bei einem neuen Termin zusammen.« (BIV 14.) »Und zum Abschluss der Beratung fasse ich immer noch mal alle Punkte zusammen. Dann habe ich auch selber das gute Gefühl, dass der Betreffende, wenn er rausgeht, konkret was mitnimmt. Wenn ich rate, zur Schuldnerberatung zu gehen, würde ich am Schluss noch mal sagen, mach' den Termin mit der und der, da und da.« (BIV 1.) »Am Ende steht je nach Problemlage eine Vereinbarung darüber, ob der Berater bestimmte Sachen übernimmt, ob eine Sache abgeschlossen ist und kein Anschlusstermin nötig ist (oder erst auf Anfrage des Klienten wieder), welche Sachen der Klient für sich klären soll, ob eine Rücksprache zwischen Berater und Klient (Anrufe) nötig sind.« (BIV 16.)

Das nachstehende Beispiel hierfür stammt aus einem längeren Erstgespräch, in dem die Beraterin zunächst mit dem arbeits- und wohnungslosen Rat Suchenden eine Liste der dringlichen Probleme erstellt (Problemsortierung) und diese abarbeitet. In einer längeren Sequenz, die das Ende des Gesprächs einleitet, fasst sie die erörterten Ziele und Lösungsschritte aus ihrer Sicht zusammen; der Rat Suchende nimmt jeweils Stellung, und es entstehen Verabredungen.

#### Beispiel 23-1

- B: Ehm. Ich würde da [Wohnungsbesichtigung] einfach hingehen und das mir angucken. Und wenn's nich' taugt, oder wenn der an Ihre Frau oder Familie schlechte Erinnerung hat, dann kann man ...
- R: [Überschneidung.] Ja, er nich', aber der Herr [Name] dann ...
- B: ... immer noch mal weiter gucken.
- R: ... Dat war in de 80er Jahre, ne.
- B: Hmhm. Die zwei Sachen schon mal zum Mitnehmen ...
- R: Ja.
- B: Arbeitsamt.
- R: Ja. Da geh ich jetzt erst hin.
- B: Da gehen Sie als erstes hin.
- R: Ja.
- (...)
- B: So, und dann hatten wir von den Problemen, die wir [ganz] am Anfang genannt haben, jetzt noch eins über, oder so anderthalb. Das ist der alte Vermieter und die Schulden ...
- R: [Überschneidung ??] Ja, wie ich meine Sachen kriege, ne.
- (...)
- B: Wollen Sie jetzt schon wat mit oder gegen ihn unternehmen, gegen den alten Vermieter?
- R: Ja, unbedingt.
- B: Oder wollen Sie warten, bis Sie 'ne neue Wohnung haben und die Möbel, die da jetzt im Moment ...
- R: Ja.
- (...)
- B: Passen Se auf. Dann schlage ich Ihnen Folgendes vor: Ich geb' Ihnen jetzt gleich das Faltblatt noch mit, ...
- R: Ja.
- B: ... wo drin steht, wann hier die Sprechstunde ...
- R: Ja.
- B: ... für Wohnungssuche is. Wär gut, und wenn Sie da nicht auf die Schnelle was finden, bestimmt praktisch, wenn Sie vorbeikommen und sich noch mal melden und mit uns gemeinsam ...
- R: Mmmm.
- B: ... suchen, oder, das wär ein Angebot von uns, ...
- R: Ja.
- B: ... dass wir das machen.

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

- R: Ja.  
B: Ehm. Unabhängig davon können wir noch 'nen, können wir auch 'nen Termin vereinbaren, dass wir uns noch mal um Ihren Vermieter und die Möbel kümmern, ...  
R: Ja.  
B: ... aber ich weiß jetzt nicht, wie dringlich bei Ihnen die anderen Sachen sind.  
R: Ja.  
R: Ja, ganz dringend ist jetzt noch schnell ...  
B: Erst, jetzt wollen Sie erst mal zum Arbeitsamt.  
R: Ja, weil der [junge Mann] noch auf das Geld wartet für die Miete, näch.  
B: Ja, ja.  
R: Die machen ja wohl Sofortauszahlung. Das hab ich schon mal gehabt, ne, wenn wat ...  
B: Machen die, klar.  
R: Ja.  
B: Ja, das is' – wollen Sie nächste Woche noch mal wiederkommen? ...  
R: Ja, ja.  
B: ... Oder übernächste Woche, denn machen wir jetzt erst mal 'nen Termin  
R: Ja.  
B: ... und verschieben ...  
R: Ja.  
B: ... alles andere auf dann.  
R: Ja.  
B: [Aufgeräumt.] Ja gut.  
[Pause.]  
R: Und ich kann auch nicht zum Rechtsanwalt geh'n wegen dem anderen Vermieter; das kostet wieder Geld, ne.  
B: Das kost' wieder Geld, ja.  
(...)  
B: Mmm – [unverständl.] ... Donnerstag?  
R: Ja gerne.  
B: Wie spät?  
R: Is' mir egal! Wann Sie möchten! Ich hab ja Zeit!  
B: Wollen wir 11 Uhr sagen?  
R: Ja gut.  
B: Schreib ich Ihnen das eben hinten ...  
R: Ja.  
[Pause.]  
B: Wenn's da noch mal Schwierigkeiten gibt beim Arbeitsamt, ...  
R: Ich hab' noch nich' mal 'n Personalausweis im Moment.  
B: ... dann melden Sie sich noch mal.  
(BG 4-1: 604-711.)

### 7.1.24 Verabschiedung

Die eigentliche Verabschiedung kann erst beginnen, wenn Beraterin und Rat Suchende sich bereits darüber verständigt haben, das Beratungsgespräch zu beenden. (Hierzu dient die Sequenz der Verabredung.) Die Funktion der Verabschiedung entspricht spiegelbildlich jener der Begrüßung. Der Beratungsraum wird wieder verlassen, die Rat Suchende zur Tür gebracht, was auch eine Dokumentation dieser Sequenzen erschwert. (Im Fall der aufgezeichneten Beratungsgespräche waren »typische« Verabschiedungen ohnehin nicht zu beobachten, da sich unmittelbar an das Gespräch eine Nachbefragung der Rat Suchenden anschloss, die organisiert werden musste.)

Die Beratung als besondere soziale Situation ist beendet, Beraterin und Rat Suchende begegnen sich nun wieder »alltäglich« als »Gastgeberin« und »Gast«. Das nachfolgende Beispiel 24-1 ist dafür prägnant, weil während des Beratungsgesprächs selbst der Berater (B)

und die Ehefrau (R2) den Rat Suchenden (R1), um dessen Maßnahmeplatz es geht, weit gehend vom Gespräch ausgeschlossen hatten.

### Beispiel 24-1

- B: So ein Zufall, ... ich hab Sie auch schon mal auf der Straße gesehen, da war ich spät dran. Sie fangen ja so um 9.00 Uhr an, nehm' ich mal an?  
R1: Nein, um 8.00, wir müssen aber schon so um ½ 8.00 da sein.  
B: Ja, da hab' ich Sie doch mal gesehen, da gerade so um ½ 8.00 'rum.  
R2: Ja, da war ich sicher in Hektik.  
B: So, da geb' ich Ihnen erst mal den Zettel noch.  
R1: Danke.  
B: So, da sind wir jetzt fertig. Ich denke, wir haben jetzt so alles, was wir so jetzt machen können.  
(BG 8: 336-344.)

Die Verabschiedung ist aber auch für die Beraterin eine letzte Gelegenheit, weitere Gesprächsbereitschaft und Offenheit für unerledigte Punkte zu signalisieren. »Wenn ich das Gefühl habe, da ist mehr, und wir verabschieden uns, kann ich sagen: Wenn Sie mit jemand sprechen möchten, können Sie jederzeit wieder kommen.« (BIV 10.) In der nachstehenden Beispielsequenz 24-2 hat es der Rat Suchende eilig, weil er, nachdem die Beraterin telefonisch mit einer Sachbearbeiterin geklärt hat, warum die Zahlungen eingestellt wurden, noch vor Büroschluss zum Arbeitsamt muss. Für einige andere Probleme, die gleichfalls Gesprächsgegenstand waren, ist ein neuer Beratungstermin vereinbart, aber die Beraterin gibt dem Rat Suchenden angesichts seines Problemdrucks zu verstehen, dass er sich auch früher wieder bei ihr melden kann, wenn er mit dem Verabredeten allein nicht weiter kommt.

### Beispiel 24-2

- B: Wenn's da noch mal Schwierigkeiten gibt beim Arbeitsamt, ...  
R: Ich hab' noch nich' mal 'n Personalausweis im Moment.  
B: ... dann melden Sie sich noch mal.  
R: Der liegt da noch in de Wohnung.  
[Pause.]  
R: Wenn mich mal unterwegs die Polizei anhält, die verhaftet mich – ja is' doch so. Aber ich bin abends spät nie unterwegs, das is' mein Vorteil.  
B: Sie meinen, die Polizei ist abends [unverständlich] ...  
[Beide lachen.]  
R: Tagsüber brauchen sie [unverständlich].  
[Pause.]  
B: Ja, hm.  
[Längere Pause.]  
B: Ehm, wenn Ihnen was dazwischen kommt, ...  
R: Ja, ruf ich eben mal an, ja.  
B: ... sagen Sie eben kurz Bescheid; und wenn's beim Arbeitsamt jetzt nich' so klappt, ...  
R: Ja.  
B: ... wie wir gerade überlegt haben ...  
R: Ja.  
B: ... oder wie Sie glauben, ...  
R: Ja.  
B: ... dann melden Sie sich ...  
R: Ja, umgekehrt auch.  
B: ... auch noch mal.  
R: Ja alles klar, näch. Erst mal schönen Dank auch.  
B: Gerne.  
R: Schönen Dank, ne.

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

B: Ja.  
R: Tschüß.  
(BG 4-1: 712-741)

Manchmal nutzt die Beraterin auch die Verabschiedung noch, um der Rat Suchenden eine Stellungnahme zum Beratungsgespräch anzubieten: »Wie geht es Ihnen damit, sind wir weitergekommen, gehen Sie erleichtert nach Hause?« (BIV 14.) Im nachstehenden Beispiel ist es für beide Gesprächspartner eine offene Frage, ob die Rat Suchende der Empfehlung des Beraters folgen wird, ihren geplanten Urlaub beim Arbeitsamt offiziell anzumelden:

### Beispiel 24-3

R: Ach ja, wie gesagt, ich ... ich lass es noch mal sacken. Und ich danke Ihnen, also das Gespräch hat mir echt geholfen.  
B: Das ist [schön. Gut.]  
R: Nich', auch schon mal einfach so ...  
B: Ja.  
R: ... bisschen beruhigt. 'N bisschen auch wissen, was darf man, was darf man nich' ...  
B: Ja, Sie können auch gerne wiederkommen.  
R: ... das auch direkt sagen ...  
B: Das würde ... das ist für mich kein Problem.  
R: Okay.  
B: Äh, Ostersonntag ist 'n Feiertag, ne? Und der Ostermontag auch?  
R: Ja.  
B: Da könnte man das mit diesen drei Tagen, die da so ...  
R: Hab ich mir denn ... so hab ich's mir nämlich auch überlegt, da können die ja gar nicht nachprüfen.  
B: Mhm.  
R: 4. und 5. können sie ja gar nicht nachprüfen.  
B: Ja. Das, das, äh, können sie nicht nachprüfen, das ist klar.  
[Pause.]  
R: Ja, dann könnte man das doch einfach also ...  
B: Können Sie ja sagen, Sie fahren direkt nach Ostern los und kommen dann am Dings wieder, was dann genau drei Wochen sind.  
R: Mhm. [Pause.] [Haucht etwas unverständliches hin, lieber Gott?, vielen Dank?]  
B: Ja, gut.  
R: Ja.  
B: Äh, ach so, hier, der [Beobachter] wollte Sie noch mal kurz ...  
R: [zu B]: Danke, ne!  
(BG 3: 923-950.)

## 7.2 Standardsequenzen und übergreifende Handlungsform

Theoretisch wurde das Verhältnis von Standardsequenzen und Handlungsformen so beschrieben, dass erstere die »Elementarformen« von Gesprächsmustern bilden, die jeweils als sinnhafte Abschnitte beschrieben und in ihrer Logik rekonstruiert werden können. Standardsequenzen entwickeln ihren Sinn aber nur innerhalb eines übergreifenden Rahmens, in den sie eingebettet sind. Dies zeigt sich nicht nur an den Beispielen »Begrüßung« und »Verabschiedung«, sondern auch an den anderen Standardsequenzen, die wir in Abschnitt 7.1 charakterisiert haben. Jede Standardsequenz weist über sich hinaus, obwohl sie als eigenständiger Gesprächsabschnitt

identifizierbar ist. Deshalb muss für die Analyse des übergreifenden »Sinns« von Gesprächen die nächsthöhere Ebene, in unserer Terminologie die der »Handlungsformen«, untersucht werden. Wie in Kapitel 6 gezeigt wird, gelingt es auf diese Weise tatsächlich, die unterschiedliche inhaltliche Struktur von Beratungsgesprächen transparent werden zu lassen. Dennoch gibt es Anhaltspunkte dafür, dass eine Untersuchung der Standardsequenzen die Gesprächsanalyse erheblich bereichern würde. Wir haben in Unterabschnitt 4.2 bereits darauf hingewiesen, dass das von uns im Zwischenbericht vorgestellte Ablaufschema von Beratung modifiziert wurde. Und zwar in dem Sinne modifiziert, dass wir an der Vorstellung festhalten, jedes Beratungsgespräch habe eine gewisse formale Struktur, die sich in einem Ablaufschema darstellen ließe, gleichzeitig aber nach den Elementen fragen, die diesen Ablauf je erst konstituieren. Und hier wird die Funktion von Standardsequenzen für die übergreifende Handlungsform deutlich: diese realisiert sich erst durch die Standardsequenzen hindurch. So baut jede Beratung auf den Standardsequenzen »Problemanmeldung« und/oder »Problemnachfrage«, »Datensammlung« und »Erörterung von Handlungsoptionen« auf. Die Standardsequenzen »Problemsortierung« und »Stellungnahme« sind in bestimmten Beratungsgesprächen recht häufig und die Standardsequenzen »Anspruchsberechnung«, »Anspruchsprüfung« oder »Vermittlung von Hilfsangeboten« und ihre Ausgestaltung entscheiden mit, welchem Typus von Beratung das jeweilige Gespräch zuzuordnen ist (vgl. Kapitel 6). Die Handlungsform bildet somit den »Sinnzusammenhang« der Standardsequenzen, aber ohne das »Fleisch« der Standardsequenzen würde es schwer fallen, die Elemente einer Handlungsform, zu identifizieren, die deren kommunikative Stabilität ausmachen (also z. B. dafür sorgen, dass eine »Beratung« als »Beratung« erkannt wird).

Diese Erkenntnis hat Folgen: Da Handlungsformen ohne Standardsequenzen, die sie konstituieren, nicht denkbar sind, müsste gezeigt werden können, wie aus einer Verkettung von Standardsequenzen ein Kommunikationsmuster entsteht, das als »Exemplar« einer bestimmten Handlungsform, z.B. »Beratung« identifiziert werden kann. Diese Analyse hätte eine funktionale und eine formale Seite, müsste eine Auseinandersetzung mit den Funktionen der einzelnen Standardsequenzen ebenso umfassen wie eine Beschreibung der sprachlichen Mittel, mit denen die einzelnen Standardsequenzen begonnen, prozessiert und beendet werden.

Auch die Rollen, welche die Gesprächspartner einnehmen, müssten in den einzelnen Standardsequenzen erkennbar werden können: Standardsequenzen haben ein »Beteiligungsformat« (Goffman, vgl. Unterabschnitt 3.1), die Gesprächspartner nehmen Rollen ein und lassen erkennen, wie sie zu den Gesprächsinhalten stehen. In diesem Beteiligungsformat müsste z.B. »offenes« oder »taktisches« Verhalten der Rat Suchenden gegenüber einem mit dem Sozialamt identifizierten Berater ablesbar sein.

Die Analyse der »Tiefenstruktur« der Handlungsform »Beratung« macht nicht nur kommunikationstheoretisch Sinn, sondern kann auch die Diskussion um soziale Dienstleistungen mikrokologisch »unterfüttern«, und zwar in dreierlei Hinsicht:

- Wenn eine Handlungsform erst über die Realisierung von Standardsequenzen »aufgebaut« wird, beinhaltet dies, dass das »Arbeitsbündnis«, in dem sich die Interaktion zwischen Beraterin und Rat Suchendem vollzieht, und dahinter die »Setting-Bedingungen«, die für das Arbeitsbündnis konstitutiv sind (vgl. Unterabschnitt 3.3), auf der Ebene der Standardsequenzen iden-

## 7 Standardsequenzen in der Sozialberatung

tifiziert werden müssen. Konkrete Auskünfte über die »Wirkungen« von Setting-Bedingungen auf das Arbeitsbündnis sind nur über die Analyse der Standardsequenzen zu erhalten. Auch Überlegungen zum Einsatz und zur Wirkung von »Techniken« der Gesprächsführung können hier ansetzen, mithin können Strategien der Optimierung von Beratungsgesprächen auf einer bewussten Modellierung von Standardsequenzen gründen.

- Standardsequenzen haben ihre eigene »innere Logik«. Sie stehen zwar im Verweisungszusammenhang einer Handlungsform, können aber teilweise in verschiedenen Handlungsformen zur Anwendung kommen. So kann die Standardsequenz »Datensammlung«, obwohl konstitutiv für die Handlungsform »Beratung«, auch innerhalb anderer Handlungsformen realisiert werden (z.B. innerhalb der Handlungsformen »Leistungsentscheidung« oder der Handlungsform »Hilfeplanung«). Dies wirft die Frage danach auf, ob und bis zu welchem Grad die Eigenlogik der Standardsequenzen und die übergreifende Logik der Handlungsform miteinander kompatibel sind. Am Typus der »Beratung als Leistungsvoraussetzung« haben wir in Unterabschnitt 6.6 festgestellt, dass er bestimmte Paradoxien deshalb entwickelt, weil die Standardsequenz »Anspruchsüberprüfung« in ihrer Logik quer steht zu einem zentralen Strukturprinzip der Beratung, nämlich der Bewahrung des Entscheidungsrechts der Rat Suchenden. Es wäre auf der Ebene der Standardsequenzen nachzuweisen, ob es auch an anderer Stelle zu solchen Unverträglichkeiten kommt und wie sie in konkreten Beratungssituationen bewältigt werden (oder auch nicht, wenn ein Arbeitsbündnis scheitert).
- Die hier diskutierten Handlungsformen stehen im Brennpunkt der aktuellen sozialpolitischen Diskussion in der Sozialhilfe (vgl. Unterabschnitte 3.4 und 3.5). Infolgedessen wird derzeit versucht, Elemente des »New Public Management«, d.h. eines an betriebswirtschaftlicher Logik orientierten Denkens für Handlungsformen wie Beratung, Hilfeplanung und Casemanagement fruchtbar zu machen. Beispiele sind die Anwendung von Instrumenten des Controlling (wie im Fallmanagement der Stadt Offenbach, vgl. 3.5) oder Überlegungen zur Evaluation von Beratung. Die Logik des Controlling (Definition von Zielen, Definition von quantifizierten »Messgrößen«, Interpretation dieser Messgrößen im Hinblick auf die Zielerreichung) folgt einer formalen (Zweck-)Rationalität, deren Gültigkeit für die meisten innerorganisatorischen Abläufe kaum bestritten werden kann. Offen ist jedoch, ob diese Logik mit der Logik solcher kommunikativer Abläufe kompatibel ist, wie sie typisch sind für die soziale Arbeit. Die Frage nach der Vereinbarkeit dieser »Bereichslogiken«, die sich dann stellt, wenn Beratung oder Hilfeplanung ihre Effektivität und Effizienz vor den Augen eines »Controllers« erweisen sollen, kann vor dem Hintergrund einer Analyse von Standardsequenzen beantwortet werden, denn wenn sich Kommunikationsstrukturen durch eine »Verbetriebswirtschaftlichung« verändern, muss sich dies in den Standardsequenzen nachweisen lassen.

Auch die »Besonderheit« der Sozialberatung gegenüber anderen Formen von Beratung, die im Kapitel 5 behandelt wurde, müsste sich auf der Ebene der Standardsequenzen nachweisen lassen, entweder darin, dass unterschiedliche Beratungsformen durch unterschiedlich akzentuierte oder unterschiedlich aneinandergereihte Standardsequenzen geprägt sind oder darin, dass bestimmte Beratungsformen auf einer spezifischen Kombination von Standardse-

quenzen unterschiedlichster Art (eben auch solcher aus dem Verweisungskontext anderer Handlungsformen) aufbauen.

All die hier aufgeworfenen Fragen sind u.E. für die weitere Diskussion über Beratung, Hilfeplanung und Casemanagement wichtig, können aber im Rahmen unserer Untersuchung nicht zureichend beantwortet werden. Uns gelang es, Standardsequenzen zu identifizieren und in einigen Fällen auch (u.a. im Hinblick auf ihre Funktion für die Beratung) zu charakterisieren. Die Frage ihrer wechselseitigen Vereinbarkeit wurde demgegenüber nur an einem, allerdings bedeutsamen Beratungstypus diskutiert. Die Formanalyse, d.h. die Untersuchung der sprachlichen Mittel, über die eine Standardsequenz erst konstituiert wird, konnte überhaupt nicht in Angriff genommen werden, ebenso wenig wie die – darauf aufbauende – Analyse des Einflusses von »Setting-Faktoren«.

Damit bleibt zu unserem Bedauern eine Analysedimension ungeschlossen, deren konsequente Realisierung die Verbindung zwischen der Ebene der Setting-Bedingungen (die ja – zumindest teilweise – sozialpolitisch bestimmt werden) und der Ebene von Einzelgesprächen geschaffen hätte. So konnten wir zwar »Setting-Bedingungen« benennen und ihre Bedeutung über Interviews und Gruppendiskussionen zu identifizieren versuchen, ihre tatsächliche Wirkung konnte jedoch nicht zureichend nachgewiesen werden.

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

In den Sozialbüros G (Sozialamt große Großstadt) und F (Trägergemeinschaft Großstadt) wurden im Rahmen des Modellprojekts systematische Erfahrungen mit Hilfeplanung bzw. Fallmanagement gesammelt. In den übrigen Sozialbüros konnte die Beratungsarbeit nur in wenigen Ausnahmefällen um diese Handlungsformen erweitert werden. Zwar experimentierten die Sozialhilfeträger an allen Standorten des Modellprojekts mit neuen Verfahren der Beratung. Jedoch ging die Weiterentwicklung der Sozialhilfepraxis in Richtung auf Hilfeplanung und Fallmanagement unterschiedlich weit. Und nur im Fall von F bestand hierüber eine Kooperationsvereinbarung zwischen dem Sozialamt als dem wichtigsten Leistungsträger und dem Sozialbüro als externer Beratungseinrichtung.

Außerdem gingen viele Aktivitäten der Sozialbüros über die Einzelfallhilfe hinaus. Einen Überblick über diese Aktivitäten gibt Übersicht 2-1 im Kapitel 2. Von besonderer Bedeutung waren stadtteilbezogene Aktivitäten. Hierbei wurden Handlungsformen eingesetzt, die wir im Rahmen dieser Arbeit nicht systematisch entwickelt haben.

Im Falle der Handlungsformen »Hilfeplanung« und »Fallmanagement« kann sich eine mikroanalytische Untersuchung nicht auf die Untersuchungseinheit eines einzelnen Gesprächs beschränken, sondern muss komplexe Fallverläufe analysieren, die meist mehrere Gespräche umfassen. Eine Untersuchung einzelfallübergreifender Arbeitsansätze, die über deren bloße Beschreibung hinausgeht und deren Rückwirkung auf die Einzelfallarbeit kontrolliert, hätte eine Erweiterung des theoretischen Konzepts der Handlungsform und die Entwicklung zusätzlicher Erhebungsinstrumente neben Falldokumentation und Gesprächsanalyse vorausgesetzt. Beides war der wissenschaftlichen Begleitung in der verfügbaren Zeit nicht möglich. Dennoch sind wir der Auffassung, dass es uns über einen methodischen Zugang, der grobmaschiger ansetzt als die Gesprächsanalyse, gelungen ist, relevantes empirisches Material über die Teile der Praxis der Sozialbüros zu gewinnen und auszuwerten, die über »Beratung« hinausgehen. Wir haben hierzu schriftliches Material, Einzelinterviews, Gruppengespräche und Diskussionen auf Workshops herangezogen. Natürlich bilden diese Zugänge eher die Programmatik und die Intentionen der Sozialbüros und der Berater ab und sind nicht mit deren tatsächlicher Praxis gleichzusetzen. Eine Rekonstruktion der Aktivitäten im Hinblick auf Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung anhand des genannten Materials erlaubt aber zumindest die Generierung »empirisch gestützter« Hypothesen, die auch der weiteren Aufklärung der Praxis dienen können.

### 8.1 Hilfeplanung und Fallmanagement im Rahmen des Sozialamts

Die Konzeption von Hilfeplanung und Casemanagement ist im Sozialbüro G am klarsten ausformuliert und sukzessive in entsprechende Aktivitäten umgesetzt worden. Dieses Sozialbüro ist beim öffentlichen Sozialhilfeträger einer kreisfreien Stadt angesiedelt und stellt einen wichtigen Baustein eines Gesamtprogramms zur Ausgestaltung des Sozialhilfesystems der Stadt dar. Während der Laufzeit des Projekts wurde die Konzeption verändert, und unterschiedliche Akteure waren mit der Realisierung von Beratung, Hilfeplanung und Fallmanagement befasst. Eine detaillierte Analyse der Praxis dieses Sozialbüros hätte ein Untersuchungsdesign erforderlich gemacht, nach dem die unterschiedlichen Akteure (Sozialbüro, Sozialamt und

freie Träger) in ihrem konkreten Handeln beobachtet worden wären. Diesen Weg haben wir aus den o.g. Gründen nicht besprochen, wir sehen hier aber weiteren Untersuchungsbedarf (vgl. Kapitel 10).

Ziele des kommunalen Gesamtprogramms in G sind u.a. die Verbesserung der Zielgenauigkeit und damit der Qualität der Hilfen sowie die Senkung der Fallzahlen und -kosten. Umgesetzt werden sollen diese Ziele mit einer Reihe von Maßnahmen, die über das Sozialbüro entwickelt und gesteuert werden:

1. Ausbau der Angebote zum Ausstieg aus der Sozialhilfe (u. a. durch personelle Verstärkung des Sozialbüros zur Verbreiterung der Entwicklungs-, Qualifizierungs- und Koordinierungsfunktion gegenüber den Bezirksämtern, durch Bereitstellung preisgünstiger Wohnraums und Reduzierung der Hotelunterbringungen);
2. Ausbau des Programms Hilfe zur Arbeit unter Berücksichtigung von Stadtteilen mit besonderem Bedarf u. a. durch:
  - Vermittlung aller arbeitsfähigen Sozialhilfeempfänger ohne Anspruch an das Arbeitsamt in Beschäftigung, und zwar sofort nach ihrem Erstantrag;
  - Intensive einzelfallbezogene Arbeit bei Fällen mit besonderen Vermittlungshemmnissen durch die Bezirksämter, und zwar in enger Kooperation mit dem dem jeweiligen Bezirksamt zugeordneten Beschäftigungsträger;
  - Stärkung und Entwicklung stadtteilbezogener Hilfsstrukturen; Aufbau von Beschäftigungsprogrammen in Stadtteilen mit besonderem Hilfebedarf sowie Aufbau stadtteilintegrierter Arbeitsvermittlungsstellen in unterschiedlicher Trägerschaft (Jobbörsen).

Dieses Gesamtprogramm soll eine bedarfsgerechte, ziel- und ergebnisorientierte Weiterentwicklung des Hilfesystems unter Beteiligung aller sozialpolitischen Akteure sichern.

In diesem Gesamtprogramm sind somit Hilfeplanung als individuelles Angebot und die einzelfallübergreifenden Elemente von Casemanagement eng verknüpft: Vorhandene Angebote der Arbeitsverwaltung und von freien Trägern sollen vernetzt bzw. neue aufgebaut werden, so dass es zu einer Integration von Hilfen auf der horizontalen, nämlich der institutionellen Ebene kommt (horizontale Integration). Bewähren muss sich die – zwischen den Trägern vereinbarte – Kooperation dann im Einzelfall. Dort wird eine fallverlaufsspezifische »vertikale« Integration angestrebt. Das Sozialamt bzw. Sozialbüro tritt dabei in der Regel nicht als direkter Anbieter von fachspezifischen Beratungseinrichtungen, Bildungs- oder Beschäftigungsmaßnahmen auf. Hiermit werden in der Regel freie Träger und soziale Initiativen, die in der Stadt tätig sind, als Kooperationspartner beauftragt. Dem Selbstverständnis des Sozialamtes entspricht es, diese Kooperationspartner schon frühzeitig in die Maßnahmeentwicklung und deren praktischen Erprobung und Umsetzung einzubeziehen. So wird beispielsweise die Entwicklung und Einführung der Hilfeplanung als ein Konzept integrierter Hilfe durch die Arbeitsgemeinschaft »Integrierte Hilfeplanung« begleitet; Mitglieder dieser Arbeitsgemeinschaft sind alle an der Hilfeplanung beteiligten freien und öffentlichen Träger sowie Initiativen. Jedem Bezirkssozialamt wird ein bestimmter Beschäftigungsträger als Kooperationspartner zugeordnet. Die Jobbörse wird von Trägern angeboten, die durch ihre Arbeit häufig schon seit langem im Stadtteil tätig sind.

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

Das Sozialamt bzw. das Sozialbüro setzt also auf eine enge Kooperation mit den freien Trägern und sozialen Initiativen sowohl bei der Entwicklung neuer Angebote wie auch bei deren praktischer Umsetzung und baut hierzu entsprechende Kooperationsstrukturen auf.

Ein wichtiges Ziel der kommunalen Sozialhilfepraxis in G ist die Entwicklung der Selbsthilfepotenziale der betroffenen Bürgerinnen und Bürger, insbesondere der Fähigkeiten und Möglichkeiten, ihr Einkommen durch Erwerbstätigkeit soweit wie irgend möglich selbst zu sichern (»Soziale Aktivierung«). Hierfür sollen von den in diesem Bereich aktiven Sozialamtsmitarbeitern (sie werden als »Fallmanager« bezeichnet) in der Einzelfallbearbeitung u.a. folgende Strategien eingesetzt werden:

- **Hilfeplanung:** Für die »soziale Aktivierung« hat Hilfeplanung eine besondere Bedeutung. Das Konzept folgt der Leitidee einer effektiven und effizienten Beratung von bedürftigen Bürgern, mit denen zunächst nach Alternativen zur Sozialhilfe gesucht und im gegebenen Bedarfsfalle Hilfepläne erarbeitet werden, die den Betroffenen bald wieder eine von Sozialhilfe unabhängige Lebensführung ermöglichen sollen. Vorgabe ist das Ziel einer möglichst kurzen Verweildauer in der Sozialhilfe. Der Sachbearbeiter hat dabei die Aufgabe, im Rahmen der Beratung eine Problemanalyse durchzuführen und auf dieser Basis entweder direkt in Arbeit zu vermitteln, oder, wenn dies nicht möglich erscheint, Hilfeplanung einzuleiten.
- **Ressourcenmanagement:** Für die Realisierung des selbstgesetzten Anspruchs einer effektiven und effizienten Beratung brauchen Sachbearbeiter unmittelbaren Zugriff auf die für die Hilfen erforderlichen Ressourcen (wie preisgünstiger Wohnraum, Arbeits- und Bildungsangebote, persönliche Hilfen durch Fachberatungsdienste freier Träger usw.). Nur unter dieser Voraussetzung sind sie in der Lage, unmittelbar Hilfe zu leisten.
- **Kooperationsmanagement:** Die Handlungserweiterung der Sozialverwaltung erfordert eine stärkere Vernetzung und Kooperation aller Ressourcengeber, um Klienten aus primär wirtschaftlichen Hilfen herauszuführen (vertikale Integration der Hilfen). Das Funktionieren eines solcherart integrierten Hilfeangebots setzt allerdings voraus, dass eine entsprechend breite Angebotspalette entwickelt wurde und abrufbar ist. Das Sozialbüro G setzt dabei auf das sogenannte »Einkaufsmodell«: Der Einkauf von Leistungen bei Fachdiensten geeigneter freier Träger hat Vorrang vor dem Ausbau städtischer Fachdienste. Darüber hinaus ist von den Sachbearbeitern ein Kooperationsmanagement außerhalb des eigenen Arbeitsbereichs durch Mitwirkung in Arbeitsgemeinschaften und Gremien, durch Abschluss von Kooperationsvereinbarungen und Verträgen mit Leistungsanbietern, durch Kontakte mit Vereinen, bürgerschaftlichen Gruppen, der Wohnungswirtschaft sowie Akteuren des Arbeitsmarkts im Bezirk gefordert.

Die Handlungsformen »Beratung«, »Hilfeplanung« und »Case-management« sind unter der übergreifenden Zielsetzung der raschen Verselbstständigung von Sozialhilfeempfängern eng miteinander verknüpft. Der Zugang zur Hilfeplanung erfolgte in der ersten Phase des Projekts über die Bezirkssozialämter durch Verweisung in das Sachgebiet »Hilfen zur Arbeit«. Dabei stellte sich im Zusammenhang des Modellprojekts die Frage danach, wie Hilfeempfänger in die Hilfeplanung kommen. Hier gab es drei Wege:

- Zugang über eine Zufallsauswahl nach vorgegebenen Kriterien; hierzu äußerten die befragten Mitarbeiter: »Es werden beispielsweise die teuersten Fälle unter den Hilfebeziehern ausgewählt; dabei entdeckt man auch jene Personengruppen, die von dem hochdifferenzierten Beratungssystem bislang nicht erreicht wurden bzw. durch dieses durchgefallen sind.« (BIV 18.) »Aktuelles Auswahlkriterium ist »teure Fälle«, d. h. alle Fälle, bei denen die Sozialhilfeleistungen monatlich 2.000,- DM übersteigen. Geplant ist, künftig auch die Gruppe der Jugendlichen in die Fallkonferenzen einzubeziehen bzw. in das Fallmanagement zu übernehmen; Begründung: auch bei aktuell geringen Sozialhilfeleistungen entwickeln sich aus diesen Fällen auf Dauer teure Fälle vor allem dann, wenn sich die Personen auf ein Leben in der Sozialhilfe einrichten.« (BIV 3.)
- Hilfeempfänger überzeugen die Sachbearbeiter des Bezirksamts davon, dass sie schnell aus der Sozialhilfe herauskommen wollen.
- Hilfeempfänger werden von den Beratungsstellen freier Träger für die Hilfeplanung vorgeschlagen (insbesondere im Pro Veedel-Programm).

Hilfeplanung war in einer zweiten Phase integriert in ein Konzept der »aktivierenden Sozialhilfe«, das ab 01.01.1999 in G eingeführt wurde und damit die Zufälligkeit der Zielgruppendefinition zumindest mittelfristig überwinden soll. Jeder Neufall wird seitdem vom Fallmanager, der im Bezirksamt angesiedelt ist, nach bestimmten Kriterien in die aktivierende Beratung aufgenommen (hierdurch ergibt sich eine Zerteilung der Sozialhilfegewährung in »sichernde Hilfe« und »aktivierende Hilfe«). Es werden dabei folgende Kategorien von Hilfeempfängern unterschieden:

- **Motivierte Hilfeempfänger,** die ohne weitere Hilfe einen Job suchen und aufnehmen; d. h. in der Einstiegsberatung können schnell Alternativen zum Sozialhilfebezug gefunden werden.
- **Motivierte Sozialhilfeempfänger,** die bei der Arbeitsuche eine Unterstützung brauchen; sie werden an die Jobbörse vermittelt, die sie dann bei der Jobsuche berät und unterstützt und mit ihnen ggf. auch Hilfepläne erarbeitet. Diese Fälle werden also nicht an das Sachgebiet Hilfe zur Arbeit weitergeleitet.
- **Hilfeempfänger mit sozialen, beruflichen oder persönlichen Schwierigkeiten:** Diese Hilfeempfänger brauchen eine Beratungsschleife, bevor sie in Arbeit vermittelt werden können (z. B. Motivations- oder Sprachtraining). Hilfeempfänger mit diesem besonderen Hilfebedarf werden vom Bezirkssozialamt bzw. vom Fallmanager an das Sachgebiet Hilfe zur Arbeit verwiesen. In diesen Fällen erhält das Sachgebiet Hilfe zur Arbeit also vom Fallmanager einen klaren Auftrag. Es fungiert im Rahmen der Hilfekette als Fachdienst.

Hilfeplanung wird – unabhängig von der jeweiligen organisatorischen Einbindung – als eine Beratungsform verstanden, die dann Anwendung findet, wenn Hilfeempfänger mit einer positiven Diagnose hinsichtlich ihrer potenziellen Arbeitsintegration nicht kurzfristig in der Lage sind, von sich aus eine Beschäftigung aufzunehmen, die sie unabhängig von Sozialhilfe macht. Hilfeplanung gilt jedoch auch dann als erfolgreich, wenn Teilziele erreicht werden, die eine Reduzierung der Sozialhilfekosten zur Folge haben (z. B. Anmietung einer preisgünstigeren Wohnung).

Das mit der Hilfeplanung eingeführte ziel-, bedarfs-, ressourcen- und kostenorientierte Beratungsverständnis hat aus Sicht der Mitar-

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

beiter des Sozialbüros zu einem Perspektivwechsel in der Sachbearbeitung geführt: Wurden früher überwiegend Fälle abgearbeitet, so geht es heute stärker um die Zusammenführung von Ressourcen, die zur Überwindung von Notlagen erforderlich sind.

Im Konzept des Sozialbüros G werden die von uns skizzierten Handlungsformen »Hilfeplanung« und »Casemanagement« kombiniert und als Aufgabe des »Fallmanagement« definiert. Ein wichtiges spezifisches Merkmal des Konzepts ist dabei die regionale Ausrichtung (Stadtteilorientierung, Einrichtung regionaler »Jobbörsen«).

Eine nähere Betrachtung des »Fallmanagement«, wie es durch das Sozialbüro G entwickelt und koordiniert wird, kann auf den beiden Ebenen der vertikalen und der horizontalen Integration erfolgen.

### 8.1.1 Einzelfallbezogene (vertikale) Integration

Aus Sicht des Sozialbüros soll die »Beratung nur mit Ressourcen« es dem ratsuchenden Hilfeempfänger ermöglichen, seine Probleme – im Rahmen der gegebenen gesetzlichen Grundlagen und kommunalen Möglichkeiten – lösen zu können. Wie gezeigt beinhaltet dieser Rahmen auch ein der Beratungssituation übergeordnetes Ziel, nämlich die Aktivierung und Stärkung der Selbsthilfepotenziale zur Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit. Dieses Ziel wird im Kontext der »Hilfe zur Arbeit«, auf die sich die beratungsspezifische Entwicklungsarbeit des Sozialbüros G primär bezieht, auf die Integration arbeitsloser Hilfeempfänger in den ersten Arbeitsmarkt hin konkretisiert: »Grundsätzlich sollen alle Sozialhilfeempfänger beraten werden. Zentrales Beratungsinstrument ist die Hilfeplanung. Dieses Instrument kommt im Rahmen des Modellprojektes für Personen mit dem vordergründigen, offensichtlichen Problem von Arbeitslosigkeit zur Geltung. Hinter diesem vordergründigen Problem von Arbeitslosigkeit verbergen sich häufig eine Vielzahl weiterer Probleme.« (BIV 18.) »Hilfeplanung« wird hier als eigenständiges Beratungskonzept angesehen, dessen Kern die Ressourcenorientierung darstellt. »Grundsatz der Beratung ist: Beratung findet immer nur statt, wenn auch Ressourcen eingesetzt werden können. Unter »Ressourcen« ist allerdings auch die zielgerichtete Information über weiterführende Hilfen zu verstehen, sofern diese Hilfen verfügbar und konkret sind.« (BIV 3.)

An den Daten der Falldokumentation kann rekonstruiert werden, auf welche Weise die institutionellen Vorgaben die Fallbearbeitung strukturieren. Dem institutionellen Zuschnitt der Beratungspraxis entspricht die Konzentration auf Rat Suchende im erwerbsfähigen Alter: Während die Gruppe der Hilfeempfänger im Alter zwischen 15 und 65 Jahren in G zum 31.12.1997 65 % aller Hilfeempfänger ausmachte, war diese Altersgruppe unter den Beratungsfällen mit 95 % vertreten. Auffällig ist allerdings, in welchem Maß die demografische Struktur der Rat Suchenden von der anderer Sozialbüros abweicht: Während die Büros in freier Trägerschaft überwiegend Frauen beraten, bilden Männer im Sozialbüro G mit 54 % die Mehrheit. Davon sind 51 % allein lebend (im Durchschnitt aller Sozialbüros sind 49 % der Rat Suchenden Männer und hiervon 43 % allein lebend). Auch die Beratungsinhalte werden vom institutionellen Auftrag gesteuert: Während in den Büros in freier Trägerschaft das Thema »Erwerbsarbeit« in maximal 40 % der Fälle bearbeitet wird, nimmt es in G mit 83 % eine herausragende Stellung ein. Ist von Erwerbsarbeit die Rede, geht es fast immer um die Arbeitsuche (83 %), Fragen der Bewerbung (48 %) und der Qualifizierung (46 %) folgen mit deutlichem Abstand. Allerdings spiegelt die Bandbreite der Beratungsthemen den komplexen Ansatz des Fallmanagement: Auch persönliche und familiäre Probleme liegen mit 28 %

und psychosoziale und gesundheitliche Probleme mit 43 % in der Häufigkeit ihrer Thematisierung über dem Durchschnitt der Sozialbüros (24 % und 22 %). Signifikant für Fallmanagement ist auch die Häufigkeit, in der mit anderen Fallbeteiligten kooperiert wird: in G geschieht dies in fast 47 % aller Fälle (Durchschnitt aller Büros 32 %), und hier zu 63 % gleich mit 2 oder 3 Beteiligten. (Erwartbar massive Unterschiede zwischen dem Sozialbüro G und den Büros in freier Trägerschaft zeigen sich im Hinblick auf die Zugangswege zur Beratung: in fast 80 % der Fälle erfolgt dieser über Behörden, hierbei fast immer (90 %) über das Sozialamt, während »Eigeninitiative« nur in 4 % eine Rolle spielt. Und während die Beratung bei freien Trägern durchweg freiwillig erfolgt, wird in 41 % der Beratungsfälle in G festgehalten, dass auf die Mitwirkungspflicht verwiesen wurde.

Die institutionellen Zielvorgaben wirken aber nicht allein über die Definition des Ausgangsproblems, sondern auch durch administrativ gesetzte Erfolgskriterien auf den Prozess der Beratung/Hilfeplanung: »Hilfeplanung ist in G eingeführt. Hilfeplanung muss auch das Kostenmanagement einbeziehen, d. h. es muss eine Risikoabschätzung vorgenommen werden. Dies bedeutet, dass die langfristigen Kosteneffekte, die mit der Hilfeplanung erreicht werden sollen, abgeschätzt werden müssen. Es stellt sich dabei die Frage, was eingesetzt werden muss an Mitteln und Maßnahmen zur materiellen Absicherung für ein Leben in Unabhängigkeit von Sozialhilfe. Durch Hilfeplanung soll nicht unbedingt der Mensch geändert werden, sondern es sollen kostengünstige Bedingungen der sozialen und materiellen Versorgung bzw. Absicherung für den betroffenen Klienten geschaffen werden.« (BIV 18.) Angesichts dieses Stellenwertes der Hilfeplanung ist es nicht verwunderlich, dass der Zugang zur Beratung nicht immer freiwillig erfolgt. Die Bezirksämter wiesen ursprünglich zu, inzwischen ist das Konzept ausgedehnt und die Hilfeplanung erfolgt durch »Fallmanager«, die direkt in den Bezirken angesiedelt sind. Dieser »Einstieg« wirkt u.U. als Motivationshemmnis: »Am Anfang wird überprüft, wo man beraten kann und wo das nicht läuft (...) Viele sehen die Dienststelle nicht als Helferstelle, sondern als etwas, wo sie hingeschickt werden, und wollen sich nicht beraten lassen – da kann man nur mit Sanktionen arbeiten.« (BIV 19.)

Die extern gesetzte Definition des Ausgangsproblems, die Erfolgsorientierung und der unfreiwillige Zugang weisen auf Analogien zwischen der »Hilfeplanung« des Sozialbüros G und dem von uns identifizierten Typus der »Beratung als Leistungsvoraussetzung« hin. In beiden Fällen besitzt die Beratung eine spezifische Problemorientierung, die einseitig durch die administrative Vorgabe gesetzt ist, und beinhaltet die Verwaltung und Vergabe von Ressourcen nach Kriterien, die nur in geringem Maße aushandelbar sind, sondern administrativ gesetzt werden: »Wenn ein Klient in die Hilfeplanung genommen wird, wird ihm die Zielsetzung erklärt und er danach befragt, was er bisher schon getan hat, um das Ziel zu erreichen. Dann gehen wir zu den einzelnen Etappen. D.h. es wird überlegt, was zu tun ist und in einzelnen Etappen angegangen.« (BIV 19.)

Weitaus expliziter als in den von uns beobachteten Beratungsgesprächen wird hier von Zielen und Zielvereinbarungen gesprochen – allerdings scheint es so, dass die externe Zielvorgabe »Verselbstständigung« unabhängig vom Bewusstseinsstand bzw. der Entscheidung des Rat Suchenden den Prozess der Hilfeplanung anleitet. In komplexen Beratungsprozessen kommen durchaus auch Phasen mit »diffusem Problembezug« vor, doch ist die Bearbeitung dieser Probleme funktional auf die Erreichung des vorausgesetzten Zieles der Ver-



## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

selbstständigkeit ausgerichtet: »Was ist das Merkmal eines Beratungstypus, der mit einer Vermittlung enden soll, bei dem der Ausgang vorher klar ist? Seitens des Trägers ist eine klare Zieldefinition vorgegeben: Er bietet eine Wohnungsberatung oder eine Arbeitsvermittlung an. Damit ist auch die Erfolgsdefinition klar vorgegeben. Die Eingangsfrage ist nicht: Was kann ich für Sie tun? Am Anfang werden die Möglichkeiten und Grenzen der Beratung sehr klar mit dem Klienten ausgehandelt, bzw. dem Klienten erklärt. Beim Beratungsinhalt kommen wir mit der Spezialisierung nicht zurecht und gehen ganz schnell von der spezifischen in die diffuse Beratung, aber unter einer anderen Zielsetzung: Diese diffusen Anteile werden immer für das Ziel der spezifischen Beratung eingesetzt. Z. B. versuche ich jemand in eine Arbeitsstelle zu vermitteln und dazu alle Hemmnisse zu bearbeiten, Ressourcen zu aktivieren usw. Wenn aber jemand sagt, ich will gar nicht arbeiten, ich will nur, dass Sie meine Trennungs- und Scheidungsproblematik klären, dann ist der wahrscheinlich falsch bei mir. Der Beratungsinhalt wird diffus, geht aber vom Diffusen wieder ins Spezifische. Im Beratungsprozess werden die diffusen Anteile ausgehandelt: Braucht er die Schuldnerberatung, um eine Wohnung zu bekommen, oder ist Kinderbetreuung sicherzustellen, um eine Arbeitsaufnahme zu garantieren? Denn der oben definierte Beratungserfolg – die Vermittlung – muss da sein.« (WP 11/1998.) Trotz aller »Öffnung« des Beratungsangebots bleibt die Orientierung am »roten Faden« erhalten, und dieser »rote Faden« ist thematisch vorgegeben, entwickelt sich nicht aus einem Anliegen des Rat Suchenden (wie im Beratungstypus 3 bzw. 4) oder der gedulden Sortierarbeit während der Beratung (wie in Typ 1 und 2). Es kommt damit im Kontext des »Fallmanagement« zu einer Variante des oben (vgl. Unterabschnitt 6.6) skizzierten »Beratungsdilemmas«.

Es ist zu vermuten, dass sich diese Ausrichtung des Beratungsprozesses in den Interaktionsformen während der Beratung niederschlägt. Die Fallmanager sind trotz der neuen »Berufsbezeichnung« und des erweiterten Arbeitsauftrags an die Zielvorgaben des Sozialamts gebunden und agieren deshalb unter den Bedingungen des »Beratungsdilemmas«. Wie dies die Beratungsprozesse selbst prägt und welche Umgangsformen die einzelnen Beraterinnen und Berater in den unterschiedlichen organisatorischen Kontexten (»Hilfe zur Arbeit«, Bezirksämter, freie Träger) gefunden haben, konnten wir nicht untersuchen. Wir haben aber einige Gespräche mitverfolgt und protokolliert (allerdings nicht aufgezeichnet und transkribiert), die einige Aufschlüsse über die Restriktionen der Beratungspraxis geben. Eines dieser Gespräche soll im Folgenden analysiert werden und unsere Argumentation beispielhaft illustrieren.

Es handelt sich um ein Folgegespräch im Rahmen von Hilfeplanung. Eine Hilfeempfängerin betritt das Büro der Fallmanagerin, die hinter ihrem Schreibtisch sitzt.

- B: Wie sieht es aus?  
R: [Erklärt, dass sie sich nicht – wie verabredet, an einem Arbeitsplatz vorgestellt hat, weil sie krank geschrieben war. Deshalb habe sie auch nicht den Beratungstermin einer Suchtberatungsstelle wahrgenommen. Dies sei aus Gründen ihrer Krankheit »nit notwendig« gewesen.]  
B: [Fordernd, fast aggressiv.] Was heißt: Nit notwendig! Wir haben eine Vereinbarung getroffen! [Erklärt, dass R. Pflichten übernommen habe, die auch einzulösen seien. Unterstellt, dass die Krankheit R.'s mit ihrer Alkoholsucht zusammenhängt, unterbricht deren Rede- und Rechtfertigungsfluss mehrmals und fordert von ihr, jetzt endlich die Suchtberatungsstelle aufzusuchen.]

Mitten in eine von ihr sehr aggressiv gestaltete Gesprächssequenz bietet B R eine Zigarette an.

- B: Wie wollen Sie so wat ändern?  
R: Ich schaffe das schon allein. [Erklärt, dass sie bald wieder gesund sei und dann arbeiten könne. Ein Besuch bei der Suchtberatung sei somit überflüssig.]  
B: [Zweifelnd.] Sie sagen, dass Sie voll einsatzfähig sind? Keine Entzugsprobleme?  
R: Man kann es doch erst einmal probieren!  
B: [Hakt am leisen Zweifel dieser Aussage an.] Mir wäre es lieb, wenn Sie zum Beratungsgespräch gingen. Vorher können wir nichts unternehmen.  
R: Wenn es Ihnen wichtig ist...  
B: Ja, es ist mir wichtig  
R: [Lacht verlegen.]  
B: Hier ist die Telefonnummer, da rufen Sie an. Sie bringen dann das nächste Mal eine Bescheinigung mit, dass Sie da waren.

Daraufhin wird ein neuer, zeitlich sehr enger Termin vereinbart. Die Sozialhilfe wird nur bis zu diesem Termin gewährt.

- B: Ich erwarte Ihren Besuch beim (Suchtberatungsstelle) auch im Rahmen Ihrer Mitarbeit. (BG 13.)

Vermutlich wurde in dem – von uns nicht beobachteten – Erstgespräch eine Vereinbarung über die Schritte getroffen, die von der Klientin getan werden müssen, um bald wieder in Arbeit kommen zu können. Sie ist auf Grund ihrer – vermutlichen – Alkoholsucht nicht arbeitsfähig, insofern liegt es nahe, den Besuch einer Suchtberatungsstelle zum Gegenstand der Vereinbarung zu machen. Angesichts der für Suchtverhalten typischen Verleugnungshaltung stößt dieser Schritt aber auf den – eher zögerlichen – Widerstand der Rat Suchenden. Damit wird die Paradoxie gesetzt, dass das Ziel der Arbeitsaufnahme nach Ansicht der Fallmanagerin nur darüber zu erreichen ist, dass sich die Rat Suchende in eine Behandlung begibt, deren Sinn diese nicht einzusehen bereit ist. Die Fallmanagerin versucht – unter deutlichem Winken mit den Sanktionsmöglichkeiten (»Ich erwarte Ihren Besuch im Rahmen Ihrer Mitarbeit«) – den Widerstand der Rat Suchenden aufzulösen. Ihr gelingt dies – zumindest momentan – durch jenen Wechsel von aggressivem Fordern und »mütterlichem« Unterstützen (B reicht R eine Zigarette, nachdem sie diese kurz vorher noch heftig bedrängt hatte).

Dem Arbeitsbündnis, das geschlossen wird, liegt nicht die Entscheidung der Rat Suchenden zugrunde, sondern deren Unterwerfung unter die Wünsche der Beraterin. Dies zeigt bereits die Wortwahl: - Mir wäre es lieb, wenn Sie zum Beratungsgespräch gingen. Vorher können wir nichts unternehmen. - Wenn es Ihnen wichtig ist – Ja, es ist mir wichtig.

Die Passage zeigt erneut die deutlichen Parallelen zwischen diesem »Casemanagement« und der »Beratung als Leistungsvoraussetzung«: Ansprüche auf Sozialhilfe können nur unter der Voraussetzung realisiert werden, dass die Vereinbarungen so getroffen (und eingehalten werden), wie es die Fallmanagerin unter Maßgabe ihrer Ziele (Verselbstständigung) für richtig hält. Das Entscheidungsrecht hat eindeutig die Fallmanagerin.

Da dieses Fallmanagement aber konzeptionell vorsieht, dass Vereinbarungen zwar gemäß der Zielvorgabe des Trägers getroffen werden, aber den konkreten Problemlagen der Rat Suchenden angemessen sein sollen und die Fallmanager ihre Klienten ein ganzes Stück

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

begleiten, tritt jenes zweite Paradoxon auf, das wir oben (Unterabschnitt 6.6) als »Beratungsdilemma« bezeichnet haben. Denn »wirksame« Hilfe setzt voraus, dass die Lebenspraxis der Rat Suchenden nicht nur getroffen, sondern auch positiv beeinflusst wird. Gelingt dies nicht, kann zwar im Zuge einer repressiven Handhabung des Konzepts »Fallmanagement« der Klient dafür verantwortlich gemacht werden, dennoch ist das Scheitern ein Zeichen für mangelnden Erfolg. Erfolgreiches Fallmanagement setzt demgegenüber voraus, dass die Klienten aktiv werden, für sich Handlungsmöglichkeiten (zurück)gewinnen. Dies sehen auch die Berater: »Erfolgreich ist eine Beratung, wenn die Rat Suchenden in Arbeit kommen. Sie ist aber auch dann erfolgreich, wenn ich merke, dass er aus der Sozialhilfe rauswill, wenn ich merke, dass ich einen Kernpunkt erwisch habe.« »Erfolgreich ist eine Beratung, wenn Rat Suchende ihr Leben selbst wieder in den Griff bekommen, selbst Verantwortung übernehmen.« (BIV 19.) Das Zurückgewinnen von Eigenaktivität ist aber gerade nicht zu erzwingen, sondern kann nur in einem konsensualen Prozess erfolgen, der die Paradoxie der Forderung »Sei selbstständig!« zu vermeiden versucht.

Im Mittelpunkt einer aktivierenden Beratung stehen nach Auffassung des Sozialbüros G die Fragen nach

- den individuellen Möglichkeiten, Wünschen und Chancen des ratsuchenden Hilfeempfängers zu seiner Integration in ein durch Erwerbsarbeit gesichertes Leben;
- den für diese Integration hinderlichen Bedingungen;
- den notwendigen Klärungs- und Entwicklungsschritten sowie möglichen Teilzielen und den konkreten Hilfen, die hierzu angeboten werden können.

Dabei sind Dauer und Intensität des Beratungsprozesses abhängig von der individuellen Fallkonstruktion. Wichtig für den Verlauf und Erfolg von Beratung ist auch nach der Auffassung der befragten Mitarbeiter eine konsensuale Verständigung über die individuelle Problemlage, der Lösungsperspektiven und Lösungsschritte. Dies impliziert aber ein Vertrauensverhältnis und schließt Zwangsmaßnahmen und Sanktionen aus. Das Entscheidungsrecht des Rat Suchenden, dessen konstitutive Bedeutung für Prozesse der Hilfeplanung wir oben (vgl. 3.4.) festgestellt haben, kann nicht unterlaufen werden, soll eine nachhaltige Hilfe geleistet werden. Dies wird auch an folgender – programmatischer – Schilderung des Ablaufs einer Hilfeplanung deutlich, die ein Mitarbeiter des Sozialbüros G gibt:

»Die Beratungsleistung der Sachbearbeiterinnen des Sachgebiets "Hilfe zur Arbeit« sieht folgendermaßen aus:

1. Vertrauensvolle Atmosphäre schaffen; Annehmen des Hilfeempfängers so, wie er ist.
2. Problem des Hilfeempfängers erfassen (Anamnese).
3. methodische Klärungsebenen:
  - soziales Umfeld im Gespräch erkunden;
  - Zusammenfassen der Informationen und erste Hypothesenbildung;
  - Überprüfen der Hypothesen durch Befragung des Hilfeempfängers; gemeinsame Formulierung von Zielbereichen;
  - gemeinsame Überlegung, wo die Stärken des Hilfeempfängers sind (dies ist ein wichtiger Schritt und grenzt sich ab von anderen methodischen Überlegungen, die eher an Schwächen und Defiziten orientiert sind);

- zusammenfassen und überlegen, was in der Zielvereinbarung formuliert sein kann: In welche Richtung können Hilfevereinbarungen gehen?
- Konkrete Zielbereiche formulieren.
- Kleinschritte mit dem Hilfeempfänger vereinbaren und von Termin zu Termin abarbeiten.

Die Rückkopplung der Hypothesen des Beraters bzw. der Beraterin an den Rat Suchenden/Hilfeempfänger ist unbedingt notwendig und auch vom Hilfeempfänger selbst gewünscht: Er sieht in dem Berater einen Fachmann oder eine Fachfrau, von der er Interpretationen seiner Situation und Vorschläge zur Lösung seiner Probleme erwartet, mit denen er sich dann auseinandersetzen kann. Diese asynchrone Beziehung zwischen Berater und Rat Suchendem ist Voraussetzung für ein gelingendes Beratungsgespräch. Ziel ist es, die ausgewählten Arbeitslosen zur Überwindung ihrer Arbeitslosigkeit zu befähigen – mit welchen Mitteln und mit welchem Zeitaufwand auch immer.« (BIV 3.)

Diese Vorgehensweise entspricht in groben Zügen dem Modell eines diagnosegestützten Aushandlungsprozesses, das in Teil 3.4. in Anlehnung an SGB VIII dargestellt wurde. Allerdings gerät dieses Modell an dem Punkt potenziell in Widerspruch zur Vorgabe des (sozialpolitisch bzw. fiskalisch motivierten) Vermittlungsziels als Handlungsziel im Einzelfall, wo sich für die Hilfeempfänger (zunächst) andere Probleme/Perspektiven stellen. Je stärker sich der Berater auf die konkreten Problemlagen der Rat Suchenden einlässt, um den zur Zielerreichung erforderlichen Konsens herzustellen, umso bestimmender wird dies für den Beratungsprozess und umso stärker wird der potenzielle Widerspruch zu den administrativen Vorgaben. Letztendlich dürfte in vielen Fällen das administrativ vorausgesetzte Ziel der Verselbstständigung gerade dadurch erreicht werden, dass es im Beratungsprozess phasenweise aus den Augen gelassen wird. Hier ist langer Atem gefordert, diese Widersprüche auszuhalten und auszutarieren.

### 8.1.2 Horizontale Integration

Das Sozialbüro G kann die Planung, Projektinitiierung, das Projektmanagement und die Implementierung der Methoden der Hilfeplanung in der offenen Hilfe nicht ohne eine intensive Vernetzungsarbeit leisten. Es müssen die unterschiedlichen Akteure zusammengeführt, Ressourcen gebündelt, neue Perspektiven bedarfsorientiert entwickelt und regionale Strukturen ausgebaut werden, um die Sozialhilfegewährung weiter zu entwickeln. Diese Vernetzungsarbeit durch das Sozialbüro wird geleistet:

- durch die Stärkung und den Aufbau sozialer Netze; Beispiel hierfür sind die eingerichteten regionalen Jobbörsen;
- durch fachliche Vernetzung des Beratungsangebots und der Hilferessourcen; in der Hilfeplanung werden die schon vorhandenen Ressourcen bedarfsorientiert und fallbezogen gebündelt, über die fallbezogene Kooperation bauen sich fachliche Netze auf, die fallübergreifend bedeutsam werden;
- durch Vernetzung innerhalb des lokalen Sozialstaats mit anderen Trägern, Institutionen oder Einrichtungen: Das Sozialbüro ist in vielen Arbeitskreisen und Gremien vertreten wie z. B. »Konsensrunde«, »Stadtteilkonferenzen«, »Arbeitsmarktkonferenzen«, Arbeitsgruppen nach dem BSHG § 95 oder der Arbeitsgruppe »Integrierte Hilfeplanung«. Darüber hinaus ist das Sozialbüro in die für die Stadt typischen vielfältigen informellen Strukturen eingebunden.

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

Mit einem speziellen Programm versucht das Sozialbüro, dem sozialen Sicherungssystem der Stadt neue dezentrale Ressourcen zu erschließen. Über dieses Programm werden wohnortnahe Strukturen als Teil des primären sozialen Netzes gestärkt und unterstützt. Persönlicher alltäglicher Kontakt untereinander, die Überschaubarkeit des Viertels usw. ermöglichen es, dass verdeckte Arbeits- und Beschäftigungsressourcen beispielsweise bei kleineren Handwerksbetrieben im Viertel erschlossen werden oder die Jobsuche durch das Büro der Jobbörse im Viertel niedrigschwelliger angelegt ist. Weiterhin wird durch die Stärkung der sozialen Infrastruktur die Entwicklung von Potenzialen zur »Selbstregulierung« entstehender sozialer Konflikte oder Spannungen zwischen unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen im Stadtteil gefördert.

Für die Entwicklung eines leistungsfähigen Hilfesystems kommt es aus Sicht des Sozialbüros vor allem darauf an, die kommunale Sozialhilfepolitik und deren praktische Umsetzung gemeinsam mit den Wohlfahrtsverbänden, Initiativen und sonstigen Leistungserbringern zu planen und abzustimmen. Hierzu sind tragfähige Kooperationsbeziehungen und Kooperationsstrukturen notwendig. Das Verhältnis zwischen Sozialbüro bzw. Sozialamt und freien Trägern wird von Seiten des Sozialbüros als äußerst kooperativ beschrieben. Für die Arbeit ist die fachliche Auseinandersetzung mit den Kollegen der freien Wohlfahrtspflege bzw. der sozialen Initiativen wichtig. Sie dient der Reflexion und der fachlichen Weiterentwicklung konzeptioneller Ansätze. Konflikte entstehen allerdings dann, wenn Träger den Leistungskriterien des Sozialbüros nicht entsprechen bzw. wenn diese nicht eingehalten werden. Konflikte können auch dann entstehen, wenn zwischen den Trägern und dem Sozialbüro kein Konsens über das Beratungsverständnis hergestellt werden kann. Angesichts der oben näher beschriebenen Paradoxien gestaltet sich der Prozess der Konsensfindung ebenfalls nicht widerspruchsfrei, vielmehr verschiebt sich die Paradoxie vom Einzelfall auf die Ebene der Beziehungen zwischen den Trägern.

Ein Dissens zwischen Trägern und Sozialbüro zeigt sich nämlich im Hinblick auf die »Freiwilligkeit« in der Beratung. Aus Sicht und Erfahrung des Sozialbüros verhalten sich die freien Träger nicht einheitlich. Dies wirkt sich vor allem auf ihre Kooperation bzw. ihre Bereitschaft zur Vernetzung mit Einrichtungen des öffentlichen Trägers aus. So wird beispielsweise das Prinzip der Freiwilligkeit von Trägern sehr unterschiedlich gesehen und gehandhabt. Gerade große erfahrene Träger sind in einem höheren Maß kooperationsbereit und -fähig als kleinere Träger, die aus der Sozialhilfebewegung kommen. Ein konzeptioneller Dissens besteht dann, wenn der freie Träger beispielsweise am Prinzip der Freiwilligkeit so weit festhalte, dass jeder Schritt der Verselbstständigung bzw. jeder Schritt hin zu einer eigenständigen Lebensführung von Seiten der Beratungsstelle nur beratend vorbereitet, aber unbedingt alleine und eigenständig vom Rat Suchenden selbst zu gehen sei. Es sei zwar ein Gemeinplatz, dass Hilfe nur wirksam werde, wenn der Hilfeempfänger diese tatsächlich auch annehme. Doch müsse diese Hilfe angesichts der bekannten sozialen und individuellen Folgen von Langzeitarbeitslosigkeit und deren finanzieller Folgen für die Gemeinschaft offensiv und aktiv angeboten werden. Dies bedeutet, dass eine intensive Motivationsarbeit durch den Berater erfolgen muss. Die Mitarbeiter des Sozialbüros bemängeln damit letztlich an der Arbeit einiger freier Träger, dass diese sich nicht den gleichen Paradoxien aussetzen wie die Fallmanager in der Stadtverwaltung. Sie verlängern die eigene administrative Vorgabe, die im Auftreffen auf die Lebenswirklichkeit der Rat Suchenden die oben skizzierten Widersprüche ent-

faltet, in eine Kooperationsbedingung und machen hieraus einen Konflikt zwischen Organisationen. Damit geraten die Träger (z.B. in den Jobbörsen) ihrerseits in eine paradoxe Situation: Sie werden an ihrem (nachhaltigen) Vermittlungserfolg nicht nur abstrakt gemessen, sondern direkt danach bezahlt. Entscheiden sie sich – fachlich durchaus begründbar – für die Alternative, diesen Erfolg über eine auf das Entscheidungsrecht des Klienten setzende Beratung zu suchen, geraten sie in Widerspruch zum Sozialbüro, das zumindest teilweise ein anderes Konzept verfolgt. Übernehmen sie aber die Form der »Motivationsarbeit«, die wir oben dokumentiert haben, leidet rasch das Vertrauensverhältnis zu den Klienten und vermindern sich die Chancen, auch in schwierigen Fällen »nachhaltigen« Erfolg zu erzielen.

Auf der Ebene horizontaler Integration des »Fallmanagement« zeigen sich somit ähnliche Widersprüche wie bei der einzelfallbezogenen Integration. Dies lässt sich bei den Jobbörsen auch an zwei weiteren Konfliktzonen demonstrieren.

Die »Jobbörsen« haben zwei konzeptionelle Eckpunkte:

- Sie sollen eine Re-Integration arbeitsloser Sozialhilfeempfänger in den ersten Arbeitsmarkt über das Instrument der Direktvermittlung realisieren.
- Sie sind quartiersnah angelegt, zielen somit auf Betriebe in den Stadtteilen. Die Quartiersnähe beinhaltet auch, dass ein Beratungsangebot unterbreitet wird, das – analog zum Beratungsverständnis des Sozialbüros F – zwar auch einen diffusen Problembezug aufweisen kann, aber zentriert ist auf die Vermittlung in Arbeit.

Die Finanzierung der Träger, die diese Jobbörsen anbieten, berücksichtigt aber nur den ersten Aspekt, sieht die Beratungsleistung im Ergebnis »Vermittlung« aufgehen. Finanzierungsbasis ist grundsätzlich die Einzelfallabrechnung, in der Pflichtleistungen nach BSHG geltend gemacht werden können. Da das Konzept der Jobbörsen eine Form offener Beratung darstellt, wird von Seiten der Mitarbeiter eine darüber hinaus gehende Serviceleistung erbracht, die im Rahmen der Pflichtleistungen nicht abrechenbar ist. Die Übernahme dieser nicht abrechenbaren Serviceleistungen entspricht dem Konzept der Jobbörse; so ist es beispielsweise ihre Aufgabe, Maßnahmen für das Wohnumfeld zu entwickeln und Personen zu beraten, die von sozialem Abstieg bedroht sind. Die Zentrierung der Abrechnung auf die Pflichtleistungen ist konsequent im Sinne der Orientierung am Ergebnis »Vermittlung in Arbeit«, fällt aber hinter die fachlichen Erkenntnisse über die Komplexität stadtteilbezogener Beratungs- und Hilfeplanprozesse zurück, auf die sich aber die Mitarbeiter des Sozialbüros an verschiedener Stelle – Beraterinterviews, Workshops – immer wieder positiv bezogen haben.

Ähnliches gilt für eine Kontroverse zwischen Trägern und Sozialbüro im Hinblick auf die Evaluation. Die Träger haben ein starkes Interesse daran geäußert, dass es notwendig sei, die Arbeit der Sozialbüros bzw. der Jobbörse nach ihrer 2-jährigen Tätigkeit zu evaluieren. Aus ihrer Sicht müsste das gesamte Konzept evaluiert werden im Hinblick auf seine Wirksamkeit, seine Zielerreichung sowie auf Problemangemessenheit bzw. Praxistauglichkeit der Abrechnungskriterien und Finanzierungsmodalitäten.

Aus Sicht des Sozialbüros wird die Arbeit der Jobbörsen regelmäßig evaluiert. Gemessen wird der Output, d. h. berufliche Eingliederung. Aus der Auswertung der Hilfepläne ergeben sich z. T. Hinweise auf neue Bedarfe an Angebot und Maßnahmen, wie z. B. Ver-

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

schuldungsproblematik oder Bedarf an Sprachkursen. Hinzu kommen eine Berichterstattung zu dem sogenannten ›B-Teil‹ (Aktivitäten auf Stadtebene), Ausschussberichte usw.

Gegenstand der Auswertung sind mithin die Effekte bei der Arbeitsmarktintegration und die darauf bezogenen Hilfebedarfe. Von Seiten einiger Träger wird ein erheblich erweiterter Evaluationsbedarf gesehen, etwa im Hinblick auf die stadtteilbezogene Angemessenheit der Beratungsangebote, d. h. auf die Frage, inwiefern die im Stadtteil vorgehaltenen Angebote und deren Entwicklung auch der lokalen Problemstrukturentwicklung entsprechen. Diese Evaluationsperspektive ist von Seiten des Sozialamtes weder zu leisten noch finanzierbar.

Die Evaluation konzentriert sich somit auf den ersten der genannten konzeptionellen Eckpunkte. Die Stadtteilorientierung, die den Erfolg erst gewährleisten soll, bleibt in ihren Bezügen zur Entwicklung von lokalen Problemstrukturen dagegen eher im Dunkeln.

### 8.2 Das Kooperationsmodell Hilfeplanung im Sozialbüro F

Hilfeplanung in einem Beratungs-Setting außerhalb des Sozialamtes konnte allein das Sozialbüro F systematisch anbieten. In 28 % der Fälle, die von August 1998 bis Juli 1999 mit der Falldokumentation erfasst wurden, kam es zu einem Hilfeplanverfahren; das entspricht 73 Beratungen mit Hilfeplanung. Diese Möglichkeit ergab sich zunächst aus dem besonderen Trägerverbund, den das städtische Sozialamt und zwei Wohlfahrtsverbände bildeten.

Das Sozialamt wünschte sich eine Qualifizierung seiner eigenen Beratungsarbeit in Richtung auf Hilfeplanung und sah im Sozialbüro einen Freiraum, um dies in kleinen Fallzahlen und mit größerer Beratungsintensität zu erproben. »Hier sind die zeitlichen Freiräume gegeben, das zu machen, was wir möchten. Man steht nicht unter dem Druck der Beratung wie im Sozialamt. Wir möchten im Sozialamt auch mal mit Hilfeplanung und Kontrakten arbeiten, und ich empfinde [das Sozialbüro] als gute Vorstufe, um Erfahrungen zu sammeln.« (IV F 1-1.) Diese Erprobung von Hilfeplanverfahren im Bereich der Sozialhilfe fand parallel zu einer Umstrukturierung der Arbeitsabläufe im Bereich der Hilfe zur Arbeit statt: Hier war 1998 bereits eine Berufliche Beratungsstelle eingerichtet worden, in der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der örtlichen Wirtschaftsförderungsgesellschaft und des Sozialamtes jährlich ein bestimmtes Kontingent von Sozialhilfebeziehenden, »die für eine Arbeitsaufnahme in Betracht kommen«, in den ersten und zweiten Arbeitsmarkt vermitteln (IV F 2).

Die beiden Wohlfahrtsverbände sahen im Modellprojekt die Chance, quer zu den bestehenden spezialisierten Diensten eine Beratungskonzeption für Sozialhilfebezieherinnen und -bezieher sowie für Arbeitslose zu entwickeln. Beide freien Träger sahen Sozialraumorientierung und einzelfallbezogene Hilfeplanung (IV F 3) bzw. Casemanagement (IV F 2) als gleichberechtigte Inhalte einer solchen Konzeption. Das Modellprojekt »war eine Gelegenheit, neue Formen zu entwickeln, wie wir Sozialhilfebeziehende langfristig von der Sozialhilfe unabhängig machen«, was mit den bereits erprobten quartiersbezogenen Arbeitsformen – »Bewohneraktivierung, Wohnumfeldverbesserung, sozialpädagogische Gruppenarbeit« – nicht gelungen sei (IV F 3). Eine Trägervertreterin sprach sich schon früh dafür aus, die Hilfeplanung einer Einrichtung zu übertra-

gen, die sich vom Sozialhilfeträger absetze. So werde für die Klienten deutlich: »Es geht auch um wirtschaftliche Aspekte, aber das Fachliche steht im Vordergrund.« (Ebd.)

Konnten sich die drei Träger des Sozialbüros F noch leicht darüber verständigen, das Modellprojekt zur Erprobung von Hilfeplanung zu nutzen, so unterschieden sich ihre Vorstellungen davon, wie die Erfahrungen nach der Modellphase in die allgemeine Sozialhilfepaxis zu übertragen seien. Die für andere Sozialbüros eher hypothetische Frage, ob die Fallverantwortung in der Hilfeplanung beim Leistungsträger liegen müsse oder auch an andere Träger delegiert werden könne, musste von den Trägern des Sozialbüros F in absehbarer Frist – nämlich mit Ende des Modellprojekts – praktisch entschieden werden.

Seit Ende 1997 verwies das Sozialamt kleinere Gruppen von Sozialhilfebeziehenden zu einer Ausstiegsberatung an das Sozialbüro. Dieses Verfahren wurde im März 1998 durch eine schriftliche Kooperationsvereinbarung geregelt, die im Trägerverbund regelmäßig überprüft und weiterentwickelt wurde. Danach wählte das für die Stadtregion des Sozialbüros zuständige Sachgebiet »aus Vorsprachefällen und persönlichen Einladungen« Hilfe Beziehende aus, die schriftlich aufgefordert wurden, ein Beratungserstgespräch mit dem Sozialbüro F zu vereinbaren. Ausgewählt wurden »Personen mit längerem Sozialhilfebezug« aus fünf Zielgruppen: »teure Fälle« (ohne Krankenhilfe), Alleinerziehende mit Kindern ab drei Jahren, Alleinstehende, Aussiedlerfamilien, Jugendliche und junge Erwachsene aus Familien mit langjährigem Sozialhilfebezug. Ziel des Erstgesprächs war es, mit den Rat Suchenden »verbindliche Beratungskontrakte« zu schließen und »gemeinsam mit ihnen eine umfassende integrierte Hilfeplanung« zu entwickeln (AP F 3, 09/1999). Die Hilfeplanung sollte sich auf die Bereiche

- Arbeit, Beschäftigung, Qualifizierung
- Materielle Existenzsicherung,
- Verschuldung,
- Wohnen,
- Familie, Partnerschaft, Kinder,
- Gesundheitliche Stabilisierung

erstrecken. (AP F 1, 02/1999)

Die Vereinbarung zwischen Sozialamt und Sozialbüro hatte vor allem zu klären, wie die Freiwilligkeit der Beratung im Sozialbüro in solchen »Kooperationsfällen« gewahrt werden könne und welche Verbindlichkeit die vereinbarten Hilfepläne für die Sachbearbeitung in der wirtschaftlichen Sozialhilfe erlangen würden.

Die Beraterinnen und Berater betrachteten es als notwendige Voraussetzung ihrer Arbeit, dass die Rat Suchenden das Angebot des Sozialbüros freiwillig wahrnehmen. Die Kooperationsvereinbarung bestätigte die Freiwilligkeit der Beratung, sah aber auch vor, dass das Sozialamt »im Sinne des § 17 BSHG« auf die Inanspruchnahme »hinwirke«. Das Sozialbüro sollte dem Sachgebiet des Sozialamtes rückmelden, in welchen Fällen Erstgespräche zu Stande gekommen waren. Die Sachbearbeiterinnen des Sozialamtes sollten die Hilfe Beziehenden, die das Beratungsangebot nicht wahrnahmen, um eine Begründung bitten. »Das Sozialbüro ist im Zusammenhang mit der wissenschaftlichen Begleitung an der Rückmeldung über diese Gründe interessiert«. Eine zweite Rückmeldung war für den Fall vorgesehen, dass ein »Hilfeplan mit Ziel- und Zeitangaben« vereinbart wurde. Das Sachgebiet des Sozialamtes sollte, nachdem es einen Hilfeplan des Sozialbüros zu den Akten genommen hatte, Maßnah-

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

men der Hilfe zur Arbeit »nur in Absprache mit dem Sozialbüro« treffen und dieses über »wesentliche Änderungen des Leistungsbezugs informieren«. Mit der Vereinbarung erhielt das Sozialbüro 188 bezüglich der Beratung eine Art »Fallverantwortung« für den Hilfeplan. Auch das Ende der Beratung sollte das Sozialbüro dem Sachgebiet mitteilen. (Alle Zitate: AP F 1, 02/1999.)

Die Arbeitsbeziehungen zwischen Sozialbüro und Sachgebiet waren zunächst spannungsreich. Die Mitarbeiter des Sozialamts erwarteten von den Hilfeplanverfahren im Sozialbüro zunächst eine rasche Entlastung bei den Fallzahlen: »Die Mitarbeiter im Sozialamt hatten zu hohe Erwartungen an die Erfolgsmöglichkeiten des Sozialbüros. Sie haben gedacht, wenn wir da Leute hinschicken, dann wird sich sehr schnell eine Lösung des Problems ergeben. Nun hat man gesehen, dass auch das Sozialbüro nur mit Wasser kochen kann, und dass diese Prozesse zum Teil sehr langfristig sind: zum einen eine Bewusstseinsänderung beim Hilfeempfänger zu erreichen, zum anderen aber Vermittlungen, Qualifizierung, Kinderbetreuung.« (IV F 1-1.) Auch die externe Beratung zu Fragen des Leistungsbezugs wurde von der für den Einzugsbereich des Sozialbüros zuständigen Sachgebietsgruppe zunächst kritisch gesehen, weil sie Leistungsentscheidungen in Frage stellen und Mehrarbeit verursachen konnte. Gegen Ende des Modellprojekts betrachteten jedoch alle Beteiligten die Kooperationsvereinbarung als eine mögliche Form der Arbeitsteilung. Wegen seiner »freieren Gestaltungsmöglichkeiten« und seiner höheren Beratungsintensität war das Sozialbüro aus Sicht des Sozialamts »ein Partner bei Problemen, die einer sozialarbeiterischen Begleitung bedürfen«: »Für den Hilfeempfänger ist es unter Umständen hilfreich, nicht nur mit der Behörde zu tun zu haben, sondern auch eine Beratung zu haben, die für ihn unabhängiger ist. Er nimmt uns vielleicht Dinge nicht ab, weil bei uns ja immer das finanzielle Interesse dahinter steht. Das ist beim Sozialbüro natürlich nicht so. Da kann man den Betroffenen vielleicht die Vorteile, die eine Verselbstständigung auch für sie bringt, deutlicher machen.« (IV F 1-2.) Das Kooperationsmodell gelang in der Praxis nicht zuletzt deshalb, weil die einzelfallbezogenen Kontakte zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Projektverlauf immer kollegialer wurden.

Ob es im Rahmen der Kooperation überhaupt möglich sein würde, eine freiwillige Beratungsbeziehung aufzubauen, erschien anfangs als kritischster Punkt des Modells. In der Praxis relativierten sich jedoch die Unterschiede beim Zugang in die Beratung aus Sicht des Sozialbüros immer mehr.

Erstens blieb die Praxis der Hilfeplanung nicht auf Sozialhilfebeziehende beschränkt, die im Rahmen der Kooperationsvereinbarung ans Sozialbüro verwiesen wurden. Die Auswertung der Falldokumentation für August 1998 bis Juli 1999 ergab 49 Rat Suchende, die vom Sozialamt an das Sozialbüro verwiesen wurden. Hierunter waren aber nur 32 »Kooperationsfälle«, denen Beratung mit integrierter Hilfeplanung im Rahmen eines förmlichen Verfahrens angeboten wurde. (Vgl. Tabelle 2-26, Kapitel 2.) Andere Rat Suchende kamen zunächst auf anderen Zugangswegen in die Erstberatung im Sozialbüro und wurden nachträglich in das Kooperationsmodell einbezogen, oder sie suchten auf Grund informeller Hinweise der für sie zuständigen Sachbearbeiterinnen das Sozialbüro auf, wo sie wie andere Sozialhilfe Beziehende unabhängig von der Kooperationsvereinbarung beraten wurden. Sowohl ein informeller als auch ein verfahrensförmig geregelter Zugang konnten also zu einer intensiven fallbezogenen Kooperation zwischen Sozialbüro und der regional zuständigen Sachgebietsgruppe führen.

Zweitens blieb die Beratung mit Hilfeplanung für Sozialhilfe Beziehende im Rahmen der Kooperationsvereinbarung ein Angebot, das sie ablehnen konnten, ohne dass dies zwangsläufig Sanktionen nach sich gezogen hätte. »Bei der Beratung im Sozialbüro im Rahmen der Kooperationsvereinbarung gab es keine Konsequenzen. Es gab die Rückmeldung: Lläuft die Beratung, ist die Beratung beendet, ist sie abgebrochen worden?« (IV 1-2: 4.) Eine vollständige Bewertung des Kooperationsmodells ist nicht möglich, da nicht dokumentiert ist, wie sich die Ablehnung in der weiteren Beziehung zwischen Sachbearbeiterinnen und Hilfebeziehenden auswirkte. Aus Sicht des Sozialbüros kamen auch im Rahmen des Kooperationsmodells nur Personen, »die unsere Beratung in Anspruch nehmen wollen«. »Ein Problem besteht bei den Personen, die vom Sozialamt zu uns geschickt werden, aber hier nicht ankommen. Die haben wir ja gar nicht, und wenn wir die hätten, könnten wir mit denen gar nicht umgehen.« (GG 2: 19.)

Drittens hatte die Kooperationsvereinbarung allgemeine Auswirkungen auf die Arbeitsweise in der Sozialberatung. Schon bald wurden auch Rat Suchenden mit anderen Beratungszugängen Hilfeplanverfahren angeboten. Seit 1998 vermittelt einer der Träger des Sozialbüros im Rahmen eines Vertrags mit dem Arbeitsamt Arbeitslose und Langzeitbezieher gegen Prämie »passgenau« in den ersten Arbeitsmarkt. Diese Aufgabe nahm ein Mitarbeiter des Sozialbüros wahr, dessen Stelle hierfür aufgestockt wurde. Weitere Rat Suchende kamen über die Kooperation mit der Beruflichen Beratungsstelle (Hilfe zur Arbeit) ins Sozialbüro. Der Anteil der Rat Suchenden, die über Ämter in Beratung kamen, nahm also insgesamt zu, und das Sozialbüro versuchte ihnen allen, unabhängig vom Zugang, ein gleiches Beratungs-Setting anzubieten.

Im letzten Projektjahr gingen die Beraterinnen und Berater des Sozialbüros dazu über, auch anderen Rat Suchenden im Erstgespräch ein einfaches Hilfeplanformular vorzulegen, in das sich zu den oben genannten Beratungsfeldern vereinbarte Teilziele eintragen lassen. Mit dem Formular verpflichten sich die Rat Suchenden, mit dem Sozialbüro »vertrauensvoll zusammenzuarbeiten und gemeinsame Arbeitsschritte zu vereinbaren« und zur Zielerreichung vereinbarte Arbeitsaufgaben zu erledigen. Sie erteilen dem Sozialbüro die Erlaubnis, dem Sozialamt, der Beruflichen Beratungsstelle (Hilfe zur Arbeit) und dem Arbeitsamt »diese Vereinbarung zu übermitteln und darüber zu informieren, welche Ziele erreicht wurden«. Im Gegenzug verpflichtet sich das Sozialbüro, »die Beratung nach bestem Wissen zielorientiert durchzuführen«. Das Sozialbüro »ist für die Planung und Überprüfung der vereinbarten Arbeitsschritte zuständig und erledigt gemeinsam vereinbarte Arbeitsaufgaben«. (AP F 5, 2000.) Für Anregungen und Beschwerden werden Rat Suchende an die Projektleiterinnen verwiesen. Die Vereinbarung soll von beiden Seiten unterschrieben werden; sie ist jedoch nicht Voraussetzung für Beratung.

»Der Vordruck ist entstanden in der Zusammenarbeit zwischen Sozialbüro und Sozialamt, eignet sich aber natürlich auch für die Beratung im Auftrag des Arbeitsamts. Das ist erst mal eine Vereinbarung zwischen mir und dem Kunden oder Rat Suchenden, der zu uns kommt, und beinhaltet auch erst mal nur diese eine Seite. D.h., auf dieser einen Seite werden die Grobziele vereinbart (durch Ankreuzen eines Stichworts). Auf der rechten Seite ist dokumentiert, welche Aufgaben ich für den Rat Suchenden erfülle, und wo er sich beschweren kann, wenn ich schlecht bin. Aber auf der linken Seite dokumentiert er, dass er mit uns zusammenarbeitet. Nichts ist frustrierender, als viel Arbeit 'reinzustecken, und er oder sie kommt

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

nicht mehr. Oder er hat viel Arbeit 'reingesteckt, und ich erledige meine Aufgabe dann nicht. Er bekommt auf jeden Fall eine Kopie davon. Es ist so erst mal nicht rechtsbindend. Weiterführende Beratungsziele, Arbeitsaufträge werden dann nochmals extra aufgeschrieben. (...) Ich habe Spaß an dem Ding, an Verbindlichkeiten für beide Seiten, und möchte ich das gerne mit allen Leuten gestalten, die zu uns kommen.« (BIV 7-2)

Dass die Sozialberatung, wenn sie mit Hilfeplanung verbunden werden soll, ihre Natur ändert, wurde zwischen den Trägern des Sozialbüros F während der gesamten Modellphase als Spannungsverhältnis von »Leistungsberatung« und »Auswegberatung« erörtert. In einer Zwischenbilanz heißt es dazu: »Diese Beratung umfasst die Leistungsberatung und die Auswegberatung im Rahmen der Sozialhilfe genauso wie die Krisenintervention im Sinne eines Beratungsangebots als Anlaufstelle zur späteren Weitervermittlung an entsprechende Fachdienste. Dazu gehört auch die konkrete Unterstützung bei der Alltagsbewältigung, z.B. bei Fragen zur fehlenden Kinderbetreuung im Stadtteil. Bislang nimmt die Leistungsberatung im Sinne einer Information und Aufklärung der Kunden über ihre Rechte und Pflichten in der Sozialhilfe und der Moderation zwischen Sozialhilfe Beziehenden und Sozialamt den größten Raum ein. Das Sozialbüro [F] wird jedoch bei der Weiterentwicklung der Konzeption besonders die Ausstiegsberatung verfolgen. Dazu wurden in Kooperation mit dem Sozialamt, der [beruflichen Beratungsstelle] und dem Arbeitsamt verschiedene Einzelprojekte entwickelt.« (AP F 2, 1998.) Seit Sommer 1998 sah die Trägergemeinschaft Auswegberatung als künftigen »Schwerpunkt« der Einzelfallarbeit im Sozialbüro: »Leistungsberatung bzw. Beratung zur materiellen Existenzsicherung wird angeboten als Zugangsmöglichkeit zur Auswegberatung« (WP 11/1998: 05).

Eine Beratung mit integrierter Hilfeplanung setzt verbindlichere Ressourcenzugänge voraus. Gleichzeitig mit der Zahl der Rat Suchenden, die über Ämter in die Beratung verwiesen wurden, erweiterten sich für das Sozialbüro F die Möglichkeiten, materielle Ressourcen der Kooperationspartner und in geringerem Umfang auch eigene Ressourcen in Beratungsprozesse einzubeziehen. Die passgenaue Arbeitsvermittlung im Auftrag des Arbeitsamts schloss Stellenakquisition auf dem ersten Arbeitsmarkt ein. Das Sozialbüro führte unter anderem drei Orientierungsmaßnahmen für Sozialhilfebezieherinnen mit Kindern, ein Bewerbungstraining für Hauptschülerinnen und Hauptschüler sowie eine Trainingsmaßnahme (Assessment Center) für Jugendliche durch. So bewertete das Sozialamt die Beratungsarbeit gegen Ende der Modellphase positiver: »Es war schwierig, die Sozialhilfebezieher zu bewegen, in diese freiwillige Beratung hineinzugehen. Eine Veränderung bei der Vermittlung durch das Sozialbüro ergab sich dadurch, dass [Berater 7] nun auch für das Arbeitsamt berät und dadurch eher Angebote im Arbeitsmarkt hat. Wir standen dem erst sehr kritisch gegenüber. Wir haben aber die Erfahrung gemacht: Seit [Berater 7] diese Maßnahme für das Arbeitsamt durchführt, haben sich die Vermittlungsmöglichkeiten der Sozialbüros erheblich verbessert.« (IV F 1-2.) »Ich denke auch, dass es Auswirkungen hat auf die Zugänge. Ich habe festgestellt, dass eine Reihe von Leuten über diese Mund-zu-Mund Propaganda gezielt hier anrufen und sagen, ich suche einen Arbeitsplatz, ein Teil davon auch direkt mich ansprechen. (...) Ich glaube schon, dass viele Leute kapiert haben, dass sie hier herkommen können, wenn sie Fragen zur Sozialhilfe haben und wenn sie Fragen zum SGB III haben bzw. auch auf Jobsuche sind.« (BIV 7-2.)

Mit Abschluss der Modellförderung setzte sich im Sozialbüro

die Arbeitsvermittlung und Stellenakquisition im Auftrag des Arbeitsamts sowie in Kooperation mit der Beruflichen Beratungsstelle (Hilfe zur Arbeit) endgültig als Arbeitsschwerpunkt durch, während die allgemeine Sozialberatung und die offenen stadtteilorientierten Angebote nicht mehr finanziert werden.

Das Gruppengespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Sozialbüro F und Sozialamt, das die wissenschaftliche Begleitung gegen Ende der Modellphase moderierte, trug dazu bei, Erfahrungen mit der Hilfeplanung im Kooperationsmodell an das Sachgebiet Wirtschaftliche Sozialhilfe zurückzuvermitteln. Zu diesem Zeitpunkt hatte der Rat der Stadt bereits ein neues Konzept für Auswegberatung im Sozialamt beschlossen, das modellhaft zunächst zwei Jahre lang in der Sachgebietsgruppe umgesetzt werden sollte, die für den Einzugsbereich des Sozialbüros zuständig war. Gleichzeitig zog sich die Stadt aus der weiteren Finanzierung des Sozialbüros F zurück. Die zu Beginn der Modellphase gestellte Frage, ob die Fallverantwortung für die Hilfeplanung erfolgreich vom Sozialhilfeträger an eine externe Einrichtung delegiert werden kann und wo die Vorzüge bzw. Nachteile einer solchen Arbeitsteilung liegen, wurde also in der Trägergemeinschaft nicht einvernehmlich geklärt, auch wenn die im Modellprojekt gewonnenen Erkenntnisse in das Konzept für die Auswegberatung durch das Sozialamt eingingen.

Ausgangspunkt der Diskussion war die Annahme, dass die Ziele des jeweiligen Trägers Inhalt und Struktur der Hilfeplanung entscheidend beeinflussen, dass also ähnlich wie im Falle von Beratung Setting-Bedingungen konstitutiv sind für die Ausgestaltung der Hilfeplanung.

An der Gruppendiskussion nahmen 15 Personen teil, darunter fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialbüros und sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Sozialamt. Als Diskussionsgrundlage wurden zwei Fälle bearbeitet, die beiden Institutionen bekannt waren und mit denen sie teilweise über längere Zeit zu tun hatten, also Fälle von Sozialhilfeempfängerinnen, die auch vom Sozialbüro beraten wurden. Jeder der beiden Fälle wurde von jeweils einer Gruppe aus dem Sozialbüro bzw. dem Sozialamt unter der Perspektive einer längerfristigen Hilfeplanung bearbeitet und anschließend gemeinsam diskutiert.

Als zentrale Gemeinsamkeit stellte sich heraus, dass beide auf diese Weise bearbeiteten Fälle in ähnlicher Weise »gelöst« wurden. Darüber hinaus gab es auch kaum Differenzen in der »Diagnose« der einzelnen zu lösenden Probleme. In beiden Fällen ging es um allein erziehende Mütter mit unklarer Perspektive im Hinblick auf zukünftige Arbeitsaufnahme.

Beide Gruppenergebnisse unterschieden sich im Hinblick auf fünf Aspekte: die Ziele, die Beratungsbeziehung, das Fallverständnis, die Verfügung über Ressourcen und die Beendigung des Falles.

### *Ziele*

Ziel der Hilfeplanung des Sozialamtes war es explizit »langfristig die Unabhängigkeit von der Sozialhilfe zu sichern.« »Langfristig und grundsätzlich« sei »die Reintegration der Hilfeempfängerin in die Gesellschaft, in die Unabhängigkeit – das erste und wichtigste Ziel« (GG 2). Reintegration in die Gesellschaft und Unabhängigkeit von Sozialhilfe werden hier gleichgesetzt, offen bleibt, ob die Hilfeempfängerin dieses Ziel teilt. Angesichts folgender Aussage ist hier Skepsis angebracht: »Wenn wir [Sozialamt] Ziele haben, dann sind das nicht in dem Sinne vereinbarte Ziele mit der Hilfeempfängerin, wie Sie [Sozialbüro] das machen. Die Ziele sind dann durchaus auch auf den Fall, auf die Person bezogen, sie kommen aber auf

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

eine andere Art und Weise zu Stande; auch im Gespräch, aber eben nicht so schwerpunktmäßig im Gespräch, wie Sie das machen, sondern zusammengesetzt aus vielfältigen Gegebenheiten und Notwendigkeiten.« (Ebd.) Im Vordergrund stehen somit die durch »Gegebenheiten« und »Notwendigkeiten« geprägten Ziele der Verwaltung, die zwar in das Gespräch eingehen, aber kaum zur Disposition gestellt werden: »Unsere Überlegung ist neben der persönlichen Seite des Falles, wie wir unsere begrenzten Ressourcen wirtschaftlich einsetzen. Das bedeutet, dass wir die Person unter Berücksichtigung ihrer individuellen Belange und Bedürfnisse in einer absehbaren Zeit dem Arbeitsmarkt wieder zur Verfügung stellen und sie von der Sozialhilfe wirtschaftlich unabhängig machen.« (Ebd.: 9f.) Die Ziele der Hilfeplanung werden somit wesentlich von der Logik der Ressource und ihres Einsatzes im Rahmen des Verwaltungshandelns (s.u.) bestimmt. Dies stellt ein Mitarbeiter des Sozialamtes deutlich heraus: »Ich habe den Eindruck, dass die (...) genannten Ziele die Ziele einer öffentlichen Behörde sind, dass es aber bei der AG »Sozialbüro« die Ziele der Person sind (...). Das würde eine unterschiedliche Qualität von Hilfeplänen ausmachen. Wir steuern von unserem Interesse als Verwaltung, und das Sozialbüro eher vom Klienteninteresse her.« (Ebd.: 12.)

Deutlich wird dieser Unterschied in einer Gesprächssequenz, in der es um den Stellenwert von Arbeit für die Hilfeempfängerin in Fall 2 (Frau H.) geht:

[Sozialbüro:] »Arbeit und Beschäftigung ist für Frau H. ganz klar ein Ziel, damit sie finanziell nicht von ihrem Mann oder irgend jemand anderem abhängig ist, was sie ziemlich stört.«

[Sozialamt:] »Das Ziel der Unabhängigkeit von Sozialhilfe lässt sich auf Grund des Alters der Kinder kurzfristig nicht erreichen.«

[Sozialbüro:] »Der Stellenwert der Arbeit ist Frau H. ganz wichtig – also ein eigenes Einkommen nachzuweisen. Und wenn man sagen kann, dass sie wenigstens teilweise aus der Sozialhilfe 'raus ist, dann hat man den Schritt, und irgendwann sind die Kinder soweit, dass Frau H. sagt, jetzt mach' ich aber den zweiten Schritt auch.«

[Sozialbüro:] »Das hat auch was mit der Stabilisierung der Psyche zu tun (...) Eine Frau mit vier Kindern muss eine Menge schaffen, und jetzt hat sie noch ganz viele zusätzliche Probleme. Wenn die wegfallen, dann findet sie vielleicht keinen Vollzeitberuf, aber eine Perspektive schon.« (Ebd.: 16f.)

Sowohl die Fachkräfte des Sozialbüros als auch die des Sozialamtes formulieren das Ziel, Frau H. schrittweise wieder an den allgemeinen Arbeitsmarkt heranzuführen. Unterschiede zeigen sich bei der Begründung.

Auch das Sozialbüro formuliert das Ziel »Unabhängigkeit von Sozialhilfe«, allerdings – im Gegensatz zum Sozialamt – als Fernziel, das im Augenblick gegenüber den von der Hilfeempfängerin genannten Zielen in den Hintergrund tritt: »Arbeit, Beschäftigung und Qualifizierung ist eine Zielvorgabe von Frau K. gewesen. Das war nicht verbunden mit dem Gedanken »Unabhängigkeit von Sozialhilfe«, aber schon mit dem Gedanken: Ich will wieder in irgendeine Arbeit gehen.« (Ebd.: 13.)

Es gibt in dieser Diskussion keinen Hinweis darauf, ob die Bemühungen Frau H.'s um Arbeit beim Sozialamt weniger praktische Unterstützung erfahren hätten als beim Sozialbüro. Dennoch ist es wichtig, den Unterschied in der Perspektive von Sozialamt und Sozialbüro im Hinblick auf die Klientin deutlich im Auge zu behalten. Das Sozialamt stellt die Hilfeplanung unter ein dem Prozess selbst zunächst äußerliches Ziel und kann nur hoffen, dass sich die Rat

Suchende dieses Ziel zu eigen macht. Demgegenüber geht es bei der Herangehensweise des Sozialbüros vorrangig darum, im Rahmen der Hilfeplanung zu einer gemeinsamen Zieldefinition zu gelangen.

### *Beratungsbeziehung und Fallverständnis*

Dieser Unterschied tritt auch im Hinblick auf die Beratungsbeziehung zu Tage. Im Falle des Sozialbüros kommt der Kontakt freiwillig zu Stande, die Klientinnen haben es mit nur einer Beraterin zu tun, die den Fall rundum betreut. Demgegenüber ist der Kontakt der Klientinnen zum Sozialamt von den Regeln bürokratisierter Fallbearbeitung geprägt: »Frau K. wurde nicht die ganze Zeit von mir betreut, sondern hatte in der fraglichen Zeit vier verschiedene Sachbearbeiter, auch bedingt durch mehrere Umzüge.« (GG 2.) Da in einer solchen Konstellation sich die Sachbearbeiterin ein Bild des Falles nur qua Aktenlage machen kann, ist es nicht verwunderlich, wenn das Fallverständnis stark administrativ gefärbt ist.

Die Sachbearbeiter sehen selbst den massiven Unterschied zwischen ihrer Arbeit und der Herangehensweise des Sozialbüros: »Das Sozialbüro (ist) in die Details eingestiegen und (hatte) verstärkt den persönlichen Kontakt, während das (Sozialamt) in erster Linie (...) finanzielle Sicherheit geschaffen hat (...) Auch hier fand unser Teil der Arbeit etwas stärker im Hintergrund statt und war der etwas passivere Teil, wogegen das Sozialbüro im stärkeren Maße die persönliche Betreuung der hilfeschuchenden Person und damit den wesentlich aktiveren Teil übernommen hat.« (Ebd.: 18.)

Es dürfte wenig verwundern, dass auch von Seiten der Klientin die Beziehungen höchst unterschiedlich gestaltet sind. Während sie mit der Beraterin des Sozialbüros engen Kontakt hält und gemeinsam mit ihr an ihren Problemen arbeitet, erhält die Sachbearbeiterin kaum Informationen und glaubt, die Klientin würde ihre Probleme alleine lösen:

[Sozialbüro:] »Das Arbeitsamt wollte sie dann erst in die H.-Allee zur Ganztagsausbildung über drei Jahre schicken. Ich habe dem Sachbearbeiter in zähen Gesprächen klar und deutlich gemacht, dass die Ausbildung nur stattfinden kann, wenn sie morgens zur Schule geht (...) Deshalb konnte sie da dann auch anfangen.«

[Sozialamt:] »Mir hat sie das erst erzählt, als es schon in trockenen Tüchern war. Sie hat meistens erst mal alles selber für sich organisiert und mich dann darüber in Kenntnis gesetzt. Das fand ich ziemlich gut, weil sie sehr selbstständig war. Man brauchte bei ihr nicht immer groß nachhaken.« (Ebd.: 5.)

Dieses Zitat macht deutlich, dass die unterschiedliche Beratungsbeziehung zu einer jeweils anderen Informationsbasis führt und die Sozialamtsmitarbeiter nur schwer in der Lage sind, den »Gesamtfall« ins Blickfeld zu bekommen. Dies liegt auch an den Settingbedingungen, wie ein Sozialamtsmitarbeiter herausstellt: »Unsere Sicht des Gesamtfalles ist sehr viel straffer und komprimierter als die des Sozialbüros. Wie dargestellt, müssen wir andere Aspekte immer mit beleuchten und mit berücksichtigen, als es das Sozialbüro tut. Deshalb ist die Existenz beider Stellen sinnvoll. Wir haben die große Zahl der Fälle. Wir haben bestimmte Beschränkungen durch die straffe Vorgabe, die in bestimmten Sachbearbeitungswegen gegeben ist. Wir haben auch eine zeitliche Vorgabe und zumindest im Moment noch nicht die zeitlichen Möglichkeiten, Auswegberatung zu machen, Hilfepläne zu erstellen, diese besonderen Zielvereinbarungen mit den Betroffenen durchzugehen. Da ist es natürlich besonders hilfreich und sinnvoll, wenn es eine weitere Stelle gibt, die diese Problematik auffängt, die Leute auffängt und genau das alles leistet, was wir mit dieser erfreulichen Kleinteiligkeit und Deutlichkeit

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

und Bezogenheit auf den Einzelfall gar nicht schaffen können.« (Ebd.: 12.)

Die Fachkräfte des Sozialamts schildern hier die Grenzen ihrer Möglichkeiten. Das Bemühen um eine individuelle Sichtweise wird durch die Vielzahl der Fälle erschwert. Als Besonderheit erscheint dann nur der von der Alltagsroutine nicht abgedeckte Teil des Falles: »Die vom Sozialbüro herausgearbeiteten Ziele Existenzsicherung und Klärung des SGB-III-Anspruchs sind aus meiner Sicht für das Amt für soziale Sicherung in dem Moment, wo wir arbeiten, bereits erledigt: Das ist das erste, was wir tun. Das muss man berücksichtigen, wenn man die Anzahl der genannten Ziele vergleicht.« (Ebd.: 12.)

An der Frage, wann die Fälle beendet sind, manifestiert sich erneut der Unterschied im Fallverständnis und in der Beratungsbeziehung. Für die Fachkräfte des Sozialamtes endet der Fall mit ihrer Zuständigkeit. »Frau K. befindet sich zur Zeit in einer Umschulungsmaßnahme. Ihre finanzielle Situation bestreitet sie im Wesentlichen über die Zuwendungen des Arbeitsamtes, und Sozialhilfe wird – wenn überhaupt – nur noch in ergänzender Form geleistet. Damit bewegt sich die Situation auf das Ende des Falles hin und ich hätte die Hoffnung, dass der Fall für die Sozialhilfe irgendwann erledigt ist, und auch für die Betroffene persönlich wie auch für die [im Sozialbüro] engagierten Personen genauso positiv erledigt ist.« (Ebd.: 10.)

Demgegenüber machen die Fachkräfte des Sozialbüros das Ende des Falles davon abhängig, ob die Rat Suchende weitere Hilfe nachfragt: »Frau K. fragt zur Zeit keine Beratung nach. Wir sehen aber natürlich in der Unabhängigkeit von der Sozialhilfe das Ziel. Es kann sein, dass Frau K. dann, wenn sie ihre Qualifizierung abgeschlossen haben wird, wieder zu uns kommt und sagt: Jetzt suche ich eine Arbeitsstelle, können Sie mir dabei behilflich sein? Das wäre für die Zukunft ein weiterer Beratungsbedarf, der aber zur Zeit nicht nachgefragt wird, weil im Moment alles geklärt ist.« (Ebd.: 10.)

### 8.3

#### Stadtteilorientierung in der Arbeit der Sozialbüros

Wir haben das Konzept der Handlungsform ausschließlich für den Bereich der Einzelfallarbeitsform systematisch ausgearbeitet und zur Analyse entsprechenden empirischen Materials verwendet. Wie die im Zwischenbericht (MASSKS 1998) zusammengefassten Arbeitsansätze der einzelnen Büros und auch die Auswertung der Falldokumentation in diesem Bericht (Kapitel 2) zeigen, reichen die Aktivitäten jedoch weit über die Einzelfallarbeitsform hinaus. Mitarbeit in verschiedenen Arbeitskreisen zur Analyse und Verbesserung der Situation von Armutsbevölkerung, Teilnahme an Gremien wie dem Widerspruchsausschuss, Öffentlichkeitsarbeit, Initiierung von Stadtteilkonferenzen etc., all dies benennt Aspekte des einzelfallübergreifenden Engagements der Sozialbüros, das die Beratung ergänzt und z. T. auch abstützt. Einige der Aktivitäten haben wir im Zwischenbericht in den Einrichtungsprofilen beschrieben (MASSKS 1998: 69ff.). Es ist uns im Endbericht nicht gelungen, das Konzept der Handlungsform so weit auszudifferenzieren, dass wir es auch für die systematische Analyse der genannten Aktivitäten hätten anwenden können. Dies hätte auch eigener empirischer Erhebungsinstrumente bedurft. Dennoch möchten wir in dem folgenden Abschnitt zumindest einen Teil des einzelfallübergreifenden Engagements am Beispiel des Sozialbüros E beschreiben: die stadtteilorientierte Arbeit und die Ergänzung der Beratungsarbeit durch Gruppenarbeit und Gemeinwesenarbeit, was in den Konzepten mehrerer Sozialbüros eine große Rolle spielt.

Hierzu erklärt eine Mitarbeiterin des Sozialbüros E: »Unsere Zielgruppe sind die Bewohner des Stadtteils. Überthema ist Armut, was nicht nur materiell verstanden wird, und alle Probleme, die damit verbunden sind. Das können sowohl wirtschaftliche Probleme sein als auch persönliche, familiäre, je nach Lage. Zweitens versuchen wir, niederschwellige Angebote für die Bewohner(inn)en zu machen, die Selbsthilfepotentiale stärken: Leute sollen sich zusammentun und gemeinsam was machen. Drittens Konzeptentwicklung, Bündelung von Ressourcen bei der Versorgung des Stadtteils bzw. des ganzen Ostens (...) und Vernetzung der Stellen, die an denselben Menschen arbeiten.« (BIV 10.)

Dass individuelle Sozialberatung in einem benachteiligten Wohngebiet eingebettet sein muss in verschiedene Formen der Gruppenarbeit, ist überzeugend, nicht nur weil eine solche Arbeit den Zugang zum Sozialbüro und dessen öffentliche Akzeptanz erleichtert. Erste Ansätze hatten einen betont offenen, unverbindlichen Charakter (Arbeitslosenfrühstück, Single-Treff, Skatgruppen). Eine Mutter-Kind-Gruppe mit jungen Spätaussiedlerinnen im Sozialhilfebezug entstand. Eine qualitativ andere Form der Gruppenarbeit ist ein Qualifizierungsprojekt für Aussiedlerinnen, das in Zusammenarbeit von Sozialbüro und einer städtischen Beratungsstelle im Sommer 1997 konzipiert wurde. Auf diese Weise versucht das Sozialbüro auf der einen Seite Beratungsarbeit und Gruppenarbeit miteinander zu verknüpfen und auf der anderen Seite institutionelle Vernetzungsstrukturen zu schaffen, die eine effektive Stadtteilarbeit erst ermöglichen.

Diese Strategie ist Resultat langjähriger Erfahrungen in der Beratungsarbeit mit Menschen, die besondere Zugangsprobleme zu sozialen Dienstleistungen haben: »Meine Erfahrungen aus den vergangenen acht Jahren in der Beratungsstelle P. haben gezeigt, dass die Menschen, die Beratung und Hilfe bei persönlichen und familiären Problemen vielleicht am nötigsten brauchen, oftmals am wenigsten in der Lage sind, solche Settings in Anspruch zu nehmen (...) Oft besteht jedoch ein regelmäßiger oder wiederkehrender Kontakt zum ASD oder zu anderen sozialen Diensten. (...) Ein Beratungsangebot hat in der Regel dann eine Chance, angenommen zu werden, wenn eine solche Stelle (Sozialer Dienst, Schule, Kindergarten) die Klienten überweist (...). Bei den Klienten hier ist der Wunsch nach kurzfristiger Veränderung und Entlastung groß. Damit aber zumindest mittelfristig auch der Versuch einer Veränderung der Problematik möglich wird, ist es notwendig, dass möglichst alle in der Problematik involvierten Personen (Klienten und Professionelle) gemeinsame Arbeitsbündnisse schließen, verbindliche Absprachen treffen und das Einhalten dieser Vereinbarungen überprüfen.« (MASSKS 1998: 77.)

Wie die Falldokumentation belegt, spielt von den im zitierten Interview genannten Diensten insbesondere die Schule eine wichtige Rolle bei der Vermittlung in die Beratung. 11% der Rat Suchenden waren durch sie an das Sozialbüro verwiesen worden; die Vermittlung durch den ASD ist demgegenüber marginal (2 %).

Das Bemühen um zugehende, niederschwellige Beratungsangebote ist typisch für die Sozialbüros in freier Trägerschaft, für die Sozialbüro E hier stellvertretend steht. Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen muss auf die Menschen zugehen, denn viele scheuen sich, Hilfe zu suchen. Sie muss sich auf den ganzen Menschen mit all seinen Schwierigkeiten beziehen, denn die Probleme dieser Menschen betreffen in der Regel mehrere Lebensbereiche. Sie muss Hilfe aus einer Hand sein, weil es diesen Menschen schwer fällt, vereinzelte Beratungsangebote wahrzunehmen: »Wir sind gut darin, Menschen in ihrer Gesamtheit zu erfassen. Wir müssen nicht



## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

die Problematik aufdröseln, wie es häufig der Fall ist: Mit dem Problem gehörs Du da hin, und mit dem da hin, und wir schicken Dich von da nach da. Unsere Klientel käme da erstens nie an, und zweitens sind die Settings da so ungewohnt, dass sie es nicht gebackten kriegen. Die klassische Erziehungsberatung ist zwar mittlerweile auf der anderen Straßenseite, aber die Leute kommen da nicht zurecht. Das läuft auf einer Ebene, die für sie schwer vermittelbar ist, und oft haben sie das Gefühl, was sie brauchen, kriegen sie da nicht. Das sind ja nach wie vor Einrichtungen, die auf Mittelschichtklientel eingestellt sind. Und das geht ganz häufig schief Termine abzusprechen und einzuhalten, Absprachen, regelmäßig bestimmte Sachen machen – das ist ganz schwierig. Das ist bei uns anders.« (BIV 10.)

Auch diese Aussage wird durch das Material der Falldokumentation gestützt: Im Sozialbüro E streuen die Anlässe für den Erstkontakt im Vergleich zu den anderen Büros besonders breit; insbesondere werden persönliche/familiäre Probleme mit 13 % und »gesundheitliche/psychosoziale Probleme mit 10 % deutlich häufiger genannt als im Durchschnitt aller Sozialbüros (2 % bzw. 4 %). Das Sozialbüro E scheint als »Anlaufstelle« für Rat Suchende mit vielfältigen Problemen zu fungieren, auch wenn – wie zu erwarten war – Fragen der materiellen Reproduktion als Beratungsanlässe dominieren (Arbeitsmarktprobleme mit 26 % und Fragen zur Sozialhilfe mit 18 %). Während anderswo materielle Probleme teilweise von den Klienten als Aufhänger genommen werden, um dann später auch persönliche Schwierigkeiten zu thematisieren (vgl. hierzu Abschnitt 5), sorgt die Verankerung des Sozialbüros im Quartier für eine größere Offenheit bereits im Erstkontakt.

Die demographische Struktur der Rat Suchenden des Sozialbüros E spiegelt die besondere Sozialstruktur des Stadtteils. So sind 15 % der Rat Suchenden 65 Jahre und älter (im Durchschnitt aller Büros dagegen nur 3 %) und 41 % der beratenen Deutschen sind Aussiedler (im Durchschnitt aller Büros 10 %). Dass sehr viele Aussiedlerfamilien im Quartier leben, die das Angebot des Sozialbüros nutzen, schlägt sich auch in einem vergleichsweise hohen Anteil an Ehepaaren (33 % gegenüber durchschnittlich 23 %) bzw. an Rat Suchenden, die bei den Eltern leben (21 % gegenüber durchschnittlich 7 %), nieder. Auch die Haushaltsgröße von durchschnittlich 2,79 Personen ist für eine Großstadt eher hoch, das Sozialbüro E liegt damit an der Spitze aller Büros, knapp gefolgt von den Sozialbüros mit einem Standort im ländlichen Raum. Diesem Bild entspricht ein mit knapp 11 % recht geringer Anteil Alleinerziehender unter der Klientel (im Durchschnitt aller Büros 18 %, mit Spitzenwerten von über 30 %).

Diese Daten sprechen für eine feste Verankerung des Angebots im Quartier – eine Voraussetzung dafür, dass sich zwischen dem Sozialbüro und den hilfebedürftigen Bewohnern Vertrauensbeziehungen entwickeln können. Die besondere Problemstruktur bringt mit sich, dass die Beratung ergänzt wird durch Elemente von Anleitung, insbesondere Hilfe bei Bewerbungen um Arbeits- bzw. Ausbildungsstellen. Natürlich geht es auch hier – wie in allen anderen Sozialbüros – um Hilfe zur Selbsthilfe; und selbstverständlich gilt auch hier die Regel: nicht mehr Betreuung und Begleitung als unbedingt nötig. Nur die Ausgangssituation der Rat Suchenden unterscheidet sich wahrscheinlich von der anderer Sozialbüros; das »Autonomiepotenzial« der Rat Suchenden, das vorausgesetzt werden kann, dürfte deutlich niedriger sein, so dass aus dem gleichen Grundsatz sich durchaus andere Konsequenzen für die Beratungspraxis ergeben können. Dies hat Auswirkungen auf den Beratungstypus. Hier ist es besonders wichtig, die »Interventionsgrenze« zu beachten, d.h. wei-

testgehend auf die Verfolgung extern gesetzter Ziele zu verzichten und die Entwicklung des Beratungsbedarfs am geäußerten Bedarf der Klienten zu orientieren.

Die Thematisierung von Problemen und das Entscheidungsrecht über das weitere Vorgehen wird explizit den Rat Suchenden überlassen. Dies ist möglich, da kein institutioneller Auftrag wie der der Verselbstständigung in die Interaktion zwischen Berater und Rat Suchenden hineinragt. Beratung stellt damit ein sehr niedrigschwelliges Angebot dar, was dazu führen kann, dass dieses Angebot soweit in den Alltag der Bewohner des Stadtteils integriert ist, dass sie es je nach Bedarf wahrnehmen.

»Manche Leute kommen einmal oder häufiger mit einer ganz klar umrissenen Frage, die beantwortet wird, ohne feste Vereinbarung. Die Aussiedler, die gar nicht deutsch schreiben oder lesen können, kommen immer, wenn ein Schriftstück eingetht oder was zu regeln ist. Dann wird das Problem bearbeitet, sie gehen wieder, und wenn es das nächste Problem gibt, kommen sie wieder. Es gibt Leute, die sehen wir immer wieder und werden wir immer wieder sehen, so lange sie hier sind. Andere kommen mit einem Problem, das zwar auch klar umrissen ist, das aber nicht sofort geklärt werden kann, wo wir etwas organisieren, nachfragen müssen. Die kommen dann für zwei, drei Kontakte, und dann ist es abgeschlossen. Nicht selten kommen Leute mit einem scheinbar einfachen Problem, und wenn ich routinemäßig nach ein paar persönlichen Geschichten frage, stellt sich heraus, so einfach ist das Problem eben nicht. Hinter dem präsentierten Anliegen liegt ein anderes.« (BIV 10.)

Wir haben hier den Hinweis darauf, dass im Alltag des Sozialbüros E mehrere unterschiedliche Beratungstypen vorkommen (nämlich speziell die Typen der allgemeinen und der speziellen Sozialberatung) und die Klienten durch ihre Problemlage den Beratungstyp festlegen können, der jeweils gefragt ist. Dies zeugt von der Akzeptanz des Sozialbüros im Stadtteil und ist gleichzeitig die Voraussetzung für das bereits erwähnte Vertrauensverhältnis, das die »Niedrigschwelligkeit« erst konstituiert.

Natürlich entsteht ein solches Vertrauensverhältnis nicht »über Nacht«; vielmehr muss das Beratungsangebot als regional begrenztes zunächst bekannt gemacht werden. Insofern tritt zu den bereits erwähnten Aktivitäten die Öffentlichkeitsarbeit zwingend hinzu.

Die Öffentlichkeitsarbeit konzentrierte sich in ihrer langen Anfangsphase darauf, Arbeit und Angebote des Sozialbüros im Quartier bekannt zu machen und die Schwellen zum Büro zu senken. Dass hier Hauswurfsendungen, Presseartikel, Radiosendungen und Veranstaltungsangebote nur begrenzt nützten und langsam Wirkung zeigten, ist angesichts der Sozialstruktur des Quartiers wenig verwunderlich. »Die Rat Suchenden rennen uns nicht die Bude ein. Wir müssen schon was dafür tun, dass wir die Klienten auch erreichen. (...) Das Wichtigste ist, dass wir bekannt sind und die Leute uns weiter empfehlen.« (Ebd.) Dies scheint auch gegriffen zu haben, denn der Anteil von Rat Suchenden, die auf eigene Initiative, den Rat von Freunden, Haushaltmitgliedern und Verwandten zum Sozialbüro fanden, ist mit 55 % der höchste von allen Sozialbüros (im Durchschnitt 18 %).

Eine notwendige zweite Form von Öffentlichkeitsarbeit, die sich in die kommunalen Reformstrategien einmischt und aus den Erfahrungen der stadtteilbezogenen Beratungsarbeit konzeptionelle Vorschläge und Forderungen in die politische und Fachdiskussion einbringt, wird von den Trägern, in gewissem Maße aber auch von der Leiterin des Sozialbüros betrieben.

Ein wichtiges Element des Gesamtkonzeptes ist die Kombination von Einzelfallberatung und einzelfallübergreifenden Angeboten

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

wie beispielsweise der Gruppenarbeit. Bei den einzelnen Gruppenangeboten spielt das Thema Beratung eine unterschiedliche Rolle. Hoch ist ihr Stellenwert z. B. in einer Mutter-Kind-Gruppe. »Die kommen erst mal, um sich zu treffen, was mit den Kindern zu machen, um Kaffee zu trinken. Aber das übergeordnete Thema ist, dass fast alle Sozialhilfe beziehen, und die Frage ist, wie geht das weiter, was ist mit Rückkehr in den Beruf. Das ist immer wieder Thema in der Gruppe, und während der Gruppe gibt es Sequenzen von Einzelberatung. Dagegen spielt bei einem Treffen der Tauschbörse Beratung keine Rolle. Aber selbst beim Altenkaffee, die treffen sich, Fußpflege und so, aber jemand von uns ist immer dabei, und es gibt auch immer wieder Themen, die die persönliche Situation berühren und in den Bereich Beratung gehören: Rente, Besuchskontakte mit den Kindern. Dass jemand dabei sitzt, hat ja den Sinn, so was, wenn's nötig ist, in die Schiene zu kriegen. Man muss bereit sein, je nach Situation die Ebenen zu wechseln.« (Ebd.)

Allerdings ist davon auszugehen, dass der Zusammenhang von Gruppen- und Beratungsangeboten im allgemeinen eher lose ist, »Gruppenberatung« eher eine Ausnahme darstellt und die einzelfallübergreifenden Aktivitäten mehr den Boden dafür bereiten, dass auch »misstrauische« Klienten Beratung im Bedarfsfall wahrnehmen, da sie das Sozialbüro als Vertrauen erweckenden Partner kennen gelernt haben. Dies funktioniert recht gut, wie die Falldokumentation ausweist: Immerhin 13 % der Rat Suchenden des Sozialbüros E kamen über die genannten Gruppenangebote in die Beratung.

Eine systematischere Verknüpfung unterschiedlicher Angebotstypen könnte sich im Rahmen von Hilfeplanung und Fallmanagement ergeben. Allerdings sind – zumindest im Falle des Sozialbüros E – der Realisierung dieser Handlungsformen Grenzen gesetzt.

Die Beratungsarbeit in einem Quartier mit sozial benachteiligter Einwohnerschaft ist unabdingbar darauf angewiesen, dass die Einrichtungen und Institutionen sozialer Arbeit im weitesten Sinne kooperieren; dies um so mehr, als die Bedingungen und Möglichkeiten für Selbsthilfegruppen und Bewohnerpartizipation in Gebieten dieser Art eher ungünstig sind. Die Anfang 1997 vom Sozialbüro initiierte Stadtteilkonferenz, zu der alle im Stadtteil tätigen sozialen Einrichtungen einschließlich der Schulen und Kindergärten gehören und die im Stadtteil mittlerweile zu einer festen Einrichtung geworden ist, könnte zum Kern einer stadtteilbezogenen Sozialplanung und Strukturentwicklung werden, wenn die kommunalen Reformansätze einen solchen Prozess stützen. Ein Hindernis sind dabei die Eigeninteressen städtischer Akteure, wie z. B. des ASD, der für sich in Anspruch nimmt, Fallmanagement als originäre Aufgabe zu realisieren: »Das Problem Casemanagement hat der ASD verstärkt im Stadtteil angesprochen. Casemanagement ist eine Aufgabe, die primär beim ASD liegt (Casemanagement setzt voraus, dass der Klient mitspielt und dass das Hilfsangebot recht umfangreich ist). Hier ist Abstimmung zwischen dem ASD und dem Sozialbüro nötig und wird auch gemacht. Zur Zeit wird das nicht als Konkurrenz gesehen, weil in den Einzelfällen, die wir gemeinsam haben, auch eine klare, konkrete Absprache erfolgt. (...) Es sind immer Mitarbeiter des ASD in der Stadtteilkonferenz, weil der ASD vor Ort viel länger schon präsent ist und auch das Know-how hat, und weil auch die Planungen, die hier im Amt laufen, von den Mitarbeitern dort ein- und weitergegeben werden. In [E] gibt es sehr unterschiedliche Konstellationen; es gibt Stadtteilkonferenzen, wo der ASD führt und es gibt Stadtteilkonferenzen, wo freie Träger federführend sind. Das hängt von der Geschichte jeweils ab. Im Einzugsbereich des Sozialbüros muss man sagen, sind ASD und Sozialbüro fast gleichrangig.« (IV E 4)

Hier zeigt sich ein – bereits mehrfach festgestelltes – Defizit in den Handlungsoptionen freier Träger. Obwohl es an vielen Stellen sinnvoll wäre, Einzelfallberatung in Richtung Hilfeplanung und Casemanagement zu erweitern, mangelt es den Sozialbüros in freier Trägerschaft an »Hausmacht«, ein solches Konzept zu realisieren, und sie sind auf die Initiative des öffentlichen Trägers verwiesen. Der öffentliche Träger entscheidet darüber, ob Hilfeplanung überhaupt stattfinden kann, und er definiert die Ziele der Hilfeplanung bzw. des Casemanagement – mit z.T. erheblichen Folgen für die freien Träger, wie das Beispiel des Sozialbüros G zeigt.

So bleibt im Fall des Sozialbüros E nur das »Initiativrecht«: »Das Sozialbüro bemüht sich um Hilfeplanung. Anders als bei der Aushandlung zwischen den unmittelbar an der Beratung Beteiligten sind bei Hilfeplanung andere Institutionen mit drin. Andere Fallbeteiligte gibt es fast immer. Wenn es um weitreichendere Dinge geht, muss als erster Schritt mal ein gemeinsames Fallgespräch gemacht werden, um den Stand der Dinge zu erheben. Dazu wird das Einverständnis der Klienten eingeholt. Die Initiative zum Fallgespräch geht in der Regel vom Sozialbüro aus, da die sozialen Dienste in dieser Form noch nicht arbeiten. Es gibt z.B. eine starke Konkurrenz zwischen ASD und Jugendamt. Bei Hilfeplanung sind Vereinbarungen und Schritte schriftlich zu protokollieren: Was passiert in welchem Zeitraum, was haben die Partner zugesagt, wann treffen wir uns wieder? Fallmanagement kann nicht die originäre Aufgabe eines freien Trägers sein. Ein Großteil der Arbeit, die wir im Moment machen, ist eigentlich klassische Arbeit des ASD. In den drei Jahren [des Modellprojekts] versuchen wir das anzustoßen. Dass es im Rahmen der Regionalisierung Fallmanagement geben soll, und dass der ASD das zu Recht für sich reklamiert, hat auch was mit den Anstößen zu tun, die wir gegeben haben. Man muss mal gucken, wie sie es dann machen.« (BIV 10.)

Dabei kommt dem Sozialbüro gegenüber den Angeboten des öffentlichen Trägers eine wichtige Rolle als Vermittlungsinstanz zu, die u.U. systematisch ausgebaut werden könnte: »Oft ist Ärger im/ mit dem Sozialamt der Anlass – unsere Rolle ist hier vorrangig die der Vermittlung zwischen beiden Seiten. (...) Das kommt auch schon vor, dass sich der eine oder die andere ungerecht behandelt fühlt und noch mal nachfragt: Ist das so richtig, können die mir z. B. den Regelsatz kürzen oder bekomme ich wirklich nur soviel an einmaliger Beihilfe für ein Oberbett (...) und manchmal ist es dann so, dass die Leute sagen: Ich mag da gar nicht mehr hingehen, irgendwie fühle ich mich sehr schlecht behandelt (...) und ich sehe mich oft auch schon in der Rolle der Vermittlerin (...) Ich denke, dass hier in der Beratung diese Rolle des Vermittlers schon vorrangig ist (...) beide Seiten (...) sich umzuschauen (...) auch gerade zu rücken (...) und eigentlich funktioniert das auch ganz gut.« (BIV 17.)

### 8.4 Hilfeplanung und Casemanagement – ein Fazit

Die in diesem Abschnitt dargestellte Praxis der Sozialbüros hat darin ihre Besonderheit, dass andere Handlungsformen mit »Beratung« kombiniert werden, die entweder koordinative Funktionen haben (Hilfeplanung, Casemanagement) oder über Einzelfallarbeit hinausgehen (Gruppenarbeit). Besonders deutlich ist dies bei den beiden in Abschnitt 8.1 und 8.2 diskutierten Beispielen, in denen Beratung in Hilfeplanung oder Casemanagement übergeht; aber auch im Sozialbüro E erhält die Beratung durch die hohe Stadtteilorientierung

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

einen besonderen Charakter. Sie ist im Hinblick auf die Beratungsanlässe thematisch besonders breit, da das Sozialbüro als Anlaufstelle zur Klärung vielfältigster Probleme genutzt wird; außerdem wird Beratung ausgeprägt mit gegenstandsbezogenen Handlungsformen und einzelfallübergreifenden Angeboten kombiniert.

Diese Gemeinsamkeit der Kombination von Beratung mit anderen Handlungsformen darf den zentralen Unterschied nicht verwischen, der darin besteht, dass im Casemanagement die Logik der Beratung auf eine andere, ihr fremde Logik trifft, nämlich die der Verteilung knapper Ressourcen. Wir haben in Kapitel 3 skizziert, dass gegenstandsbezogenen Handlungsformen wie der Hilfeleistung in einem relevanten Teil der Praxis eine dreistellige Beziehung zu Grunde liegt: Neben die Beziehung zwischen Berater und Rat Suchendem tritt die Relation zwischen Berater und der ihm zur Verfügung stehenden Ressource und die zwischen dem Rat Suchenden und der von ihm zur Problemlösung benötigten Ressource. Es dürfte einleuchten, dass die Kommunikation zwischen den beiden Personen umso stärker durch den Gegenstandsbezug tangiert wird, desto mehr der Rat Suchende genau die Ressource zur Problemlösung benötigt, über die der Berater verfügt und je ausgeprägter dessen Monopolstellung in der Verfügung ist. Die hier abstrakt aufscheinende Schwierigkeit, wie die Handlungslogik der Beratung und die »Verteilungslogik« im Umgang mit Ressourcen miteinander in Einklang gebracht werden können, wurde von uns im Falle der Beratungsgespräche, die wir dem Typ 5 zugeordnet haben (vgl. Unterabschnitt 6.6) konkret rekonstruiert. Dort gerät der Berater in eine kommunikative Paradoxie, muss er doch den administrativen Auftrag erfüllen, mit der Beratung über den Zugang zu Sozialleistungen zu entscheiden, und will gleichzeitig »beraten«.

Diese Paradoxie steigert sich potenziell in den Handlungsformen »Hilfeplanung« und »Fallmanagement«. Wir haben oben (Teil 3.4) als zentralen Unterschied zwischen Beratung und Hilfeplanung herausgearbeitet, dass Berater und Rat Suchender gemeinsam die Zukunft »verplanen«. Im Gegensatz zur Beratung, die Einfluss nimmt auf die Fähigkeit der Rat Suchenden zur Planung, wird im Hilfeplanverfahren Planung tendenziell auch umgesetzt. Solange der Hilfeplan »theoretisch« bleibt, ist er Kommunikation, in seiner Umsetzung aber werden (unwiderruflich) knappe Ressourcen verbraucht. Zwar ist es sinnvoll, den Begriff der »Hilfeplanung« für die kommunikative Handlung zwischen Berater und Rat Suchendem zu reservieren, in der Praxis ist der Übergang zur Handlungsform »Casemanagement« zumindest in den Fällen fließend, in denen der Hilfeplaner die Verantwortung für die Umsetzung von Hilfeplänen hat. Und selbst wenn dies nicht der Fall ist und die Realisierung des Hilfeplans über die Verweisung des Rat Suchenden an eine andere Stelle erfolgt, ist die Struktur des Plans nicht unabhängig von der Struktur des (potenziellen) Angebots an Dienstleistungen und materiellen Ressourcen.

Das Hilfeplanverfahren soll gezielt Zukunft verplanen und dabei die Problemlage des Rat Suchenden mit dem vorhandenen (oder auch noch zu entwickelnden) Hilfsangebot zunächst theoretisch, dann aber auch höchst praktisch vermitteln. Kann die Diagnose und die Zielformulierung unabhängig von den zur Verfügung stehenden knappen Ressourcen erfolgen, also von den realen Hilfsangeboten, Vermittlungs- und Verweisungsmöglichkeiten abstrahieren?

Zu diesen Fragen sind grundsätzlich zwei alternative Positionen formulierbar:

- Eine Position betont, dass man im Hilfeplanverfahren den ersten Schritt der Diagnose vollständig abarbeiten müsse und sich nicht schon von vornherein an den begrenzten Lösungsangeboten orientieren dürfe; nach der Diagnose müsse der Schnitt gemacht werden, erst der nächste Schritt, die Schlussfolgerung, solle sich am Markt der Vermittlungsmöglichkeiten orientieren.
- Dagegen kann eingewendet werden, dass die Zielsetzung des Hilfeplanverfahrens derart dominant sei, in den Köpfen der Hilfeplaner und in ihrem beruflichen Auftrag, dass ein solcher Schnitt, ein solches Absehen von den Realisierungsmöglichkeiten nicht machbar sei.

Die Probleme ergeben sich aus der engen Verbindung von Beratung und Hilfeleistung auf der Seite des Hilfeplaners. Wenn das gesamte Hilfeplanverfahren als ein langwieriger und zielgerichteter Prozess der Ko-Produktion verstanden wird, ist kaum zu vermeiden, dass von der ersten Minute an auch der Aushandlungsprozess über die Verteilung der knappen Ressourcen Teil des Hilfeplanverfahrens ist. Das ist in einer Hinsicht durchaus sinnvoll und verantwortungsbewusst, denn beide Seiten wissen, dass sie sich im Reich der Notwendigkeit und nicht im Reich der Freiheit bewegen. Die realistische, möglichst gemeinsame Einschätzung der Kompetenzen und Vermittlungshemmnisse sowohl auf der Seite des Hilfesuchenden, als auch der Möglichkeiten, Anforderungen und Hemmnisse auf der Seite der für die Hilfeplanung zu nutzenden Ressourcen muss ein wichtiges Element des Hilfeplanverfahrens sein.

Je mehr der Hilfeplaner selbst die Ressourcen zur Verfügung stellt oder sie verantwortlich koordiniert, umso mehr verschärft sich die Problematik. Wie im Abschnitt über Casemanagement dargelegt wurde (3.5), muss der Casemanager zwischen den Bedürfnissen der Rat Suchenden und den Interessen der Dienstleister vermitteln. Er trägt Verantwortung für die koordinative Gewährleistung von Kontinuität (materielle Ressourcen bzw. Dienstleistungen stehen zur Verfügung) und Flexibilität (beides steht im richtigen Augenblick in der richtigen Qualität und Quantität zur Verfügung). Diese Verantwortung beinhaltet verbindliche Vereinbarungen nach beiden Seiten: Der Casemanager muss gewiss sein können, dass Leistungen bereitgestellt werden, umgekehrt muss auch der Rat Suchende die Dinge tun, die zur Erreichung des gemeinsam gesetzten Ziels notwendig sind. Werden Vereinbarungen gebrochen, kommt es zur Fehlsteuerung oder gar Verschleuderung knapper Ressourcen. Ob dies toleriert werden kann, ist keine wissenschaftlich, sondern sozialpolitisch und praktisch-pädagogisch zu beantwortende Frage. Die Grundproblematik stellt sich jedenfalls folgendermaßen dar:

Der Hilfeplaner verfügt, wenn er als Casemanager auftritt, über die knappen Ressourcen (ob als Eigentum oder als verbindlich organisierte, ist eher sekundär) und was er den einen vermittelt, steht den anderen nicht mehr zur Verfügung. Der Casemanager hat den alten, nie gelösten und nie lösbaren Konflikt von Sachbearbeiter und Sozialarbeiter in sich auszutragen, dass bei der Gewährung materieller Hilfe über die Verteilung knapper Ressourcen entschieden wird; er muss im Hilfeplanverfahren ständig zwischen zwei Seelen in seiner Brust beieinander halten. Zur Beratung gehört Vertrauen, zu wem aber soll der Hilfesuchende Vertrauen aufbauen, zum Sachbearbeiter im Fallmanager als dem Agenten knapper (meist öffentlicher) Mittel und der Einhaltung administrativ vorgeschriebener Verfahren; oder zum Sozialarbeiter im Fallmanager als dem »empathischen Berater«?

Hierin besteht im übrigen der strategische Stellenwert von Diagnoseverfahren, zum Beispiel im Rahmen der »Hilfe zur Arbeit«.

## 8 Hilfeplanung, Fallmanagement und Stadtteilorientierung in den Sozialbüros

Sie sollen dem Fallmanager helfen, seine Verteilungsentscheidungen zwischen den zu zahlreichen Klienten und den zu knappen Ressourcen objektiv, d.h. wissenschaftlich und nicht im Aushandlungsprozess mit den Klienten zu begründen; kann er hoffen, dass die Auslagerung und Objektivierung der Diagnose vom Klienten akzeptiert wird, was ja letztlich hieße, dass der Klient das objektive Problem zu knapper Ressourcen als subjektives Problem zu großer Vermittlungshemmnisse akzeptiert?

Die hier skizzierte Problematik erhält eine besondere sozialpolitische Note, wenn Hilfeplanung und ihre Umsetzung nicht allein beim öffentlichen Träger der Sozialhilfe als dem »Entscheider« über einen wichtigen Teil der hier diskutierten Ressourcen (z.B. der Hilfe zum Lebensunterhalt, aber auch von Maßnahmeplätzen im Rahmen der Hilfe zur Arbeit) erfolgt, sondern auch freie Träger in den Gesamtprozess einbezogen sind. Wir haben in diesem Kapitel drei Varianten dieser Beziehung kennen gelernt:

- Im Sozialbüro G sind die freien Träger Vertragspartner in einer Gesamtstrategie des Sozialhilfeträgers, die auf einen möglichst effektiven Ressourceneinsatz mit dem Ziel der Verselbstständigung von Sozialhilfeempfängern abhebt. Die freien Träger werden über Kontrakte in diese Zielsetzung eingebunden und geraten dadurch in eine defensive Position. Dies kann dazu führen, dass diese nur noch subalterne Funktionen in der sozialhilfepolitischen Strategie des Sozialhilfeträgers wahrnehmen, als »verlängerte Werkbänke« Aufträge ausführen, über deren Zielsetzung sie nicht mitentscheiden und deren grundsätzliche Bedeutung den Akteuren häufig nur vage klar wird.
- Im Sozialbüro F wird das Sozialbüro im Auftrag des Sozial- und des Arbeitsamtes tätig und führt in diesem Rahmen Hilfeplanverfahren durch. Wie wir gesehen haben, zeigen sich deutliche Unterschiede in der Fallbearbeitung zwischen Sozialamt einerseits und dem Sozialbüro andererseits. Diese können aufrechterhalten werden, solange der öffentliche Träger mit seinem Auftrag keine restriktiven Auflagen verbindet und der Träger des Sozialbüros seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Handlungsspielräume offen hält, die wir in Abschnitt 8.2 dargestellt haben.
- Das Sozialbüro E sieht sich faktisch nicht in der Lage, Hilfeplanung und Fallmanagement anzubieten und konzentriert sich auf eine andere Form von Beratung und Hilfeleistung. Wie in Unterabschnitt 8.3 deutlich wurde, kommt einem solchen stadtteilorientierten Beratungsangebot gerade durch seine Offenheit und Sanktionsfreiheit eine wichtige Rolle in der Bekämpfung sozialer Problemlagen zu. Ein Zurückdrängen dieser Angebote bzw. deren Einfügen in ein vom öffentlichen Träger dominiertes »Fallmanagement« könnte dazu führen, dass Widersprüche unkenntlich gemacht, »geglättet« werden – womit letztendlich niemandem gedient ist, wenn es darum gehen soll, eine längerfristig »wirksame« Hilfe zu leisten.

Damit sind mit der Diskussion um Beratung, Hilfeplanung, Casemanagement zwei miteinander verknüpfte, aber dennoch getrennt zu diskutierende Fragen aufgeworfen:

- In welcher Weise werden die Bedürfnisse der Rat Suchenden, ihre z.T. komplexe Problematik, ihr Widerstand und ihre (zumindest partielle) Unzuverlässigkeit im Rahmen von Zukunftsplanungen berücksichtigt? Wer entscheidet über die Ziele, die in

Beratung und Hilfeplanung vereinbart werden: Dominiert die Logik der Beratung oder die Logik eines möglichst effizienten Einsatzes von Sozialhilfemitteln?

- Welche Rolle kommt den Beratungs- und Hilfsangeboten zu, die sich (aus verschiedenen Gründen) nicht in diese Planungsperspektive einfügen, sondern eine Beratung anbieten, die das Entscheidungsrecht offensiv beim Rat Suchenden läßt, die nicht effektiv Zukunft zu verplanen versucht, aber dennoch Ressourcen verbraucht?

Mit diesen Fragen ist das Terrain der Sozialpolitik betreten, ohne dass wir das der fachlichen Auseinandersetzung verlassen müssten.

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

### 9.1

#### Kommunale Sozialpolitik als Kontext der Sozialberatung

Sozialberatung wird wie alle professionellen sozialen Dienstleistungen in einem bestimmten institutionellen Rahmen angeboten (vgl. 3.3.2). Diese Rahmenbedingungen sind Teil des »Setting« der Beratung; hierzu zählen insbesondere ihre organisatorischen und räumlichen Voraussetzungen und eventuelle Verfahrensregeln, an die sich Fachkräfte und Adressaten halten müssen. (Zum »engen« und »weiten« Begriff des Setting vgl. 3.3.3).

Die Angebote der Sozialbüros stehen auch im Zusammenhang eines örtlichen Systems sozialer Hilfen, das trotz seines Nachrangs gegenüber der Bundes- und Landesebene eine relativ autonome Politikarena darstellt. Die Besonderheiten dieses »lokalen Sozialstaats« bilden übergreifende gemeinsame Rahmenbedingungen für die Sozialbüros, die jedoch je nach Trägerschaft von unterschiedlichen Standpunkten aus erfahren werden. Auch sie sind ein Bestimmungselement des »Setting«.

#### 9.1.1 Der Bedeutungszuwachs lokaler Sozialpolitik

Worin der sozialstaatliche Auftrag der deutschen Kommunen besteht, wird derzeit unter hohem Druck politisch neu ausgehandelt. Das für Westdeutschland bis Anfang der 80er-Jahre weit gehend gültige Modell kommunaler Sozialstaatlichkeit setzte voraus, dass die materielle Existenz der Wohnbevölkerung, wenn nicht direkt über den Arbeitsmarkt, so doch in der Regel wenigstens über Leistungsansprüche an die Renten- oder Arbeitslosenversicherung zu sichern sei, die durch vorangegangene Erwerbsarbeit begründet wurden. Unter dieser Voraussetzung konnten sich die Kommunen darauf konzentrieren, ein fachlich anspruchsvolles System spezialisierter sozialer Dienstleistungen für besondere psychosoziale Problemlagen zu schaffen und eine öffentliche Infrastruktur auszubauen, die auch Menschen mit geringen Einkommen gleichwertige Lebensverhältnisse sichern sollte.

Es sind vor allem Ausschlusstendenzen am Arbeitsmarkt, die seit den 80er-Jahren eine neue gesellschaftliche Konstellation begründen. Auf der »Angebots«-Seite nimmt das Erwerbspersonenpotential weiter zu. Frauen beanspruchen gleichen Zugang zu Erwerbsarbeit. Frauen und Männer suchen in freiwilligen oder erzwungenen Formen von Teilzeitarbeit individuelle Lösungen, um mit Kindern und Job zu leben. Und Deutschland bleibt faktisch Einwanderungsland für Zuwanderer im Erwerbsalter. Auf der »Nachfrage«-Seite dagegen stagniert das Arbeitsvolumen – der Summe der bezahlten Arbeitsstunden – bei weiter steigender gesamtwirtschaftlicher Leistung. Ein wachsender Teil der Erwerbspersonen wird ökonomisch dauerhaft außer Kurs gesetzt und vom Arbeitsmarkt ausgegrenzt; für viele benachteiligte Jugendliche bilden Übergänge von Schule in Ausbildung und Beruf keine realistischen persönlichen Ziele mehr. Für eine zweite, gleichfalls wachsende Gruppe von Erwerbspersonen werden wechselhafte Übergänge zwischen Erwerbsarbeit und Nichterwerbsarbeit zur Regel, wie sie früher vor allem für die Erwerbsbiographien von Frauen typisch waren: »Familienphasen«, häufigere Arbeitsplatzwechsel, kürzere oder längere Perioden der Arbeitslosigkeit, Wechsel zwischen sozialversicherungspflichtigen und »atypischen« Arbeitsverhältnissen mit ihren prekären Entgelten und sozialen Sicherungen, sowie Zweit- und Drittausbildungen.

Erwerbsarbeit behält ihre entscheidende Bedeutung für das Gelingen materieller und sozialer Teilhabe, aber ihre Verteilung – im individuellen Lebensverlauf wie im gesamtwirtschaftlichen Er-

werbspersonenpotential – birgt immer mehr soziale Risiken. Wo Existenzsicherung durch Erwerbsarbeit prekär wird, bieten auch die Arbeitslosen- und Rentenversicherung mit ihrem Organisationsprinzip der beitragsabhängigen (»leistungsgerechten«) Absicherung am Arbeitsmarkt erworbener Lebensstandards weniger Schutz vor sozialem Abstieg.

Eine voranschreitende Kommunalisierung der sozialstaatlichen Leistungen zur Bewältigung prekärer materieller Lebenslagen und zur Förderung der Arbeitsmarktintegration ist die politische Konsequenz dieser Konstellation. Den Kommunen fällt die Verantwortung für die wirtschaftliche Existenzsicherung großer Bevölkerungsgruppen zu, denen zumindest zeitweise vor allem Geld und Arbeit fehlen. Für diese Gruppe bildet die Hilfe zum Lebensunterhalt nicht nur die wichtigste, sondern auch die zuverlässigste und flexibelste Transferzahlung. Sie greift, wenn die Höhe vorrangiger Leistungen nicht das Existenzminimum sichert, aber auch in den vielen Fällen, in denen Leistungen der Arbeitsverwaltung, der Renten- und Krankenversicherung, des Wohngelds und des Unterhaltsvorschlusses auf sich warten lassen, oder dort, wo sich zwischen nicht harmonisierten Anspruchsregelungen Armutsfallen auftun. Auch beschäftigungsorientierte Wirtschaftspolitik und aktive Arbeitsmarktpolitik sind in den 90er-Jahren nicht mehr allein Sache von Bund und Ländern und der Bundesanstalt für Arbeit. Die Zahl der Erwerbslosen, deren Arbeitslosengeld oder -hilfe mit Sozialhilfe aufzustocken war oder die gar keinen Anspruch auf Lohnersatzleistungen mehr hatten, erreichte eine Größenordnung, die kommunalpolitisch nicht mehr ignoriert werden konnte. Da gleichzeitig der Bund die Zugangsvoraussetzungen für Instrumente aktiver Arbeitsmarktpolitik restriktiver regelte und einer großen Zahl erwerbsloser Sozialhilfebezieher Maßnahmen nach dem Arbeitsförderungsgesetz (AFG) und seinem Nachfolger, dem SGB III verschlossen blieben, meldeten sich die Kommunen, wenn auch zunächst zögernd und notgedrungen, auf dem Politikfeld öffentlich geförderter Ausbildung und Arbeit zurück, das sie zuvor der Arbeitsverwaltung überlassen hatten.

Im Laufe der 80er-Jahre löst sich in der westeuropäischen und westdeutschen Stadtentwicklung der einheitliche Erwartungshorizont der »wachsenden Stadt« auf (Häußermann, Siebel 1987). Städte und Agglomerationen spalten sich in »Verlierer«- und »Gewinner«-Regionen. Die anhaltende Migration findet in Großstädte statt, deren Bevölkerung nicht mehr wächst und die deutsche Bevölkerungsgruppen ans Umland abgeben. Die kernstädtischen Arbeitsmärkte stagnieren, die Arbeitsplatzdynamik geht ans Umland über. An den städtischen Arbeits- und Wohnungsmärkten überwiegen Schließungstendenzen. »Alte« und »neue« soziale Risiken verdichten sich unter der Einwohnerschaft der Kernstädte; sozialräumliche Trennlinien innerhalb der Städte und zwischen Zentrum und Umland vertiefen sich. Für die Städte als schwächstes Glied im bundesweiten Finanzsystem öffnet sich eine Schere zwischen unterproportional wachsenden Steuereinnahmen und überproportional wachsenden Ausgaben.

Kommunale Sozialpolitik agiert heute unter den Rahmenbedingungen einer »städtischen Gesellschaft auf dem Weg in die Desintegration« (Heitmeyer u.a. 1998; vgl. Blanke, Schridde 1994). Die zunehmende Zahl von Wortmeldungen und Initiativen zur »Zukunft der sozialen Stadt« verleiht – bei aller theoretischen Unbestimmtheit des Begriffs – der Sorge Ausdruck, dass soziale Qualitäten des städtischen Lebens verloren gehen (Alish, Dangschat 1998; Hanesch 1997; Difu 1999, 1999a).

Nicht nur Lebenslagen, sondern auch Verwaltungs- und Planungsprozesse haben ihre sozialräumliche Verankerung. Daher ist es

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

funktional notwendig, einen Teil des Sozialstaats lokal zu organisieren und zentral geregelte Leistungsansprüche und Maßnahmen lokal zuzuschneiden. Nur auf der kommunalen Ebene werden gewollte und ungewollte Wechselwirkungen verschiedener sozialer Leistungen erfahrbar und selbst Gegenstand von Sozialplanung und fachlicher Koordination. (Systematisch: Backhaus-Maul 1993; historisch: Sachße, Tennstedt 1988; Heinelt, Wollmann 1991; Wollmann, Schnapp 1995; Hanesch 1997.) Auch wenn es in der politikwissenschaftlichen Diskussion stets strittig blieb, wie »autonom« lokale Politik tatsächlich ist, bildet der »lokale Sozialstaat« eine zwar nachrangige, doch relativ autonome Politikebene mit umfassender Zuständigkeit. Darüber hinaus hat die Zuweisung von Verantwortung an die kommunale Ebene eine »Puffer- und Entlastungsfunktion« für Bundes- und Landespolitik (Offe 1975).

Der »lokale Sozialstaat« ist in die Krise des föderalen Systems sozialer Sicherung in widersprüchlicher Weise eingebunden. Entlastete der Ausbau des Sozialstaats die Kommunen bis Mitte der 70er-Jahre von ihrer ursprünglichen historischen Aufgabe der »Armenfürsorge«, so werden seit Anfang der 80er-Jahre Leistungskürzungen und Finanzierungskonflikte des Sozialstaats als föderaler Konflikt ausgetragen: Steuerfinanzierte Leistungen, auf die ein bürgerrechtlicher Anspruch besteht und die höhere Ansprüche an Solidarität stellen, werden in wachsendem Maß auf die Kommunen verlagert. Dies bewirkt einen Bedeutungszuwachs lokaler Sozialpolitik. (Ein Beispiel hierfür sind die Leistungsbeschränkungen bei der Arbeitslosenhilfe zu Lasten der Sozialhilfe.)

Es kommt zu einer »Rekommunalisierung« der Leistungen zur materiellen Existenzsicherung, der Arbeitsmarktpolitik und der Regulierung des Wohnungsmarktes. Damit werden die Aufgaben lokaler Sozialpolitik nicht nur quantitativ erweitert, sondern qualitativ verändert, was nicht zuletzt eine Neudefinition des Verhältnisses von öffentlichen zu freien Trägern einerseits, Verwaltung und Sozialarbeit andererseits bewirkt.

### 9.1.2 Fehlspezialisierung sozialer Leistungen als Krisensymptom

Was Sozialhilfesachbearbeiter, Sozialarbeiter, Sozialpädagogen, Lehrer und Erzieher in ihrer Berufsausbildung lernen und was sie für professionell halten, hat in erster Linie etwas damit zu tun, welche Fachgesetze für ihre Arbeitsplätze gelten, welche Dezernate, Ämter und Sachgebiete für sie die Fach- und Dienstaufsicht ausüben, und erst in zweiter Linie etwas damit, in welcher Reihenfolge oder in welchen Konstellationen im Leben benachteiligter Personen und Gruppen der Bedarf nach professioneller Hilfe auftritt.

Der Aufbau kommunaler Sozialarbeit, das örtliche Gemenge sozialer Hilfen, ist – in der Sprache der Organisationssoziologie – »konditional programmiert« (Brülle 1998: 83), d. h. im Wesentlichen durch eine Addition von Fachgesetzen zu Stande gekommen, die festlegen, welche Leistungen bei Vorliegen welcher Voraussetzungen fällig werden:

- bei zu geringem Einkommen Hilfe zum Lebensunterhalt,
- bei Erreichen eines bestimmten Alters Kindergarten, Schule, Hort,
- bei Vätern, die nicht zahlen, Unterhaltsvorschuss,
- bei bestimmten Miet-, Wohn- und Einkommensverhältnissen Wohngeld oder Wohnungsberechtigungsschein,
- bei »Auffälligkeiten« Erziehungshilfen, psychosoziale Beratung oder Therapie,
- bei Schulden Schuldnerberatung,

Diese »versäulte« Struktur ist entstanden, weil für jedes soziale Problem, das politisch als erheblich anerkannt wurde, ein neues Leistungsangebot geschaffen wurde. Jedes Fachgesetz kennt andere Altersgrenzen, Einkommensgrenzen, Interventionsschwellen, was den bürokratischen Aufwand im Einzelfall vervielfacht (oft drei bis fünf Einkommensprüfungen im gleichen Haushalt). Auch das modernste Fachgesetz, das von Reformdiskussionen der 70er- und 80er-Jahre geprägte SGB VIII (KJHG), besteht im Kern aus einer Bestandsaufnahme des entwickelten Maßnahmensystems von wirtschaftlichen, ambulanten und stationären Hilfen, und schreibt diese fest.

Auf dieser bürokratischen Struktur sitzen berufliche Identitäten auf. Sozialarbeiter und Sozialpädagogen sehen sich als sensibel für die »Lebenslage« oder die »Lebenswelten« ihrer Adressaten. Lehrerinnen und Erzieherinnen ziehen bestimmte pädagogische Konzepte anderen vor. Berater entwickeln Vorlieben für bestimmte Techniken der Gesprächsführung oder therapeutische Ansätze. Ziemlich am Ende zumindest der moralischen Hierarchie stehen Sachbearbeiter, die in einer Verwaltungslaufbahn (Verwaltungsfachhochschule) dafür ausgebildet worden sind, die großen und kleinen Katastrophen des Lebens unter Rechtstatbestände etwa des BSHG zu subsumieren und die zustehenden Geldbeträge nach Anspruch, Zuständigkeit und Verfahrensablauf richtig »zählbar zu machen«.

Weitreichende gesellschaftliche Veränderungen können bestehende Berufsbilder und Muster der Arbeitsteilung – einschließlich der sie stützenden Vorurteilsstrukturen – ins Unrecht setzen. Viel spricht dafür, dass eine solche Situation eingetreten ist.

Die Folgen anhaltender Massenerwerbslosigkeit werden in der Soziologie als Herausbildung einer Armutsbevölkerung, ökonomisch »überzähliger« Gruppen, gar einer neuen »Unterklasse« erörtert (Kronauer 1997). Während dieser Begriff fälschlich eine gewisse sozialstrukturelle Homogenität der Betroffenen nahelegt, steht hinter den steigenden Fallzahlen tatsächlich zugleich eine wachsende Differenzierung von Adressatengruppen. Man denke etwa an die Typisierung von Hilfebeziehern in der Bremer Sozialhilfestudie nach »verfestigtem Langzeitbezug«, »aktiver Bewältigung eines Lebens in der Sozialhilfe 197, »zeitlich begrenztem Bezug bei aktiver Überwindung von Sozialhilfe« (Leibfried u.a. 1995). Bezieher, denen vor allem Geld und Arbeit fehlen, stehen neben Fallkonstellationen, in denen materielle und psychosoziale Problem eine komplexe Verbindung eingehen.

Die oben beschriebene Spezialisierung sozialer Arbeit ist unter allgemeinen Wachstumsbedingungen und in der Perspektive kleiner Fallzahlen entstanden. Weder sind die Kommunen fiskalisch, noch sind die örtlichen Sozialverwaltungen konzeptionell auf die Aufgabe vorbereitet, prekäre materielle Lebenslagen als »Massengeschäft« sowohl quantitativ wie qualitativ hinreichend zu bearbeiten. Denn einerseits wird die Hilfe zum Lebensunterhalt als teilstandardisierter Sozialtransfer in großen Fallzahlen geleistet und zugleich werden immer komplexere persönliche Hilfen erforderlich, um die Kombinationen materieller und psychosozialer Notlagen zu bewältigen, die mit anhaltender Armut entstehen.

### 9.1.3 Ausgestaltung der Sozialhilfe als Rahmenbedingung der Sozialberatung

Im Zuge dieser Entwicklung verändern sich die Anforderungen an das Gesamtsystem der Sozialhilfe grundlegend. Die Sozialhilfe wurde in den 60er-Jahren gesetzgeberisch als Hilfe im Einzelfall für einen relativ kleinen Personenkreis ausgestaltet, der in der Regel

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

nicht zum Erwerbspersonenpotenzial zählte und daher keine ausreichenden Ansprüche an die erwerbsarbeitszentrierten Systeme sozialer Sicherung erworben hatte. Gesetzgeberisch war die Sozialhilfe nicht vorwiegend als wirtschaftliche Leistung konzipiert. Jedenfalls nennt § 8 BSHG gleichgewichtig neben wirtschaftlichen Hilfen die persönlichen Hilfen der Beratung und Unterstützung.

Heute kommt der laufenden Hilfe zum Lebensunterhalt jedoch de facto die Aufgabe einer steuerfinanzierten Grundsicherung für einen großen Teil der Bevölkerung zu. Waren somit für lokale Sozialpolitik bis in die 80er-Jahre die sozialpädagogischen Dienstleistungen der Kinder- und Jugendhilfe, der Altenhilfe und der Hilfen in besonderen Lebenslagen »stilbildend«, so beanspruchen seitdem Hilfen zur materiellen Existenzsicherung einen wachsenden Teil der Ressourcen und der Aufmerksamkeit kommunaler Sozialpolitik. Inzwischen wird allerdings allzu deutlich, dass diese Bedeutungsverchiebung mit einer inhaltlichen Neubestimmung der Aufgaben verbunden sein muss. Die materiellen Notlagen, auf die die Kommunen regieren müssen, können nicht administrativ »abgearbeitet« werden, eine ausschließlich materielle Hilfe greift häufig zu kurz. Damit stehen die Sozialämter vor der Aufgabe, die sozialpolitischen Ziele ihrer Arbeit zu klären und ein eigenes fachliches Profil als soziale Dienstleister zu entwickeln:

- Es bedarf eines lokalen Diskurses darüber, ob das Ziel z. B. eine schnelle oder eine nachhaltige Verselbstständigung sein soll, und daraus müssten adäquate Strategien und geeignete Instrumente abgeleitet werden, die der Zielerreichung dienen sollen.
- Die Sozialhilfeträger müssen Planungs- und Steuerungskompetenz ausbauen, um Informationen über Problemlagen und Zielgruppen zu gewinnen und problemgerechte Angebote zu entwickeln. Hierzu zählt die Koordination vorhandener, von unterschiedlichen Trägern vorgehaltener Leistungen, wie auch die Abwicklung eines neuartigen Hilfespektrums.
- Sie müssen ein Dienstleistungsangebot entwickeln, das normativ an der »persönlichen Hilfe« nach § 8 BSHG anknüpft und eine Hilfe für den Personenkreis darstellt, der sich eben nicht ohne weiteres selbst helfen kann.

Das Bundessozialhilfegesetz (BSHG) hat Sozialhilfe als eine komplexe, arbeitsteilig zu erbringende soziale Dienstleistung bestimmt, die aus persönlichen Hilfen, Geld- und Sachleistungen bestehen kann. In der bisherigen Praxis ist – gerade angesichts der hohen Fallzahlen – jedoch die Absicherung prekärer materieller Lebenslagen mittels Sozialhilfe vielerorts nicht als komplexe soziale Dienstleistung verstanden worden, sondern blieb weitgehend auf den Verwaltungsvorgang reduziert, in dem es um die individuelle Bemessung (Anspruchsprüfung) und Zahlbarmachung von Hilfe zum Lebensunterhalt geht. (Von den Hilfen in besonderen Lebenslagen wird in diesem Zusammenhang abgesehen). Als komplexe Dienstleistung verstanden, kann Sozialhilfe jedoch verschiedene Handlungsformen umfassen, die entweder aus einer Hand oder arbeitsteilig erbracht werden können:

- Zahlung eines steuerfinanzierten Sozialtransfers (Prüfung des Anspruchs, Zahlbarmachung);
- Information;
- Beratung;
- Hilfeleistung (z.B. Vermittlung eines Arbeits- bzw. Maßnahmeplatzes oder einer Wohnung);

- Hilfeplanung und
- Casemanagement.

Aus fachlicher Sicht geht es bei der Frage nach der »Zukunft der Sozialhilfe« darum, die richtige Kombination materieller Hilfen und sozialer Arbeit in der örtlichen Sozialhilfepraxis zu bestimmen und ein entsprechendes Leistungsangebot als »vollständige Dienstleistung« unter Berücksichtigung der örtlich gewachsenen Aufgabenteilung zwischen öffentlichen und freien Trägern zu organisieren.

Der Versuch, Sozialhilfe als komplexe soziale Dienstleistung zu konzipieren, die materielle Leistungsgewährung mit der Entwicklung neuer Beratungs- und Leistungsangebote zu kombinieren, ist deshalb zugleich ein Versuch, das lokale Hilfesystem nach anderen Regeln zu steuern: nicht »konditional«, wie oben beschrieben, sondern »final« (Brülle 1998): Man sieht sich an, wie die Adressaten leben, welche Ressourcen sie haben und welche ihnen vor allem fehlen, und plant dafür lösungsorientierte Hilfen. Nur nach diesem Ansatz lassen sich interdisziplinäre Teams für zu bewältigende »vollständige Aufgaben« oder »vollständige Dienstleistungen« bilden und mit einem hohen Maß an Autonomie und Kompetenz ausstatten (Spille 1998).

### 9.1.4 Lokaler Sozialstaat als besonderes Politikfeld

Die »Zukunft der Sozialhilfe« hängt davon ab, dass die kommunalen Akteure ein neues Aufgabenverständnis entwickeln und darauf aufbauend Aushandlungsprozesse initiieren, mit denen auf die Kommunalisierung der sozialstaatlichen Aufgaben der materiellen Existenzsicherung und der Arbeitsmarktintegration reagiert wird. Dazu gehört die bewusste Gestaltung des Verhältnisses von öffentlichen zu freien Trägern.

Der Subsidiaritätsgrundsatz, der freien Trägern bei der örtlichen Produktion sozialer Dienstleistungen Vorrang einräumt, bedingt einen »politische(n) Aushandlungsprozess über Mengen- und Qualitätsstandards der sozialen Versorgung durch Dienste und Einrichtungen sowie über die Gestaltung des lokalen sozialen Versorgungssystems« (Backhaus-Maul 1993: 527). Unter den geschilderten Bedingungen von Aufgabenerweiterung und Überforderung lokaler Sozialpolitik werden Prioritätenentscheidungen und weitreichende Veränderungen im arbeitsteiligen Leistungsangebot notwendig. Das örtliche »Gemeinde sozialer Hilfen« ist stets das gemeinsame Resultat vieler Akteure. Dezentrale Wahrnehmung sozialpolitischer Kompetenzen verlangt daher eine ständige Koordination und Abstimmung, wie sie auf keiner anderen Politikebene des föderalen Sozialstaats geleistet wird. Charakteristisch für lokale Sozialpolitik sind Akteursnetze, in denen »eine Vielzahl von staatlichen, korporativen und privaten Akteuren jenseits hierarchischer Gliederungen auf der Basis relativer Autonomie zusammenwirken«, und in denen »Politikprogrammierung und -implementation (...) nicht mehr nur von einer zentralen Autorität administriert werden« können (Hild 1997: 215 f). Für eine Steuerung dieses Politikfelds ist ein »hybrider Koordinationsmodus jenseits von Markt und Hierarchie in Form von (Politik-)Netzwerken« nötig, der nicht allein auf fachgesetzlichen Regelungen, institutionellen Vorgaben und Programmrichtlinien, sondern auch auf Prozessen der Verhandlung, des Tauschs und der Einigung beruht (vgl. ebd.).

Zum Verständnis der Bedingungen, unter denen diese Aushandlungsprozesse stattfinden, sind drei Besonderheiten des Politikfelds von Bedeutung: Charakteristisch für den lokalen Sozialstaat sind dessen Sozialraumbezug, seine Koordinierungsleistung und seine pluralistischen Akteurskonstellationen.

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

### *Sozialraumbezug*

Das Feld kommunaler Sozialpolitik ist nicht nur durch fachliche, sondern auch durch räumliche Zuständigkeiten bestimmt. Während die Leistungsgesetze und Programme staatlicher Leistungsträger nach Aufgabenbereichen und überwiegend »raumbündelnd« konzipiert sind, agiert die Kommunalverwaltung in einem durch die Gemeindegrenzen beschriebenen sozialräumlichen »Nahbereich«, in dem sich ökonomische, soziale, politische und kulturelle Funktionsräume überlagern und wechselseitig beeinflussen. Allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen sowie die Effekte sozialstaatlicher Intervention nehmen in den Städten räumliche Gestalt an. Die gemeinsame Gebietskulisse, in der die lokalen Instanzen der Sozialpolitik agieren, schafft faktisch eine »Kongruenz« von Aufgaben und Ressourcen (zum Begriff vgl. Heinelt 1993). Zwar ist das Hilfesystem in aller Regel nicht bewusst im Sinne einer arbeitsteiligen Erledigung gemeinsamer Aufgaben ausgestaltet. Doch werden Probleme verschoben oder von einem Akteur auf andere weitergewälzt, so machen sich die negativen Effekte bald an anderer Stelle des städtischen Gefüges bemerkbar. Bleiben soziale Probleme unbehandelt, so belasten Kosten und Nutzen des Nichthandelns im wesentlichen das gleiche kommunale Gesamtbudget, und die Folgen bilden sich im Stadtgebiet sozialräumlich ab.<sup>27</sup>

Dass lokale Sozialpolitik besonders nahe an den Lebenslagen ihrer Adressaten agiert, lässt sich positiv als Bürgernähe beschreiben, hat aber eine durchaus zwiespältige Wirkung auf örtliche Planungs- und Steuerungsprozesse. Der lokale Sozialstaat steht unter unmittelbarem öffentlichen Legitimationsdruck. Die Effekte ungeklärter Probleme zeigen sich rasch in der Lebenssituation der Bürgerinnen und Bürger. Einerseits werden Konflikte zwischen von Ausgrenzung bedrohten und materiell gesicherten Gruppen in den Städten alltäglich ausgetragen, was eine Politik der Problemverdrängung erschwert und den Handlungsdruck erhöht. Andererseits sind die materiell gesicherten Gruppen politikfähiger und durchsetzungsfähiger. Sie können ohne die Gruppen leben, die ökonomisch »nicht mehr gebraucht« werden, und würden dies vielleicht auch vorziehen (Dahrendorf 1995: 36 f.). Die Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung ist mithin politisch chancenlos, wenn es nicht gelingt, einen breiteren Konsens über soziale Qualitäten des städtischen Lebens herzustellen, d.h. auch die Gewinner des sozialen Strukturwandels davon zu überzeugen, dass soziale Ausgrenzung auch für sie unerwünschte Folgen hat.

### *Koordinierungsleistung*

Staatliche Interventionen, Verwaltungs- und Planungsprozesse müssen schon aus funktionalen Gründen zum Teil auf der lokalen Ebene organisiert und gesteuert werden, wo deren Adressaten leben. Diese Koordinierungsaufgaben werden in der Bundesrepublik überwiegend nicht von nachgeordneten staatlichen Dienststellen, sondern von den Kommunen als eigenverantwortlichen, selbstverwalteten Gebietskörperschaften wahrgenommen. Die Stadt (bzw. der Landkreis) ist die Politikebene, auf der die Auswirkungen mangelnder Abstimmung zwischen Trägern sozialer Leistungen, zwischen verschiedenen Verwaltungszweigen und Fachplanungen in den Lebenslagen der Bewohner unmittelbar erfahrbar werden. »Die Handlungsmaxime der sozialen Kommunalpolitik geht von der Tatsache aus, dass wesentli-

<sup>27</sup> Diese »Kongruenz« existiert nur für das lokale Politikfeld als Ganzes, nicht jedoch für die Einzelakteure (vgl. unten). Für diese mag eine Problemverschiebung »rational« erscheinen – aus der Gesamtperspektive ist sie es nicht.

che gesellschaftliche Entwicklungen wie Arbeitslosigkeit, Armut, Migration, Ausdifferenzierung der Lebensstile viel zu komplex sind, um von einzelnen Fachpolitiken, Fachressorts bearbeitet werden zu können. Vielmehr bedarf es eines aktiven Zusammenwirkens von Sozial-, Wirtschafts-, Wohnungs-, Städtebau-, Bildungs- und Gesundheitspolitik.« (Schmid-Urban 1999.) Dass die Kommunen diese Koordinierungsleistung eigenverantwortlich wahrnehmen, hat zugleich eine »Puffer- und Entlastungsfunktion« für Bundes- und Landespolitik (Offe 1975). Die Kommunen können dem Problem der Gesamtsteuerung, d.h. der Koordination von Maßnahmen und der Integration von Planungen am wenigsten ausweichen. Berufsbild und Fachlichkeit der Sozialplanung als Gegenstück zur Planung der »gebauten Stadt« haben sich daher auch zuerst auf kommunaler Ebene entwickelt – vergleichbare Planungsansätze bestehen auf Bundes- und Länderebene bis heute nicht. Dass die Kommunen die unzureichende Abstimmung sozialstaatlicher Interventionen mit beschränkten Kompetenzen und bei wachsender Regelungstiefe staatlicher Fach- und Leistungsgesetze auszugleichen bemüht sind, begründet zugleich eine strukturelle Überforderung lokaler Sozialplanung.

### *Wohlfahrtspluralismus und Akteursnetze*

Die Pufferwirkung, die kommunale Struktur-, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik gegenüber materiellen Risiken entfaltet, ist das Resultat vieler Akteure. Vier Akteursgruppen sind an der lokalen Sozialpolitik beteiligt:

- Öffentliche Träger (verschiedene Fachämter und Dezernate der Stadtverwaltung, Arbeitsamt, ggf. Dienststellen weiterer öffentlicher Körperschaften);
- Freie Träger (Verbände der Wohlfahrtspflege, kleine Träger, Selbsthilfegruppen und Initiativen);
- Gewerbliche Anbieter bzw. Dienstleister (einschließlich öffentlicher Unternehmen);
- Adressaten sozialer Hilfen und Dienstleistungen.

Die professionellen Leistungsträger des Hilfesystems verteilen sich auf die ersten drei Akteursgruppen, wobei der Grundsatz der Subsidiarität freien Trägern bei der Produktion sozialer Dienstleistungen Vorrang einräumt.

Die Akteure der lokalen Sozialpolitik greifen bei der Wahrnehmung sozialpolitischer Aufgaben auf der lokalen Ebene auf die verschiedensten Kombinationen von Handlungsformen zurück<sup>28</sup>, was die Aufgabe der Planung und Steuerung kompliziert. In der pluralistischen Akteurskonstellation lokaler Sozialpolitik bestehen drei verschiedene Arbeitsweisen nebeneinander (vgl. Schröter, Wollmann 1998: 69):

- Die Anwendung sozialrechtlicher Regeln in einem geschlossenen bürokratischen System,
- sowie die Koproduktion sozialer Dienstleistungen durch (in der Regel professionelle) Akteure sozialer Arbeit und ihre Adressa-

<sup>28</sup> Der in Kapitel 3 unternommene Versuch, den analytischen Begriff der Handlungsform auf die verschiedenen Leistungen der sozialen Arbeit anzuwenden, könnte auch für die Analyse und Planung lokaler Sozialpolitik fruchtbar gemacht werden. Dazu wäre zu untersuchen, auf welche Handlungsformen bestimmte Akteure vorzugsweise zurückgreifen und ob die von ihnen bei der Aufgabenerledigung kombinierten Handlungsformen einander unterstützen oder behindern.



## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

ten (Klienten), überwiegend ohne echte Kundenbeziehung (vgl. Reis 1998);

- Planung und Steuerung von Leistungsangeboten in relativ offenen, in den Politikprozess eingebundenen Akteursnetzen.

Der in Kapitel 3 unternommene Versuch, den analytischen Begriff der Handlungsform auf die verschiedenen Leistungen der sozialen Arbeit anzuwenden, könnte auch für die Analyse und Planung lokaler Sozialpolitik fruchtbar gemacht werden. Dazu wäre zu untersuchen, auf welche Handlungsformen bestimmte Akteure vorzugsweise zurückgreifen und ob die von ihnen bei der Aufgabenerledigung kombinierten Handlungsformen einander unterstützen oder behindern. Planung und Steuerung von Leistungsangeboten in relativ offenen, in den Politikprozess eingebundenen Akteursnetzen.

Der charakteristische Politiktyp und Steuerungsmodus für den lokalen Sozialstaat, der auch als kommunaler »Wohlfahrtspluralismus« (Dietz 1999) bezeichnet wird, ist daher das Politiknetzwerk (Policy Network). Politiknetzwerke bestehen aus relativ autonomen (öffentlichen und privaten Akteuren), die an der politischen Bearbeitung eines Problems beteiligt sind. Solche Akteurskonstellationen bilden sich nicht erst bei der gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung heraus, sondern bereits in dem politischen Prozess, in welchem ein Problem als staatliche Aufgabe anerkannt wird und politische Handlungsoptionen zu seiner Bearbeitung gewählt werden. Wer einem solchen Netzwerk angehört, wird dann auch institutionell vorstrukturiert und teilweise verrechtlicht. Eine Bestimmung der unterschiedlichen lokalen Akteursstrukturen nach Funktionsbereichen kommunaler Sozialpolitik versucht Schiller (1999). Gemeinsam ist allen Akteursnetzen des lokalen Sozialstaats, dass jeder Akteur bei seiner Aufgabenerledigung, wenn auch in unterschiedlichem Maße, auf die Ressourcen von anderen angewiesen ist. Eine »institutionelle Kongruenz« von Auftrag und Ressourcen (Heinelt 1993: 453) besteht immer nur für das lokale Politikfeld als Ganzes, nicht für seine – sicher ungleich starken – Einzelakteure. Für diesen Typus politischer Aufgabenerledigung gilt, »dass sich politische Steuerung und die Wirksamkeit von Verwaltungsinterventionen über »Policy Networks« herstellen muss und Steuerungserfolge maßgeblich davon abhängen, ob in diesen Netzwerken kollektive Akteure auftreten, die als intermediäre Instanzen in der Lage sind, Interessen gesellschaftlicher Gruppen zu normieren und zu artikulieren, aber auch für die verbindliche Einhaltung der unter ihrer Beteiligung ausgehandelten Problemlösungen zu sorgen« (Heinelt 1998: 19).

Der Grundsatz der Subsidiarität, der freien Trägern bei der örtlichen Produktion sozialer Dienstleistungen Vorrang einräumt, bedingt einen ständigen »politische(n) Aushandlungsprozess über Mengen- und Qualitätsstandards der sozialen Versorgung durch Dienste und Einrichtungen sowie über die Gestaltung des lokalen sozialen Versorgungssystems« (Backhaus-Maul 1993: 527). Ziele und Organisation des lokalen Hilfesystems werden in einem hybriden Koordinationsmodus zwischen Markt und Hierarchie (Heinelt 1998: 20) ausgehandelt. Planung und Steuerung solcher Netze relativ autonomer Akteure beruhen weder allein auf der zentralen Autorität von Politik und Verwaltung noch auf Marktmechanismen. Sie kommen nicht ohne Verfahren der Aushandlung, des Tauschs, der Einigung aus. Mehr als auf den übergeordneten Staatsebenen entspricht Verwaltungshandeln in der lokalen Sozialpolitik daher dem Typ der »verhandelnden Verwaltung«, der lokale Sozialstaat wird immer mehr zum »Verhandlungsstaat« (ebd.). Auch die sozialpolitische Gesetzgebung verankert den Typ der »verhandelnden Verwal-

tung« immer häufiger durch Vorschriften »kooperativen Rechts« (ebd.: 23). Beispiele solcher Rechtsvorschriften bilden die gemeinsame Jugendhilfeplanung öffentlicher und freier Träger nach dem KJHG und die »Doppelspitze« der Jugendämter (Amtsleitung und Jugendhilfeausschuss).

Netzwerke koordinieren sich typischerweise über zwei Steuerungsmodi: Verhandlung und Argumentation (Heinelt 1998). Wie viel Verhandlungsmacht die Akteure entfalten, hängt von den Ressourcen ab, die sie einbringen, und von ihren »Abwanderungsoptionen«. Auch verhandlungsmächtige Akteure müssen aber argumentieren. Argumentative Macht beruht entscheidend auf empirischer Nachweisbarkeit, Konsistenz, Unparteilichkeit der vorgetragenen Problemdeutungen, was auch ein Element von Gleichheit in die Interaktionen von Akteuren mit ungleicher Verhandlungsmacht einführt.

Traditionell entsprachen dem besonderen Steuerungsmodus kommunaler Netzwerke »historisch gewachsene« Beziehungen des örtlichen Korporatismus. Auch neu entstehende Akteursnetze können sich – etwa in der lokalen Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik – an »neokorporatistischen« Mustern orientieren (Heinze, Voelzkow 1993). Der fachliche und fiskalische Veränderungsdruck, dem das Feld der lokalen Sozialpolitik seit den 80er-Jahren unterliegt, leitete jedoch eine Suche nach rationaleren und transparenteren Aushandlungsformen ein, die sich einerseits auf Verwaltungsmodernisierung nach dem Neuen Steuerungsmodell, andererseits auf die Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote, flankiert durch Sozialplanung und Sozialberichterstattung, stützen.

### 9.1.5 Sozialhilfe im Umbruch: zwei Diskussionslinien

Zwar hat sich das Bundessozialhilfegesetz (BSHG) als ein äußerst flexibler Rahmen erwiesen, der auf das Entstehen neuartiger wie auf die Ausbreitung altbekannter sozialer Risiken immer wieder Antworten bot. Doch eine Vielzahl großer und kleiner BSHG-Novellen in den letzten 35 Jahren weisen auf ein wachsendes Missverhältnis zwischen dem Leitbild der individuellen Notfallhilfe, welches dem Gesetz zu Grunde liegt, und dem massenhaften Bedarf an Einkommensersatz hin.

Da sich in der Praxis immer wieder zeigt, dass es auch angesichts hoher Fallzahlen häufig notwendig ist, »maßgeschneiderte«, die individuellen Notlagen berücksichtigende Angebote persönlicher Hilfe zu entwickeln, ist dieses Missverhältnis – selbst wenn es politisch durchsetzbar wäre – nicht einfach dadurch aufzulösen, dass das Individualisierungsprinzip im BSHG aufgegeben wird. Eine Problemlösung kann nur auf dem Wege erfolgen, dass im bestehenden System Ansatzpunkte gefunden werden, um dieses zu flexibilisieren und zielgerichteter zu machen. Die Suche nach Veränderungspotenzialen steht im Kontext der breiteren sozialpolitischen Debatte um die Angemessenheit von Zielen und deren strategische und operative Umsetzung. Hierbei zeichnen sich z.Z. zwei Diskussionslinien ab, die analytisch folgendermaßen unterschieden werden können:

- evolutionäre Veränderung der Sozialhilfepraxis im Wege der »neuen Steuerung«,
- evolutionäre Veränderung der Sozialhilfepraxis durch eine »neuartige soziale Dienstleistung«.

In beiden Diskussionslinien kommt der Sozialplanung und Sozialberichterstattung eine bedeutsame, aber höchst unterschiedliche Rolle zu.

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

### *Diskussionslinie »Neue Steuerung«*

Das BSHG ist ein bundesweites Leistungsgesetz, dessen – durch Landesgesetze näher bestimmte – Ausführung den Städten bzw. Landkreisen als Selbstverwaltungsaufgabe obliegt. Daraus ergeben sich im Rahmen des derzeitigen Sozialhilferechts erhebliche Spielräume der Sozialhilfegewährung. Sozialämter suchen daher in einer schrittweisen Veränderung der BSHG-Praxis ein neues Leitbild als »Dienstleistungsamt« (Urban 1997). Eine administrative Arbeitsweise, für die der Vorrang der wirtschaftlichen Fallbearbeitung, das Prüfen von Leistungsvoraussetzungen und die Zahlbarmachung kennzeichnend sind, soll in Richtung auf fallbezogene Hilfeeziele und eine aktivierende Hilfe (»Hilfe zur Selbsthilfe«) verändert werden. Die Sozialhilfe soll aus ihrer randständigen Stellung in der Sozialpolitik und Sozialverwaltung heraustreten und sich neu professionalisieren.

Tatsächlich kann man von einem »stillen Umbau« der lokalen Sozialhilfepraxis sprechen. Positiv ist das Interesse der Kommunen zu bewerten, ihre Handlungsspielräume als Sozialhilfeträger bewusster wahrzunehmen und sich örtliche Ziele zu setzen. Erst auf dieser Grundlage wird es denkbar, spezifische örtliche Profile der Armutsbekämpfung zu entwickeln.

Tatsächlich aber erfolgen solcher Veränderungsprozesse in einem Spannungsverhältnis von sozialreformerischen Zielen und dem Ziel der Haushaltskonsolidierung. Auslöser und leitendes Interesse ist in der Regel die Krise der kommunalen Haushalte. »Da von Bund, Ländern und Sozialversicherungsträgern keine Entlastungen absehbar sind, ist jede Kommune gezwungen, alle Steuerungspotentiale für eine bessere Effektivität und Effizienz auszunutzen.« (KGSt 1997.)

Da parallel zur skizzierten Entwicklung in der Sozialhilfe der Diskurs um das »Neue Steuerungsmodell« in den deutschen Kommunalverwaltungen teilweise zu einem regelrechten Wettbewerb in der Implementation betriebswirtschaftlich fundierter Steuerungsinstrumente geführt hat, liegt es nahe, auch die Sozialhilfeverwaltung unter der Perspektive der Verwaltungsreform neu auszurichten. Der vor knapp fünf Jahren begonnene Prozess der am »Neuen Steuerungsmodell« orientierten Neugestaltung der Sozialhilfegewährung ist noch nicht abgeschlossen, doch zeigen sich bereits deutlich die Grenzen des diesem Modell inhärenten Reformpotenzials.

Seit Anfang der 90er-Jahre hat sich das »Neue Steuerungsmodell«, eine deutsch-niederländische Variante des »New Public Management« (Naschold, Pröhl 1994) als Leitbild einer neuen Welle kommunaler Verwaltungsreform durchgesetzt (Schröter, Wollmann 1998; Jann 1998). Die öffentliche Verwaltung soll weniger direkt mittels verrechtlichter Regeln und hierarchischer Aufsicht gesteuert werden und mehr indirekt durch Zielvorgaben und Kontrakte in einer Struktur, die sich am Aufbau einer Konzernholding orientiert. Dabei werden unterschiedliche Varianten diskutiert, u.a. die einer »Gewährleistungsverwaltung«, die sich aus der Leistungserbringung mehr oder weniger weit zurückzieht. Leistungsergebnisse (»Produkte«), die nach Menge, Qualität, Zielgruppe und Kosten möglichst genau beschrieben sind, sollen von Kontraktpartnern erbracht und mittels Controlling überwacht werden. Marktbeziehungen und Wettbewerb sollen dort, wo sie in der sozialen Arbeit nicht bestehen, durch Surrogate vorgetäuscht werden (z.B. interkommunale Vergleichsringe, Anreizsysteme, Kontraktmanagement). Erstes Anwendungsgebiet dieser Vorstellungen waren die Leistungen der Jugendhilfe. In den letzten Jahren jedoch nehmen die Versuche zu, das »Neue Steuerungsmodell« auch auf die Sozialhilfe anzuwenden. Da

die Sozialhilfeträger nicht mehr auf eine fiskalische Entlastung durch Kostenbeiträge der staatlichen Ebene oder durch Ausweitung vorrangiger Leistungsansprüche rechnen, versprechen sie sich von einer »Steuerung der Sozialhilfe«, den Kostenanstieg vor allem bei der Hilfe zum Lebensunterhalt mit eigenen Mitteln zu begrenzen.

Der Anspruch der »Neuen Steuerung« reicht weit und bedeutet eine Herausforderung für die kommunale Sozialberichterstattung, da bislang offen bleibt, ob das Verhältnis beider Diskurslinien komplementär oder konkurrenz ist. Grundsätzlich können sowohl sozialwissenschaftliche Verfahren in der Tradition der Sozialberichterstattung als auch betriebswirtschaftliche Steuerungsinstrumente zur Vorbereitung von Entscheidungen über qualifiziertere Sozialhilfegewährung und über ein Angebot an Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen beitragen. Dabei sind aber die Eigenlogik und die unterschiedliche Reichweite beider Vorgehensweisen im Rahmen der Sozialplanung zu berücksichtigen. Beide Ansätze unterscheiden sich zum einen in ihren gesellschaftspolitischen Grundannahmen. Sozialberichterstattung geht davon aus, dass es Bereiche gibt, in denen die Märkte versagen, und dass die sozialen Risiken, welche Arbeits- und Wohnungsmarkt produzieren, durch Sozialpolitik und Sozialverwaltung nach eigenen Methoden und Handlungsformen bearbeitet werden müssen. Neue Steuerung und ihr betriebswirtschaftlich ausgerichtetes Berichtswesen dagegen schreiben Markt und Wettbewerb grundsätzlich überlegene Steuerungskompetenz zu. Die Eigenlogik staatlichen Handelns soll entweder – in der »harten« Variante – auf einen (meist nicht näher beschriebenen) Kernbereich beschränkt werden oder – in der »weichen« Variante (»aktivierender« Staat, vgl. Bandemer, Hilbert 1998) nur mit dem Ziel tätig werden, Mechanismen gesellschaftlicher Selbststeuerung zu schaffen und dadurch Verwaltungshandeln überflüssig zu machen. Beide Ansätze unterscheiden sich auch in ihrer Logik der Kennziffernbildung und ihren methodischen Zugängen.

»Steuern« lassen sich nur Verfahren der Sozialhilfegewährung, nicht Bedarfe an materiellen Hilfen. Die »Steuerung der Sozialhilfe« (KGSt 1997; VSOP, PROSOZ 1998) soll jedoch Fallzahlen, Bezugszeiten bzw. Leistungsbedarf verringern (KGSt 1997: 7). Um dies zu erreichen, werden Verfahren vorgeschlagen, die in einer größeren Zahl von Fällen durch vorrangigen Einsatz der Arbeitskraft oder den Vorrang anderer Einkommensarten und Leistungsansprüche den Bezug von Hilfe zum Lebensunterhalt beenden oder vermeiden. Dieser Vorgehensweise sind jedoch Grenzen gesetzt: zum einen durch die sozialhilferechtlich garantierten Ansprüche, zum anderen durch die wirtschaftlichen und sozialen Gegebenheiten. Das Mittel der Sozialberichterstattung ist unverzichtbar, um die örtliche Konfiguration von Armutsrisiken, die Entwicklung von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt und damit die entscheidenden Bedarfsgrößen zu ermitteln, von denen die Entwicklung der Fallzahlen in der Sozialhilfe und in der Sozialberatung abhängen.

Das »Neue Steuerungsmodell« ist ohne begleitende Sozialberichterstattung nicht geeignet, die fachliche Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote – wie der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen – zu unterstützen. Die Zielorientierung, die das »New Public Management« auszeichnet, droht durch eine Ausrichtung der Steuerung auf »Produkte«, wie sie die KGSt vorschlägt, verlorenzugehen (Reis 1997). Deren Methoden sind nämlich produktions- und nicht zielorientiert. Dies zeigt sich bereits an dem für die »Neue Steuerung« zentralen Begriff der »Effizienz«. Er dient der Bewertung im Rahmen der »Produktlogik« definierter Produktionsabläufe, nicht der der Leistungen selbst, zielt also nicht auf »ihre

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

Güte, gesellschaftliche Bedeutung, ihren öffentlichen Gebrauchswert usw.« (Nullmeier 1998: 316).

Eine Ausrichtung der Steuerung auf Ziele im Sinne des »New Public Management« als Alternative zur Steuerung über Produkte setzt jedoch immer schon voraus, dass diese Ziele bereits fachlich geklärt sind. Das »Neue Steuerungsmodell« macht selbst keine Verfahrensvorschläge für die Beantwortung der Frage, ob die »richtigen« Dinge getan werden. Dies heißt aber, dass das strategische Controlling auf die Analyse von Entwicklungen angewiesen ist, die mit den Instrumenten operativer Steuerung nicht zu leisten ist. Da die Konzepte des »New Public Management« keinen eigenen Beitrag zur Unterstützung der Zielfindung in Akteursnetzen leisten, müssen sie ergänzt werden durch eine Form der Sozialberichterstattung, die sich nicht in Grabenkämpfen gegen die »Verbetriebswirtschaftlichung« verliert, sondern sich ihres Stellenwertes für eine sozialpolitisch aufgeklärte und nicht betriebswirtschaftlich verkürzte Steuerung bewusst ist (vgl. Brülle 1998).

Die vordringliche Aufgabe kommunaler Sozialhilfepolitik besteht somit darin, gestützt auf ein gehaltvolles Berichtswesen Ziele zu definieren und Strategien der Zielsicherung zu implementieren. Ob die Instrumente »Neuer Steuerung« ein Hilfsmittel bei der Strategiefindung bzw. der operativen Umsetzung von Strategien sein können, wird sich in der örtlichen Praxis zeigen müssen. Allerdings sind Zweifel darüber angebracht, ob betriebswirtschaftliche Instrumente alleine ausreichen, um eine komplexe sozialpolitische Aufgabe erfüllen zu können.

So nimmt betriebswirtschaftliches Controlling im Rahmen des »Neuen Steuerungsmodells« von vornherein die Sicht eines Akteurs ein, dessen Leistungserbringung zu optimieren ist und der seine Außenbeziehungen über Kontrakte für genau beschriebene Teilleistungen regelt. Adressat des betriebswirtschaftlichen Berichtswesens ist die Leitungsebene der jeweils betrachteten Instanz (auch wenn es Stimmen gibt, die dem Kontraktmanagement ein »partizipativ-koperatives Verständnis« zu Grunde legen, d.h. Mitarbeiter an der Zielfindung beteiligen wollen. Subjekte der Steuerung sind »in erster Linie die legitimierte politische Führung« und »in zweiter Linie (...) die Führungskräfte, die Vorgesetzten der Fachbereiche«. »Verbunden werden sollen beide Bereiche durch Zielabsprachen im Rahmen eines Kontraktmanagements.« »Steuerungsobjekt sind die jeweils nachgeordneten, aber weit gehend selbständigen Einheiten – bis hin zu unabhängigen Vertragspartnern der Verwaltung, die auf die politisch gesetzten und durch Kontrakte verbindlich festgelegten Ziele ausgerichtet werden sollen.« (Jann 1998: 75.) Die im Rahmen der »Neuen Steuerung« entstehenden Daten und Berichtssysteme sind daher in der Regel nicht allgemein zugänglich und noch weniger außerhalb der jeweils untersuchten Instanz verwertbar.

Für die oben skizzierten Aushandlungsprozesse sind die Ergebnisse betriebswirtschaftlichen Controllings deswegen erst dann sinnvoll verwendbar, wenn geklärt ist, welche Instanz mit welchen Kompetenzen eine »Steuerungsfunktion« bekommt. Da diese Frage im Rahmen der komplexen Aufgabenteilung kommunaler Sozialpolitik nicht einfach im Sinne eines Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnisses zu entscheiden sein dürfte, reicht die betrieblich gebundene Logik des »Controlling« nicht aus; vielmehr bedarf es komplexer Strategien einer transparenten, Trägergrenzen überschreitenden Sozialberichterstattung.

### *Diskussionslinie »neue soziale Dienstleistung«*

Im Bereich »Hilfe zur Arbeit« konnten in den letzten Jahren positive Erfahrungen mit dem verstärkten Einsatz individueller Beratung gemacht werden. Das Konzept der »Direktvermittlung«, mit dem z. B. die niederländische Firma »Maatwerk« einige Erfolge erzielte, baut auf einem persönlichen Zugang zu den Ressourcen der Hilfeempfänger auf. Nicht zuletzt aus diesen Gründen hat »Beratung« in der Sozialhilfe Konjunktur.

Die verstärkte Ausrichtung der Sozialhilfe auf Angebote der Beratung, der Hilfeplanung und des Casemanagement könnte dabei zu einer neuen Austarierung des Verhältnisses von öffentlichen und freien Trägern im Rahmen der Konstruktion einer »neuen sozialen Dienstleistung« führen.

Denn anhaltende Massenerwerbslosigkeit und wachsende Fallzahlen der Hilfe zum Lebensunterhalt stellen nicht nur für den öffentlichen Träger eine Herausforderung dar. Sie stellen auch für die freien Träger die starke Spezialisierung bestehender Beratungsangebote (z.B. Schuldnerberatung, Erziehungs- und Familienberatung, allgemeine Lebensberatung) in Frage. Im Spannungsfeld von Arbeitsamt und Sozialamt einerseits, Sozialarbeit und Selbsthilfeinitiativen andererseits sind seit Mitte der 80er-Jahre neue offene Angebote der Beratung, Hilfe zur Selbsthilfe und Selbstorganisation für Bezieher wirtschaftlicher Hilfen entstanden. Dabei zeigte sich, dass weder die derzeitige Spezialisierung noch die Trennung zwischen wirtschaftlichen, pädagogischen und psychosozialen Hilfen den veränderten sozialen Gegebenheiten noch voll gerecht wird. Rat Suchende kommen mit Fragen zu materiellen Leistungsansprüchen oder zur Existenzsicherung in Beratungsstellen, die an anderen Problemen orientiert sind (z.B. Schuldnerberatung, allg. Lebensberatung).

Auch aus der Sicht der freien Träger ist es daher notwendig, auf eine evolutionäre Veränderung der Sozialhilfepraxis hinzuwirken. Ihr Eigeninteresse legt es nahe, aus einer klienten- und problembezogenen Integration verschiedener sozialer Hilfen ein neues Leistungsangebot im Sinne des § 17 BSHG zu entwickeln. Somit scheinen die Bestrebungen einiger öffentlicher und einiger freier Träger zu konvergieren, das Angebot an Beratungshilfen zu intensivieren und mit Elementen von Hilfeplanung zu experimentieren.

Nur eine genaue Analyse der konkreten Konzepte und Praktiken kann jedoch darüber Aufschluss geben, welche Veränderungspotenziale in diesen beiden Handlungsformen stecken. Viel wird in der Praxis davon abhängen, ob die individuelle Unabhängigkeit der Träger insoweit gewahrt bleibt, als sie ein komplementäres Angebot aufbauen können, oder ob es zu einem Diktat von Zielen und Strategien von Seiten des öffentlichen Trägers kommen wird (Beispiele hierzu sind in Kapitel 8 zu finden).

Ähnlich wie die Implementation von Instrumenten »Neuer Steuerung« auf Sozialberichterstattung verweist, muss auch die Entwicklung eines neuen Dienstleistungsangebots die fallbezogene und die strukturelle Ebene gleichermaßen berücksichtigen.

Die Ziele der Hilfeplanung sollen aus der individuellen Problematik der Klienten entwickelt werden. Dabei sind die Zielebenen der menschenwürdigen Lebensführung in der Sozialhilfe und der Unabhängigkeit von Sozialhilfe prinzipiell gleichwertig. Über Erfolg oder Misserfolg entscheiden vorrangig die persönlichen Effekte für die Betroffenen; die Kosteneffekte sind eher nachrangig.

Die Ebene individuell ausgerichteter Hilfeleistung ist zwar notwendig, aber – selbst im Erfolgsfall – nicht hinreichend für die Ausgestaltung eines lokalen Sozialleistungssystems. Denn dieses

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

muss sowohl quantitativ wie qualitativ »bedarfsgerecht« konzipiert sein.

Es gehört jedoch zu den Besonderheiten sozialer Dienstleistungen, dass die für ihre Steuerung zentrale Größe des Bedarfs nur mittels sozialwissenschaftlicher Methoden ermittelt werden kann. Zwar kennt auch die Sozialpolitik Märkte, doch lässt sie sich nicht auf Marktbeziehungen reduzieren. Die Adressaten sozialer Sach-, Geld- oder Dienstleistungen haben Bedarfe, sind jedoch keine zahlenden Kunden. Welche Leistungen ihnen angeboten werden, wird von den öffentlichen Trägern nach politischen, juristischen und fachlichen Gesichtspunkten entschieden. Die Mitarbeiter der sozialen Ämter und Einrichtungen übersetzen die von ihnen wahrgenommenen Interessen und Bedürfnissen ihrer Klienten in Bedarfe, indem sie diese den rechtlich reglementierten Anspruchsvoraussetzungen und Stoppregeln subsumieren, mittels derer die sozialstaatlichen Ressourcen bewirtschaftet werden.

In den Arbeitsbeziehungen zwischen Fachkräften und Adressaten sozialer Hilfen entsteht also Expertenwissen über Bedarf, das für die Planung und Steuerung des Hilfesystems erschlossen werden muss. (In Kapitel 2 wurden Möglichkeiten und Grenzen des Versuchs deutlich, das Beratungsgeschehen im Modellprojekt als Informationsquelle für die Sozialplanung aufzuschließen.) Aufgabe der Sozialplanung – und mit ihr der Armuts- und Sozialberichterstattung – ist es, die Kompetenzen und das Erfahrungswissen der unmittelbaren Produzenten und Adressaten sozialer Dienstleistungen in die Steuerung des Hilfesystems und in die Formulierung von Qualitätszielen systematisch einzubeziehen. Indem Sozialplanung und das sie unterstützende Berichtswesen die getroffenen individuellen Zielvereinbarungen klassifiziert, zu Arten des Hilfebedarfs zusammenführt und so in Planungsinformationen übersetzt, schließt sie die beschriebene Koproduktion sozialer Dienstleistungen für Steuerungszwecke auf. Ähnlich wie für die »Neue Steuerung« besitzt die Sozialplanung / Sozialberichterstattung auch für die Ausgestaltung eines »neuen« Dienstleistungsangebots eine wichtige komplementäre Bedeutung.

Der wichtigste Ort für die Beteiligung der Adressaten an der Angebotsplanung ist die »operative« Ebene der Leistungserbringung selbst. In ihrer Beziehung zu den sozialen Dienstleistern besteht jedoch auch ein Machtgefälle; Trägerinteressen und Interessen der Professionellen sind nicht identisch mit Interessen der Adressaten. Nur wenn es gelingt, die soziale Dienstleistung so auszugestalten, dass den Adressaten möglichst viel Entscheidungsautonomie verbleibt, können gemeinsame Zielvereinbarungen und gemeinsame individuelle Hilfepläne entstehen, die auch deutlich machen, an welchen Stellen des Hilfesystems die notwendigen Ressourcen für die Realisierung individueller Ziele fehlen.

Das Expertenwissen der Fachkräfte über Bedarfe bleibt immer stellvertretende Deutung persönlicher Probleme und Bedürfnisse. Daher kann die Bedarfsermittlung in der sozialen Arbeit nicht auf eine Kontrolle durch sozialwissenschaftliche Methoden verzichten, welche die soziale Lagen der Adressaten unabhängig vom Verwaltungshandeln abbilden und dem Leistungsangebot gegenüberstellen. Denn den Zielintentionen der Träger sozialer Arbeit und der Selbstwahrnehmung der Professionellen fehlt in der Arbeitsbeziehung zu den Adressaten meist das Korrektiv unmittelbar beobachtbarer Wirkungen. Die Leistungen des Hilfesystems (Output) sind im Hinblick auf intendierte Effekte in den individuellen Biographien und in der sozialen Lage der Adressaten konzipiert, doch ob sie diese erreichen, ist schwer zu bilanzieren. Effekte in Lebenslage und Lebensverläufen der Adressaten treten oft erst nach der Leistungserbrin-

gung (z.B. einer Beratung) ein und lassen sich nur schwer einzelnen Interventionen zurechnen.

### *Notwendigkeit kommunaler Sozialplanung und Sozialberichterstattung*

Die besondere Natur der Arbeitsbeziehung zwischen Professionellen und Adressaten in der Erbringung sozialer Dienstleistungen, an der für die Angebotsplanung und Steuerung angeknüpft werden muss, kann nicht ohne gleichzeitige Kritik an den Vorgaben der »Neuen Steuerung« beschrieben werden, denn sie stellt für ein betriebswirtschaftlich verengtes Konzept von »New Public Management« eine Störung dar. Die für das Modell zentralen Begriffe »Kunde« und »Produkt« werden der eigensinnigen Koproduktion sozialer Dienstleistungen nicht gerecht. Das »Neue Steuerungsmodell« geht für die soziale Arbeit von der Fiktion einer Marktbeziehung zwischen »Anbietern« und »Kunden« sozialer Dienstleistungen aus. Diese Modellannahme unterstellt, Letztere könnten das Hilfeangebot durch ihre Nachfrage steuern. Da die Adressaten der Leistungen jedoch nicht die Auftraggeber der sozialen Arbeit sind, Menschen in sozialen Notlagen mithin nicht über die »Konsumentensouveränität« verfügen, welche allein mit zahlungskräftiger Nachfrage einhergeht, muss das Angebot an sozialen Hilfen keineswegs »elastisch« auf die »Nachfrage« reagieren. Die Häufigkeit des Klientenkontakts besagt allein noch nichts über den Bedarf der Adressaten, und zugleich kann es ungedeckte Bedarfe geben, die sich nicht als »Nachfrage« nach Leistungen im bestehenden Hilfesystem äußern (z.B. die Dunkelziffer der Sozialhilfeberechtigten, die keine Ansprüche geltend machen).

Der Produktbegriff der »Neuen Steuerung« unterstellt weiter, dass Leistungen sozialer Arbeit weit gehend standardisierbar sind, d.h. unabhängig von Qualitäten der Beziehung zwischen Dienstleister und Adressat festgelegt und beschrieben werden können. Die neue Steuerung tut sich schwer damit, die für solche Beziehungen typische »Mischung von instrumentellen und kommunikativ-sozialen Elementen als Bedingung der Möglichkeit einer jeden Zielerreichung zu akzeptieren« (Nullmeier 1998: 320). Da das Modell darauf abzielt, jedem funktional beschreibbaren Aspekt der Leistung Kosten zuzuordnen, orientiert es sich an rein quantitativen Kennzahlen für Dienstleistungen, denen jedoch die monetäre Messgröße fehlt. So misslingt oft schon »eine systematische und aussagekräftige ›Beschreibung‹ anhand qualitativer Leistungsindikatoren« (Schröter, Wollmann 1998: 67). Der Prozess, in dem individuelle Notlagen und Bedürfnisse für das örtliche Hilfesystem in Bedarfe übersetzt und somit potentiell zu Steuerungsinformationen werden, entgleitet dem Modell wie ein Schatten.

Fachliche Reflexion, Selbst- und Fremdevaluation sowie Nachbefragungen von Adressaten sind daher unverzichtbare Mittel der Qualitätssicherung und der Wirkungskontrolle in der sozialen Arbeit. Darüber hinaus müssen die realisierten Wirkungen lokaler Sozialpolitik (der sogenannte Outcome) in aggregierter Form, d.h. durch regelmäßige stadtweite und kleinräumige Beobachtung sozialer Entwicklungen anhand geeigneter Indikatoren näherungsweise erfasst werden. Dies setzt ein ressortübergreifendes und gesamtstädtisches Berichtswesen zwingend voraus, wie es die kommunale Armuts- und Sozialberichterstattung anstrebt.

Entscheidungen über die künftige Ausgestaltung der Sozialhilfe als komplexer Leistung zur materiellen Existenzsicherung und in diesem Zusammenhang über das Angebot an Sozialberatung vorzubereiten, zählt damit zu den Aufgaben der kommunalen Sozialpla-

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

nung. Seit Beginn der 90er-Jahre gelten kommunale Armuts- und Sozialberichte als wichtigstes Instrument zur fachlichen Qualifizierung der Sozialplanung. War mit ihnen ursprünglich die Absicht verbunden, die fachlichen und fiskalischen Belastungen des lokalen Sozialstaats durch neue, massenhafte Armutsentwicklungen skandalisierend darzustellen und so gegenüber Bund und Ländern den Anspruch auf einen finanziellen Ausgleich durch Beteiligung an den Sozialhilfekosten zu begründen, so orientiert sich die kommunale Sozialberichterstattung heute an dem weitergehenden fachlichen Ziel, die Datengrundlage für eine kommunale Sozialplanung zu schaffen, die Bedarfe an sozialen Hilfen zu ermitteln und das Leistungsangebot auf seine Bedarfsgerechtigkeit zu überprüfen, um Qualität der Leistungen und Organisation der Hilfen zu verändern. (Zusammenfassend: Brülle 1998, VSOP 1994, 1996.)

### 9.1.6 Entscheidungsfragen für die Sozialberatung

Angesichts dieser z.T. parallel, z.T. konträr verlaufenden Diskussionslinien erscheint die Zukunft der Sozialhilfe z.Z. noch offen, auch wenn auf der örtlichen Ebene Vorentscheidungen getroffen sein mögen. In welchem Umfang und nach welchem Konzept künftig auf lokaler Ebene Sozialberatung angeboten wird, hängt dabei nicht zuletzt von den Antworten auf sechs Fragenkomplexe ab, die Gegenstand örtlicher Aushandlungsprozesse zwischen Sozialhilfeträger und anderen Trägern sein müssen.

#### *Auftrag und Ziele der Beratung*

Zu klären ist, welche Funktion der Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen im Rahmen einer örtlichen Politik der Armutsbekämpfung zukommen soll und welche Stellung sie im örtlichen Hilfesystem, insbesondere gegenüber der wirtschaftlichen Sozialhilfe einnehmen soll. Beide Oberziele der Sozialhilfe, nämlich Menschen in wirtschaftlichen Notlagen ein menschenwürdiges Leben zu sichern und sie dabei zu unterstützen, von Sozialhilfeleistungen unabhängig zu werden (§ 1 Abs. 2 BSHG), müssen auf örtlicher Ebene konkretisiert werden. Hierzu reichen unbestimmte Formeln wie »Verselbständigung« von Sozialhilfebeziehern keineswegs aus. Werden diese nicht näher bestimmt, können sie auch verkürzt als Ausscheiden aus dem Sozialhilfefallbestand verstanden werden, ohne dass die Probleme der materiellen Existenzsicherung bzw. der Arbeitsmarktintegration im Einzelfall tatsächlich gelöst sind.

#### *Leistungstiefe und Grad der Spezialisierung*

Von den Zielen, die der Sozialberatung gesetzt werden, hängt ab, was in strategischer Perspektive alles zu den möglichen Aufgaben der Beratung und damit zum »Repertoire« der Beratungsstelle zählen soll. Auf Grund der Erfahrungen im Modellprojekt können zu den Leistungen im Rahmen der Sozialberatung z. B. zählen:

- Beratung und Unterstützung zu Ansprüchen auf Geldleistungen und in Verfahrensfragen;
- Beratung und Unterstützung bei der Regelung von Schuldenproblemen;
- psychosoziale Beratung zu persönlichen, familiären, gesundheitlichen Problemen;
- Vermittlung an spezialisierte Beratungsstellen bzw. Einrichtungen der sozialen Arbeit;
- Vermittlung eines Arbeitsplatzes, eines Maßnahmeplatzes oder einer Wohnung bzw. Unterstützung bei Bewerbungen;
- Hilfeplanung bzw. Casemanagement.

Der Ausbau des Systems sozialer Hilfen und Dienstleistungen in einer Phase gesamtwirtschaftlichen Wachstums hat in der Bundesrepublik die Spezialisierung und Aufgabenteilung zwischen verschiedenen öffentlichen Leistungsträgern, der freien Wohlfahrtspflege einschließlich kleiner gemeinnütziger Träger sowie privater Anbieter erheblich verstärkt. Dieses »Gemenge sozialer Hilfen« mit seinen durch Fachgesetze, Richtlinien und Berufsbilder befestigten Spezialisierungen sowie mit seinen Arrangements der Aufgabenteilung zwischen öffentlichen und freien Trägern passt vielfach nicht mehr auf die Lebenslage solcher Haushalte, deren materielle Existenz prekär ist und die gleichzeitig in verschiedenen Lebensbereichen Hilfebedarfe haben. Wie das Modellprojekt gezeigt hat, macht der Koordinierungsaufwand, der durch mangelhafte Abstimmung verschiedener Leistungssysteme bei der Armutsbekämpfung und bei der Arbeitsmarktpolitik entsteht, bereits einen großen Teil des Beratungsbedarfs zur materiellen Existenzsicherung aus. Um für die Sozialberatung den »richtigen« Grad der Spezialisierung zu finden, müssen daher die bestehenden Angebotsstrukturen des Hilfesystems kritisch überprüft und ggf. verändert werden.

#### *Verhältnis individueller und struktureller Hilfen*

Einzelfallbezogene Leistungen zur materiellen Existenzsicherung bzw. zur Arbeitsmarktintegration, wie Information, Beratung, Hilfeleistung und Anleitung, wurden an einigen Standorten im Modellprojekt mit Gruppenangeboten bzw. Stadteilarbeit verknüpft. Solche »strukturellen« Hilfen können dazu beitragen, das Angebot an individuellen Hilfen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen niederschwellig erreichbar zu machen, und sie können zusätzliche materielle Ressourcen erschließen, die es erleichtern, im Einzelfall vereinbarte Ziele zu erreichen. Um die örtlich gewünschte Leistungstiefe von Sozialberatung zu bestimmen, ist daher auch zu klären, welche strukturellen Hilfen zu den Aufgaben der beratenden Stelle gehören sollen. Soll die Beratung stadtteilbezogen angeboten werden, ist zu klären, welchen Beitrag sie zu quartiersbezogenen Entwicklungskonzepten leisten soll. Wenn wichtige soziale Ämter (Sozialamt, ASD, Jugendamt) ihre Arbeit regionalisieren, kann es notwendig werden, den Einzugsbereich der Sozialberatung mit den Interventionsräumen dieser Ämter abzustimmen.

#### *Zugang und Anspruch*

Zugangsregeln für die Sozialberatung sind entsprechend ihrem Auftrag und den angestrebten »Repertoire« an Leistungen festzulegen. In diesem Zusammenhang ist vor allem zu klären, ob der Zugang institutionell geregelt sein soll (z. B. durch Vorgabe von Zielgruppen oder Festsetzung von Kriterien für Fallkonstellationen, in denen ein Anspruch auf Beratung besteht), oder ob die Beratung als niederschwelliges Angebot konzipiert werden soll, das auf Initiative der Adressaten in Anspruch genommen wird.

#### *Trägerschaft*

Die Frage nach der »richtigen« Trägerschaft von Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen kann erst sinnvoll gestellt werden, wenn die drei vorausgegangenen Entscheidungsfragen beantwortet sind. Von besonderer Bedeutung ist dabei die Frage, in welcher Nähe oder Ferne zur Gewährung wirtschaftlicher Hilfen – vor allem von Hilfe zum Lebensunterhalt – das Beratungsangebot angesiedelt werden soll.

Ob Beratungsleistungen, die in starkem Maß von Personen mit HLU-Ansprüchen genutzt werden, vom Sozialhilfeträger oder von

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

freien Trägern in dessen Auftrag erbracht werden sollen, lässt sich jedenfalls nicht auf Grund abstrakter sozialpolitischer oder juristischer Normen entscheiden.

Im bundesdeutschen System sozialer Sicherung besteht zwar politischer Konsens darüber, dass der öffentliche Träger dort nicht tätig werden soll, wo freie Träger Angebote machen. Aus dieser politischen Norm der Subsidiarität lässt sich jedoch nicht unmittelbar eine bestimmte Form der Arbeitsteilung begründen. Wenn die Kommunen Aufgaben der Sozialhilfe an andere Träger übertragen, muss dies stets fachlich begründet sein, z. B. mit räumlicher und sozialer Nähe zu den Adressaten, Entscheidungsspielräumen der Adressaten, Wirtschaftlichkeit, Erreichbarkeit der Hilfen. Für die Frage, ob z. B. Beratung von Sozialhilfebeziehern besser bei freien Trägern oder beim öffentlichen Träger stattfinden sollte, bringt die Anrufung der Subsidiarität als abstrakter Norm wenig, so lange nicht fachliche Erfahrungen darüber gesichert und reflektiert sind, wie sich der Unterschied in der Trägerschaft auf die Qualität der Beratung auswirkt.

Das Sozialhilferecht lässt den Kommunen als örtlichen Sozialhilfeträgern einen weiten Gestaltungsspielraum für die Entscheidung darüber, welche Leistungen der materiellen Existenzsicherung bzw. der Arbeitsmarktintegration sie an andere öffentliche oder freie Träger delegieren. Betrachtet man nicht allein die Standorte des Modellprojekts, sondern die bundesweite Praxis, so lassen sich Beispiele für die Übertragung folgender Leistungen finden:

- Information und Beratung über vorrangige Hilfeansprüche und Ansprüche nach dem BSHG;
- Schuldnerberatung nach § 17 BSHG;
- Vermittlung in Arbeit bzw. in Maßnahmen der Arbeits- und Ausbildungsförderung nach § 19 BSHG (einschließlich Hilfeplanung nach § 19 Abs. 4 BSHG);
- Vermeidung und Überwindung von Wohnungslosigkeit.

Beratung findet sich dabei sowohl als Einzelleistung (typischerweise als sozialhilferechtliche Beratung oder Schuldenberatung) als auch in Verbindung mit anderen Leistungen (typischerweise im Bereich der Hilfe zur Arbeit bzw. der Wohnhilfen).

### *Finanzierungsform*

Je geringer der Leistungsumfang von Sozialberatung spezialisiert ist, desto schwieriger dürfte es sein, auf kommunaler Ebene Akzeptanz

für ihre Finanzierung als zusätzliches Angebot zu finden. Die öffentlichen Träger versprechen sich von einer Ausrichtung auf bestimmte Zielgruppen und institutionelle Beratungsziele, dass die fiskalische Be- und Entlastung durch neue Leistungen kalkulierbar wird. Diese institutionellen Zielvorgaben lassen aber die Beratung nicht unberührt: Sie beschneiden den Spielraum für die Aushandlung von Leistungen und Zielvereinbarungen, die am individuellen Bedarf der Adressaten ansetzen. Sollen Beratungsleistungen von freien Trägern erbracht werden, so kann die Ausgestaltung der Leistungsvereinbarungen mit dem örtlichen Sozialhilfeträger, der Arbeitsverwaltung oder anderen Leistungsträgern und die Form der Abrechnung (pauschale Entgelte oder Abrechnung im Einzelfall) entscheidenden Einfluss auf das »Setting« der Beratung haben, d. h. der Beratung institutionelle Ziele vorgeben. Die Entscheidungen über Auftrag und Leistungstiefe der Beratung und über die Form ihrer Finanzierung stehen in engem Zusammenhang – nicht jede fachliche Zielsetzung verträgt sich mit jeder Finanzierungs- bzw. Abrechnungsform.

### 9.2 Bedeutung von Settingfaktoren für die Handlungsformen der Beratung

Beratung findet nicht in einem freien gesellschaftlichen Raum statt; die Interaktion zwischen Berater und Rat Suchendem ist vielmehr durch eine Vielzahl »institutioneller Faktoren« wie z. B. durch verfügbare Ressourcen, Handlungsroutrinen, Vorschriften oder direkte Anweisungen bestimmt. Zur Klärung der Frage, wie diese Bestimmung konkret erfolgt, in welchem Verhältnis also die »Handlungslogik« von Beratung zu den institutionellen Faktoren steht, welche Bedingungen zu ihrer Entfaltung hinderlich oder förderlich sind, haben wir auf den Begriff des »Settings« zurückgegriffen (vgl. Unterabschnitt 3.3).

Die Handlungsform von Beratung realisiert sich demnach erst in einem Setting, das verschiedene Dimensionen umfasst. Diese Dimensionen sind für die Beratung konstitutiv. Systematisch ist dabei zu unterscheiden zwischen institutionenbezogenen Settingfaktoren, wie Trägeridentität und operative Ausgestaltung der Beratungssituation, und beraterbezogenen Settingfaktoren, also professionelles Wissen und berufsbiographische Prägung des Beraters, sowie klientenbezogenen Faktoren. Wir werden uns im Folgenden mit den erstgenannten Faktoren beschäftigen (siehe Übersicht 9-1).

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

### Übersicht 9-1: Zentrale Settingdimensionen

Zentrale Settingdimensionen	
Institutionsbezogene Faktoren	Beraterbezogene Faktoren
<p><b>Faktoren der Wertorientierung auf Trägererebene</b>            Grundüberzeugungen und Ziele des Trägers            Konzeptionelle Ausrichtung (Verfügung über Ressourcen, Stadtteilorientierung)            Art und Grad der Einbindung in das örtliche Hilfesystem</p> <p><b>Faktoren der operativen Ausgestaltung der Beratungssituation</b>            Fallzahlen            Zeitorganisatorische Vorgaben            Standards, Verfahrensroutinen            Räumliche Vorgaben</p>	<p><b>Faktoren des professionellen Wissens</b>            Theoretisches Wissen, philosophische Grundlage,            Handwerkszeug/Professionelle Orientierung            Fachliches Vorverständnis            Verfahren und Techniken der Gestaltung von Interventionen</p> <p><b>Faktoren der (berufs-)biographischen Prägung des Beraters</b>            Kulturelle Nähe/Distanz zu den Adressaten            Eigenes Verhältnis zum Träger            Berufserfahrung            Eigene berufliche Perspektive</p>

Diese Faktoren bestimmen – neben der Ko-Produktion der Rat Suchenden – das Handlungsgeschehen in der Beratung, ohne es vollständig zu determinieren. Die Wirkungen dieser Faktoren müssen sich im konkreten Beratungsgeschehen – also empirisch – nachweisen lassen. Diesen Nachweis können wir aus forschungsstrategischen Gründen nicht durch eine Analyse von einzelnen Beratungsgesprächen führen. Hier liegt unser Untersuchungsschwerpunkt auf einer typologischen Differenzierung von Beratung. Settingfaktoren haben wir dabei nicht systematisch betrachtet. Gleichwohl haben wir uns im Rahmen unserer Untersuchungsarbeiten sowohl auf theoretischer wie auch auf empirischer Ebene mit der Bedeutung und den Wirkungen dieser Settingfaktoren auf das Beratungsgeschehen auseinandergesetzt (siehe Übersicht 9-2).

### Übersicht 9-2: Setting im Rahmen der Untersuchungsarbeiten

<b>Entwicklung des Settingbegriffs und Einführung der Settingfaktoren</b>	Kapitel 3
<b>Bedeutung der Settingfaktoren im Vergleich</b> Basis: Aussagen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sozialbüros Erhebungsinstrument: Dokumentation eines Workshops (Ergänzungen durch Expertengespräche aus der Erhebungsphase I)	Kapitel 9
<b>Wirkungen der Settingfaktoren auf Fallverständnis und Beratungsperspektive</b> Basis: Zwei Gruppengespräche Erhebungsinstrument: Mitschnitt und Dokumentation von methodisch kontrollierten Gruppengesprächen	
<b>Quantitative Ausprägung und Bedeutung von Settingfaktoren in der Beratung<sup>29</sup></b> Basis: Beratungsarbeit der Sozialbüros Erhebungsinstrument: Falldokumentation	Kapitel 2 und 5

29 Eine Zusammenführung der quantitativen Daten mit den qualitativen Befunden war auf Grund der Ungleichzeitigkeit des Erhebungs- und Auswertungsprozesses im Rahmen dieses Projektes nicht mehr möglich. Genau-

so wenig konnten im Rahmen des Modellprogramms die hypothetischen Aussagen aus der qualitativen Erhebung überprüft werden, da mit dessen Ende die Sozialbüros in dieser Form überwiegend nicht mehr bestehen.

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

Die Darstellung von Bedeutung und Wirkungen der Settingfaktoren im Beratungsprozess erfolgt anhand empirischen Materials, das wir über einen eigens zu dieser Fragestellung durchgeführten zweitägigen Workshop mit den Beraterinnen und Beratern aus den Sozialbüros erhoben haben, sowie anhand von zwei Gruppengesprächen.

Die empirische Basis für Aussagen über die Bedeutung der Settingfaktoren im Vergleich öffentlicher und freier Träger erlaubt nur sehr vorsichtige erste Aussagen mit eher hypothetischem Charakter: Von den sieben Sozialbüros befanden sich nur zwei in öffentlicher Trägerschaft. Diese beiden Sozialbüros lassen sich aber weder untereinander noch mit den übrigen Sozialbüros unmittelbar vergleichen:

- Das Sozialbüro B ist in den Betrieb einer ausgelagerten Einrichtung des öffentlichen Trägers in einer gGmbH integriert. Es ist jedoch in die Beratungsabläufe des örtlichen Sozialamtes, für das es die sog. Pflichtberatung durchführt, integriert.
- Das Sozialbüro in G nimmt eher die Aufgabe der strategischen Zielentwicklung und konzeptionellen Entwicklung sowie die Implementation der Sozialhilfeberatung in die Praxis unterschiedlicher Arbeitsbereiche bzw. Träger wahr, ist aber nicht in die Alltagspraxis der Beratung integriert.

Trotz dieser Besonderheiten müssen die Sozialbüros B und G mit ihren Settingbedingungen im Folgenden für die Gruppe der öffentlichen Träger stehen.

In den Gruppengesprächen setzten sich – auf der Grundlage konkreter Fallanalysen – das örtliche Sozialamt und das örtliche Sozialbüro über ihr jeweiliges Fallverständnis und ihre spezifische Beratungsperspektive auseinander. Diese Gespräche wurden dokumentiert. Den Nachweis der Wirkungen der Settingfaktoren erbringen wir somit über einen Vergleich der Beratung öffentlicher und freier Träger. Diese vergleichende Analyse ist schon deshalb sinnvoll, da die Trägerschaft von Beratung das wichtigste Konstruktionsprinzip des Settings ist.

In einem ersten Schritt fragen wir danach, welche unterschiedliche Bedeutung Settingfaktoren für die Beratung bei öffentlichen und freien Trägern haben und wie sie sich jeweils beschreiben lassen.

In einem zweiten Schritt fragen wir nach den konkreten Wirkungen dieser Settingfaktoren auf das Fallverständnis und die Beratungsperspektive.

### 9.3

#### Einfluss der Settingfaktoren auf die Beratung bei öffentlichen und freien Trägern

##### 9.3.1 Unterschiedliche Bedeutung ausgewählter Settingfaktoren bei öffentlichen und freien Trägern

Neben dem Zugriff auf Ressourcen lassen sich weitere institutionsbezogene und beraterbezogene Settingfaktoren unterscheiden. Für die institutionellen Dimensionen ist die Trägerschaft strukturbildend; für die beraterbezogenen Dimensionen ist sie ebenfalls bedeutsam. Die in diesem Kapitel zitierten Aussagen sind – soweit nicht explizit andere Quellen benannt werden – dem Protokoll des Workshops 8/99 entnommen.

*Wertorientierungen, Grundüberzeugungen und Ziele des Trägers, konzeptionelle Ausrichtung*

Öffentliche Träger setzen mit dem Beratungsangebot einen politischen Auftrag um. Als Ziel wird in den kommunalpolitischen Beschlüssen in der Regel die Senkung der Sozialhilfekosten benannt. Orientiert an diesen politischen Vorgaben versuchen öffentliche Träger eher, Oberziele durch Vorgaben operativer Ziele so zu konkretisieren, dass sie in der Beratungssituation unmittelbar handlungsrelevant sind. Dies begünstigt dann eher die Dominanz institutioneller Ziele in der Beratungsbeziehung. So betonen die am Modellprojekt beteiligten öffentlichen Träger übereinstimmend als grundlegend für die Beratung das Prinzip der Wirtschaftlichkeit und der Rechtmäßigkeit sowie das Ziel der Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit. Diese allgemeinen Ziele werden bei den öffentlichen Trägern aber durchaus unterschiedlich operationalisiert. Bei einem öffentlichen Träger werden beispielsweise diese allgemeinen Ziele in das zentrale Ziel der Sozialberatung als »Integration aller vermittelbaren Sozialhilfeempfänger in den Arbeitsmarkt« übersetzt. Eingebunden in die Verwaltungsroutine wird Sozialberatung zu einer Pflichtberatung aller Sozialhilfeempfänger, in deren Mittelpunkt die Klärung ihrer Vermittlungsmöglichkeiten in den Arbeitsmarkt oder in Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahmen stehen. »Der Beratungsauftrag der allgemeinen Sozialberatung ist umfassender definiert gewesen: Schuldnerberatung, allgemeiner Lebensberatung, Sozialhilfebezugsberatung für unterschiedliche Personengruppen (...) Demgegenüber ist der Beratungsauftrag (...) (unseres Sozialbüros) personenspezifisch auf vermittelbare Sozialhilfeempfänger und von der Zielsetzung her auf die Integration in den Arbeitsmarkt konzentriert.« (BIV 19.) Ziel der Beratung dieses öffentlichen Trägers ist somit die Senkung der Sozialhilfekosten durch die Auswahl vermittlungsfähiger Sozialhilfeempfänger. Interessen, Bedürfnisse und Ziele der Rat Suchenden sind in dieser vorgegebenen Konstruktion der Beratungssituation den institutionellen Zielen nachgeordnet. Eine derartige Konzentration und Begrenzung bei der Operationalisierung der übergeordneten institutionellen Ziele ist jedoch nicht zwangsläufig. Das Konzept der Auswegberatung, das von einem anderen Modellbüro eines öffentlichen Trägers entwickelt wurde, orientiert sich durchaus an dem »Prinzip der umfassenden Hilfe«. Die grundsätzliche Zielsetzung der Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit durch die Arbeitsmarktintegration wird hier umgesetzt in ein Konzept des Fallmanagements: »Dieses Instrument kommt im Rahmen des Modellprojekts für Personen mit dem vordergründigen, offensichtlichen Problem von Arbeitslosigkeit zur Geltung. Hinter diesem vordergründigen Problem von Arbeitslosigkeit verbergen sich häufig eine Vielzahl weiterer Probleme.« (BIV 18.) Die Bearbeitung dieser weiteren Probleme wird bei der Verfolgung des Ziels der Arbeitsmarktintegration nicht ausgeblendet. So werden zur Bewältigung individueller Probleme auf dem Weg zur Arbeitsmarktintegration Schritte und Maßnahmen zu deren Überwindung zwischen Berater und Rat Suchendem vereinbart. Dies geschieht jedoch nicht unabhängig von dem Prinzip der Wirtschaftlichkeit (s. o.): »Hilfeplanung muss auch das Kostenmanagement einbeziehen, d. h. es muss eine Risikoabschätzung vorgenommen werden. Dies bedeutet, dass die langfristigen Kosteneffekte, die mit der Hilfeplanung erreicht werden sollen, abgeschätzt werden müssen. Es stellt sich dabei die Frage, was eingesetzt werden muss an Mitteln und Maßnahmen zur materiellen Absicherung für ein Leben in Unabhängigkeit von Sozialhilfe.« (Ebd.). Öffentliche Träger steuern somit die Ziele der Beratung durch Verfahrensregeln. Der Grundsatz der Wirt-



## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

schaftlichkeit der Hilfe strukturiert dabei, wenn auch auf unterschiedliche Weise, sehr stark die Beratungssituation.

Auch freie Träger erwarten von ihren Fachkräften Identifikation mit ihrer Grundorientierung. Häufig sind diese Grundorientierungen in einem Leitbild formuliert. Bei aller weltanschaulichen Unterschiedlichkeit der freien Träger ist auffällig, dass die Arbeit mit und für die Rat Suchenden die Überzeugungen und Ziele der Träger prägen: »Humanistisch und kundenorientiert«, »kreativ und innovativ« und »respektvoll« soll die Arbeit mit den Betroffenen gestaltet werden. Darüber hinaus benennen einige Träger als sozialpolitische Zielsetzung die »Vermeidung von Armut« und die Wahrnehmung einer »Option für die Armen«. Diese eher betroffenenorientierten Ziele schließen jedoch nicht den Grundsatz der Wirtschaftlichkeit und das Ziel der Senkung der Sozialhilfekosten aus. Sie werden insbesondere dort benannt, wo freie Träger in enger Kooperation oder in einem Trägerverbund mit einem öffentlichen Träger zusammenarbeiten.

Die fachliche Konkretisierung dieser Grundsätze und Ziele zu einem bestimmten Beratungskonzept wird bei freien Trägern in größerem Maße den Fachkräften überlassen. Dies begünstigt eher eine Orientierung der Konzepte an Zielen, wie sie auch Klienten für sich formulieren würden.

### *Zugang zu Ressourcen*

Der Zugang zu materiellen Ressourcen erweist sich im Setting der Beratung als entscheidender Gestaltungsfaktor für das Beratungsgeschehen. Ausschlaggebend ist dabei nicht, ob sich Ressourcen im Besitz der beratenden Einrichtungen befinden, sondern ob Ressourcen (auch fremde) im Beratungsgespräch »bepflanzt« werden können. Der – so verstandene – Zugang zu Ressourcen ist eine Voraussetzung für die Kombination von Beratung mit Hilfeleistung und Hilfeplanung. Die Bepflanzung von Ressourcen ist sowohl beim öffentlichen als auch beim freien Träger möglich. Beide Trägergruppen bringen hierfür jedoch unterschiedliche Voraussetzungen mit.

Die Sozialämter verfügen unmittelbar und allein über eine sehr wichtige Ressource, die Hilfe zum Lebensunterhalt. Dies legt nahe, vorwiegend diese Ressource zu »bewirtschaften«. Die Notwendigkeit, über den Einsatz der eigenen Ressource (HLU oder HzA) entscheiden zu müssen, begünstigt einen beraterzentrierten Beratungstyp.

Freie Träger bringen oft eigene Ressourcen in die Beratung ein, die aber die materielle Existenzsicherung durch öffentliche Transfers immer nur ergänzen können (z.B. Wohnungspool, Möbellager, Spendenfonds). Sie haben Auswirkungen auf den Beratungsprozess etwa dadurch, dass zeitnah materielle Hilfen zur Verfügung gestellt werden können und sich der unmittelbare Nutzen für die Rat Suchenden dadurch erhöht, führen aber nicht unmittelbar zu einer Berater- bzw. Institutionenzentrierung. Der Beratungsprozess behält somit seine klientenorientierte Ausrichtung. Wollen solche Träger jedoch Beratung erfolgreich mit Hilfeplanung verbinden, müssen sie über formell oder informell geregelte Zugänge zu den Ressourcen der anderen Leistungsträger verfügen. Diese konzeptionelle Orientierung haben einige freie Träger vollzogen; sie haben sich über Vereinbarungen mit den Leistungsträgern Zugänge zu materiellen Ressourcen – insbesondere Arbeit und Beschäftigung – entwickelt. Mit der Entscheidungsmöglichkeit des Beraters über den Zugang des Rat Suchenden zu materiellen Ressourcen besteht die Gefahr, dass in diesem Fall auch bei den freien Trägern die Dominanz des Beraters gegenüber dem Rat Suchenden gestärkt und das Entscheidungsrecht

des Rat Suchenden ähnlich wie bei den öffentlichen Trägern eingeschränkt wird.

Eine mögliche Option, insbesondere der selbsthilfeorientierten Träger besteht darin, ihre Unabhängigkeit in der Beratung durch einen weit gehenden Verzicht auf Ressourcenzugänge zu sichern. Sie betonen damit ihr Prinzip einer unabhängigen, freiwilligen Beratung – z.T. im Kontext alternativer Kultur –, in der das Entscheidungsrecht des Rat Suchenden vom Beratungsprozess nicht tangiert wird.

### *Stadtteilorientierung*

Stadtteilorientierung hat in der konzeptionellen Ausrichtung sowohl öffentlicher wie auch freier Träger eine wichtige Bedeutung.

Für einen der öffentlichen Träger gehört Stadtteilorientierung zur konzeptionellen Umsetzung des vorgegebenen sozialpolitischen Zieles: Durch Beratungs- und Vermittlungseinrichtungen in den Stadtteilen soll nicht nur eine räumliche Nähe zu den potenziellen Rat Suchenden hergestellt, sondern sollen vor allem auch zusätzliche Beschäftigungsressourcen erschlossen werden. Durch dieses Konzept der Stadtteilorientierung wird das Beratungskonzept des Sozialbüros sukzessive auf das gesamte Stadtgebiet übertragen. Im Vordergrund der Stadtteilorientierung dieses öffentlichen Trägers steht die konzeptionelle Steuerung der Kooperationspartner, während bei den freien Trägern Stadtteilorientierung primär unter der Perspektive der wechselseitigen Unterstützung verschiedener Akteure gesehen wird. (Zur Stadtteilorientierung im Modellprojekt vgl. ausführlich Unterabschnitt 8.3.)

### *Einbindung in das örtliche Hilfesystem*

Die Stellung der öffentlichen Träger im örtlichen Hilfesystem ist durch rechtliche Bestimmungen und fiskalische Regelungen vorstrukturiert. Ihre Beziehungen zu anderen Leistungsträgern sind stark institutionalisiert und verrechtlicht. Auftrag und Ressourcenzugang ihrer Beratungsangebote sind zwar geklärt, aber auch unflexibel und parzelliert (Ressortdenken). Bei freien Trägern dagegen müssen Auftrag und Ressourcenzugang oft erst durch die Beratungsarbeit geklärt und präzisiert werden. Ihre Stellung im Hilfesystem hängt stark davon ab, welche weiteren Einrichtungen und Angebote der Träger unterhält. Die Einbindung in das örtliche Hilfesystem wird von allen Trägern als bedeutsam angesehen. Wie sie gelingt, hat entscheidenden Einfluss darauf, ob Rat Suchende erfolgreich an andere Stellen weitervermittelt werden. Erfolgreich vernetzte Beratungsarbeit ist durch Mitarbeit in örtlichen sozialpolitischen Gremien institutionell abzusichern.

Wie die Finanzierung der freien Träger ausgestaltet wird, kann Auswirkungen sowohl auf den Problembezug von Beratung als auch auf die Autonomie der Berater bei der Gestaltung des Beratungskonzeptes und der Beratungsroutinen haben.

### *Operative Ausgestaltung/ Fallzahlen*

Beratungseinrichtungen freier Träger haben oft, aber keineswegs immer, niedrigere Fallzahlen als die öffentlichen Träger. Sozialhilfeträger könnten ihre Fallzahlen allenfalls durch Abschreckung beeinflussen; sie müssen jeden Fall bearbeiten und können nur die Verteilung der Fälle auf die Fachkräfte steuern. Wegen der Freiwilligkeit des Zugangs steuern freie Träger ihre Fallzahlen in stärkerem Maße durch Ausweitung und Verknappung des Angebots (z. B. durch Öffnungszeiten, aufsuchendes Angebot). Eine Fachkraft beschreibt die Modellbedingungen so: »Wir steuern unsere Fallzahlen selbst. Erst

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

werben wir, weil wir als Modell viele Klienten brauchen. Dann stellen wir die Werbung ein, weil die Fallzahlen zu groß werden. Wir steuern durch flexible Öffnungszeiten«. Allerdings werden Fallzahlen auch als Qualitätsmerkmal der Beratung verstanden: »Fallzahlen zeigen uns, ob wir gut beraten oder nicht«. Während der Modellphase wurden den Beratungsprojekten der freien Träger keine Fallzahlen vorgegeben.

### *Zeitorganisation, Verfahrensrouinen und räumliche Vorgaben*

Beratungsstellen bei öffentlichen Trägern ist in der Regel ihre Zeitorganisation durch Verfahrensregeln (z. B. offene Sprechstunde, vereinbarte Beratungsgespräche, Fallmanagement etc.) sowie durch Fallzahlen vorgegeben. Insbesondere die offenen Sprechstunden strukturieren dabei die Beratungssituation. Eine intensivere Beratung findet bei dieser Verfahrensweise häufig erst in einem extra vereinbarten zweiten Beratungsgespräch statt. Nicht nur in zeitlicher Hinsicht ist die Beratung bei öffentlichen Trägern eher durch Verfahrensrouinen strukturiert: Von den Fachkräften müssen Richtlinien der Verwaltungsspitze eingehalten, Laufzettel anderer Ämter ausgefüllt, Förderungsvorgaben von Maßnahmen beachtet werden. Dadurch zentriert sich die Beratungssituation stärker auf die Beraterin oder den Berater, die gehalten sind, diese Verfahrensrouinen auch einzuhalten.

Bei freien Trägern haben die Fachkräfte eine größere Autonomie bei der Gestaltung der Zeitorganisation und der übrigen Verfahrensregeln. Auch von ihrer Seite wird die Bedeutung von Routinen für einen qualifizierten Beratungsprozess jedoch hervorgehoben: Dadurch, dass sie diese überwiegend selbst entwickeln, entsprechen sie aber eher den fachlich-inhaltlichen Anforderungen, die an Beratung gestellt sind, und sind durch Erfahrungen der Berater gewonnen.

Erreichbarkeit, Ausstattung und Lage der Beratungsbüros haben Auswirkungen auf die Zielgruppen, die erreicht werden sollen, die Beratungsatmosphäre und die Beziehungsstruktur zwischen Fachkräften und Rat Suchenden. Konsens besteht darüber, dass nur ein Einzelbüro eine vertrauliche störungsfreie Beratung ermöglicht. Diese Vorgabe ist jedoch nur zum Teil erfüllt.

Die Standortfrage korrespondiert häufig sowohl bei öffentlichen wie bei freien Trägern mit der konzeptionellen Entscheidung über eine Stadtteilorientierung: So baut ein öffentlicher Träger die Beratungs- und Vermittlungsangebote in den Stadtteilen aus, während der andere öffentliche Träger sich stärker auf seinen zentralen Standort konzentriert.

Auch bei freien Trägern lässt sich eine konzeptionell orientierte Standortwahl beobachten. Gesichtspunkte hierbei sind Stadtteilorientierung, Nähe zu anderen Beratungseinrichtungen des Trägers und Erreichbarkeit (z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln). Die räumliche Verortung der Träger lässt vermuten, dass mit dem Standort und der Erreichbarkeit des Beratungsbüros der Zugang zu bestimmten, konzeptionell vorgegebenen Zielgruppen begünstigt wird.

### *Professionelle Orientierung der Berater*

Öffentliche wie freie Träger finden kein fertiges Berufsbild für Beratung und Hilfeplanung in prekären materiellen Lebenslagen vor. Von daher können Fachkräfte in ihrer Beratungstätigkeit nicht auf allgemein akzeptierte geklärte professionelle Standards zurückgreifen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei öffentlichen Trägern kommen zum Teil aus Verwaltungsberufen, während bei freien Trägern ausschließlich soziale Berufe vertreten sind.

Zwar benennen die Fachkräfte freier Träger die Bedeutung ihres Studiums für ihre professionelle Orientierung, aber es werden weni-

ger theoretische Deutungsmuster als vielmehr berufsethische Grundsätze wie »Respekt«, »eigene innere Haltung zu ratsuchenden Menschen«, »der Mensch ist lernfähig; er hat Anspruch auf Hilfe« und »entscheidend ist die Einstellung zu den Leuten und zum Thema Armut« formuliert. Dieses fachliche Vorverständnis ist noch weitgehend handlungsfeldunspezifisch und scheint sich eher diskursiv und im gemeinsamen Prozess der Berater zu entwickeln: »Durch gemeinsame Ziele (entwickelt sich) allmählich (ein) gemeinsames professionelles Selbstverständnis.«

Sozialrechtliche und methodische Grundlagen haben für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Träger eine hohe Bedeutung als professionelle Grundlage ihrer Tätigkeit. Ausdrücklich hervorgehoben wird diese Grundlage jedoch von den Mitarbeitern der beiden öffentlichen Träger. Auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich der Selbsthilfe betonen die Bedeutung sozialhilferechtlicher Kenntnisse; diese Gewichtung korrespondiert mit einem Verständnis von Beratung als »Verbraucherberatung zum sozialen Netz« oder einem Konzept von Beratung, das sich eher an »sozialhilferechtlicher Beratung« orientiert. Die Fähigkeit zur sozialpolitischen Strategieentwicklung zeigt sich darin, dass die Probleme und Konflikte von Rat Suchenden immer wieder auch in einen sozialpolitischen Kontext gestellt werden und ggf. auch auf sozialpolitische Initiativen hingewiesen wird.

Dieser sozialpolitische Bezug lässt sich an folgendem Beispiel darstellen: Die Rat Suchende (R) ist um einen korrekten Umgang mit dem Sozial- und Arbeitsamt bemüht. Sie versteht die Arbeit dieser Ämter nicht als von Vorschriften und Verwaltungsroutinen bestimmt, sondern als Ausdruck persönlichen Misstrauens der Sachbearbeiter.

R: Und ich sag also ... aber vielleicht verstehen Sie auch unsere Situation, dass es einem auf den Keks geht, grundsätzlich und a priori schon immer als Betrüger ... behandelt zu werden. ... Ach, so was sag ich dann, aber keine Ahnung, wie so was überkommt.

B: Das find ich ... eine gute Äußerung ... ich find das genau passend.

B bereitet mit dieser Äußerung die Öffnung des Gesprächs für den sozialpolitischen Kontextbezug vor:

B: Ja, das ist auch so 'ne Tendenz, Arbeitslose werden gerne kriminalisiert.

Im weiteren Gesprächsverlauf grenzt sich die Rat Suchende zunächst von den möglichen Fällen des Leistungsmissbrauchs ab. Dabei argumentiert sie eher defensiv, ohne die für sie möglicherweise entlastende sozialpolitische Funktion des »Leistungsmissbrauchsvorwurfs« zu reflektieren.

R: Ja, wenn ich da so Geschichten höre über Leute, die wirklich abzocken ... nur ich tu's nich.

Dieses Argument vom Leistungsmissbrauch greift nun der Berater auf und sucht die Rat Suchende über die sozialpolitischen Dimension dieser Frage zu entlasten:

B: Das ist so'n verschwindend geringer Prozentsatz ...

R: ... der abzockt. (...)

B: Ja, muss ich Ihnen mal sagen, also ... Ja, die haben eine Untersuchung hier beim Sozialamt [Standort von Sozialbüro C] gemacht, und da sind ... unter drei Prozent [Leistungsmissbrauchsfälle] und bei diesen ... is'

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

auch noch ne Menge dabei, wo eigentlich die Arbeitgeber in erster Linie Mist gebaut haben ... Gibt noch eine andere Untersuchung aus Bremen, da ist 0,3 Prozent Leistungsmissbrauch festgestellt worden. ... (...)

R: Ich denke schon, ich bin nicht die einzige, die sich von so was einschüchtern lässt.

Im weiteren Verlauf des Beratungsgesprächs wird dann die Verunsicherung von Frau X. im Umgang mit den Behörden nicht als individuelles Versagen, sondern als durch den sozialpolitischen Kontext, in dem der behördliche Umgang stattfindet und erfahren wird, gesehen. Dies kann zu einer rationalen Situationseinschätzung und zu angemesseneren Reaktionen seitens der Rat Suchenden führen. (BIV 3)

Bleiben die Aussagen der Fachkräfte zum fachlichen Vorverständnis überwiegend noch allgemein und unspezifisch, so wird bei »Verfahren und Techniken« eine klare Konturierung möglich: Unabhängig von der Art des Trägers werden Gesprächsführung, Moderation, Verfahrenkenntnisse und -sicherheit als wichtige Merkmale der professionellen Orientierung genannt. Bei den Trägern, die konzeptionell Fallmanagement oder Hilfeplanung umsetzen, werden darüber hinaus Verfahren und Techniken der Hilfeplanung, der Arbeitsvermittlung und der Verhandlungsführung genannt.

### *Kulturelle Nähe oder Distanz*

Die Bedeutung der Settingfaktoren »Kulturelle Nähe oder Distanz« für das Beratungsgeschehen lässt sich kaum mit erhobenen Material beschreiben. Einige Fachkräfte freier Träger beschreiben die Möglichkeit, sich »einfühlen zu können« – in die Lebenswelt der Klienten – »als bedeutsam für die Herstellung einer Beratungsbeziehung«. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen dieses Verständnis zum Teil durch eigene berufsbiographische Erfahrungen, z. B. durch erfahrene Arbeitslosigkeit oder Sozialhilfebezug, als allein erziehende Mutter, ein. Gleichzeitig wird aber auch die Bedeutung der Distanz für die Rat Suchenden und den Beratungserfolg betont: »Beratung ist davon abhängig, wie ähnlich Klientinnen und Beraterin einander sind: Mal mehr, mal weniger. Dass wir anders sind, nützt den Klienten: Wenn wir anrufen, erreichen wir auf Grund unseres Status mehr. (...)«

In den Aussagen von Fachkräften Mitarbeitern öffentlicher Träger hat diese beraterbezogene Dimension eine eher nachrangige Bedeutung. Sie erleben vor allem das Misstrauen der Rat Suchenden gegenüber Ämtern, das sie durch eigene Arrangements nur teilweise aufbrechen können. Eine geringere Distanz freier Träger zu den Adressaten kann deshalb ein eigenständiger Grund dafür sein, ihnen Beratungsfunktionen der Sozialhilfe zu übertragen, da sie eher die Weltanschauung oder das Milieu bestimmter Adressatengruppen teilen bzw. ihnen näher stehen. Dies wird am Beispiel des Sozialbüros C sehr deutlich. Ein Gesprächspartner im Sozialamt erklärt: »Es wird vom Rat und seinen Ausschüssen als sinnvoll angesehen, neben dem Sozialamt, das zur Beratung verpflichtet ist, eine unabhängige Sozialberatung zu haben. Manche Leute arbeiten sicher besser mit uns zusammen, wenn sie sich überzeugen konnten, dass das so verkehrt nicht war, was wir ihnen gesagt haben. Sicher holen sich andere Unterstützung, um Widersprüche zu schreiben. Aber wenn wir so einen auf fachlicher Ebene formulierten Widerspruch bekommen, ist mir das lieber, als wenn wir auf der emotionalen Ebene Stress haben.« (IV C 1.)

### *Berufserfahrung/eigene berufliche Perspektiven*

Da es kein spezifisches Berufsprofil für Beratung und Hilfeplanung in prekären materiellen Lebenslagen gibt, kommen sehr unterschiedliche Berufserfahrungen in der Beratungsarbeit zur Geltung.

Gegenwärtig werden Berufserfahrungen in der sozialen Beratung durchweg als positive Voraussetzung für den Einstieg in dieses Arbeitsfeld erfahren: »Beratungsanfänger haben es schwer. Der Einarbeitungsaufwand ist hoch. Es dauert lange, bis sie allein beraten können.«

Vorhandene Berufserfahrungen von Mitarbeitern können vor allem bei freien Trägern, bei denen die konzeptionelle Entwicklung des Beratungsbüros den Mitarbeitern obliegt, häufig die personellen Zugänge zu bestimmten Klientengruppen bzw. zu Rat Suchenden mit bestimmten Problemlagen erleichtern sowie die konzeptionelle (Weiter-)Entwicklung der Beratungsarbeit beeinflussen.

Die Qualifizierung von Beratung und Hilfeplanung bietet Fachkräften der öffentlichen wie auch der freien Träger Chancen der beruflichen Qualifizierung. Diese Qualifizierung wird insbesondere von einem öffentlichen Träger durch die Entwicklung eines spezifischen Weiterbildungsangebots zum Fallmanager systematisch betrieben.

Das Beratungsgeschehen bleibt nicht unbeeinflusst von den beruflichen Perspektiven der Berater. Insbesondere bei Mitarbeitern der freien Träger ist diese Perspektive häufig nicht gesichert, da die Beschäftigungsverhältnisse dort in der Regel unsicherer sind als bei öffentlichen Trägern: Es steht und fällt mit der Finanzierung des konkreten Beratungsangebots. Im Falle einer ungesicherten Perspektive können Strategien der Sicherung der beruflichen Perspektiven der Mitarbeiter die konzeptionellen Ziele der Beratung nachhaltig verändern; denn die Erschließung neuer Fördermittel ist in der Regel auch an bestimmte Zielsetzungen der Förderprogramme gebunden. Dies kann sich auf die Entwicklung definierter professioneller Standards nachteilig auswirken.

### *Verbindungen zwischen institutionsbezogenen und beraterbezogenen Settingfaktoren*

In der Einzeldarstellung der institutionsbezogenen und beraterbezogenen Settingfaktoren in ihrer Bedeutung und Ausprägung für die Beratungsarbeit zeigen sich Unterschiede zwischen den beiden öffentlichen und freien Trägern (s. o.).<sup>30</sup> In dieser Darstellung finden sich aber auch bereits Verweise auf Verbindungslinien zwischen diesen institutions- und beraterbezogenen Settingfaktoren, die wiederum trägerspezifisch ausgeprägt sind. Besonders evident erscheint dieser Zusammenhang zwischen der Werteorientierung (Grundüberzeugung und Ziele, konzeptionelle Ausrichtung) und der professionellen Orientierung (fachliches Vorverständnis, Verfahren und Techniken). Träger, bei denen Rechtmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit die Bewirtschaftung materieller Ressourcen die institutionsbezogene Dimension des Settings prägen, betonen die Bedeutung formal beschreibbarer Qualifikationen (sozialrechtliche Fachkompetenz, sozialfachliche Beraterkompetenz, Verfahrenssicherheit) und instrumenteller Kenntnisse von Verfahren und Techniken (Gesprächsführung, Planungskompetenz, Risikoanalyse, Verhandlungsführung, Moderationstechniken). Berufsbiographische Faktoren sind dabei eher

30 Diese Unterschiede müssen jedoch immer vor dem Hintergrund des am Modellprogramm beteiligten Trägersamples, das nicht als repräsentativ gelten kann, und des eher deskriptiven und punktuell erhobenen Materials gesehen werden. Sie sind eher hypothetisch und müssten somit noch genauer überprüft werden.

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

unspezifisch. Diese Verbindung von Settingfaktoren zeigt sich vor allem bei den beiden Trägern, die der öffentlichen Trägergruppe zugeordnet sind.

Die für freie Träger eher spezifische klientenorientierte Zielsetzung (humanistisch und kundenorientiert, respektvoller Umgang, Option für Arme) korrespondiert mit einem beruflichen Vorverständnis, das eher durch berufsethische Orientierungen geprägt ist. Weiterhin lässt sich ein Zusammenhang herstellen zwischen dem institutionsbezogenen Settingfaktor der Klientenorientierung und der Bedeutung der kulturellen Nähe der Berater zu den Rat Suchenden (eigene biographische Erfahrungen, einfühlen in die Lebenswelt der Klienten). Bei öffentlichen Trägern mit stärkeren administrativ-institutionell bestimmten Zielen scheint dagegen dieser beraterbezogene Settingfaktor unbedeutend für die Beratungspraxis.

Ein Zusammenhang zwischen institutions- und beraterbezogenen Settingfaktoren lässt sich bei dem Verbund zwischen öffentlichen und freiem Träger beobachten: Mit der konzeptionellen Entwicklung des Beratungsansatzes von der Leistungs- zur Auswegberatung gewinnt zwar das spezifische Handlungswissen (Verfahren und Techniken) an Bedeutung (Hilfeplanung, Arbeitsvermittlung, Bildungsveranstaltungen); aber die berufsethische Prägung des fachlichen Vorverständnisses bleibt von dieser Entwicklung – zunächst zumindest – unberührt.

Ein Zusammenhang zwischen den Grundsätzen und Zielen des Trägers und dem Verhältnis der Berater zum Träger lässt sich am ehesten bei der Gruppe der freien Träger erkennen, etwa in der folgenden Aussage eines Beraters: »Ich arbeite nicht mehr bei einem Träger, dessen Ziele ich nicht teile.«

Die relative konzeptionelle Offenheit freier Träger bringt es mit sich, dass sich die Fachkräfte in der konzeptionellen Ausgestaltung ihrer Beratungspraxis immer wieder mit ihrem Träger auseinandersetzen müssen. Sie bemühen sich in der Regel dabei um ein gutes Verhältnis zu ihrem Träger, um sich den Spielraum für ihre Beratungsarbeit zu sichern (»ein positives Verhältnis zum Träger schafft Spielraum und Motivation«; oder »das Verhältnis zum Träger ist wichtig für die Beratungsarbeit und wichtig für das eigene Wohlbefinden«).

Ein rein akzeptierendes Verhältnis zum Träger kann einen Konflikt zwischen den institutionenbezogenen Settingfaktoren – wie z. B. dem vorgegebenen Beratungskonzept – mit den beraterbezogenen Settingfaktoren – z. B. der eigenen professionellen Orientierung des Beraters – implizieren, wenn diese nicht hinreichend kompatibel sind. Zur Lösung eines solchen Konflikts entwickeln Berater zum Teil individuelle Strategien, wie dies am Beispiel eines Beraters deutlich wird: »Anfangs hatten wir noch eine Dreiviertelstunde für ein Erstgespräch, jetzt eine Viertelstunde. Der Zwang zur Effektivität hat von klientenzentrierter zu direkter Beratung geführt. Ich muss freitags in vier Stunden 25 Erstgespräche führen. Ich muss dann versuchen, Defizite der Erstberatung im Zweitgespräch aufzufangen. Wir vermitteln heute eher die Leute in Arbeit, die weniger Probleme haben und geringeren Arbeitsaufwand bedeuten. Aber ich bewahre mir den Freiraum, auch anders beraten zu können, wenn es jemand fordert.« An diesem Beispiel wird deutlich, dass es zu einem Spannungsverhältnis zwischen institutionenbezogenen und beraterbezogenen Settingfaktoren kommen kann, das dann durch individuelle Strategien der Strukturierung der Beratungssituation und des Beratungsprozesses »aufgelöst« wird.

### 9.3.2 Die Wirkungen des Settings auf Fallverständnis und Beratungsperspektiven

Wir gehen davon aus, dass im Prozess von Anamnese-Diagnose-Intervention der Beraterin oder dem Berater eine tragende Rolle zukommt (vgl. Unterabschnitt 3.3). Dabei liegt die Annahme nah, dass neben den interpretativen Vorannahmen der Fachkräfte die Ziele des Trägers Ziele und Strukturen der Hilfeplanung entscheidend beeinflussen, dass also Settingfaktoren konstitutiv sind für die Ausgestaltung von Beratung und Hilfeplanung.

Wir machten diese Hypothesen zu Gegenstand zweier Gruppengespräche. Im ersten Beispiel gaben wir einen fiktiven Fall vor; im zweiten Beispiel organisierten wir das Gespräch über zwei Fälle, bei denen in der Vergangenheit sowohl das Sozialamt HLU leistete, als auch das Sozialbüro die Hilfeplanung durchführte.

#### *Gruppengespräch 1*

Das Sozialbüro C ist organisatorisch und institutionell in das örtliche alternative Kulturzentrum integriert. Es versteht Sozialberatung als »Verbraucherberatung zum sozialen Netz«. Konzeptionell betonen die Beraterinnen und Berater des Sozialbüros den Selbsthilfegedanken: »Unser Ansatz geht (...) davon aus, dass die Personen, die hier herkommen und Beratung in Anspruch nehmen, mündige Menschen sind, die nur eine Aufklärung brauchen, um ihre Dinge selber in die Hand zu nehmen. Der Hilfe-zur-Selbsthilfe-Gedanke steht im Vordergrund. Diese Grundeinstellung schließt die Offenheit ein, auch Anderes und Weitergehendes als Aufklärung und Information zuzulassen (...), offen zu sein auch dafür, dass ganz Anderes zur Sprache kommt (...).« (BIV 6.)

Zwischen Sozialbüro und Sozialamt besteht ein akzeptierendes Verhältnis; eine Kooperation findet vor allem auf der Mitarbeiterebene statt.

In einem Gespräch zwischen Sozialbüro und dem Sozialamt wollten wir klären, welchen Einfluss die jeweiligen institutionellen Zielsetzungen und Bedingungen auf die Beratungsarbeit haben, d. h. inwieweit und wodurch sich die Beratung des Sozialbüros von der des Sozialamtes unterscheidet. Dieses Gespräch wurde von der wissenschaftlichen Begleitung als Gruppendiskussion moderiert und methodisch kontrolliert. An ihm nahmen zehn Personen teil, darunter vier Mitarbeiter des Sozialbüros und sechs Mitarbeiter des Sozialamtes.

Als Grundlage für das gemeinsame Gespräch wurde den Gesprächsteilnehmern ein konstruierter Fall vorgestellt. Dieser virtuelle Fall war von der Gruppe der Mitarbeiter des Sozialamtes und der des Sozialbüros getrennt zu bearbeiten. Anschließend fand eine gemeinsame Diskussion statt. In diesem Fall ging es um eine allein erziehende Mutter mit Problemen der materiellen Existenzsicherung. Auf Grund ihrer familiären Situation und bestehender gesundheitlicher Probleme sieht sie sich nicht zu einer sofortigen Arbeitsaufnahme in der Lage.

In der Beratung dieses Falles bestanden zwischen beiden Teams kaum Differenzen bei der Diagnose der einzelnen zu lösenden Probleme und eine hohe Übereinstimmung in den zu erarbeitenden Lösungsschritten. Zentrale Unterschiede zwischen den Gruppenergebnissen zeigen sich vor allem im Hinblick auf die Ziele der Beratung, die Beratungsbeziehung, das Fallverständnis sowie die Verfügung über Ressourcen.

Das Sozialamt verfolgt mit seinen Lösungsvorschlägen langfristig das Ziel der Integration der Rat Suchenden in das Erwerbsleben. Die erarbeiteten Problemlösungsschritte und Verfahrensvorschläge

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

bereiten diese Zielsetzung vor. »Es werden drei Abhängigkeiten festgestellt:

Existenzielle Probleme: Das finanzielle Problem muss zuerst geregelt werden. Selbst bei Sperrfrist hat Frau R. Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt; und man kann nicht über andere Dinge mit ihr reden, solange das nicht geklärt ist.

Über Arbeit und Verfügbarkeit (Schulzeiten) ist zu sprechen. Dominiert wird der Fall aber auch durch die gesundheitliche Situation. Die Stabilisierung der Gesundheit erfordert einen längeren Zeitraum, und die Berufswegeplanung muss schrittweise – teils parallel, teils später – kommen.« (GG I: 4.)

Inwieweit diese Zielsetzung von der Rat Suchenden geteilt wird, erscheint für das Sozialamt eher sekundär, wenn es seinen Lösungsweg erläutert: »Wegen der derzeitigen Situation (...) würden wir in diesem Fall einen ›Schonzeitraum‹ in Form eines Integrationsvertrages einräumen. Wir würden Frau R. von der Arbeitsverpflichtung befreien, ihr aber gleichzeitig anbieten, mit uns vorbereitend auf eine Arbeitsaufnahme hinzuarbeiten.« (Ebd.) Sein Recht, über die Zielsetzung der Beratung zu entscheiden, begründet das Sozialamt nicht primär wirtschaftlich, sondern »es geht um rechtmäßige Hilfestellung unter Berücksichtigung der Interessen des Einzelfalles«. (Ebd.: 15.) Das Sozialamt behält sich somit grundsätzlich die Entscheidung über das Beratungsziel vor und begründet dies zunächst mit der institutionellen Zielorientierung einer »rechtmäßigen Hilfestellung«. Dass auch wirtschaftliche Faktoren bei dieser Hilfestellung und deren Zielsetzung durchaus bedeutsam sind, wird eher implizit thematisiert: Als ein für die Beratungssituation der beiden Träger wichtiger Unterschied wird in der vergleichenden Diskussion von beiden Seiten »das Fehlen wirtschaftlicher Interessen des Sozialbüros herausgearbeitet« (ebd.: 12).

Obwohl die Problemdiagnose des Sozialbüros weitgehend mit der des Sozialamtes übereinstimmt, wird in seinen Problemlösungsansätzen eine andere Zielperspektive deutlich: Ziel ist es, der Rat Suchenden Entscheidungsalternativen sowie Chancen und Risiken für jeden Schritt der vorgeschlagenen Problemlösungen aufzuzeigen: »Die Verfahrens- und Lösungsangebote würden sich sicher danach richten, was sie will, wozu sie bereit und fähig ist. Dieses Vorgehen beruht (...) auf dem Gedanken, dass Frau R. ein großes Selbsthilfepotenzial hat.« (Ebd.: 8.) Nicht die Arbeitsintegration ist das langfristig vorgegebene institutionelle Ziel des Sozialbüros, sondern die Entscheidungsvorbereitung durch eine qualifizierte »Verbraucherberatung«.

In beiden Zielsetzungen – sowohl der des Sozialamtes als auch der des Sozialbüros – werden die jeweils spezifischen institutionenbezogenen Settingfaktoren wirksam: Für das Sozialamt können wir diesen Bezug nur implizit herstellen (s. o.); für das Sozialbüro ist dieser Bezug unmittelbar nachvollziehbar aus den Zielsetzungen des Trägers und der konzeptionellen Ausrichtung von Beratung als Verbraucherberatung. Diese setzt das selbstbestimmt handelnde Subjekt voraus.

Die Wirkungen der Settingfaktoren auf die Beratung zeigen sich auch in den Unterschieden hinsichtlich der Beraterbeziehung. Das Sozialbüro C wird von Rat Suchenden als Teil der alternativen Kultur wahrgenommen. Sie kommen freiwillig; häufig wird ihnen das Sozialbüro von Personen aus ihrem sozialen Umfeld empfohlen. Die Beratung selbst findet im Vorfeld oder parallel zu der Beratung des Sozialamtes statt. Die Beratungsthemen werden im Wesentlichen von den Rat Suchenden bestimmt.

Demgegenüber ist der Kontakt der Rat Suchenden des Sozialamtes meist durch die Einbindung in bürokratische Verfahrensregeln

und geteilter Zuständigkeiten bestimmt. In den erarbeiteten Problemlösungen und Verfahrensschritten spiegelt sich die Institutionen- bzw. Beraterzentrierung der Beratung wieder, d. h. die Mitarbeiter des Sozialamtes entwickeln Lösungen für die diagnostizierten Probleme des Rat Suchenden und entscheiden dort, wo sie über eine Entscheidungskompetenz verfügen und geben für andere Probleme Lösungen vor. Die Fallbeurteilung durch das Team des Sozialamtes verdeutlicht diesen hohen Grad der Asymmetrie in der Beziehung zwischen Berater und Rat Suchendem:

»Finanzielle Hilfe ist vordringlich. Die Arbeitslosenhilfe fiel weg; evtl. könnte der Strom abgestellt werden. Da Frau R. dem Arbeitsmarkt möglicherweise nicht zur Verfügung steht, und auf Grund der neuen Situation durch Einschulung des Kindes, würden wir mit Hilfe zum Lebensunterhalt einsteigen. Zugleich wäre zu klären, ob die Sperrfrist zu Recht besteht.

Wegen der Stromschulden würden wir R. raten, mit den Stadtwerken wegen Ratenzahlungen Kontakt aufzunehmen und eine Zahlungsabtretung zu vereinbaren (...) Es ist unwahrscheinlich, dass die zu teure Wohnung solange hingenommen wurde. Wenn wir sechs Jahre nichts gemacht hätten, könnten wir jetzt nicht damit anfangen. Aber wir wollen das nicht aus dem Auge verlieren. Für die Einschulung des Kindes wäre eine Einschulungsbeihilfe zu gewähren. (...) Kürzung der HLU oder Kostenersatz machen wir wegen der Situation mit dem Kind nicht geltend.« (Ebd.: 4.)

Dieses zitierte Arbeitsergebnis verdeutlicht die strukturelle Gestaltung des Beratungsverhältnisses im Geltungsbereich des Sozialamtes: Es wird für »vordringlich gehalten«, »geprüft«, »hingenommen«, »gewährt« oder »geltend gemacht«. Nur für das Problem, das Frau R. mit einem Dritten hat, wird »geraten«, wie dieses zu lösen ist, unter der Maßgabe, dass es im Anschluss daran durch das Sozialamt lösbar wird.

Auch das Sozialbüro geht von einer Rangfolge der Dringlichkeit der Probleme aus. Die Entwicklung von Problemlösungsangeboten setzt hier aber ein genaueres Verständnis der Situation und der Interessen der Rat Suchenden voraus. Dies stellt sich dar in den Erläuterungen des Sozialbüro-Teams: »Wir müssten nachfragen: Wie lange wohnt Frau R. schon in dieser Wohnung? Wie lange hat das Sozialamt diese hohe Miete übernommen – warum jetzt nicht mehr? Warum will Frau R. nicht raus aus der Wohnung? In diesem Zusammenhang würden wir sie über ihre Mitwirkungspflichten informieren. Wenn vom Sozialamt der Anspruch kommt, daran etwas zu ändern, muss das Sozialamt sie über Wohnungsangebote unterrichten und ihr einen Zeitraum geben, um das umzusetzen.« (Ebd.: 7.) Dieser eher klientenorientierte dialogische Entwicklung von Problemlösungen ist konstitutiv für das Beratungsverhältnis im Sozialbüro C. Es verweist auf ein Setting der Beratung, in dem von den Fachkräften selbst keine Entscheidungen über Ressourcen oder Sanktionen getroffen werden und Beratung primär ein kommunikativer Akt bleibt. Weder wirtschaftliche Ziele, noch Fallzahlen oder Verfahrensregeln strukturieren die Beratung. Dieses durch Entscheidungsfreiheit geprägte Beratungssetting des Sozialbüros C korrespondiert mit einem Fallverständnis, das durch die »Kunden« bestimmt ist: Sie bringen die Themen ein und entscheiden über die »Beratungstiefe«. Die im Vergleich geringere kulturelle Distanz des Sozialbüros zu seinen Kunden scheint zudem ein Vertrauensverhältnis zwischen Beratenden und Rat Suchenden herzustellen, das auch die Thematisierung heikler Aspekte ermöglicht: »Wir arbeiten darauf hin, dass man offen damit umgeht, warum Frau R. nicht arbeiten will oder kann.« (Ebd.: 8.) Das Verhältnis zwischen Fachkräften und

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

Rat Suchenden ist somit beim Sozialbüro eher durch einen vertrauensvollen Umgang miteinander geprägt, der nicht durch die einseitige Entscheidungskompetenz der Beratenden gestört, sondern durch die den Rat Suchenden strukturell verbleibende Entscheidungskompetenz gestärkt wird. Demgegenüber stellt das Sozialamt fest, dass ihm Rat Suchende eher mit Vorurteilen begegnen: »Viele Menschen misstrauen grundsätzlich jedem Ämterkontakt. Und bevor ich Kontakt mit jemandem habe, dem ich misstrauere, rüste ich mich und sehe zu, dass ich auch mit allen Wassern gewaschen bin.« (Ebd.: 10.) In dieser Äußerung eines Mitarbeiters des Sozialamtes kommt zum Ausdruck, dass die Beziehung zwischen Berater und Rat Suchendem wechselseitig eher durch Misstrauen als durch Vertrauen gekennzeichnet ist.

Die zentrale Differenz zwischen der Beratungssituation im Sozialamt und der im Sozialbüro besteht im Zugang zu bzw. der mittelbaren oder unmittelbaren Verfügung über Ressourcen (HLU, einmalige Beihilfen usw.), über die letztlich die Verbindlichkeit der Beratung hergestellt wird. Das Team des Sozialamtes beschreibt diesen Unterschied zur Beratung des Sozialbüros. »Beim SB findet lediglich (...) Beratung statt, bei uns eigene Beratung mit Entscheidung. Z. B. bei einer zu teuren Wohnung muss ich den Leuten irgendwann sagen, wenn sie nicht bereit sind, umzuziehen oder unterzuvermieten, kann ich nur noch auf Angemessenheit gehen. Ich zeige auch die Möglichkeit auf und setze eine Frist von sechs Monaten, aber die Hilfebezieher müssen nachweisen, dass sie sich bemüht haben, und wenn ich nicht weiß, dass sie sich bemüht haben, dann kann ich nicht anders handeln als zu kürzen.« (Ebd.: 9 f.)

### Gruppendiskussion 2

Das Sozialbüro F hat im Laufe der Projektlaufzeit gemeinsam mit dem öffentlichen Träger das Konzept einer Hilfeplanung erarbeitet und deren Inhalte und Abläufe vereinbart (vgl. hierzu Unterabschnitt 8.2). Es führt nun diese Hilfeplanung für Sozialhilfe durch. Auch hier fand unter Moderation der wissenschaftlichen Begleitung eine Gruppendiskussion zwischen den Fachkräften des Sozialbüros und des Sozialamtes statt. Unterschiede der Fallbearbeitung durch das Sozialamt einerseits und das mit der Hilfeplanung befasste Sozialbüro andererseits wollen wir auf die unterschiedlichen Settingfaktoren zurückführen.

An der Gruppendiskussion nahmen fünfzehn Personen teil, darunter fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialbüros und sechs des Sozialamtes. Als Diskussionsgrundlage wurden zwei Fälle bearbeitet, die beiden Teams bekannt waren und mit denen sie teilweise über längere Zeit zu tun hatten, also Sozialhilfeempfängerinnen, die auch vom Sozialbüro beraten wurden. Jeder der beiden Fälle wurde von jeweils einer Gruppe aus dem Sozialbüro bzw. dem Sozialamt unter der Perspektive einer längerfristigen Hilfeplanung bearbeitet und anschließend gemeinsam diskutiert.

Als zentrale Gemeinsamkeit stellte sich heraus, dass beide auf diese Weise bearbeiteten Fälle in ähnlicher Weise »gelöst« wurden. Darüber hinaus gab es auch kaum Differenzen in der »Diagnose« der einzelnen zu lösenden Probleme. In beiden Fällen ging es um allein erziehende Mütter mit unklarer Perspektive im Hinblick auf künftige Arbeitsaufnahme.

Unterschiede in den beiden Gruppenergebnissen zeigten sich im Hinblick auf fünf Aspekte: die Ziele, die Beratungsbeziehung, das Fallverständnis, die Verfügung über Ressourcen und die Beendigung des Falles.

### Ziele

**Sozialbüro:** Die Steuerung des Beratungsprozesses wird vom Klienteninteresse her bestimmt. Unabhängigkeit von Sozialhilfe ist ein Fernziel, das gegenüber den von den Klienten genannten Zielen in den Hintergrund tritt.

**Sozialamt:** Der Beratungsprozess wird eher von den Interessen der Verwaltung gesteuert. Ziele werden nicht mit Hilfeempfängern vereinbart, sondern orientieren sich an Gegebenheiten und Notwendigkeiten. Ziele der Hilfeplanung sind von der Logik des Ressourceneinsatzes im Rahmen des Verwaltungshandels bestimmt.<sup>31</sup>

### Beraterbeziehung und Fallverständnis

**Sozialbüro:** Klienten kommen freiwillig in die Beratung und werden von einer Fachkraft »rundum« beraten. An den Problemen arbeiten Berater und Rat Suchende gemeinsam; dies geht ins »Detail«.

**Sozialamt:** Es findet eher eine bürokratische Fallbearbeitung nach Zuständigkeiten statt. Häufig sind unterschiedliche Sachbearbeiterinnen oder Sachbearbeiter mit dem Fall beschäftigt, den sie qua Akten kennen. Das Fallverständnis ist eher administrativ geprägt, im Vordergrund steht die Schaffung finanzieller Sicherheit. Da der detaillierte Beratungsprozess im Sozialbüro stattfindet, erhalten die Fachkräfte des Sozialamtes kaum Informationen über Entwicklungen. D.h. das Sozialamt ist auf Grund der andersartigen Informationsbasis schwerer in der Lage, sich ein Gesamtbild über den Fall zu verschaffen. Sein Verständnis vom Fall ist durch

- ein strafferer Bild des Falls,
- institutionell vorgegebene Aspekte,
- hohe Fallzahlen,
- eine Beschränkung der Beratung durch straffe Vorgaben
- Verfahrensvorgaben für die Fallbearbeitung bestimmt.

### Ressourcen

**Sozialbüro:** Es verfügt in der Regel über keine oder nur geringe Ressourcen.

**Sozialamt:** Es verfügt über Ressourcen der materiellen Existenzsicherung. Bei deren Bewirtschaftung steht es aber unter starkem ökonomischem Zwang. Diese ökonomischen Zwänge sind im Prinzip fachfremd, stellen aber eine zentrale Settingbedingung dar.

### Fallbeendigung

**Sozialbüro:** Das Ende ist davon abhängig, ob der Rat Suchende weitere Hilfe nachfragt.

**Sozialamt:** Der Fall endet mit dem Ende der Zuständigkeit; d.h. die Fallbeendigung ergibt sich aus gesetzlichen Vorgaben und Verfahrenregeln.

### Öffentliche und freie Träger: Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Im Vergleich der beiden Beispiele zeigen sich zwischen den Trägergruppen Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Hinblick auf Ziele,

31 Im Rahmen einer neu konzipierten Auswegberatung im Sozialamt, die auch eine entsprechende Zielvereinbarung mit dem Hilfeempfänger und Hilfeplanung vorsieht, werden die Erkenntnisse aus dem Modellprogramm inzwischen bereits in die praktische Arbeit des Sozialamtes übertragen.

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

Beratungsbeziehung, Fallverständnis, Verfügung über Ressourcen und Beendigung des Falls.

Für öffentliche Träger signifikant sind dabei auf der Ebene

- der Ziele: deren starke Bestimmung von der Logik des Ressourceneinsatzes im Rahmen des Verwaltungshandelns und eine deutliche und straffere Orientierung der fallbezogenen Ziele an den Zielen der Verwaltung;
- der Beraterbeziehung: deren Strukturierung durch bürokratische Verfahrensregeln und einer vergleichsweise großen Distanz zu den Rat Suchenden gekennzeichnet ist;
- des Fallverständnisses mit seiner administrativen Prägung: finanzielle Sicherung und Fragen der Anspruchsprüfung stehen im Mittelpunkt der Sachbearbeitung;
- der Verteilung von Ressourcen, die durch das Sozialamt bewirtschaftet werden und deren Logik zunehmend den Beratungs- und Hilfeprozess bestimmt: fallbezogen werden in der Beratung Ressourcen kurzfristig eingesetzt und in der Hilfeplanung langfristig verplant;
- der Fallbeendigung: die für das Sozialamt durch das Ende der Zuständigkeit bestimmt wird.

Begrenzungen der Beratungsperspektiven werden auch von den Fachkräften des Sozialamtes in den Settingfaktoren einer traditionellen Sozialhilfesachbearbeitung gesehen. Diese Restriktion sucht das Sozialamt am Standort des Sozialbüros C durch ein Konzept des Integrationsvertrages zu überwinden: Für drei Monate werden übliche Verfahrensroutinen wie Nachweis der Arbeitsbemühungen aufgehoben; mit dem Sozialhilfebeziehenden werden intensiv Fragen der wirtschaftlichen Sicherung und persönlichen Perspektivenentwicklung beraten. Die Nichteinhaltung oder das vorzeitige Abbrechen der vertraglichen Vereinbarungen haben für die Klienten keine finanziellen Konsequenzen.

Das Setting der beiden freien Träger bewirkt

- eine klientenorientierte Zielformulierung,
- Freiwilligkeit der Beratung – auch wenn die Klienten vom Sozialamt an die Sozialbüros verwiesen werden,
- eine Beraterbeziehung, die durch Vertrauen und Offenheit geprägt ist,
- ein Fallverständnis, das offen ist für eine lebensweltorientierte Probleminterpretation,
- fehlende Entscheidungskompetenzen über Ressourcen und Sanktionen und
- vom Rat Suchenden bestimmte Beendigung des Beratungsprozesses bzw. der Beratung.

Trotz dieser zunächst sehr großen Übereinstimmung des Settings bestehen zwischen den beiden Sozialbüros auch deutliche Unterschiede im Fallverständnis und der Beratungsperspektiven. Diese Unterschiede finden sich in den jeweiligen Gruppendiskussionen im je spezifischen Verhältnis zwischen öffentlichen und freien Träger wieder.

Das Sozialbüro in C ist in das alternative Kulturzentrum der Stadt integriert; Ziele, Konzepte und Angebote des Sozialbüros werden von der Vollversammlung des Zentrums diskutiert und verabschiedet. Die Grundsätze und Ziele des Sozialbüros sind in Übereinstimmung mit den Zielen einer selbsthilfeorientierten Alternativbewegung formuliert. Diese institutionsbezogene Zielsetzung bestimmt

wesentlich die konzeptionelle Ausrichtung des Sozialbüros: Verbraucherberatung zum sozialen Netz. Diese Verbraucherberatung impliziert zum einen autonom entscheidende Rat Suchende und über ihre Rechte, Ansprüche und Möglichkeiten aufgeklärte Leistungsempfänger (»Abnehmer«), die über Entscheidungsgrundlagen kompetent informiert und beraten werden möchten. Diese kontextbestimmte Zielsetzung und das daraus resultierende Fallverständnis unterscheidet das Sozialbüro in C vom Sozialbüro in F. Im Sozialbüro in F haben sich öffentliche und freie Träger zusammengeschlossen, um gemeinsam die Beratung im Sozialbüro zu entwickeln. Gemeinsam ist diesen Trägern ihre Zuordnung zu den Trägern sozialer Einrichtungen und Angebote: Die Arbeit dieses Sozialbüros steht somit nicht im Kontext der Förderung alternativer Kultur, sondern im Kontext einer lokalen bzw. kommunalen Sozialhilfepolitik.

Diese unterschiedlichen Grundsätze und Ziele der Träger der beiden Sozialbüros haben Folgen für das Setting der Beratung:

Trotz der Klientenorientierung in der Zielformulierung beider Sozialbüros kann »Unabhängigkeit« von Sozialhilfe im Kontext einer »Verbraucherberatung« nicht als Beratungsziel formuliert werden, auch dann nicht, wenn es die Berater subjektiv teilen würden.

Dem gegenüber entwickeln die im Sozialbüro F zusammengefassten Träger im Projektverlauf ein gemeinsames konzeptionelles Grundverständnis, das sich von dem des Sozialamtes vor allem im Hinblick auf die Orientierung des Beratungsprozesses an den Problemen und Interessen der Rat Suchenden unterscheidet; der Fall ist dabei nicht primär strukturiert durch das vorgegebene Hilfeinstrumentarium, sondern durch die gemeinsame Bearbeitung von Problemen durch Fachkräfte und Rat Suchende: Der oder die Rat Suchende wird auf einem Weg, an dessen Ende die Unabhängigkeit von der Sozialhilfe steht, beraten und begleitet. Die hierzu notwendigen Schritte richten sich nach der Problemsituation, in der sich der oder die Rat Suchende befindet. Beratung und Hilfeleistung sind nicht konzeptionell voneinander getrennt. Auch diese Strukturierung der Beratungsbeziehung und des Fallverständnisses markiert einen wichtigen Unterschied zum Sozialbüro C, indem die Verbindung von Beratung und Hilfeleistung konzeptionell nicht vorgesehen war und in der Praxis auf die spezialisierte Beratung zur Existenzsicherung beschränkt blieb.

Das unterschiedliche Fallverständnis und die daraus abgeleitete Beratungsperspektive – hier das autonomhandelnde Subjekt, das seine eigenen Entscheidungen trifft und Beratung als Entscheidungsvorbereitung nutzt, und dort »Betroffene«, mit denen gemeinsam Perspektiven aus der Sozialhilfe geklärt, beraten und begleitet werden, bestimmen schließlich die Beziehung zwischen öffentlichen und freiem Träger vor Ort.

In C hat das Sozialamt die Einrichtung des Sozialbüros zwar unterstützt, im Gruppengespräch offenbart sich jedoch eine gewisse Skepsis gegenüber dessen Beratungsansatz: Das Sozialamt sieht sich durch die Beratung des Sozialbüros kontrolliert und interpretiert die im Beratungsprozess entwickelten Handlungsalternativen als Vermittlung von Tipps, wie Klienten ihre Interessen beim Sozialamt geschickt durchsetzen können: »Dieses »Abchecken« ist gerade (vom Sozialbüro) als Selbstbewusstsein angesprochen worden. Vielleicht wird beim Sozialbüro die Distanz (der Hilfeempfänger) zum Amt teilweise noch vergrößert.« (GG 1: 10.) Strategien zur Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit, wie sie das Sozialamt z.B. mit dem Integrationsvertrag oder der Erprobung des Hilfeplanverfahrens entwickelt, werden nicht zum Gegenstand von Kooperation. Sozialbüro und Sozialamt arbeiten in C nicht zusammen, sondern befinden

## 9 Sozialpolitischer Rahmen und Settingfaktoren

sich in einem Verhältnis der Koexistenz in kritischer Distanz zueinander, ohne fachlich oder konzeptionell zu kooperieren.

In F haben das Sozialamt und das Sozialbüro gemeinsam die Hilfeplanung entwickelt und vereinbart, d.h. die Kooperation zwischen Sozialamt und Sozialbüro ist kontraktiert; die unterschiedlichen Settingfaktoren des Sozialamtes und des Sozialbüros haben in der Praxis zu einer Arbeitsteilung zwischen Sozialamt und Sozialbüro geführt. Nicht Skepsis und kritische Distanz, sondern Akzeptanz und fachliche Anerkennung bestimmen ihr Verhältnis. Die Reflexion der unterschiedlichen Settingfaktoren und ihre Wirkungen auf den jeweiligen Beratungsprozess im Gruppengespräch lassen eine Entwicklung erkennen, in der in einem arbeitsteiligen Prozess die unterschiedlichen Settings von Sozialbüro und Sozialamt fallbezogen zusammengebracht und für die Hilfeplanung genutzt werden können.



## 10 Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft

Soziale Hilfen, die das Unterschreiten des soziokulturellen Existenzminimums verhindern und materielle Notlagen überwinden helfen, werden im deutschen System sozialer Sicherung nicht aus einer Hand angeboten. Zwar sehen das SGB I und das BSHG Beratung als Dienstleistung vor, doch fehlt es an einer Klärung, was unter »Beratung« im Sinne des Gesetzes zu verstehen ist. Die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts »Sozialbüros« hatte den Auftrag, anhand der praktischen Arbeit der sieben Sozialbüros das unsichere Terrain zu sondieren und sowohl die Konturen der Dienstleistung »Sozialberatung« zu umreißen als auch Hinweise für ihre Ausgestaltung zu geben. Wie bei solchen »Erkundungen« nicht selten, stellten sich dabei eine Reihe von Fragen, die im Rahmen des Modellprojekts nicht zureichend beantwortet werden konnten. Wir werden im Folgenden versuchen, unsere Ergebnisse zusammenzufassen und die praktischen, politischen und wissenschaftlichen Konsequenzen zu benennen, die u.E. aus ihnen zu ziehen sind. Wir folgen dabei in der Darstellung einer Systematik, die für die Analyse sozialer Dienstleistungen eingeführt ist (Brülle u. a. 1998) und unterscheiden zwischen »Beratungsangebot«, »Beratungsprozess« und »Beratungsergebnis«.

### 10.1

#### Beratungsangebot

Die Analyse der Praxis der sieben Sozialbüros zeigte, dass sich trotz einiger Unterschiede zentrale Gemeinsamkeiten im Angebot von Sozialberatung feststellen lassen:

- Den inhaltlichen Fokus des Beratungsangebots bilden Fragen materieller Existenzsicherung. Dabei steht die Sozialhilfegewährung im Vordergrund, d.h. es geht um Inhalt und Verfahren der Leistungsgewährung, um einmalige Leistungen, aber auch um Hilfen bei der Durchsetzung von Ansprüchen. Der recht hohe Anteil an Verfahrensfragen ist ein Hinweis auf einen Beratungsbedarf, der vom Sozialstaat »selbst geschaffen« wird, da die Leistungsgewährung in einer zersplitterten Trägerlandschaft stark verrechtlicht und zugleich so kompliziert geworden ist, dass eine gezielte Orientierungshilfe notwendig wird. Angesichts der nach wie vor hohen Bedeutung der Erwerbsarbeit für die Existenzsicherung ist es nicht verwunderlich, dass auch der Problemkomplex »Arbeitslosigkeit/Arbeitsaufnahme« einen hohen Rang in der Themenfolge einnimmt. Allerdings schlagen hier – wie auch beim Problemkomplex »Wohnen« – konzeptionelle Schwerpunktbildungen in den einzelnen Sozialbüros zu Buche.
- Beeindruckend ist, dass die Beratungspraxis in nahezu allen Sozialbüros trotz dieser inhaltlichen Fokussierung eine hohe Komplexität aufweist, d.h. Rat Suchende mit unterschiedlichsten Fragestellungen Beratung suchen und auch erhalten. Wie in den Kapiteln 2 und 5 gezeigt wird, spielen auch persönliche und gesundheitliche Probleme eine nicht zu vernachlässigende Rolle.
- Beratung wird in erheblichem Maße mit anderen Handlungsformen kombiniert, nämlich einerseits mit praktischen Hilfen (Hilfeleistung und Anleitung), andererseits mit Koordinationsangeboten (Hilfeplanung, Casemanagement). Zwar wurden (vor allem in Abhängigkeit von den übrigen Angeboten der Träger) sehr unterschiedliche Kombinationen von Handlungsformen beobachtet, doch gilt (mit wenigen Abstrichen), dass je nach

Lage des Einzelfalles ein spezifisches Beratungsangebot unterbreitet werden kann, das weitergehende Hilfeformen umschließt.

- Der Zugang zur Beratung ist überall dort, wo ihre Inanspruchnahme nicht im Rahmen der Sozialhilfegewährung als Leistungsvoraussetzung gilt (wie in den Sozialbüros Köln und Mönchengladbach), äußerst niederschwellig. Dies zeigt sich am breiten Themenspektrum (die Rat Suchenden kommen mit den unterschiedlichsten Fragen) und am hohen Anteil derer, die die Beratung auf eigene Initiative hin aufgesucht haben.
- Der Beratungsbedarf ist meist akut, und Unterstützung wird kurzfristig und punktuell in Anspruch genommen. Der Gesamtkontakt ist aber häufig langfristig, d.h. die Rat Suchenden fragen wegen eines Problems Beratung nach, nach dessen Klärung ist die Beratung zunächst abgeschlossen; treten neue Probleme auf, wird die Beratungsstelle erneut aufgesucht.

Das Modellprojekt bot Gelegenheit, eine Beratungspraxis in konzentrierter Weise zu erproben, die zu den Traditionsbeständen der Sozialarbeit gehört, als eigenständige Beratungsform aber seit den 60er-Jahren gegenüber spezialisierten Beratungsformen wie Erziehungs-, Familien-, Sucht- oder Schuldnerberatung (um nur einige zu nennen) in den Hintergrund getreten war. Die »ganzheitliche«, d.h. thematisch komplexe Beratung von Armutsbevölkerung gehörte zu den Aufgaben der Sozialarbeit (damals noch »Fürsorge« genannt), die den Ausgangspunkt für Alice Salomons Überlegungen zu »führender« und »ausführender Hilfe« bildete (Salomon 1927). Auch nach dem 2. Weltkrieg stellte die materielle Notlage eines Teils der Bevölkerung ein wichtiges Betätigungsfeld für Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter dar. Erst als in den 60er-Jahren diese materielle Not überwunden schien, wandten sich Praxis und Ausbildung stärker den Fragen der Jugendhilfe zu; nur einige spezialisierte Bereiche (Obdachlosenhilfe, Wohnungslosenhilfe) der sozialen Arbeit blieben auch weiterhin mit Armutsproblematik konfrontiert. Die wachsende Arbeitslosigkeit seit Mitte der 70er-Jahre, die sich in einer deutlichen Zunahme der Zahl von Sozialhilfebeziehenden niederschlug, führte dann zwar insofern zu einem Wandel in der sozialpolitischen Diskussion, als »Armut« wieder thematisiert wurde, doch blieb das Dienstleistungsangebot für Gruppen des Armutspotenzials weitgehend unverändert. In den Kommunen waren die fast ausschließlich mit Verwaltungsfachkräften besetzten Sozialämter mit dem gesetzlichen Beratungsauftrag quantitativ und qualitativ überfordert; die Allgemeinen Sozialen Dienste konzentrier(t)en sich in den meisten Fällen auf Fragen der Jugendhilfe (was angesichts der dort gestiegenen Anforderungen nachvollziehbar scheint). Freie Träger reagierten vielerorts auf die veränderte Situation, indem sie neue spezialisierte Angebote schufen (z.B. Schuldnerberatungsstellen) oder andere ausbauten (Wohnungsberatung/Wohnungslosenhilfe). Damit differenzierte sich die Beratungslandschaft weiter aus, ohne jedoch dem Bedarf an niedrigschwelliger, ganzheitlicher Hilfe gerecht werden zu können. Es kam zu einer »Fehlspezialisierung« (vgl. Unterabschnitt 9.1).

Mit dem Modellprojekt »Sozialbüros« wurde versucht, vorhandene Arbeitsansätze zu bündeln und damit das Anforderungsprofil für Beratung in prekären materiellen Lagen zu präzisieren. Im Resultat zeigt sich, dass die Fragen, mit denen es die Sozialbüros zu tun hatten, zwar alt sind, dass es aber notwendig ist, aus der Tradition der Sozialarbeit heraus ein Beratungsangebot zu entwickeln, das diese Fragen in neuartiger Form angeht. Die Erfahrungen der Sozialbüros machen deutlich, dass ein Bedarf besteht für ein spezielles Bera-

## 10 Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft

tungsangebot, dessen Charakteristikum darin besteht, »unspezifisch« zu sein, d.h. nicht qua thematischem Zuschnitt (wie z.B. Schuldnerberatung) oder Zielgruppenabgrenzung (wie z.B. Wohnungslose oder -suchende) vorab das Problemspektrum festzulegen, das in der Beratung verhandelt werden kann, sondern offen zu sein für das, was die Rat Suchenden drückt, die materielle Not und all die Probleme, die damit zusammenhängen.

Für den Bereich der Jugendhilfe sah der 8. Jugendbericht (Deutscher Bundestag 1990), der die Beratung des Entwurfs zum KJHG begleitete, einen ähnlichen Bedarf: Das bestehende Angebot an Erziehungshilfen, so der Bericht, widerspreche als hierarchisch strukturiertes Verbundsystem – gestuft nach der Härte der Probleme und der Intensität der Hilfe und mit »besondere(n) Maßnahmen für besondere Probleme eines besonderen Klientels« (ebd.: 130) – dem Konzept einer lebensweltorientierten Jugendhilfe. Dagegen sieht der Bericht im Konzept der »formlosen erzieherischen Betreuung« als einer »unspezifischen Form von Hilfsangeboten« (ebd.: 134) die Chance für eine alternative Form der Vernetzung. »Wenn Hilfe und Unterstützung in Erziehungs- und Lebensschwierigkeiten (...) in vielfältigen Spezialisierungen geleistet werden, und wenn sich im Zeichen der Spezialisierung und Differenzierung in der Jugendhilfe gerade in den letzten Jahren diese speziellen Angebote sehr ausgebaut und ausgeweitet haben, dann liegen darin auch neue Aufgaben für die formlose Betreuung. Sonderdienste nämlich können sich selbstständigen (...) Die Zugänge zu unterschiedlichen Leistungsangeboten werden zufällig, die Hilfe wird den gegebenen Segmentierungen entsprechend segmentiert; die Hilfsszene wird unübersichtlich. Dem gegenüber ist es wichtig, dass die formlose Betreuung zum Koordinationszentrum für unterschiedliche Hilfsmöglichkeiten wird, die in der Rückbindung an ihre allgemeine Zuständigkeit transparent bleiben. (...) Regionale formlose Betreuung wird als erste Anlaufstelle und als Koordinationszentrum von Hilfen in Erziehungs- und Lebensschwierigkeiten gleichsam lokales Zentrum. (...) Regionalisierte formlose Hilfe wird zum Koordinations-, Kooperations-, Austauschzentrum für die im Stadtteil, in der Region verfügbaren Hilfen bzw. zum Koordinationszentrum für die Kontakte zu anderen sozialen Diensten, dem sozialpsychiatrischen Dienst oder dem Angebot der Erwachsenenarbeit, sie wird Koordinationszentrum vor allem für Absprachen und Kooperationen mit nichtprofessionellen Hilfen, mit Selbsthilfen, Bürgerinitiativen: Formlose Betreuung wird Koordinationszentrum in der vernetzten kommunalen und regionalen Infrastruktur.« (Ebd.: 135)

Die genannten Gemeinsamkeiten im Angebot der Sozialbüros zeigen, dass es möglich ist, zumindest die Konturen einer solchen nicht-spezialisierten Dienstleistung zu benennen. Damit können auch Hinweise gegeben werden, wie die oben (vgl. Unterabschnitt 9.1) skizzierten »Entscheidungsfragen« beantwortet werden könnten.

### 10.1.1 Auftrag und Ziele der Beratung; Leistungstiefe und Grad der Spezialisierung

Die von uns untersuchten Beratungsformen orientieren sich an dem fachlichen Anspruch, dass sich das Beratungsangebot nach dem individuell geäußerten und festgestellten Bedarf richtet, also einmal einen eher »diffusen« Problembezug aufweist, wenn Rat Suchende nicht in der Lage sind, ihr Problem zu strukturieren, das andere Mal einen »spezifischen Problembezug« hat, wenn es um eine Antwort auf eine klare Frage geht. Das »Repertoire« der Beratungsinstitution wie der einzelnen Beraterinnen und Berater muss demzufolge recht breit sein (vgl. Unterabschnitt 6.7).

Eine wichtige Anforderung ist weiterhin die Niederschwelligkeit des Angebots, d.h. Verzicht auf die Prüfung von Anspruchsvoraussetzungen, keine Wartelisten etc.

Allerdings zeigt eine detailliertere Betrachtung Unterschiede im Hinblick auf Ziele, Struktur und Leistungstiefe der Beratung. So können im breiten Spektrum an Themen und Hilfen, das wir in der Praxis der Sozialbüros feststellen konnten, fünf Typen von Beratungsgesprächen unterschieden werden. Empirische Basis der Typologie ist die Analyse von Beratungsgesprächen, somit Interaktionen zwischen Beratenden und Rat Suchenden. Wie oben für Beratung generell festgestellt, sind auch diese einzelnen Typen jeweils mit anderen Handlungsformen kombinierbar: in den verschiedenen Beratungsgesprächen treten Gesprächssequenzen auf, die auf diese anderen Handlungsformen verweisen (z.B. Hilfeleistung, Anspruchsprüfung). Jeder der fünf Typen wurde über eine spezifische Kombination aus Problembezug und Ressourcenbezug sowie der Ausgestaltung der Asymmetrie zwischen Beratenden und Rat Suchenden gebildet.

Keines der Sozialbüros begrenzt das Beratungsspektrum bereits vorab durch eine enge Definition sachlicher oder zielgruppenspezifischer Zuständigkeit (wie z.B. die Schuldnerberatung). In der Praxis hängt somit die Wahl zwischen »Beratungstypen« von der spezifischen Problemkonstellation ab, die im Laufe des Beratungsgesprächs erkennbar wird. Dies gilt allerdings mit einer – bedeutsamen – Einschränkung: Der Typ »Beratung als Leistungsvoraussetzung« unterscheidet sich sowohl in der Gesprächsstruktur wie auch in den Bedingungen, unter denen er realisiert wird, deutlich von den anderen vier Gesprächstypen, was sich auch in der Art des Zugangs zur Beratung zeigt.

So haben in der »Beratung als Leistungsvoraussetzung« nicht die Rat Suchenden, sondern die Beratenden das faktische Entscheidungsrecht inne, ob die Beratung aufgenommen oder fortgesetzt wird bzw. welche Aktivitäten aus der Beratung folgen. Die Teilnahme am Gespräch ist nur bedingt bzw. überhaupt nicht freiwillig, denn sie ist Voraussetzung für den Erhalt sozialstaatlicher Leistungen (Sozialhilfebezug); ein Element dieser Beratung ist die Überprüfung, ob Leistungen gewährt werden können und wenn ja, welche. Und der Abbruch der Beratung bleibt nicht grundsätzlich – wie bei den anderen Beratungstypen – ohne negative Folgen für den Rat Suchenden.

Die Falldokumentation bestätigt die Besonderheit dieses Beratungstyps, indem sie ausweist, dass in Sozialbüros, in denen dieser Gesprächstyp vorkommt, der Zugang fast ausschließlich über die Behörde erfolgt, also alles andere als niedrigschwellig ist. Auch fehlt das für andere Beratungsformen signifikante Element, dass die Beratung »präventiv«, d.h. unabhängig vom tatsächlichen Sozialhilfebezug, erfolgt (vgl. für Details Kapitel 2 und 5).

Die oben getroffene Feststellung, dass die in den Sozialbüros praktizierte Beratung eine Reihe von Gemeinsamkeiten aufweist und von daher als »neues«, alte Traditionen aufgreifendes Beratungsangebot verstanden werden kann, muss somit präzisiert werden: Es handelt sich faktisch nicht um eine homogene Dienstleistung (was trotz der Spannweite der Differenzen für die Typen 1 bis 4 der Typologie gelten mag), sondern um zwei deutlich unterscheidbare Angebote, von denen eines nur bedingt die Strukturmerkmale aufweist, die bereits im Alltag der Handlungsform »Beratung« beigemessen werden (vgl. Kapitel 3). Die zentrale Frage ist dabei, ob diese beiden Formen in ihren Differenzen angesichts der Bedarfslage funktional substitutiv oder komplementär zueinander sind. Für Letzteres gibt es in unserer Untersuchung einige Hinweise. So spielt in den

Büros, die ausschließlich »Beratung als Leistungsvoraussetzung« anbieten, präventive Beratung so gut wie keine Rolle, während in den anderen Büros Beratung zu Fragen der Sozialhilfe zu einem hohen Prozentsatz von Personen nachgefragt wird, die nicht im Bezug stehen. Diese präventive Beratung erschließt somit Personen den Zugang zu Sozialleistungen, die zur üblicherweise zur »Dunkelziffer« gerechnet werden. Demgegenüber bieten die beiden Büros Köln und Mönchengladbach – mit deutlich unterschiedlichem Konzept – im Schwerpunkt Vermittlung in den Arbeitsmarkt an, zielen somit auf eine Einkommensverbesserung durch Erwerbstätigkeit.

Beziehen wir diese Ergebnisse auf das Zielsystem des BSHG, ein menschenwürdiges Leben in der Sozialhilfe zu sichern und gleichzeitig Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, wird die funktionale Komplementarität der beiden Beratungsformen deutlich: während die »Beratung als Leistungsvoraussetzung« explizit und programmatisch auf die Verselbstständigung von Sozialhilfeempfängern abzielt und damit vorrangig das Ziel der »Hilfe zur Selbsthilfe« bedient, sind die anderen vier Beratungstypen offener und orientieren ihre Zielsetzung an dem, was der Rat Suchende »mitbringt«. Ohne das Ziel der »Hilfe zur Selbsthilfe« auszuschließen, eröffnen sie Möglichkeiten eines Lebens in der Sozialhilfe und bieten eine Orientierung im Geflecht der Sozialleistungen.

### 10.1.2 Verhältnis individueller und struktureller Hilfen

Ein Merkmal der Beratung in den Sozialbüros ist es, dass hier die kommunikative Handlungsform »Beratung« verknüpft wird mit Elementen gegenstandsbezogener Handlungsformen, d.h. dass über Beratung hinaus der Zugang zu problemlösenden materiellen Ressourcen eröffnet wird. Wir haben gezeigt, dass dieser Zugang unterschiedlich aussehen kann – das eine Büro stellt »eigene« Ressourcen zur Verfügung (z.B. monetäre Sozialtransfers), das andere Büro eröffnet Personen den Zugang zu Ressourcen, die für die Behebung existentieller Probleme wichtig sind, ohne eine direkte Verteilungsentscheidung zu treffen (z.B. Wohnungsvermittlung). Unabhängig von der Frage, ob und wie hierdurch der Ablauf des Beratungsprozesses beeinflusst wird, macht unsere Untersuchung deutlich, dass es in vielen Fällen für die Problemlösung entscheidend ist, dass überhaupt Ressourcen angeboten oder vermittelt werden. Somit hängt die Qualität des Beratungsangebots auch davon ab, ob es dem Beratungsbüro gelingt, solche wichtigen Ressourcen vorzuhalten bzw. situativ zu erschließen. Mögliche Formen des Erschließens sind der Rückgriff auf Angebote des eigenen Trägers oder Kooperationsabkommen mit anderen Trägern, der Aufbau einer Wohnungsvermittlung oder die »Verweisung« an eine Beschäftigungsgesellschaft.

Je systematischer im Einzelfall auf Ressourcen zurückgegriffen werden soll, desto bedeutsamer ist die Rolle einzelfallübergreifender Aktivitäten der Sozialbüros. Auch wenn das Sozialbüro selbst keine Ressourcen in seinem »Besitz« hat, kann es auf der Basis horizontaler Vernetzung (d.h. institutionalisierter Kontakte zu Personen und Organisationen, die direkt über Ressourcen verfügen) ein auf den Einzelfall hin »maßgeschneidertes« Beratungsangebot entwickeln, das die jeweils »richtige« Vermittlung beinhaltet. Eine solche Beratung befindet sich bereits im fließenden Übergang zur Hilfeplanung.

Die »Führungsvorteile« stadtteilorientierter Konzepte erweisen sich vor diesem Hintergrund als strukturell beschränkt. Stadtteilnahe Beratung setzt in besonderem Maße auf Kooperation und Vernetzung (d.h. institutionalisierte Kooperation), hat aber damit zu kämpfen, dass die wichtigsten (d.h. in der Regel die ressourcenstärksten) Kooperationspartner in der Einzelfallhilfe nicht sozialraumgebun-

den, sondern »zentralisiert« agieren. Sozialräumlich gebundene Akteure bildeten demgegenüber einen für die Erschließung eines »Kundenstammes« wichtigen Kooperationspartner (z.B. die Schule).

### 10.1.3 Trägerschaft und Finanzierung

Die unter 10.1.1 skizzierten verschiedenen Beratungstypen korrelieren zumindest insofern mit der unterschiedlichen Trägerschaft, als die »Beratung als Leistungsvoraussetzung« nur beim öffentlichen Träger bzw. einem freien Träger vorkommt, der sehr eng mit der Kommune verflochten ist. Auch an anderer Stelle zeigen sich die Auswirkungen der Trägerschaft in der inhaltlichen Ausgestaltung von Beratung.

Hilfeplanung ist nicht an den öffentlichen Träger gebunden, aber eine Hilfeplanung in freier Trägerschaft setzt deutlich andere Akzente (vgl. auch 10.2). Eine ausschließliche Ansiedlung koordinativer Handlungsformen wie Hilfeplanung und Fallmanagement beim öffentlichen Träger ist nur dann zwingend, wenn – wie im Falle der »Beratung als Leistungsvoraussetzung« – ein extern gesetztes Ziel die konkreten Beratungsziele dominieren soll und aus dieser Perspektive heraus nach einem möglichst effektiven Mitteleinsatz gefragt wird. Hier ist zu vermuten, dass (wenn überhaupt) nur der öffentliche Träger in der Lage ist, sein externes Ziel anderen Trägern als Orientierungsrahmen für deren eigene Angebote vorzugeben. Dies ist aber auch unter den Bedingungen finanzieller Dominanz und sozialpolitischer Hegemonie nicht einfach zu bewerkstelligen. Allerdings ist zu befürchten, dass sich im Zuge der Ökonomisierung der Beziehungen zwischen öffentlichen und freien Trägern (die sich im Übergang von globalen Zuwendungen zu Leistungsverträgen zeigt) ein Verhältnis von Auftraggeber und Auftragnehmer etabliert, das nur noch Platz lässt für Dienstleistungen, die der Auftraggeber aus der eigenen Interessenlage heraus anzubieten wünscht. Den finanzschwächeren freien Trägern bliebe dann nur die Wahl zwischen Anpassung oder Untergang, wenn der öffentliche Träger die oben skizzierte Variante der Beratung als Leistungsvoraussetzung nicht als zu den anderen Beratungstypen komplementäres, sondern als diese ersetzendes Angebot definiert.

Hilfeplanung und Casemanagement bei freien Trägern setzen jedenfalls voraus, dass ein stabiles Kooperationsnetz geknüpft werden kann, das auf festen Absprachen beruht. Hier haben die Träger Vorteile, die selbst ein breites Angebot vorhalten, das in den Dienst der Hilfeplanung gestellt werden kann.

### 10.1.4 Zugang und Anspruch

Sozialberatung soll den sozialhilferechtlichen Anspruch auf persönliche Hilfe, insbesondere auf Beratung und Unterstützung im Rahmen der Hilfe zum Lebensunterhalt einlösen. Sie kann aber nicht auf Probleme der Sozialhilfe beschränkt bleiben, sondern soll darüber hinaus Aufklärung, Beratung und Unterstützung zu anderen Leistungssystemen realisieren, die zur materiellen Existenzsicherung beitragen.

Damit kommt dem örtlichen Sozialhilfeträger eine besondere Verantwortung für die Sicherstellung des Beratungsangebots zu, das über den Auftrag nach § 14 SGB I hinausgeht. Angesichts der Zersplitterung sozialer Dienstleistungen im deutschen Sozialstaat muss allerdings ein ganzheitliches Beratungskonzept auf einer Verständigung öffentlicher und freier Träger darüber aufbauen, wie Leistungen des Sozialhilfeträgers, der Arbeitsverwaltung, des Wohnhilfesystems und anderer sozialer Dienste im Bereich der materiellen Existenzsicherung sinnvoll zusammenwirken.

## 10 Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft

Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen ist daher als ein »neues« Angebot zu konzipieren, das auf die Probleme einer gewachsenen Armutsbevölkerung antwortet. Ein fachlicher Konsens über Leistungsumfang, Trägerschaft und Organisation einer solchen Beratung kann erst über einen längeren Zeitraum erarbeitet werden. Der vorliegende Bericht kann nur beanspruchen, einige der Entscheidungsfragen zu systematisieren, die sich stellen, wenn solche Beratungskonzepte entsprechend den örtlichen sozialpolitischen Gegebenheiten ausgehandelt werden. Dabei sind jedenfalls bestehende Aufgabenteilungen und Spezialisierungen im örtlichen Beratungsangebot kritisch zu überprüfen. Eine Sozialberatung, die als isolierte Initiative eines Trägers zur Aufgabenerweiterung seines bestehenden Beratungsangebots entsteht, dürfte ihrer Vernetzungsaufgabe und Querschnittfunktion im Hilfesystem kaum gerecht werden.

Dass Leistungen verschiedener Träger zur Hilfe in prekären materiellen Lebenslagen in einem lokalen Verbundsystem effektiv und effizient zusammenwirken, ist Aufgabe kommunaler Sozialplanung; dass sie entsprechend den Gegebenheiten des Einzelfalls kombiniert eingesetzt werden, ist Aufgabe individueller Hilfeplanung. Diese muss – wie erwähnt – nicht zwangsläufig ausschließlich vom öffentlichen Träger angeboten werden. Sinnvoll ist demgegenüber eine Kombination aus Sozialberatung, Hilfeplanung und Casemanagement im Verbund, der flexible Übergänge zulässt. In einem solchen Hilfesystem bedarf es eines leicht zugänglichen, formlosen Beratungsangebots, das Menschen in den verschiedensten materiellen Notlagen als erste Anlaufstelle dienen kann, sie bei der Inanspruchnahme spezialisierter sozialstaatlicher Leistungen unterstützen und ihnen Zugänge zum Wohnungs- und Arbeitsmarkt sichern kann. Insofern ist es eine wichtige Anforderung an Beratung, dass das Angebot »niederschwellig« ist. Das bedeutet: Nicht nur räumlich leicht erreichbar, sondern auch mit niedrigen institutionellen Hürden, insbesondere ohne Warteliste und ohne Prüfung formeller Leistungsansprüche.

Wird Sozialberatung in dieser Weise als »formlose Betreuung« zur materiellen Existenzsicherung bestimmt, die über sozialhilfe-rechtliche Belange hinausgeht, so fragt sich, wo die praktische und juristische Kompetenz für ein solches Beratungsangebot liegt. Beratungskonzept, Trägerschaft und Finanzierung müßten in einer Arbeitsgemeinschaft nach § 95 BSHG beraten werden, was eine leistungsfähige örtliche Sozialplanung voraussetzt.

### 10.1.5 Weitere Anforderungen an das Beratungsangebot

Sozialberatung muss die in Beratung und Hilfeplanung festgestellten Bedarfe so dokumentieren, dass die bestehenden Leistungsangebote im Rahmen der örtlichen Sozialplanung regelmäßig auf ihre Bedarfsgerechtigkeit und Effektivität überprüft werden können. Dies bedeutet, dass Sozialberatung nicht nur für die interne Dokumentation von Fallverläufen, sondern gerade im Hinblick auf die Evaluation des gesamten Angebots eine EDV-gestützte Falldokumentation Nutzen bringen sollte. Ein Vorschlag hierzu mit Überlegungen zur Evaluation wird parallel zu diesem Bericht veröffentlicht und Interessenten zur Verfügung gestellt.

Bereits die Tatsache, dass die Sozialberatung Traditionen der Sozialen Arbeit aufgreift und sie aktualisiert, zeigt, dass auch im Hinblick auf die benötigten Kompetenzen und Qualifikationen diese Wurzeln zu beachten sind. Dies bedeutet, dass für die Sozialberatung die beiden Kompetenzbereiche elementar sind, in denen sich Sozialarbeit als Profession konstituierte: Feldkompetenz und Reflexions-

kompetenz. Natürlich müssen in der Sozialberatung tätige Personen das beherrschen, was zu den Standards der Beratung als professioneller Tätigkeit gehört (z.B. fundierte methodische Kenntnisse). Sie müssen aber gleichzeitig die Fähigkeit besitzen, nicht nur die Lebenssituation ihrer Klientinnen und Klienten zu rekonstruieren, sondern sie müssen darüber hinaus die hierfür einschlägigen rechtlichen Regelungen kennen und anwenden können.

In analoger Weise wie in anderen Beratungsfeldern sollte Supervision zu den nicht zu unterschreitenden Standards des Angebots gehören.

## 10.2 Beratungsprozess

Sozialberatung wird – analog zu anderen personenbezogenen Dienstleistungen – in »Ko-Produktion« zwischen Beratenden und Rat Suchenden realisiert. Dies bedeutet grundsätzlich, dass der Beratungsprozess nur unter der Voraussetzung zu Stande kommt und aufrecht erhalten wird, dass sich Rat Suchende auf diesen Prozess einlassen, muss aber nicht heißen, dass dies von Beginn an »freiwillig« geschieht. Aus verschiedenen anderen Beratungsfeldern ist das Phänomen bekannt, dass Rat Suchende nur unter dem Zwang belastender Umstände oder unter dem Druck, negative Sanktionen zu vermeiden, Beratung nachsuchen. Allerdings wird diese Art der Zwangsberatung meist zu taktischem Verhalten der Rat Suchenden führen und gerade nicht in ein Arbeitsbündnis einmünden, das die gemeinsame Problembearbeitung zum Ziel hat – es sei denn, die Situation des Zwangs lockert sich während der Beratung zumindest auf. Denn ein Arbeitsbündnis setzt voraus, dass zwischen Beratenden und Rat Suchenden ein Konsens darüber hergestellt werden kann, »was der Fall ist«, d.h. wo die Probleme der Rat Suchenden liegen. Dies beinhaltet wiederum ein »Sich-Öffnen« der Rat Suchenden – diese müssen ihre wirkliche Sichtweise offenbaren und Informationen bereitstellen, die Rückschlüsse auf ihre tatsächliche Situation ermöglichen. Im Gegensatz hierzu beinhaltet »taktisches Verhalten« die gekonnte Verstellung – Informationen, die beim Gegenüber ein bestimmtes Bild erzeugen sollen, das auf irgendeine Weise »gefärbt« ist (nämlich je nach den Umständen die Realität geschönt oder dramatisiert wiedergibt); oder eine Äußerung von Problemsichten, die mit den – unterstellten – Deutungsmustern der Beratenden korrespondieren, um diese positiv zu beeinflussen. Im Kontext taktischer Manöver versucht jeder der beiden Kontrahenten, die Situation in seinem Sinne zu kontrollieren und richtet sein Verhalten danach aus. Im Gegensatz zu dem von uns skizzierten Aushandlungsprozess, der in einem »Arbeitsbündnis« mündet, fehlt bei solchen taktischen Spielen meist das Moment der Einigung, denn taktische Manöver enden mit Sieg oder Niederlage – mag dies auch nach außen vortrefflich kaschiert werden.

In der Beratung gibt es einen Prüfstein dafür, ob ein Arbeitsbündnis zu Stande kommt oder nicht: das Bemühen um eine der Lebenssituation der Rat Suchenden angemessene Problemlösung (das sich darin ausdrückt, dass Rat Suchende nicht nur die Gelegenheit erhalten, Stellung zu Verfahren und Inhalten der Beratung zu beziehen, sondern aktiv und explizit in die Entwicklung von Zielen der Problemlösung einbezogen werden – s.u.) und den Versuch der Rat Suchenden, Beratungsergebnisse in die Lebensrealität zu transferieren. Taktisches Verhalten wird regelmäßig dazu führen, dass Beratungsergebnisse versanden oder in das zweifelhafte Resultat münden, dass Rat Suchende das nächste Mal ihre Taktik verbessern.

## 10 Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft

Vier der fünf von uns untersuchten Gesprächstypen beinhalten Freiwilligkeit als konstitutives Element und pointieren das Entscheidungsrecht der Rat Suchenden, autonom über die Umsetzung der Beratungsergebnisse verfügen zu können. An ihnen lässt sich ableiten, welchen normativen Anforderungen sich eine Beratung stellen muss, die Ko-Produktion sein und taktische Manöver meiden oder zumindest minimieren will:

- Sie muss fachlich unabhängig sein, d.h. der Aushandlungsprozess, der zum Arbeitsbündnis führt, darf nicht durch äußeren Druck auf Rat Suchende oder Beratende (z.B. in Gestalt eines Erfolgszwangs) beeinflusst werden.
- Es muss hinreichend Zeit zur Verfügung stehen, damit ein Aushandlungsprozess überhaupt in Gang kommt bzw. angeschlossen werden kann.
- Die Beratung muss »vertraulich« sein, d.h. die Rat Suchenden müssen wissen, dass ihre Äußerungen für sie keine nachteiligen Folgen haben.
- Die beratenden Fachkräfte müssen in der Lage sein, den Beratungsprozess so zu gestalten, dass Rat Suchende eine tatsächliche Stellungnahme zum Prozess und den Ergebnissen abgeben können. Diese Aufgabe ergibt sich aus der strukturellen Dominanz der Beratenden zu Beginn der Beratung, die diese leichter abbauen können als die Rat Suchenden.

Es ist schnell ersichtlich, dass der Typ der »Beratung als Leistungsvoraussetzung« zumindest drei dieser vier Anforderungen nicht ohne Weiteres erfüllt. (Einzig im Hinblick auf die zeitliche Dimension ist dies nicht eindeutig, hängt es doch von der konkreten Ausgestaltung der Beratung ab, ob hinreichend Zeit zur Verfügung steht.) Der Anlass der Beratung ist aus Sicht des Rat Suchenden überwiegend fremdbestimmt und die Eingangssequenz deshalb deutlich asymmetrisch. Soll dennoch eine »Beratung« zu Stande kommen, die von beiden Beteiligten als solche angesehen wird, muss es den beratenden Fachkräften gelingen, das taktische Verhalten der Rat Suchenden (z.B. durch gezielte Motivationsarbeit) in Ko-Produktion zu transformieren, d.h. ein wirkliches Arbeitsbündnis herzustellen. Die Fachkräfte müssen damit gegen die strukturellen Bedingungen arbeiten, die die Beratungssituation prägen – stecken somit in einem »Beratungsdilemma« (vgl. Unterabschnitt 6.6).

Dieses Beratungsdilemma belastet die Beratenden und die gesamte Interaktion, denn die »Motivationsarbeit« erhält einen umso höheren Stellenwert, je pointierter die Asymmetrie der Beratungssituation zu Ungunsten der Rat Suchenden ausfällt. Dabei ist es zentral, die strukturellen Elemente dieses Dilemmas zu erkennen und die daraus resultierenden erhöhten Anforderungen an die Kompetenzen der Beratenden nicht simplifizierend der »Starrköpfigkeit« der Rat Suchenden zuzuschreiben.

Sinnvoll erscheint deshalb die organisatorische Trennung von Leistungsgewährung (die Kontrollelemente beinhaltet) einerseits und Beratung andererseits. Damit würde der in sich widersprüchliche Beratungstypus der »Beratung als Leistungsvoraussetzung«, der nur bedingt unter »Beratung« subsumiert werden kann, innovativ überwunden.

Das Beratungsdilemma prägt, so haben wir in Unterabschnitt 8.1 dargelegt, auch die Praxis des Fallmanagement als Variante der Handlungsform »Casemanagement« (vgl. 3.5). Analog dürfte es für die Praktiken vieler Sozialämter gelten, die unter wechselnden Bezeichnungen (»Hilfeplanung«, »aktivierende Hilfe«, »Ausstiegsbera-

tung«, »Auswegberatung«) zunehmend sozialpolitisch Bedeutung erhalten. Aus diesem Grund ist eine eingehendere Auseinandersetzung mit diesem Beratungstyp und den an ihn anschließenden koordinativen Handlungsformen Hilfeplanung und Casemanagement unabdingbar. Leider konnten wir beide Handlungsformen nicht in der gleichen Weise gesprächsanalytisch untersuchen wie die Beratung; hier besteht – gerade angesichts der sozialpolitischen Relevanz dieser Praktiken – dringlicher Forschungsbedarf. Wir haben aber – auf einer weniger tief ansetzenden empirischen Basis – hinreichend Material über die Praxis von Fallmanagement und Hilfeplanung gesammelt (vgl. 8.1 und 8.2), um an dieser Stelle einige (zumindest vorläufige) Konsequenzen zu formulieren.

Wir haben als wichtigen theoretischen und handlungspraktischen Unterschied zwischen Beratung und Hilfeplanung herausgearbeitet, dass bei Letzterer die Zukunft, d.h. die Umsetzung der Beratungsergebnisse, nicht offen bleibt, es nicht allein Sache des Rat Suchenden ist, Konsequenzen für seine Lebenspraxis zu ziehen. Zumindest die kurz- bis mittelfristige Zukunft wird verplant, und wenn über die Planung hinaus auch noch die Ressourcen für deren Realisierung bereitgestellt bzw. vermittelt werden wie im Casemanagement, dann werden auch noch Mittel gebunden (Sachmittel und Personal). Das hiermit verknüpfte Problem, das in allen Fällen einer mit Beratung verbundenen Ressourcenvermittlung auftritt, dass u.U. über die Verteilung knapper Ressourcen entschieden werden muss, stellt sich hier in besonderer Schärfe: Zunächst ist zu entscheiden, welche Mittel für welche Problemlösung eingesetzt werden, und dann muss Verbindlichkeit hergestellt werden, um diese Ressourcen dauerhaft an das vereinbarte Ziel zu binden.

Allerdings gilt auch hier, wie für alle Entscheidungen, dass sie risikobehaftet sind, d.h. falsch sein können. Das Risiko einer falschen Entscheidung im Rahmen von Hilfeplanung lässt sich auf zweierlei Wegen minimieren:

1. durch eine Anamnese, die die Lebenspraxis der Rat Suchenden möglichst exakt abbildet und
2. durch die Motivation der Rat Suchenden, sich aktiv auf Verbindlichkeit einzulassen.

Beides hängt miteinander zusammen, denn eine Anamnese, die die Lebenssituation der Rat Suchenden realistisch abbildet, setzt deren Mitarbeit voraus. Im Gegensatz zu kurzfristigen Beratungen sind Hilfeplanverfahren längerfristig angelegt und von daher sollten sich Beratende und Rat Suchende die Zeit nehmen, gemeinsam eine triftige Anamnese zu erstellen, die die Basis für eine problemangemessene Hilfeplanung sein könnte. Eine im Konsens erstellte Anamnese bietet wiederum eine gute Basis für die Herstellung von Verbindlichkeit.

Auch hier gilt die Aussage, die für die »Beratung als Leistungsvoraussetzung« getroffen wurde – allerdings in zugespitzter Form: wenn es nicht gelingt, taktisches Verhalten in Ko-Produktion zu transformieren, besteht die Gefahr, dass die Ziele der Hilfeplanung nicht erreicht werden, dass Absprachen gebrochen werden. Ein solches Scheitern eines Arbeitsbündnisses ist unter Umständen damit verbunden, dass Ressourcen verschleudert oder zumindest fehlgesteuert werden.

In der Konsequenz ist zu fordern, dass auch die Prozesse der Hilfeplanung und des Casemanagement so gestaltet werden, dass ihr ko-produktiver Charakter unterstützt wird. Das bedeutet konkret, dass sie von Beginn an freiwillig sein müssen. Während Beratungs-

prozesse so offen sind, dass noch vorstellbar ist, wie sich Druck durch Motivationsarbeit in Kooperation transformieren lässt, beinhaltet Hilfeplanung von Beginn an zwingend Ko-Produktion. Denn die effektive Planung von Zukunft setzt eine valide Informationsbasis voraus; diese ist aber nur über kooperationsbereite Rat Suchende zu bekommen. Unter Umständen ist ein Verfahren sinnvoll, das motivierende Beratung vor der eigentlichen Hilfeplanung vorsieht; Hilfeplanung und Casemanagement ohne Freiwilligkeit beinhaltet dem gegenüber strukturell ein hohes Risiko der Ineffektivität.

Wie die Erfahrungen mit dem § 36 SGB VIII zeigen, wurde die Praxis der Hilfeplanung in der Jugendhilfe durch eine zwar flexible, im Kern aber eindeutige gesetzliche Regelung zur Weiterentwicklung angeregt. Angesichts des konzeptionellen »Rückstands« der Sozialhilfe gegenüber der Jugendhilfe besteht u.E. eine der zentralen Anforderungen an den Gesetzgeber darin, die Gemengelage in der Praxis durch prozessuale Regelungen zu strukturieren.

Etlliche Sozialhilfeträger bedienen sich der Ideen einer prozessualen Ausgestaltung der Hilfe, etwa unter dem Motto der »aktivierenden Sozialhilfe«, ohne dass die konkrete Praxis hinreichend transparent wird, insbesondere was die Stellung der Hilfesuchenden angeht. Nur eine Praxis jedoch, die Hilfesuchende als Subjekte und nicht als Objekte der Hilfe sieht, setzt den Gedanken der Ko-Produktion um.

Analog zur Kodifikation der Hilfeplanung im § 36 SGB VIII, die praktische Ansätze aus der Praxis der Jugendhilfe aufgriff, systematisierte und qua gesetzlicher Regelung universalisierte, könnte die Praxis der Sozialhilfe von einer Initiative des Gesetzgebers profitieren, die zwei Aspekte prozessorientierter Hilfeplanung zum Gegenstand haben müsste:

- Die Beteiligung der Betroffenen an der Zielformulierung und der Durchführung der Hilfe;
- Die Qualifizierung des Planungsprozesses, etwa durch Einbeziehung von Fallbeteiligten und speziellen Fachkräften.

Ein wichtiges Element des Beratungsprozesses ist die Aushandlung von Zielen. Obwohl diese im Hinblick auf die Beurteilung von Ergebnissen, d.h. Effektivität und Effizienz, wichtig sind (vgl. Unterabschnitt 10.3), erfolgte bei den von uns untersuchten Sozialbüros teilweise keine, teilweise eine uneinheitliche Zielformulierung. In den beobachteten Beratungsgesprächen wurden Ziele weniger explizit als vielmehr implizit abgesprochen. Dies bedeutet natürlich nicht, dass die Beratung »ziellos« gewesen sei, sondern ist ein Hinweis darauf, dass die Sozialberatung im Gegensatz z.B. zur Erziehungsberatung einen Professionalisierungsrückstand hat. Zu beobachten waren implizite Vereinbarungen in unterschiedlichster sprachlicher Form, was es schwer macht, eine auch nur in Grundzügen einheitliche Standardsequenz »Zielvereinbarung« zu identifizieren (wir haben konsequenterweise darauf verzichtet, dies zu tun). Für die Bekräftigung von Arbeitsbündnissen und die Stärkung einer Motivationsbasis für die Ko-Produktion spielen Zielvereinbarungen jedoch eine wichtige Rolle. Denn mit diesem Mittel wird festgehalten, was von beiden Seiten als »Problem« und was als anzustrebende Lösung angesehen wird. Unschärfen in der Vereinbarung deuten auf Unklarheiten in der Verständigung hin, die zu bearbeiten sind.

Verstärkt gilt dies für die Hilfeplanung – hier wird konsequenterweise auch vermehrt von Zielvereinbarungen Gebrauch gemacht. Eine Differenzierung ist jedoch an dieser Stelle angebracht: es reicht nicht aus, förmliche Zielvereinbarungen im Sinne des § 17 Abs. 2

BSHG abzuschließen. Vielmehr kommt es auf Inhalt und Charakter der Vereinbarungen an. Sie müssen mit der Lebenssituation der Rat Suchenden korrespondieren, die »Autonomie der Lebenspraxis« respektieren. Das bedeutet nicht den völligen Konsens, aber den Verzicht von Sanktionen, die darauf abzielen, den widerspenstigen Willen zu brechen, der rhetorisch in der Frage des Vertrages (Willenserklärung) in Anspruch genommen wird. Vereinbarungen »à la Corleo« sind nun mal keine echten Vereinbarungen.

Eine wichtige zukünftige Aufgabe für Wissenschaft und Praxis besteht u.E. somit darin, die Prozesselemente der unterschiedlichen Beratungstypen zum Ausgangspunkt für eine genauere Bestimmung zu machen, wie einzelne Phasen und der Gesamtprozess der Beratung im Hinblick auf die Realisierung ihres ko-produktiven Charakters optimiert werden können.

Hieraus leitet sich eine Teilaufgabe für weitere Forschung ab. Wir haben als Elemente des Beratungsprozesses »Standardsequenzen« identifiziert und die These formuliert, dass diese Standardsequenzen, genauer: ihre Ausgestaltung und Abfolge, den Charakter eines Beratungsgesprächs prägen. Weiter haben wir vermutet, dass die Verknüpfung unterschiedlicher Handlungsformen sich konkret dadurch vollzieht, dass z.B. Standardsequenzen der »Leistungsentscheidung«, wie die »Anspruchsüberprüfung«, in die Beratung »importiert« werden (vgl. Unterabschnitt 7.2). Es ist von hoher Relevanz für die Weiterentwicklung von Beratung, feststellen zu können, in welchem Ausmaß solche Verknüpfungen möglich sind, ohne den Charakter von Beratung grundsätzlich zu verändern. Es geht somit um die Kompatibilität unterschiedlicher Standardsequenzen, es geht aber auch darum, ob und wie der Gesamtprozess seine Gestalt dadurch verändert, dass einzelne Elemente »rationalisiert« werden. Was bedeutet z.B. die Einführung standardisierter Diagnoseraster für die Verständigung und Konsensbildung im Beratungsgespräch? Wird dies dadurch tatsächlich »technokratisch«, das Verhältnis von Beratenden und Rat Suchenden distanzierter?

Diese Fragen machen deutlich, dass in der Auseinandersetzung um die Rolle der Standardsequenzen ein Potenzial für weitere wissenschaftliche und praxisorientierte Debatten steckt, das ausgeschöpft werden sollte.

Ein über den Einzelfall hinausweisendes Element besteht in der Aggregation von Einzelfalldaten zu fallübergreifenden Analysen. Damit würde Sozialplanung systematisch Daten aus der Beratung für ihre Zwecke erschließen.

### 10.3 Beratungsergebnis

Die Definition dessen, was als Ergebnis einer Maßnahme oder Beratung, gar als »Erfolg« gelten soll, ist abhängig von den Zielsetzungen derer, die am »Gesamtprodukt Beratung« beteiligt sind. Unmittelbar sind dies Beratende und Rat Suchende, mittelbar die Institution, die die Hilfe anbietet. Dies bedeutet für die Beurteilung von Ergebnissen, dass der institutionelle Kontext ebenso zu rekonstruieren ist wie die Ausgangslage, d.h. die Lebenspraxis der Rat Suchenden.

Übertragen auf die Maßstäbe, mit denen die Ergebnisse der Beratung beurteilt werden, nämlich die Ziele, bedeutet dies, Zielsysteme zu identifizieren, die es erlauben, Bewertungskriterien für »Beratungserfolg« abzuleiten. Diese Aufgabe kann aufgliedert werden in drei Teilaufgaben:

## 10 Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft

1. die Identifizierung der Zielebenen,
2. die Bestimmung und Bearbeitung von Zielkonflikten, die sich in unterschiedlichen Auffassungen über den »Erfolg« von Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen niederschlagen,
3. die Entwicklung von Evaluationsdesigns zur Messung dieses Erfolgs.

Analog zur Literatur zur strategischen Planung in Unternehmen soll auf das Modell eines viergliedrigen Zielsystems zurückgegriffen werden (Leitziele, strategische Ziele, operative Ziele, Maßnahmen) und dieses mit unterschiedlichen Handlungsebenen verknüpft werden.

- Oberste Handlungsebene ist die des Trägers, also im Falle des öffentlichen Trägers die politische Instanz, die mit der Umsetzung des BSHG beauftragt ist, im Falle freier Träger die jeweiligen »Organisationskontexte« oder gar »Wertgemeinschaften«, denen die einzelnen Beratungsstellen angehören. Hier werden Wertorientierungen entweder explizit benannt (als »Visionen« oder »Leitziele«) oder fließen implizit in die Ausgestaltung der Hilfe ein. Da die explizite Benennung eher die Ausnahme darstellt, müssen die Wertorientierungen häufig erst erschlossen werden. Sie sind zudem, da die meisten Träger in einem widersprüchlichen Interessenskontext stehen, nicht widerspruchsfrei (vgl. Unterabschnitt 9.1). Ziele werden nicht im »luftleeren Raum freischwebender Ideale« entwickelt, sondern hängen von der Interpretation von Kontextbedingungen ab. Für die Bewertung der Leitziele ist es deshalb wichtig, diese Kontextbedingungen zu identifizieren.
- Die nachgeordnete Handlungsebene ist die der Institutionen, die mit der Realisierung der Beratung betraut sind, also die der einzelnen Beratungsstellen, in unserem Falle der »Sozialbüros«. Auf dieser Ebene werden zentrale strategische Setzungen vorgenommen, die die konkrete Ausgestaltung der »Beratung« bestimmen: Wie Beratung konzeptionell ausgestaltet ist, wie vorhandene Ressourcen eingesetzt werden etc. Im Idealfall resultieren diese Setzungen aus einer lokal ausgerichteten Problemanalyse, die sich in der Formulierung entsprechender strategischer Ziele niederschlägt (z.B. »Stadtteilorientierung« als strategisches Ziel).
- Auf der Ebene des Einzelfalles geht es darum, für ein komplexes, aber einzelfallbezogenes Problem Lösungswege zu suchen. Hierzu werden – idealerweise gemeinsam und formalisiert – zwischen Beratenden und Rat Suchenden Ziele vereinbart: Die Existenz soll gesichert, eine Wohnung gefunden, eine Arbeit angetreten, eine Ausbildung abgeschlossen werden. Diese Ebene korrespondiert – aus der Sicht der Institution – mit der der »operativen Ziele«, d.h. es geht darum, strategische Ziele (wie z. B. das der Stadtteilorientierung) für konkrete Einzelfälle wirksam werden zu lassen (indem z.B. Hilfen auf Stadtteilebene aktiviert werden). Während diese Handlungsebene somit auf der institutionellen Seite eingebunden ist in eine mehr oder minder explizit formulierte Zielhierarchie, bildet sie für den Rat Suchenden zu meist die einzige ausdrücklich thematisierte Zielebene. Dies bedeutet aber gerade nicht, dass sie die einzige Zielebene darstellt. Wie bereits Max Weber festgestellt hat, entwickeln Menschen auch im privaten Bereich Perspektiven der Lebensführung, die für einzelne »operative« Entscheidungen sozusagen den »strategischen Resonanzboden« ausmachen. Und auch »Motti«, die den »Visionen« und »Leitziele« von Institutionen entspre-

chen, können für Einzelpersonen identifiziert werden (als »Lebensmotti«).

- Meist wird ein solches operatives Ziel mehrere Schritte und unterschiedliche Maßnahmen beinhalten, z. B. wird sich die Erreichung eines gemeinsam vereinbarten operativen Ziels über mehrere Beratungsgespräche mit verschiedenen Themen erstrecken. Auch wenn für jeden dieser Schritte formal ein Ziel formuliert werden kann, ist diese Handlungsebene so konkret, dass von einzelnen »Maßnahmen« bzw. »Aktivitäten« gesprochen werden kann.

Diese Unterscheidung kann für die Klärung des komplexen Prozesses der Zielbildung in Beratungsgesprächen genutzt werden.

Auch für die Sozialberatung gilt, was Gerth u. a. für die Erziehungsberatung feststellen (1999: 65). Sie wird »i. d. R. wegen konkreter Problemlagen in Anspruch genommen, die dafür auslösend waren, die Hilfe einer Beratungsstelle zu suchen. Der Erfolg einer Beratung kann daher gesehen werden, wenn sich bezogen auf die Ausgangssituation Veränderungen ergeben haben. (...) Allerdings verändern sich die zunächst genannten Anlässe auch im Laufe einer Beratung (...) Der objektive Erfolg von Beratung lässt sich deshalb nicht direkt als Problemveränderung erfassen. Er kann immer nur bezogen werden auf die Problemdefinition bzw. -redefinition, die zu Beginn einer Beratung ausgehandelt wurde.«

Die hier benannte Zielebene ist die der »operativen Ziele«, die sich im Laufe eines Beratungsprozesses verändern können, aber auch dann den Bezugspunkt für die konkreten Einzelschritte bilden, die innerhalb eines – mehrere Einzelkontakte umfassenden – Beratungsprozesses festgelegt werden. Bleibt man auf dieser Ebene, sind Beratungserfolge immer nur in Relation zu den zwischen Beratern und Rat Suchenden ausgehandelten Zielsetzungen zu definieren. »Effektivität« (Grad der Zielerreichung) und »Effizienz« (Mittel Einsatz im Verhältnis zum erreichten Ziel) sind nur im Rekurs auf die Interaktion zwischen Beratern und Rat Suchenden und ihre Geschichte (da sich die Rahmenziele im Prozess verändern können) bestimmbar. Dies hat zur Konsequenz, dass eine Evaluation zwingend fallrekonstruktiv sein muss (was über eine entsprechende Dokumentation gelingen kann) und außerdem die Perspektive des Rat Suchenden einbeziehen muss (z. B. durch Nachbefragungen).

Allerdings gibt es im Kontext von Sozialberatung eine Vielzahl einmaliger oder kurzzeitiger Gesprächskontakte, bei denen die Ebene der »operativen Ziele« von der der »Maßnahmen« kaum noch sinnvoll differenziert werden kann. Denn eine solche Differenzierung würde voraussetzen, dass der Einfluss einer kurzzeitigen Beratung auf die Handlungsstrategien eines Rat Suchenden sauber identifiziert werden könnte. Die grundsätzliche Schwierigkeit liegt darin, dass hier Beratung auf Einzelergebnisse zielt, deren Kontext und nachhaltige Wirksamkeit sich erst in der Lebenspraxis der Rat Suchenden herstellen. Ob diese aber tatsächlich durch die Beratung entscheidend beeinflusst wurde, kann bei kurzfristigen Kontakten selbst durch Befragungen von Rat Suchenden nicht eindeutig festgestellt werden.

Eine Evaluation von »Erfolg« auf der Ebene der Interaktion zwischen Beratern und Rat Suchenden kann sinnvoll also nur für einen Teil der Beratungen durchgeführt werden und müsste für diesen Teil ein methodisch anspruchsvolles, da einzelfallbezogenes Evaluationsdesign beinhalten.

Eine Evaluation, die auf dieser Ebene ansetzt, darf jedoch die Dimension der institutionell vorgegebenen »Leitziele« und »strategischen Ziele« nicht außer Acht lassen. Diese Dimension kann – bei

## 10 Konsequenzen für Praxis, Politik und Wissenschaft

einer Vielzahl von Varianten – grundsätzlich über vier Ausprägungen näher bestimmt werden:

- Institutionelle Ziele, die darauf abheben, dass sowohl der Rahmen wie die Schritte von Veränderungen in der Lebenspraxis zwischen Beratern und Rat Suchenden ausgehandelt werden, die also bewusst keinen Zielkorridor vorgeben.
- Institutionelle Ziele, die einen vagen Korridor vorgeben, gleichzeitig aber wegen ihrer Unbestimmtheit kaum überprüfbar sind (z. B. »Hilfe zur Selbsthilfe«).
- Institutionelle Ziele, die einerseits konkret bestimmt sind, zum anderen ein breites Spektrum von operativen Zielen und Maßnahmen zulassen (»Kostenneutralität«).
- Institutionelle Ziele, die nur einen engen Rahmen für die Aushandlung von operativen Zielen lassen (Vermittlung in ein vorab definiertes Spektrum von Arbeitsangeboten).

Die Möglichkeiten der Beraterinnen und Berater, innerhalb dieser institutionell gesetzten Leitziele und strategischen Ziele noch operative Ziele auszuhandeln, nimmt von oben nach unten ab. Analog werden allerdings auch die Möglichkeiten beschnitten, innerhalb der Beratung auf die Lebenspraxis der Rat Suchenden einzugehen, geschweige denn kommunikativ und nicht direktiv einzuwirken. Eine zu starke Engführung institutioneller Vorgaben führt in das oben skizzierte Beratungsdilemma und verschärft es in dem Maße, in dem der konkrete Aushandlungsspielraum beschnitten wird.

Eine Beurteilung des »Erfolgs« von Beratung muss angesichts der Komplexität des Zielsystems dann auf beiden Ebenen ansetzen, wenn die institutionell vorgegebenen Ziele die Bandbreite möglicher operativer Ziele einschränken. Denn in diesen Fällen ist grundsätzlich die Möglichkeit gegeben, dass Ratsuche von der Artikulation solcher Bedürfnisse abgeschnitten werden, die nicht unter die Leitziele zu subsumieren sind. Konkret heißt dies, dass jede Evaluation einseitig ist und für eine Gesamtbewertung in die Irre führt, die nicht zumindest die »Zufriedenheit« der Rat Suchenden in angemessener und methodisch ausgewiesener Form erfragt.

In der Konsequenz dieser Überlegungen besteht eine wichtige Aufgabe von Wissenschaft und Praxis darin, Evaluationsdesigns zu entwickeln und zu erproben, die für die Erfolgsbewertung auf allen genannten Ebenen geeignet sind.

### 10.4 Mögliche nächste Schritte

Im Gegensatz zu anderen Beratungsfeldern (z. B. der Erziehungsberatung) steht die Reflexion über Struktur, Prozess und (potenzielles) Ergebnis von Sozialberatung erst am Anfang. Um sowohl im Hinblick auf anzustrebende Standards wie auch im Hinblick auf die sozialpolitische Verortung des Dienstleistungsangebots weiter voran zu kommen, sollte auf Bundes- oder zumindest Landesebene eine Instanz geschaffen werden, die den Trägern von Sozialberatung, den Fachkräften, Supervisoren und Wissenschaftlern als Ort ihrer fachlichen Verständigung über Qualitätsmerkmale der Sozialberatung dienen kann. Eine solche Instanz hätte eine dreifache Aufgabe:

- Weitere Klärung des notwendigen gesetzlichen Regelungsbedarfs hinsichtlich der Implementation prozeduraler Elemente im BSHG;

- Erarbeitung fachlicher Standards für die Beratung in prekären materiellen Lebenslagen;
- Festlegung eines Arbeitsprogramms zur weiteren wissenschaftlichen Begleitung und Dokumentation der Beratungspraxis.

Außer für die enger gefassten Aufgaben der Dokumentation des Beratungsgeschehens kann die im Zuge unserer Arbeit entwickelte Falldokumentation für Zwecke der Sozialberichterstattung genutzt werden, denn sie erlaubt eine auf anonymisierte Individualdaten gestützte einzelfallübergreifende Analyse. Damit werden Daten verfügbar, die über die bislang verfügbaren Datenquellen hinaus durch eine breite und kontinuierliche Auswertung Aufschlüsse über den Personenkreis geben könnten, der sich in einer prekären materiellen Lebenslage befindet und deshalb Beratung nachfragt. Eine solche Datenerhebung und Auswertung könnte eine wertvolle Ergänzung der Sozialberichterstattung auf der Ebene des Landes bzw. einzelner Kommunen darstellen.



## **Teil B**

Ministerium für  
Arbeit und Soziales,  
Qualifikation und Technologie



# Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung – Die gegenwärtige Rechtslage und ihre Bewertung

Mit der seit Jahren steigenden Sozialhilfebedürftigkeit ist nicht nur ein Prozess von Verarmung und sozialer Ausgrenzung verbunden, sondern auch auf Grund der finanziellen Belastung durch die Sozialhilfekosten eine Einengung des Handlungsspielraums der Kommunen. Die Entwicklung der Sozialhilfe ist vor dem Hintergrund steigender Fallzahlen und Kosten zu einem dauerhaften öffentlichen und sozialpolitischen Thema geworden.

Obwohl die Kommunen bei der Erfüllung ihrer sozialen Aufgaben bis an die Grenzen ihrer Kapazitäten gefordert werden, ist die Sozialhilfe als »lernendes System« durchaus in der Lage, flexibel und problemadäquat auf steigende Beanspruchungen zu reagieren. Gerade die individuelle Normierung von Leistungen macht sie anpassungsfähig. Schon im Grundsatz beinhaltet das Bundessozialhilfegesetz die Selbsthilfeverpflichtung des Hilfe Suchenden wie auch die Verpflichtung des Staates, »dem Empfänger der Hilfe die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht« und »ihn soweit wie möglich (zu) befähigen, unabhängig von ihr zu leben« (§ 1 Abs. 2 BSHG). Hilfeempfänger und Träger der Sozialhilfe stehen somit in einem wechselseitigen Verhältnis von Rechten und Pflichten vor dem Hintergrund der jeweiligen individuellen und gesellschaftlichen Bedingungen. Gerade die facettenreichen Problemlagen von Sozialhilfebeziehern machen deutlich: Eine adäquate Hilfe mit ausschließlich monetären Leistungen ist nicht möglich.

Es wundert daher nicht, dass die auf Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit gerichtete persönliche Hilfe, insbesondere die Beratung, immer stärker in den Mittelpunkt des fachlichen Interesses gerückt ist.

Umso wichtiger ist es, den Begriff der »Beratung« näher zu durchleuchten und dem Begriffswirrwarr und der Beliebigkeit der gegenwärtigen Verwendung der Begriffe »Sozialberatung«, »Hilfepplan«, »Hilfevereinbarungen« und »Fallmanagement« entgegenzutreten. Es geht darum, diese Überfülle von Handlungsformen und -typen zu strukturieren, allgemeine Merkmale und Bedingungen des Beratungsgeschehens herauszuarbeiten, Strukturtypen der Beratung zu kennzeichnen und dadurch letztlich den Beratungsprozess transparenter werden zu lassen.

»Beraten und Beratung spielen in der Wirklichkeit der Verwaltung eine große und wohl noch weiter zunehmende Rolle. Kritisch wird von »Beratungsinflation« gesprochen. Trotz dieser praktischen Bedeutung des Themas Beratung für die Verwaltung hat sich die Rechtswissenschaft bisher wenig damit befasst. Rechtliche Auseinandersetzungen werden bei der Beratung wohl auch in Zukunft eher die Ausnahme bleiben. Das liegt nicht zuletzt an dem kooperativen Charakter, den Beratung regelmäßig nicht nur in der Durchführung, sondern auch im Zustandekommen hat« (Oebbecke 1994: 148). Aus diesem Grunde ist es den Beraterinnen und Beratern vor Ort nicht immer deutlich, vor welchem rechtlichen Hintergrund sie ihre (Beratungs-)Tätigkeit ausüben, wie er sie in ihrem Handeln beeinflusst und manchmal auch einschränken kann.

Nachdem im Teil A dieses Endberichtes die Inhalte von »Beratung« näher durchleuchtet wurden, soll in diesem Kapitel der rechtliche Rahmen von Beratung dargestellt werden. In einem ersten Schritt soll die gegenwärtige Rechtslage erörtert werden (1.), daran schließt sich eine Bewertung dieser Rahmenbedingungen an (2.).

Abschnitt (3.) enthält eine Zusammenfassung und gibt einen Ausblick auf den weiteren und notwendigerweise zu initiierten und zu führenden Diskussionsprozess.

## 1. Die rechtliche Ausgangslage

### 1.1 Beratungsbegriff/Beratungsinhalt in Gesetzen, höchstrichterlicher Rechtsprechung und Literatur

Sieht man die einschlägigen gesetzlichen Regelungen durch, fällt auf, dass »Beraten« und »Beratung« auch in der Rechtssprache in unterschiedlichem Sinn genutzt werden. Sehr häufig wird »beraten« als »etwas beraten« verstanden und nur selten ist »beraten« im Sinne von »sich beraten« oder »ratschlagen« zu verstehen. Diese Bedeutungen von »beraten« setzen sich deutlich von der »Beratung« im Sinne des Sozialrechtes ab. Hier liegt das Schwergewicht der Beratung nicht auf der Behandlung oder Verhandlung einer Angelegenheit, »sondern auf dem Kommunikationsvorgang zwischen zwei Personen. Dieser Kommunikationsvorgang ist – anders als sich beraten, ratschlagen – typischerweise asymmetrisch in der Weise gerichtet, dass die eine Person – der Berater – die andere Person – den Beratenen – berät« (Oebbecke, a.a.o.).

Das Bundessozialhilfegesetz nennt die Beratung als Form der persönlichen Hilfe, die neben Geldleistung und Sachleistung eine der drei Formen der Sozialhilfe darstellt (§ 8 BSHG). In der Sozialgesetzgebung der Bundesrepublik Deutschland nahm das BSHG an dieser Stelle mit der Beratung als Teil einer umfassenden und komplexen persönlichen Hilfe eine Vorreiterrolle ein. § 8 Abs. 1 BSHG entspricht zwar weitgehend dem früheren § 11 Abs. 1 Satz 1 der Reichsgrundsätze über Voraussetzung, Art und Maß der öffentlichen Fürsorge, nennt die persönliche Hilfe jedoch entgegen der alten Vorschrift nunmehr an erster Stelle. Nach Auffassung der »Mütter und Väter« des BSHG sollte die moderne Fürsorge nicht auf materielle Grundsicherung oder gar Einkommensersatz hin angelegt werden: Sie sollte vielmehr in individuellen, nicht vorhersehbaren und nicht typisierbaren Notfällen Schutz bieten, und zwar zuallererst durch persönliche Hilfe und Beratung. In der allgemeinen Gesetzesbegründung zum Entwurf des BSHG wurde die individuelle Hilfe als zentrale Aufgabe der Sozialhilfe betont, um damit zum Ausdruck zu bringen, »dass es in vielen Fällen mit der Hingabe von Geld- oder Sachwerten nicht getan ist, dass vielmehr die Hilfe nur dann wirksam gewährt werden kann, wenn der Träger der Hilfe sich um den auf ihn angewiesenen Menschen kümmert und in gebotener Umfang für seine Betreuung sorgt« (BT-Drs. 3/1799, A II. 7). Wenn die Gesetzgebung bei der Schaffung des BSHG zeitbedingt die Bestimmung der Sozialhilfe als ausnahmsweise Einzelfallhilfe mit dem Schwerpunkt auf persönlicher statt materieller Hilfe zwar eher dem Bereich der Hilfe in besonderen Lebenslagen zudachte (dem lag die damalige Erwägung zu Grunde, dass allgemeine Lebensrisiken durch vorrangige soziale Sicherungssysteme abgedeckt seien bzw. auf Grund der damals herrschenden »Vollbeschäftigung« nicht auftreten würden), so ist § 8 BSHG mit seinen Ausführungen über die persönliche Hilfe und die Beratung in Abschnitt 1 des BSHG unter »Allgemeines« den übrigen Bestimmungen des Gesetzes vorangestellt und gehört damit zu den Grundsätzen des Sozialhilferechts, die für alle Hilfearten des BSHG gelten (zur Entstehungsgeschichte des BSHG, insbesondere zu § 8 BSHG vgl. auch Kraher in LPK-BSHG, Einleitung Rz. 74 ff). Wenn auch die Betonung in der Geset-

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

zesbegründung auf der persönlichen Hilfe und damit auf der Beratung als Teil dieser Hilfe liegt, so lässt sich dem Gesetz keine Rangfolge bzw. kein Vorrang der persönlichen Hilfe entnehmen (ebenso Roscher in LPK-BSHG, § 8 Rz 1).

Der Gesetzgeber hat dem Anliegen eines reibungslosen Zugangs zu Sozialleistungen durchaus Rechnung getragen. Diesbezüglich wird vor allem auf die Bestimmungen im Sozialgesetzbuch Allgemeiner Teil (SGB I) zur persönlichen Hilfe als Dienstleistung (§ 11 SGB I) und zur »Aufklärung«, »Beratung« und »Auskunft« (§§ 13 bis 15 SGB I) hingewiesen.

Die nähere Befassung mit den Begriffen »persönliche Hilfe« und »Beratung« zeigt allerdings deutlich, dass weder im BSHG noch in anderen Gesetzen (vielleicht mit Ausnahme des Kinder- und Jugendhilfegesetzes – SGB VIII –) eine klare gesetzliche Definition von persönlicher Hilfe und Beratung, insbesondere auch zum Inhalt und zur Organisation dieser Hilfe besteht. Außer in den einschlägigen Kommentaren zum BSHG erfolgt auch in der neueren Literatur kaum eine Auseinandersetzung mit der persönlichen Hilfe und der Beratung in der Sozialhilfe. Literatur, die sich damit beschäftigt, stammt überwiegend aus den 70er- und 80er-Jahren (vgl. ausführliche Literaturhinweise bei Gottschick/Giese, § 9 Rz. 9 und Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 8 nach Rz. 48). Auf die ausführliche und immer noch aktuelle Ausarbeitung von Giese/Melzer, die sowohl die mit der Beratungstätigkeit zusammenhängenden rechtlichen als auch sozialpsychologischen und methodischen Fragen behandelt, wird besonders hingewiesen, da das Thema der Beratung in der sozialen Arbeit weder vorher noch nachher in dieser Breite in der Literatur behandelt wurde (Giese/Melzer 1974).

Wer in der Rechtsprechung darüber etwas sucht, was Beratung bedeutet und beinhaltet, wird ebenfalls enttäuscht sein, weil die Rechtsprechung sich überwiegend mit den Anforderungen an eine Rechtsberatung auseinandersetzt. Für Beratung in anderen Fragen, die sich nicht ausschließlich auf Rechte und Pflichten des Beratenen, sondern vor allem auf die Überwindung und Vermeidung von Sozialhilfebedürftigkeit bezieht, ist die Rechtsprechung nicht ergiebig. Dies mag einerseits daran liegen, dass sich die Gestaltung der persönlichen Hilfe und damit auch der persönlichen Beratung weitgehend einer gesetzlichen Normierung und einer gerichtlichen Nachprüfung entzieht (so Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 8 Rz. 7), ist jedoch andererseits vor allem darauf zurückzuführen, dass sich die Entwicklung des Beratungsbegriffes unter den verschiedensten Stichworten, wie z.B. Auskunftspflicht, Betreuungspflicht, Fürsorgepflicht, Beratungspflicht, Sorgfaltspflichten, Amtspflichten, Bindung an Zusagen u.a., zersplittert auf spezielle Rechtsgebiete vollzogen hat. Ein Grund ist auch in der Zuständigkeit verschiedener oberer Bundesgerichte zu sehen, unter denen allerdings der Bundesgerichtshof auf Grund seiner Zuständigkeit für Schadensersatzprozesse wegen Amtspflichtverletzung schon früh eine dominante Rolle übernommen hat.

Die Notwendigkeit einer zutreffenden Auskunft und auch das Bedürfnis des Bürgers nach einer behördlichen Unterstützung und Betreuung in für ihn wichtigen Rechtsfragen hat die Rechtsprechung bereits früh erkannt und sukzessive in Rechtspflichten gefasst. In diesem Zusammenhang kann die Rechtsprechung durchaus »Urheberrechte« anmelden (vgl. auch Schmidt-De Caluwe, 1992: 488). Ob und in welchem Umfang die Auskunftserteilung einer Behörde eine Amtspflicht im Rahmen des Haftungstatbestandes des § 839 BGB darstellt, ist bereits in einem grundlegenden Urteil des Reichsgerichts vom 20.02.1902 (abgedruckt in Gruchots Beiträgen, Bd. 46: 935) darge-

stellt worden. In diesem Urteil wird ausgeführt, dass die von einem Beamten ausgeübte amtliche Funktion nicht nur eine Verantwortlichkeit gegenüber der Dienstbehörde, sondern auch gegenüber dem anfragenden Dritten begründe. Damit stellte das Reichsgericht klar, dass die (beratende) Auskunftserteilung in Fragen des Amtsbereiches zu den Befugnissen des Beamten gehöre und dass, mache der Beamte von dieser Befugnis Gebrauch, seine Auskunft umfassend und richtig sein müsse. Dieses wurde in der Folgezeit gefestigter Bestandteil der Rechtsprechung des Reichsgerichts. Der Bundesgerichtshof hat diese Rechtsprechung übernommen, weitergeführt und u.a. formuliert, dass der Beamte unabhängig von einer Auskunftspflicht »die Auskunft, die er erteilt, richtig, klar, unmissverständlich und vollständig geben (muss), sodass der Empfänger der Auskunft entsprechend disponieren kann« (BGH, NJW 1980: 2573 ff m. w. N.). Eine Übersicht dieser Rechtsprechung des Reichsgerichts und des Bundesgerichtshofes zur Amtshaftung für behördliche Auskunft kann Beyer (1962) entnommen werden.

Hatte der Bundesgerichtshof bereits im Jahre 1954 den in der Folgezeit immer wieder aufgegriffenen Grundsatz geprägt, dass der Beamte nicht nur Diener des Staates, sondern auch »Helfer des Staatsbürgers« zu sein habe (BGH in DÖV 1955: 556), so zog der Bundesgerichtshof in einem grundlegenden Urteil vom 26.09.1957 den Aspekt des Rechts- und Sozialstaatsgebotes des Grundgesetzes (Artikel 20 Abs. 1 und Artikel 28 GG) für die Begründung einer behördlichen Betreuungspflicht heran. Dieses wiederholt bestätigte und oftmals zitierte BGH-Urteil (abgedruckt in NJW 1957: 1873, bestätigt u.a. durch BGH-Urteil vom 12.01.1959 in NJW 1959: 768, s. auch Urteile abgedruckt in NJW 1969: 1244 und 1970: 1414) postulierte erstmals eine besondere Betreuungspflicht für »sozial schwache Bevölkerungskreise«. Der die Entscheidung prägende Leitsatz lautet: »Im sozialen Rechtsstaat gehört es zu den Amtspflichten der mit der Betreuung der sozial schwachen Bevölkerungskreise betrauten Beamten, diesen zur Erlangung und Wahrung der ihnen vom Gesetz zugedachten Rechte und Vorteile nach Kräften beizustehen.« In den Urteilsgründen wird dies weiter konkretisiert: »Danach gehört es auch zu den Amtspflichten solcher Beamten, die von ihnen zu betreuenden Personen über die nach den bestehenden Bestimmungen gegebenen Möglichkeiten, ihre Rechtsstellung zu verbessern oder zu sichern, zu belehren und zur Stellung entsprechender Anträge anzuregen« (BGH, NJW 1957: 1873/1874; vgl. dazu auch Giese/Melzer 1974: 15 ff und Schmidt-De Caluwe 1992: 489).

Der im genannten Urteil festgelegte Grundsatz hat bis heute Gültigkeit behalten und stellt einen bedeutsamen Beitrag der Zivilgerichtsbarkeit dar, die Informations- und Betreuungspflichten der Verwaltung gegenüber dem Bürger auszubauen. Letztlich hat dieser zitierte Grundsatz seinen Ausdruck im Allgemeinen Teil des Sozialgesetzbuchs I (SGB I), vor allem in den §§ 13 bis 15 SGB I gefunden und hat die Erkenntnis reifen lassen, dass die Betreuungspflicht der sozial schwachen Bevölkerungskreise ein Wesenselement des sozialen Rechtsstaats darstellt (ähnlich Giese/Melzer 1974: 15 ff).

Im Verhältnis zur höchstrichterlichen Rechtsprechung des BGH zeigt sich, dass die Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts, von dem man als oberstes Verwaltungsgericht in erster Linie eine führende Rechtsprechung zu Fragen der behördlichen Beratungspflicht erwartet hätte, zu diesem Bereich zunächst zurückhaltend und blass geblieben ist. Eine Durchsicht der höchstrichterlichen Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts ergibt, dass das Bundesverwaltungsgericht zwar keine eigenen Kriterien hinsichtlich

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

der Betreuungs-, Beratungs- und Auskunftspflicht entwickelt hat, sich jedoch in seinen grundsätzlichen Aussagen an das Urteil des BGH vom 26.09.1957 anlehnt. Mit dem Urteil vom 14.10.1959 (BVerwGE 10: 12) bekennt sich das Bundesverwaltungsgericht ebenfalls zu den »Amtspflichten der Behörden im sozialen Rechtsstaat«.

Die »geistige Vorreiterschaft des BGH hat aber zur Folge, dass die behördliche Beratungspflicht in erster Linie über Fragen der Amtspflichtenverletzung entwickelt worden ist, was eine emotionenfreie Behandlung der Fragen nach Funktion und Wesen der Beratungspflicht nicht erleichtert« (Giese/Melzer 1974: 29; vgl. auch zur Entwicklung und Ausgestaltung der sozialbehördlichen Betreuungspflichten durch die höchstrichterliche Rechtsprechung die sehr detaillierte und mit zitierten Urteilen angereicherte Ausarbeitung von Schmidt-De Caluwe 1992). Auf Grund der zunehmend größer werdenden Abhängigkeit des Bürgers von Sozialleistungen und dem Bedarf an Information, Auskunft und Beratung in einer immer komplexer werdenden Sozialrechtsmaterie ist die höchstrichterliche Rechtsprechung zur sozialbehördlichen Betreuungspflicht eine notwendige Reaktion, bleibt jedoch auf den Teilbereich der Rechtsberatung beschränkt. Nur diese äußerst konkrete richterrechtliche Ausformung der sozialbehördlichen Pflichten hat der Gesetzgeber auch in Normen gefasst (vgl. §§ 13 bis 15 SGB I). Da sich die Beratung nach § 14 SGB I auf Rechte und Pflichten nach dem SGB erstreckt, handelt es sich bei der Beratungspflicht im Sinne von § 14 SGB I im Wesentlichen um eine reine Rechtsberatungspflicht (vgl. auch Trenk-Hinterberger in Giese, SGB I, § 14 Rz. 3, Klattenhoff in Hauck, SGB I, K § 14, Rz. 20). Die Konkretisierung der Rechtsberatung und die Frage, wie weit die Beratung die Erörterung von Rechtsfragen überschreiten und die Erörterung von Handlungszielen mit umfassen muss, folgt erst aus den besonderen Teilen des Sozialgesetzbuches und deren speziellen Vorschriften sowie aus der Rechtsprechung zur Betreuungspflicht. Dabei liegt es auf der Hand, dass die Beratung in Fragen der Sozialhilfe, die unter dem Grundsatz des Nachranges steht und den Hilfe Suchenden so weit wie möglich befähigen soll, unabhängig von Sozialhilfe zu leben, in der Regel ungleich intensiver und umfassender zu sein hat, als wenn eine Rente oder rentenähnliche Sozialleistung zur Beratung ansteht (vgl. Trenk/Hinterberger in Giese, SGB I, a.a.O.).

Hinzu kommt, dass Beratung im Sinne von § 8 Abs. 2 BSHG außer der Beratung in Fragen der Sozialhilfe auch die Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten umfasst und die in diesem Sinne verstandene Beratung im Gesamtzusammenhang mit der persönlichen Hilfe zu sehen ist. Das BSHG sieht die Beratung umfassender als § 14 SGB I. Die Beratung im Rahmen der persönlichen Hilfe nach dem BSHG hat die Problemlagen des Hilfe Suchenden ganzheitlich zu sehen und damit die Beratung ggf. auf verschiedene Bereiche zu erstrecken. Beratung kann damit Teil einer komplexen Hilfeleistung (materielle und persönliche Hilfe) des Trägers der Sozialhilfe sein, die vor allem auf die Aktivierung von Selbsthilfepotenzialen zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit zielt.

Zusammenfassend bleibt festzustellen, dass Inhalte und die an der Aufgabe und Zielsetzung des Bundessozialhilfegesetzes orientierte Qualitätsstandards von persönlicher Hilfe und Beratung, die gerade im Zusammenhang mit dem Modellprojekt »Sozialbüros« von Interesse sind, gesetzlich nicht geregelt sind. Giese stellt dazu fest, dass »die Normierung personaler persönlicher Hilfen als subjektives Recht des Einzelnen nur deutlich werden lassen (würde),

dass die lebenstragenden Kräfte unseres Daseins weder durch den Befehl des Gesetzes erzeugt, noch eine erwünschte zwischenmenschliche Einstellung wie Hinwendung, Güte, Verstehen im Vollstreckungsverfahren begetrieben werden kann«, betont jedoch gleichzeitig, dass »sich Erscheinungsformen der persönlichen Hilfe (...) nicht völlig außerhalb des rechtlichen Bereichs vollziehen« können. Giese glaubt, »die Kompliziertheit unseres Daseins und die Abhängigkeit des Einzelnen von den Leistungen der Allgemeinheit lässt keine Alternative zu der Verrechtlichung zu. Die einzige Alternative hieße Willkür. Jedes antirechtliche Ressentiment ist ein Kurzschluss. Die Aufgabe, die uns gestellt ist, lautet: Das Recht als Ordnung unserer Gemeinschaft, als Instrument der Verteilung der Güter, als Schutz der Schwachen und dann gegen die Willkür zu bejahen, aber innerhalb des Rechtes und in seinen Formen und mit Rückgriff auf seine tragenden Grundsätze diejenigen Handlungsräume zu gewinnen und freizuhalten, in die die helfenden und lebensgestaltenden Kräfte der zum sozialen Dienst Berufenen einströmen können. Gesetz und Recht werden in ihrem Wesen nur begriffen als Form und Umgrenzung von im Einzelfall von Rechtsprechung oder Verwaltung zu vollziehenden Entscheidungen über Wertverwirklichungen« (Giese 1964: 434, 435).

Giese hat in diesem Zusammenhang (a.a.O., S. 433) bereits 1964 etwas ausgeführt, das sich auch als Erkenntnis aus dem Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung zum Modellprojekt »Sozialbüros« ableiten lässt: »Auch eine Fürsorgepflicht begründet ihrem Begriffe nach noch keine Beratungspflicht. Fürsorge kann auch autoritär ausgeübt werden, polizeilich streng oder väterlich besorgt die Existenzmittel gewährend und die für den Betreuten als dienlich angesehenen Weisungen erteilend. Die Beratungspflicht erwächst aus der Fürsorgepflicht erst, wenn noch ein Weiteres hinzutritt: Die Achtung vor der Freiheit des Einzelnen, vor seinem Recht, sein Leben in Eigenverantwortung zu gestalten und zu dem Hilfeangebot ja oder nein zu sagen. Die Freiheit des Einzelnen, vom Grundgesetz garantiert und von uns allen auch um unserer selbst willen bejaht, erhebt den Hilfe Suchenden zu unserem Partner. Unsere Fürsorgepflicht bleibt auch in diesem Partnerschaftsverhältnis ungeschmälert bestehen, unsere Pflicht, so für den Hilfe Suchenden zu sorgen, wie es seinem wohlverstandenen Interesse entspricht und im Rahmen der Gesetze möglich und vorgesehen ist, jedoch ohne, dass wir das Recht haben, an seiner Stelle ja oder nein zu dem Hilfeangebot zu sagen, auch dann nicht, wenn das Nein des Hilfe Suchenden in unseren Augen unvernünftig ist. Die Freiheit seiner Entscheidung und unsere Fürsorgepflicht finden erst in der Beratung ihre Vereinigung.«

### 1.2 Anspruch auf Beratung aus dem Grundgesetz

Dem Abschnitt 1.1 ist zu entnehmen, dass es in der höchstrichterlichen Rechtsprechung eine kontinuierliche Entwicklung hin zu einer sozialbehördlichen (Rechts-)Beratungspflicht gibt. Sie ist als eine rechtlich notwendige Reaktion auf die zunehmend wachsende Abhängigkeit größerer Bevölkerungsteile von Sozialleistungen und dem damit im Zusammenhang stehenden Bedarf nach umfassender Information, Aufklärung, Beratung zur Realisierung von Leistungsansprüchen zu sehen. In einer immer komplexer werdenden Sozialrechtsmaterie können die Auskunfts- und Beratungspflichten für den Einzelnen oftmals existenzielle Bedeutung erlangen. Auch dies ist ein Grund, warum Gesetzgeber und Rechtsprechung die sozialbehördlichen Auskunfts- und Beratungspflichten schon relativ konkret ausgeformt haben. Da die höchstrichterliche Rechtsprechung schon

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

vor der Normierung entsprechender Regelungen eine Beratungspflicht herausgearbeitet hat (s. die im Abschnitt 1.1 dargestellte Rechtsprechung), muss es eine verfassungsrechtlich abgeleitete Begründung für eine Beratungspflicht geben. Vor allem der Bundesgerichtshof mit seiner Vorreiterrolle im Rahmen der Amtshaftungsrechtsprechung hat mit seiner sozialstaatlich beeinflussten Formulierung, dass der Beamte »Helfer des Staatsbürgers« (BGH in DÖV 1955: 556) zu sein habe, deutlich zu erkennen gegeben, dass für die Begründung einer behördlichen Beratungspflicht das Sozialstaats- und Rechtsstaatsprinzip heranzuziehen ist.

Ebenso wie die Grundsätze der Demokratie, der Republik und des bundesstaatlichen Aufbaues gehören die Sozialstaatlichkeit und die Rechtsstaatlichkeit zu den verfassungsrechtlich besonders herausgehobenen fundamentalen und nicht veränderbaren Staatszielen (vgl. Artikel 20, 28 und 79 Abs. 3 des Grundgesetzes). Der soziale Rechtsstaat verpflichtet zur Schaffung einer »gerechten Sozialordnung«. Er legitimiert damit die Gesetzgeber, leistend und sozial gestaltend tätig zu werden (zur Kontinuität der Sozialgesetzgebung in den letzten 50 Jahren in Deutschland vgl. Abhandlung von Scheue, 2000). »Der soziale Rechtsstaat kann als ein Staat definiert werden, dessen Aufgabe darin besteht, das Gemeinwohl seiner Bürger zu fördern. Im Hinblick auf diese Zielsetzung besteht seine Aufgabe auch darin, Einzel- und Gruppeninteressen in einer Weise in Einklang zu bringen, dass auch der sozial Schwache in der Lage ist, ein menschenwürdiges Leben zu führen« (Steinbach in Hauck, SGB I, K § 1 Rz 1). Als wichtigste Leitideen und Ausformungen des Sozialstaatsprinzips und damit auch als Handlungsauftrag an den Gesetzgeber gehören nach allgemeiner Auffassung die Verwirklichung von sozialer Gerechtigkeit und sozialer Sicherheit, ein menschenwürdiges Dasein aufrecht zu erhalten und zu sichern, gleiche Voraussetzungen für die freie Entfaltung der Persönlichkeit und für den Erwerb des Lebensunterhaltes durch eine frei gewählte Tätigkeit zu schaffen, besondere Belastungen des Lebens abzuwenden oder auszugleichen und die Familie zu schützen und zu fördern. Diese Leitideen und Ausformungen des Sozialstaatsprinzips haben daher auch Aufnahme in § 1 SGB I gefunden. Der Gesetzgeber hat damit verdeutlicht, dass der Sozialstaatsgrundsatz und die sozialen Grundwerte auf Verfassungsebene (Menschenwürde, Freiheitsrechte und Gleichheitsgrundsatz) in einer Abhängigkeit zueinander stehen. Menschenwürde, Freiheitsrecht und Gleichheitsgrundsatz, die vom Grundgesetz abstrakt gewährleistet sind, können für den Einzelnen oftmals nur dann wirksam werden, wenn durch Sozialleistungen die nötigen Voraussetzungen dafür geschaffen oder erhalten werden. Sozialstaatlichkeit lässt sich damit nicht auf die ausschließliche Sicherstellung eines Existenzminimums und damit die allgemeine Pflicht des Staates zur Daseinssicherung und -vorsorge reduzieren. Sozialstaatlichkeit bedeutet vielmehr auch den sozialstaatlichen Auftrag zur Integration gesellschaftlicher Randgruppen bzw. der im bereits zitierten Urteil des BGH (vgl. Abschnitt 1.1) genannten »sozial schwachen Bevölkerungskreise«. Sozialstaatlichkeit bedeutet damit auch, »dass dem einzelnen Menschen immer dann, wenn die allgemeine Daseinsvorsorge nicht greift oder nicht ausreicht, in seiner individuellen Notlage die erforderliche Hilfe zuteil wird. Dabei geht es vielfach nicht in erster Linie oder nicht ausschließlich um materielle Unterstützung, sondern um umfassende persönliche Hilfe im Rahmen der sozialen Arbeit; zuweilen sind auch Krisenintervention und menschliche Stützung in existenziellen Grenzsituationen unabdingbar erforderlich« (Wienand 1999: 10). Diese umfassende persönliche Hilfe soll mögliches eigenverantwortliches Handeln des Betrof-

fenen nicht ersetzen, vielmehr nur zum genannten Ziel (soziale Integration und Teilhabe) beitragen. Dies entspricht dem Menschenbild des Grundgesetzes und kommt z.B. in der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichtes zum Ausdruck, in der das Bild vom eigenverantwortlichen und sozial eingebundenen Menschen geprägt wurde (so BverfGE 23: 149, 153; vgl. auch Krahammer in Giese, SGB I, § 1 Rz. 8.1). Auch das Bundesverwaltungsgericht hat bereits 1954 hierzu ausgeführt: »Der Einzelne ist zwar öffentlicher Gewalt unterworfen, aber nicht Untertan, sondern Bürger. Darum darf er in der Regel nicht lediglich Gegenstand staatlichen Handelns sein. Er wird vielmehr als selbstständige sittlich verantwortliche Persönlichkeit und deshalb als Träger von Rechten und Pflichten anerkannt. Er ist Subjekt und nicht Objekt staatlichen Handelns« (BverwGE 1: 159). »Die Wahrung menschlicher Würde verlangt, dass alle Mitarbeiter in dem System unserer sozialen Sicherheit dem Hilfeempfänger nicht als einem Objekt, sondern als einem Partner gegenüberreten. Daraus folgt, dass auch persönliche Hilfe niemandem aufgezwungen werden darf. Das stellt die Sozialarbeiter zuweilen vor die schwere Aufgabe, den Hilfe Bedürftigen zu überzeugen, dass er Hilfe, auch persönliche Hilfe nötig hat und annimmt« (Hering 1976: 130).

Hieraus formuliert sich der Auftrag, die rechtsstaatliche Achtung der Freiheit des Einzelnen mit dem sozialstaatlichen Gedanken der sozialen Integration und Teilhabe zu verbinden. Die Sozialstaatlichkeit bringt damit in den Rechtsstaat das Gebot der Integration und Teilhabe ein, die Rechtsstaatlichkeit in den Sozialstaat die Forderung nach gesicherten Rechten des Einzelnen als Garantie des geschützten eigenen Lebens- und Entfaltungsraumes. Beide zusammen konkretisieren erst die Idee der gesicherten Teilhabe und Integration. Hierbei bestimmt die Rechtsstaatlichkeit vor allem die Form, die Sozialstaatlichkeit den Inhalt der Integration und Teilhabe (ebenso Giese 1974: 25).

An dieser Stelle wird der Zusammenhang zwischen dem sozialen Rechtsstaat und der Beratungspflicht deutlich. Lässt sich Integration und Teilhabe wesentlich nur über Freiwilligkeit erreichen, so ist es für den sozialen Rechtsstaat systemnotwendig, die Achtung vor der Freiheit des Einzelnen, sein Leben in Eigenverantwortung zu gestalten, mit den Hilfen, die integrieren oder eine Notlage vermeiden oder überwinden helfen, wirksam zu verbinden. Die Pflicht, persönliche Hilfe durch Beratung, Aufklärung, Unterstützung, Informationen u.a. zu leisten, stellt an dieser Stelle vielleicht die effektivste und geradezu systemimmanente Verbindung dar (vgl. auch Giese 1974 a.a.O.).

### 1.3 Anspruch auf Beratung, Information und Aufklärung und deren Umfang in der Sozialhilfe; Rechtsgrundlagen

#### 1.3.1 Aufgabe und Zielsetzung des Bundessozialhilfegesetzes (BSHG) in Verbindung mit dem Grundgesetz (GG) und dem Sozialgesetzbuch (SGB)

Der Anspruch auf Sozialhilfe und damit auch auf Beratung als Teil der persönlichen Hilfe, die eine der drei Formen der Sozialhilfe (§ 8 Abs. 1 BSHG: persönliche Hilfe, Geldleistung und Sachleistung) darstellt, ist eine Konkretisierung des Grundrechts auf Menschenwürde und des Sozialstaatsprinzips (Art. 1, 20 und 28 GG). Diese verfassungsrechtlichen Vorgaben werden für die Sozialhilfe insbesondere durch die §§ 1 und 9 SGB I sowie § 1 Abs. 2 BSHG konkretisiert. § 9 SGB I charakterisiert das soziale Recht »Sozialhilfe« folgendermaßen: »Wer nicht in der Lage ist, aus eigenen Kräften seinen Lebensunterhalt zu bestreiten oder in besonderen Lebenslagen sich selbst zu helfen, und auch von anderer Seite keine ausrei-

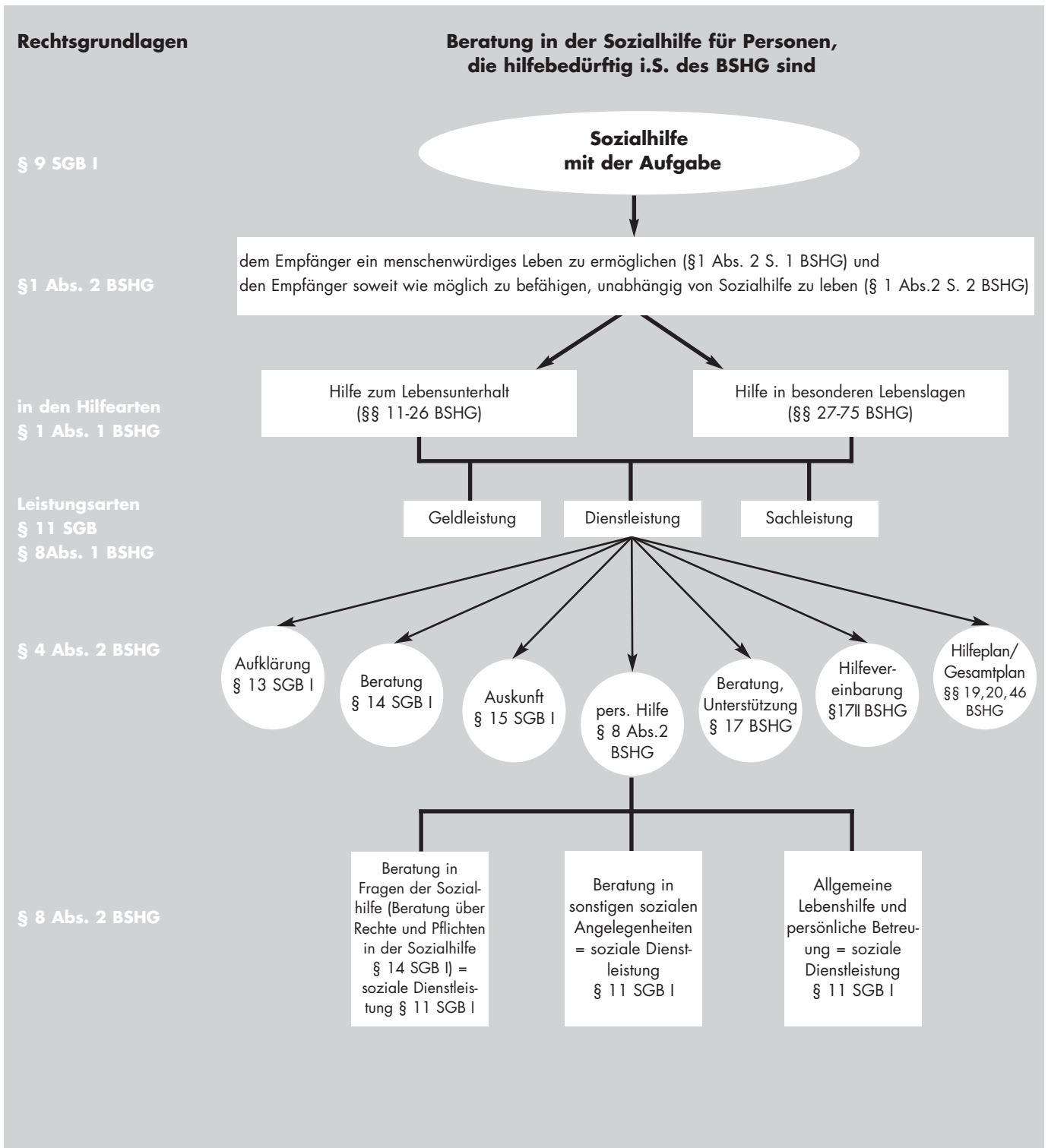
# Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

chende Hilfe erhält, hat ein Recht auf persönliche und wirtschaftliche Hilfe, die seinem besonderen Bedarf entspricht, ihn zur Selbsthilfe befähigt, die Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft ermöglicht und die Führung eines menschenwürdigen Lebens sichert.«

Nachfolgendes Schaubild gibt einen Überblick über die rechtliche Ausgestaltung der Beratung in der Sozialhilfe:

**Schaubild 1: Rechtsgrundlagen**

Hauptaufgabe der Sozialhilfe ist es gem. § 1 Abs. 2 Satz 1 BSHG,



## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

die Führung eines menschenwürdigen Lebens zu ermöglichen. Beinhaltet das alte Fürsorgerecht die Sicherstellung des notwendigen Lebensbedarfs, so ist Gegenstand des Sozialhilferechts der Schutz der Menschenwürde, verbunden mit dem Auftrag an die staatlichen Stellen, dann tätig zu werden, wenn der Einzelne ohne Hilfe in seiner Menschenwürde gefährdet oder beeinträchtigt ist. Die Wahrung der Menschenwürde im Sinne von Art. 1 Abs. 2 GG als herausragende Zielsetzung unserer Verfassungs- und Rechtsordnung »ist die zentrale Aufgabe der Sozialhilfe geworden. Das ist der Grundgedanke unseres BSHG und der Leitfaden für die praktische Arbeit der Sozialhilfe« (Hering 1975: 148).

§ 1 Abs. 2 Satz 1 BSHG setzt damit wesentliche Forderungen des Grundgesetzes um, die Menschenwürde nicht durch schlechte soziale Lebensbedingungen zu beeinträchtigen und zu gefährden. Die enge Verknüpfung mit dem Grundgesetz und die Ausrichtung des Sozialhilferechts am Menschenbild des Grundgesetzes lassen sich aus der Entstehungsgeschichte des BSHG allgemein (Giese 1986: 305 ff.; Giese 1989: 196 ff.), der Entstehungsgeschichte zu § 1 Abs. 2 BSHG sowie der Anlehnung an die Formulierungen im Grundgesetz ableiten (Gottschick/Giese 1985, § 1 Rz. 3.1).

Die »Sicherung eines menschenwürdigen Daseins« gehört auch zu den Aufgaben des Sozialgesetzbuches gem. § 1 SGB I sowie zum sozialen Recht auf Sozialhilfe gem. § 9 SGB I. Trotz der unterschiedlichen Bedeutung und Zielsetzung der Vorschriften des SGB I und des BSHG kann es wegen des verfassungsrechtlichen Bezuges und hier besonders wegen der bewussten Anknüpfung an Art. 1 Abs. 1 GG »keine besondere sozialrechtliche Definition der Menschenwürde geben. Vielmehr ist hierunter – wie im Grundgesetz – der dem Menschen als solchem zustehende Eigenwert zu verstehen, der ihn zu eigenverantwortlichem Handeln befähigt. Die vom Sozialleistungsrecht zu gewährleistende Sicherung des menschenwürdigen Daseins umfasst daher die Schaffung und Aufrechterhaltung von Lebensumständen, die sowohl die Persönlichkeit des Einzelnen wie seine Handlungs- und Entfaltungsmöglichkeiten erhalten und fördern« (Steinbach in Hauck, SGB I, K § 1 Rz. 18).

Aufgabenstellung der Sozialhilfe und sozialstaatlicher Interventionspunkte öffentlicher Hilfe und Unterstützung zur Sicherung der Menschenwürde im freiheitlichen-demokratischen Rechtsstaat sind dem gesellschaftlichen Wandel unterworfen. Davon unabhängig beinhaltet der Begriff Menschenwürde auf jeden Fall »die Freiheit zur Teilnahme an dem gesellschaftlichen, politischen, kulturellen und wirtschaftlichen Zusammenleben der Menschen. Wer in so gedrückten Verhältnissen lebt, dass er hieran nicht teilhaben kann, bedarf der Hilfe. Die Hilfe muss so bemessen sein, dass ihm die Teilhabe hieran entsprechend den örtlichen Gegebenheiten und den eigenen Kräften ermöglicht wird. Die Sozialhilfe dient damit zugleich dem sozialen Ausgleich und der Verwirklichung unserer freiheitlich-demokratischen Rechtsordnung« (Hering 1975: 149). Der Verfassungsauftrag in Bezug auf den Schutz der Menschenwürde bezieht sich zwar primär auf die Abwehr von Beeinträchtigungen der Freiheit und der Entfaltungsmöglichkeiten des Einzelnen, doch ist »von Anfang an die Beziehung zwischen einer ökonomisch gesicherten Teilnahme am sozialen Leben und der Menschenwürde nie zweifelhaft gewesen« (Stolleis 1981: 100). Unbestritten ist die zentrale Bedeutung von § 1 Abs. 2 S. 1 BSHG als »Leitgrundsatz« und »königliche Norm des BSHG« (Trenk-Hinterberger 1980: 46). Umso erstaunlicher ist, dass die Sozialrechts- und Armutswissenschaft die Auseinandersetzung mit dem Begriff Menschenwürde bisher weitgehend ausgeklammert hat und damit die Reflexion und Aktualisierung die-

ses obersten Konstitutionsprinzips bei wesentlich geänderten gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bedingungen unterblieben ist (vgl. aber auch Neumann 1995: 426 ff., der sich kritisch mit den Begriffen Menschenwürde, menschenwürdiges Dasein und Existenzminimum auf der Grundlage der Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts auseinander setzt).

Menschenwürde lässt sich nicht auf die Sicherstellung des physischen Existenzminimums reduzieren. Aus Art. 1 GG und dem Sozialstaatsprinzip ergibt sich, dass sich die Menschenwürde am gesellschaftlichen beziehungsweise soziokulturellen Existenzminimum zu orientieren hat (Stolleis 1984: 28 ff.; von Barga 1987: 750; Neumann 1995: 430). Unter diesem Aspekt lässt sich der Begriff Menschenwürde nicht konkretisieren, ohne die Kriterien für das Menschenbild zu entwickeln und zu benennen, was dafür prägend ist. Ansonsten unterliegt man dem Zirkelschluss der eigenen Werturteile (Stolleis 1981: 101). Die Rechtsprechung zum BSHG hat in Bezug auf das Menschenbild bisher nur ansatzweise Kriterien entwickelt (Giese 1986: 310). Ein Menschenbild, das geprägt ist vom Recht auf Selbstbestimmung und der freien Entfaltung der Persönlichkeit, gekennzeichnet dadurch, dass die oder der Einzelne seinen Willen in den Grenzen des Rechts selber bestimmen kann und die Eigenverantwortlichkeit für sich selbst behält, gibt uns die Kriterien für den Inhalt der Menschenwürde (Schulz 1989: 128). Aufgabe der Sozialhilfe wäre es demnach, die Existenz als solche zu sichern und die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Einzelne oder Gruppen der Gesellschaft sich selbst reproduzieren können und dadurch der freie Wille als Basis und Ausdruck der Menschenwürde erhalten bleibt (Schulz 1989: 129). Dieser Anspruch im Rahmen der Sozialhilfe auf die Bedingungen der Möglichkeit eines menschenwürdigen Daseins ist gesetzlich durch §§ 1 und 4 BSHG und verfassungsrechtlich durch Art. 1 Abs. 1, Art. 2 Abs. 2, Art. 3, Art. 20 Abs. 1 GG sichergestellt (vgl. BVerfGE 45, 387). § 1 Abs. 1 BSHG nennt dabei als Hilfearten die Hilfe zum Lebensunterhalt und die Hilfe in besonderen Lebenslagen. Umfang und Voraussetzungen dieser Hilfearten werden in den Abschnitten 2 (§§ 11 ff.) und 3 (§§ 27 ff.) des BSHG näher beschrieben. Damit ist gleichzeitig auch klargestellt, dass Beratung als Teil der persönlichen Hilfe des BSHG keine eigenständige Hilfeart, sondern nur eine Form der Hilfestellung darstellt, auf die im Allgemeinen nur bei Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen der Hilfe zum Lebensunterhalt oder der Hilfe in besonderen Lebenslagen ein Hilfsanspruch als Pflicht- oder Ermessensleistung besteht.

Hilfeleistungen und -stellungen der Sozialhilfe haben dabei das Ziel, Hilfeberechtigte so weit wie möglich zu befähigen, unabhängig von ihr zu leben; hierbei müssen die Hilfeberechtigten nach Kräften mitwirken (§ 1 Abs. 2 S. 2 BSHG). Dies macht den transitorischen Charakter der Sozialhilfe deutlich; sie will dem Einzelnen und der Familie Voraussetzungen schaffen, sich selbst zu helfen. »Ermöglichung einer menschenwürdigen Lebensführung« und »Befähigung zur Selbsthilfe« sind in diesem Zusammenhang keine sich widersprechenden Zielsetzungen des BSHG. Vielmehr ergänzen sie sich und bedingen einander, wenn das Bundesverwaltungsgericht ausführt, Selbsthilfe sei kein »Abstrich vom Sozialstaatsgedanken, sondern dessen Verdeutlichung und entspricht damit zugleich der Menschenwürde« (BVerfGE 27, 58 (63); vgl. auch Neumann 1995: 428 m.w.N.).

Wie bereits dargestellt, beinhaltet das Recht bzw. der Anspruch auf Sozialhilfe auch ein Recht auf persönliche Hilfe zur Vermeidung und Überwindung einer Notlage. Dementsprechend sehen die Vor-



## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

schriften im SGB und im BSHG auch eine Reihe von Dienstleistungen vor, um den sozialstaatlichen Auftrag zur sozialen Integration und gesellschaftlichen Teilhabe zu gewährleisten. Die modernere Terminologie des wegen § 37 SGB I vorrangig zu beachtenden § 11 SGB I spricht statt von Hilfeformen (vgl. § 8 Abs. 1 BSHG) von Leistungsarten, und zwar Dienst-, Sach- und Geldleistungen. Die persönliche Hilfe und damit auch die Beratung gehört nach § 11 Satz 2 SGB I zu den Dienstleistungen.

Das unten stehende Schaubild gibt zunächst einen groben Überblick über diese Dienstleistungen, die vom jeweiligen Träger der Sozialhilfe oder der Beratungsinstitution in vielfältiger Weise ausgestaltet werden können. Organisation, Qualifizierung des Personals, Kooperationen mit anderen Stellen usw. bestimmen u.a die Qualität dieser Dienstleistungen, die gerade für den Personenkreis der Sozialhilfeberechtigten von besonderer Bedeutung sind.

### 1.3.2 Anspruch auf Aufklärung, Beratung und Auskunft nach dem Sozialgesetzbuch

Mit dem wegweisenden und viel zitierten Urteil des Bundesgerichtshofs vom 26.9.57 (s. auch 1.1 in diesem Kapitel) wurde im Grundsatz eine Betreuungspflicht der sozial schwachen Schichten als Wesenselement des sozialen Rechtsstaats postuliert. Mit der Verankerung u.a einer umfassenden Beratungspflicht für die Leistungsträger im Rahmen ihrer Zuständigkeit im SGB I hatte damit eine Entwicklung ihren gesetzlichen Abschluss gefunden, die entscheidend durch dieses Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofes vorangetrieben worden war.

Komplexität und Unübersichtlichkeit des gegliederten Sozialleistungssystem mit seiner Differenzierung nach vielen Trägern mit unterschiedlichen Zugangsvoraussetzungen bedingen entsprechende Beratungs- und Informationsvorschriften als unerlässlichen, zentralen Bestandteil (Bley 1988: 49; Schellhorn 1989: 925; v. Maydell 1986: 362). Die sich daraus ableitenden Verpflichtungen beziehen sich auf die Bereitstellung eines notwendigen, verfassungsrechtlich gebotenen Dienstleistungsangebots im Rahmen der sozialen Sicherung (v. Maydell 1986: 366 m. w. N.).

Dienstleistungen der Sozialleistungsträger und damit auch der Träger der Sozialhilfe hat der Bundesgesetzgeber insbesondere durch die §§ 11 bis 15 SGB I Rechnung getragen. Die §§ 11 bis 15 SGB I sind »in Zielrichtung, Auslegung und praktischer Handhabung als Einheit zu sehen. Damit soll eine möglichst zuverlässige und umfassende Information des Einzelnen über seine Rechte und Pflichten nach dem SGB erreicht werden« (Schellhorn 1989: 925). Die §§ 13 bis 15 SGB I sollen für alle Sozialleistungsbereiche dem Informationsbedarf des Einzelnen über seine sich aus dem SGB ergebenden Rechte und Pflichten verfahrensrechtlicher sowie materiell-rechtlicher Natur Rechnung tragen. Die Einreihung dieser Vorschriften in die Einweisungsvorschriften des SGB I, die nach § 37 Satz 2 SGB I für die Sozialhilfe unmittelbar und ohne den Vorbehalt des § 37 Satz 1 SGB I gelten, unterstreicht deren Bedeutung. Die Vorschriften werden durch die spezialgesetzlichen, auf die Besonderheiten der einzelnen Leistungssysteme zugeschnittenen Regelungen ergänzt, nicht ersetzt (für die Sozialhilfe siehe §§ 8 und 17 BSHG).

Die Träger der Sozialhilfe haben durch §§ 13 bis 15 SGB I aber kein Monopol auf Aufklärung, Beratung oder Auskunft in Fragen der Sozialhilfe. Zwar sind die gemeinnützigen und freien Einrichtungen und Organisationen (z. B. Verbände der freien Wohlfahrtspflege) nicht zur umfassenden Information und Beratung entsprechend §§ 13 bis 15 SGB I verpflichtet, weil sie nicht zu den Adressaten der in diesen Normen aufgeführten Pflichten gehören (vgl. auch Klattenhoff in Hauck, SGB I, K § 13 SGB I Rz. 6), allerdings ist das Recht der gemeinnützigen und freien Einrichtungen und Organisationen, auch in Fragen des Sozialhilferechts, zu beraten und zu informieren, unbestritten (vgl. BT-Drs. 7/3786, S. 3) und wird durch das Sozialgesetzbuch nicht berührt, sondern durch § 17 Abs. 3 SGB I unterstrichen (bezüglich des besonderen Verhältnisses zwischen Träger der Sozialhilfe und freie Wohlfahrtspflege siehe §§ 8 Abs.2, 10, 17 Abs.1, 93 BSHG).

### Übersicht 1: Dienstleistungen im Sinne des SGB und BSHG mit Bezug zur Beratung

Der Bedeutung von Information und Beratung als wichtige

Das SGB I unterscheidet in §§ 13 bis 15 die Beratungs- und

Aufklärung	Beratung	Auskunft	Persönliche Hilfe	Beratung und Unterstützung	Hilfevereinbarung	Hilfeplan/Gesamplan
§ 13 SGB I	§ 14 SGB I	§ 15 SGB I	§ 8 Abs. 2 BSHG	§ 17 Abs. 1 BSHG	§ 17 Abs. 2 BSHG	z.B.: § 19 Abs. 4, § 20 Abs. 1, § 46 BSHG
Aufklärung über Rechte und Pflichten nach dem SGB und BSHG	Beratung über Rechte und Pflichten nach dem SGB und BSHG	Auskunft über alle sozialen Angelegenheiten	Beratung in Fragen der Sozialhilfe  Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten  Allgemeine Lebenshilfe und persönliche Betreuung	Beratung und Unterstützung zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit  Kostenübernahme für Beratung	Besonderes Zusammenwirken von Hilfebedürftigem und Träger der Sozialhilfe; schriftliche Vereinbarung	Erstellung eines Hilfeplans/ Gesamplans  Kooperation zwischen Träger der Sozialhilfe und anderen Stellen

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

Informationspflichten in Aufklärung, Beratung und Auskunft. Aufklärung beinhaltet danach die Informationspflicht gegenüber der Bevölkerung im Allgemeinen, während Beratung und Auskunft einen konkreten Individualbezug haben: Beratung umfasst danach die individuelle Interaktion zwischen Berater/Beraterin und Rat Suchenden, und Auskunft bezieht sich auf die Information zu einzelnen Anfragen, insbesondere zum Leistungsspektrum und zu den zuständigen Leistungsträgern.

### 1.3.2.1 Aufklärung (§ 13 SGB I)

§ 13 SGB I statuiert als Konsequenz des Sozialstaatsprinzips eine zuständigkeitsbezogene Aufklärungspflicht der Leistungsträger gegenüber der Allgemeinheit. Hierbei geht es um eine generelle, abstrakte und unverlangte Information von auf dem SGB beruhenden Rechtspositionen, die die Adressaten der Information in die Lage versetzt, die jeweiligen Rechte und Pflichten konkret abzuleiten (vgl. Funk 1978: 45 ff.).

Die Aufklärung richtet sich an eine Vielzahl von Personen, die bestimmbar, unbekannt oder auch bekannt sein können. Die Aufklärungsverpflichtung soll Gewähr leisten, dass alle von sozialen Rechten und Pflichten möglicherweise betroffenen Personen informiert werden. Die Aufklärung soll damit nicht nur bereits in einem Sozialleistungsverhältnis zu einem Träger stehende Personen, sondern auch Personen, die in Zukunft eine Rechtsbeziehung zu einem Sozialleistungsträger eingehen, einbeziehen (Funk 1978: 45 ff.).

Aufklärung gemäß § 13 SGB I ist die permanente »planmäßige, allgemeine Information der Bevölkerung über die Rechte und Pflichten, die sich aus dem SGB (insbesondere aus seinen besonderen Teilen) ergeben« (Schellhorn 1989: 926). Im Rahmen des § 13 SGB I ist für den Bereich der Sozialhilfe über den Inhalt und Umfang der Leistungen des BSHG zu informieren, besonders im Zusammenhang mit Gesetzesänderungen. »Die Aufklärung muss so gehalten sein, dass der Bürger seine eigenen Rechte und Pflichten daraus möglichst konkret entnehmen kann. Dazu gehört auch, dass die oft komplizierte Gesetzessprache in eine allgemein verständliche Information unter Herausstellung der Schwerpunkte umgeformt wird. Mittel der Aufklärung sind insbesondere Informationsschriften, Merkblätter, Plakate, Zeitungsanzeigen, Informationsveranstaltungen, Filme und Werbespots« (Schellhorn 1989: 926, vgl. auch v. Maydell 1986: 368). Die Aufklärung soll die Beratung und Auskunft nicht ersetzen, sondern zu diesen ggf. hinführen (Giese/Melzer 1974: 61).

Die Aufklärungspflicht ist auf die sachliche, funktionelle und räumliche Zuständigkeit des Trägers begrenzt (Klattenhoff in Hauck, SGB I, K § 13 SGB I, Rz. 10). Für den Bereich der Sozialhilfe sind zuständige Leistungsträger, die zur Auskunft verpflichtet sind, die örtlichen und überörtlichen Träger der Sozialhilfe, die ihrerseits Dritte, z. B. freie Träger, mit der Durchführung dieser Aufgaben beauftragen können.

§ 13 SGB I macht die Durchführung von Aufklärungsmaßnahmen für die Träger zwar zur Pflicht, ein individueller, einklagbarer Rechtsanspruch des Einzelnen auf Aufklärung besteht aber nicht, da sich Aufklärung nicht auf einen Einzelfall bezieht, sondern sich allgemein an die Bevölkerung wendet (v. Maydell 1986: 368). Der Bürger kann die Träger der Sozialhilfe daher nicht aus eigenem Recht zu bestimmten Maßnahmen zwingen und auch keine Ansprüche wegen unterlassener Aufklärung geltend machen (ebenso Schellhorn 1989: 926). Eine Klagemöglichkeit besteht nicht, so dass der Einzelne nur die Möglichkeit hat, sich an die Aufsichtsbehörde

zu wenden (Urteil des Bundessozialgerichtes v. 28.9.1976 abgedruckt in BSGE 42, 224 u. 225). Da aber die Aufklärung zu den Amtspflichten der Sozialleistungsträger gehört, kann bei einer Schädigung des Einzelnen auf Grund einer unrichtigen, unvollständigen oder irreführenden Aufklärung ein Ersatzanspruch bestehen (v. Maydell 1986: 368 m.w.N.).

### 1.3.2.2 Beratung (§ 14 SGB I)

Gemäß § 14 SGB I hat jeder Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach dem SGB. Die Vorschrift gibt dem Einzelnen damit einen einklagbaren Anspruch auf umfassende Beratung durch den sachlich und örtlich zuständigen Leistungsträger. Leistungsträger in diesem Sinne sind nur die in § 12 Satz 1 i.V.m. §§ 18 bis 29 SGB I genannten Körperschaften, Anstalten und Behörden. Die Beratungspflicht erstreckt sich auf alle sozialrechtlichen Fragen, die für den Bürger zur Beurteilung seiner Rechte und Pflichten von Bedeutung sind oder in Zukunft sein können und realisiert unter Bezugnahme auf das BGH-Urteil vom 26.09.1957 das Sozialstaatsprinzip und entsprechend § 2 Abs. 2 Halbsatz 2 SGB I das Gebot möglichst weit gehender Rechtsverwirklichung (vgl. hierzu auch BT-Drs. 7/868, S. 25). Der Beratungspflicht, die die Aufklärungspflicht nach § 13 SGB I ergänzt, kommt damit eine zentrale Bedeutung zu.

»Unter Beratung nach § 14 SGB I ist das individuelle Gespräch mit dem Einzelnen zur gezielten und umfassenden Unterrichtung über seine Rechte und Pflichten nach dem SGB zu verstehen. (...) Beratung bedeutet die umfassende Information des Rat Suchenden im Hinblick auf dessen besondere Situation. Der Sozialhilfeträger hat die ihm aus dem Gesprächszusammenhang ersichtliche Situation des Rat Suchenden im Blick auf das Sozialhilferecht möglichst erschöpfend zu klären und gegebenenfalls durch eigene Fragen den Ausgangssachverhalt weiter aufzuklären. Die Beratung muss klar und vollständig sein, sodass Zweifel und Missverständnisse auch bei erkennbar unerfahrenen Personen nicht entstehen können. Je schwieriger die Rechtsmaterie ist, desto höhere Anforderungen sind an die Beratungspflicht der Behörde zu stellen« (Schellhorn 1989: 928).

Beratung ist stets auf die Einzelperson und den Einzelfall gerichtet, muss dem besonderen Bedarf angepasst sein, der die Beratungspflicht ausgelöst hat, und enthält im Gegensatz zur Auskunft (siehe nachfolgend 1.3.2.3) in der Regel eine Handlungsanleitung. Wichtiges Element der Beratung ist damit der »Hinweis auf die beste von mehreren Gestaltungsmöglichkeiten und als gleichzeitiger Vorschlag, sich dementsprechend zu verhalten« (Kunze 1986: 69). Ein Anspruch auf eine bestimmte Form der Beratung besteht nicht. Sie kann sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen, wobei das persönliche Gespräch (s. oben Schellhorn) in der Regel die geeignetere Form der Beratung darstellt.

Da sich die Beratung nach dem Wortlaut des § 14 SGB I auf Rechte und Pflichten nach dem SGB erstreckt, handelt es sich bei der Beratung nach dieser Vorschrift in der Regel um eine reine Rechtsberatung. Die Konkretisierung dieser Rechtsberatung und die möglicherweise darüber hinausgehende Erörterung persönlicher Angelegenheiten folgt erst aus den besonderen Teilen des SGB und deren speziellen Vorschriften (Frank 1977: 127).

Anders als bei der Aufklärung und der Auskunft nach §§ 13 und 15 SGB I, die nur von einer entsprechenden Pflicht der Sozialleistungsträger sprechen, verwendet § 14 Satz 1 SGB I den Rechtsbegriff »Anspruch«. Damit wird zum Ausdruck gebracht, dass die Beratungspflicht des Leistungsträgers mit einem subjektiven öffentli-

chen Recht des Bürgers auf Beratung als Dienstleistung im Sinne von § 11 SGB I korrespondiert (Funk 1978: 52). Beratung kann daher ggf. im Wege der Klage durchgesetzt werden.

Im Bereich der Sozialhilfe sind Gegenstand der Beratung nach § 14 SGB I die Rechte und Pflichten nach dem BSHG in ihrer konkreten Anwendung auf den Einzelfall. Nicht zur Beratung gehören Fragen der gerichtlichen Durchsetzung von Rechten. Auch auf Sozialhilfeberatung im Sinne von § 14 SGB I besteht ein Rechtsanspruch, der gerichtlich durchsetzbar ist (Schellhorn 1989: 928). § 14 SGB I gilt unmittelbar für den Bereich der Sozialhilfe. § 8 Abs. 2 BSHG enthält dazu eine Klarstellung.

Die jeweils sachlich und örtlich zuständigen Träger der Sozialhilfe sind in Fragen des Sozialhilferechts zur Beratung verpflichtet. Wird die Beratungspflicht durch unrichtige, nicht vollständige oder unterlassene Beratung verletzt, besteht unter Umständen ein Schadensersatzanspruch aus Amtspflichtverletzung nach § 839 BGB i.V.m. Art. 34 GG (Schellhorn 1989: 929 m.w.N.). Ob in der Sozialhilfe bei Verletzung der Beratungspflicht auch ein »sozialrechtlicher Herstellunganspruch« besteht, ist in der Literatur strittig. Während Schellhorn (a.a.O.) diesen bejaht, lehnt Wallerath (Wallerath 1998: 65 m.w.N.) unter Berufung auf den sozialhilferechtlichen Grundsatz, dass Hilfe für die Vergangenheit nicht begehrt werden kann, einen solchen Anspruch ab. Das Bundesverwaltungsgericht hat für den Bereich Sozialhilfe in einem Beschluss vom 29.07.1982 (abgedruckt in Kleinere Schriften des Deutschen Vereins, Heft 69, 1985, S. 30) einen derartigen Herstellungsanspruch abgelehnt.

### 1.3.2.3 Auskunft (§ 15 SGB I)

Auskunft ist die erklärende, aufklärende Mitteilung, die auf eine vorgegebene Frage hin erteilt wird, und hat somit, wie die Beratung (§ 14 SGB I) einen Individualbezug, und grenzt sich dadurch von der Aufklärung nach § 13 SGB I ab.

Gemäß § 15 SGB I ist Auskunft vor allem die Benennung des zuständigen Leistungsträgers als »Wegweiserfunktion«. Auskunft ist die Antwort auf die gestellte Frage eines Bürgers und setzt damit die Initiative des Bürgers voraus.

»Häufig kann der Einzelne gar nicht übersehen, welche Sozialleistungen für ihn in Betracht kommen und an welchen Leistungsträger er sich wenden muss. Damit der, der Sozialleistungen in Anspruch nehmen will oder muss, nicht von einer Stelle an die andere verwiesen wird und durch die institutionelle Gliederung des Sozialleistungssystems Nachteile erleidet, sind ortsnahe Stellen nötig, die einerseits engen Kontakt zum Bürger haben, andererseits aber der Vielseitigkeit der Aufgabe gewachsen sind, über alle sozialen Angelegenheiten Auskunft zu geben« (BT-Drs. 7/868, S. 25).

Mit der Auskunft nach § 15 SGB I schließt der Bundesgesetzgeber die umfassende Beratungs- und Informationspflicht, die für das Funktionieren des Systems der sozialen Sicherung von zentraler Bedeutung ist, ab.

Obwohl die Auskunft anders als die Beratung nicht auf eine Handlungsanleitung ausgerichtet ist, geht die Auskunftspflicht nach § 15 SGB I weiter als die Beratungspflicht nach § 14 SGB I, weil die zuständigen Leistungsträger verpflichtet sind, über alle sozialen Angelegenheiten Auskünfte zu erteilen. Die Auskunft bezieht sich dabei nicht nur auf Rechtsfragen (Rechte und Pflichten nach dem SGB einschließlich Zuständigkeitsfragen), sondern auch auf Sachfragen. Diese sehr umfassende Auskunftspflicht in § 15 Abs. 1 SGB I wird durch § 15 Abs. 2 SGB I allerdings relativiert. Eine unbedingte Auskunftspflicht besteht lediglich hinsichtlich der Nennung des

zuständigen Leistungsträgers. Zur Erteilung darüber hinausgehender Auskünfte in Sach- und sonstigen Rechtsfragen ist die Auskunftsstelle nur insoweit verpflichtet, als dies für den Auskunftsuchenden von Bedeutung sein kann und zu deren Beantwortung die Auskunftsstelle im Stande ist. Auskunft bedeutet schriftliche oder mündliche »Information eines Einzelnen auf eine gezielte Frage. Eine erschöpfende Klärung des Falles wird dadurch in der Regel nicht angestrebt. Es soll lediglich der Weg zu dem zuständigen Leistungsträger gewiesen werden, die Auskunft muss klar und eindeutig sein« (Schellhorn 1989: 930). Diese wesentliche Einschränkung der Auskunftsverpflichtung der genannten Stellen ist sachlich gerechtfertigt, weil der Auskunftsstelle in der Regel nicht zugemutet werden kann, zu den oft schwierigen sachlichen und materiell-rechtlichen Fragen, die ein Anliegen des Auskunftersuchenden auslösen kann, selbst unmittelbar Stellung zu nehmen. Ist die Auskunftsstelle jedoch zu einer näheren Auskunft im Stande, so ist sie hierzu auch verpflichtet. Um eine möglichst umfassende Auskunftserteilung sicherzustellen, sind die Auskunftsstellen daher nach § 15 Abs. 3 SGB I auch verpflichtet, untereinander und mit den anderen Leistungsträgern zusammenzuarbeiten.

Zwar geht der Wortlaut von § 15 SGB I zunächst lediglich nur von einer Auskunftspflicht der Auskunftsstellen aus. Auf Grund der Einzelfallbezogenheit, die die Auskunft von der Aufklärung gem. § 13 SGB I unterscheidet, wird allgemein jedoch davon ausgegangen, dass auf die Erteilung einer Auskunft ein individueller Rechtsanspruch besteht, der ggf. vom einzelnen Bürger im Klagewege geltend gemacht werden kann (Kunze 1986: 52; Jahn 1988, § 15 Rz. 2; Hauck in Hauck, SGB I, K § 15, Rz. 7; Trenk-Hinterberger in Giese, SGB I, § 15 Rz. 5).

Die Verpflichtung, über alle sozialen Angelegenheiten nach dem Sozialgesetzbuch Auskunft zu geben, trifft nach § 15 Abs. 1 SGB I die nach Landesrecht zuständigen Stellen (in Nordrhein-Westfalen die Gemeinden gem. Verordnung vom 19.06.1979, GVBl. S. 474) sowie die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung und der sozialen Pflegeversicherung. Den übrigen Leistungsträgern ist eine Auskunftserteilung damit nicht untersagt, sie wird vielmehr von der Beratungspflicht nach § 14 SGB I mit umfasst.

Eine mangelhafte Auskunftserteilung kann einen Anspruch aus einer Amtspflichtverletzung nach § 839 BGB i.V.m. Art. 34 GG bzw. einen sozialrechtlichen Herstellungsanspruch auslösen (Kunze 1986: 52; Jahn 1988, § 15 Rz. 2; Hauck in Hauck, SGB I, K § 15, Rz. 12; Trenk-Hinterberger in Giese, SGB I, § 15 Rz. 5).

### 1.3.3 Anspruch auf persönliche Hilfe und Beratung nach dem BSHG

Gem. § 37 Satz 2 SGB I gilt für spezialgesetzliche Regelungen, die ebenfalls Ansprüche bzw. Pflichten im Hinblick auf Information und Beratung vorsehen, aber vom Regelungsgehalt der §§ 13 bis 15 SGB I abweichen, dass diese nicht ersetzt oder verdrängt, sondern ergänzt werden. Zu diesem Bereich gehören auch die Regelungen zur Beratung im BSHG. So legt § 8 Abs. 2 BSHG fest, dass zur persönlichen Hilfe außer der Beratung in Fragen der Sozialhilfe (Rechtsberatung i.S.v. § 14 SGB I) auch die Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten gehört. § 8 Abs. 2 BSHG stellt die Beratung in den Gesamtzusammenhang mit der persönlichen Hilfe und begreift die Rechtsberatung nach § 14 SGB I als einen Teil der Beratung. Die Beratung im Rahmen der persönlichen Hilfe nach dem BSHG hat die Schwierigkeiten des Hilfe Suchenden ganzheitlich zu sehen und damit die Beratung ggf. auf verschiedene Bereiche zu erstrecken.

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

Beratung kann damit Teil einer komplexen Hilfeleistung (materielle und persönliche Hilfe) des Trägers der Sozialhilfe sein, die vor allem auf die Aktivierung von Selbsthilfepotenzialen zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit zielt. Persönliche Hilfe umfasst insbesondere »die persönliche Betreuung, die Beratung und die helfende Beziehung, die sich in Begegnung, Beratung und Vermittlung vollzieht und deren spezielle Methode die der Einzelfallhilfe ist. Eine abschließende rechtliche Regelung oder gesetzliche Inhaltsangabe der persönlichen Hilfe ist nicht möglich. Dies folgt sowohl aus ihrer Vielfalt der Erscheinungsformen als auch daraus, dass sie in vielen Fällen ein Element der Hilfe ist und nicht isoliert in Erscheinung tritt. Im Bereich des verwaltungsmäßigen Vollzugs des Gesetzes wird sich die persönliche Hilfe vor allem in der Weise äußern, dass im Gesetz zwar nicht ausdrücklich vorgesehene, aber seinem Willen entsprechende, den Besonderheiten des Einzelfalles gerecht werdende Maßnahmen getroffen werden« (Gottschick/Giese, § 8 Rz. 7).

»Beratung im Sinne des BSHG« ist damit viel weitgehender und umfassender als Beratung nach dem SGB I. »Beratung im Sinne des BSHG« lässt sich auch nicht auf den Begriff »Beratung« reduzieren, wenn alle Facetten der Dienstleistung persönliche Hilfe, die der Aufgabenstellung des § 1 Abs. 2 BSHG (Sicherung eines menschenwürdigen Daseins und Befähigung zur Selbsthilfe) gerecht werden, beschrieben werden sollen. Nach Roscher (LPK-BSHG, § 8 Rz. 8) ist persönliche Hilfe u.a.: Beratung, allgemeine Lebenshilfe und persönliche Betreuung bzw. Unterstützung, die man weiter unterteilen könnte in Auskunft, Information, Unterrichtung, Anleitung, Rat, Anweisung, Besorgung und Behandlung.

### 1.3.3.1 Persönliche Hilfe und Beratung nach § 8 BSHG

Das Bundessozialhilfegesetz nennt die Beratung als Teil der persönlichen Hilfe (§ 8 Abs. 1 BSHG). Die persönliche Hilfe gem. § 8 BSHG gehört zu den Dienstleistungen im Sinne des § 11 SGB I und gilt als Kernbereich der Sozialhilfe, die in § 8 Abs. 1 BSHG bewusst an erster Stelle genannt wird (Schulte/Trenk-Hinterberger 1986: 142). Wenn auch in der Gesetzesbegründung die Betonung auf der persönlichen Hilfe und damit auch auf der Beratung als Teil dieser Hilfe liegt, so lässt sich dem Gesetzestext selbst keine Rangfolge bzw. kein Vorrang der persönlichen Hilfe entnehmen. Persönliche Hilfe umfasst die im Einzelfall »erforderliche Beratung sowie allgemeine Lebenshilfe und persönliche Betreuung« (BT-Drs. 8/2543; Gottschick/Giese, § 8 Rz. 7).

Nach § 8 Abs. 2 BSHG gehört zur persönlichen Hilfe die Beratung in Fragen der Sozialhilfe und die Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten. Die Beratung in Fragen der Sozialhilfe gehört »stets zu den Aufgaben des Trägers der Sozialhilfe« (BT-Drs. 3/1799 B. zu § 8), die er vor allem im Hinblick auf § 14 SGB I selbst wahrzunehmen hat und insoweit den Hilfesuchenden auch nicht auf andere Beratungsmöglichkeiten verweisen kann. Beratung in Fragen der Sozialhilfe geht aber über eine reine Rechtsberatung i.S.d. § 14 SGB I hinaus und vermittelt nicht nur Rechte und Pflichten nach dem BSHG, sondern bezieht sich auch auf Hilfestellungen bei der Rechtsverwirklichung (Roscher in LPK-BSHG 1998, § 8 Rz. 24).

Der Begriff »Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten« erfasst Beratung in allgemeinen Lebensfragen und die Beratung in sonstigen (außerhalb des Sozialhilferechts liegenden) Rechtsfragen. Ausgangspunkt für eine Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten können persönliche Angelegenheiten, wie beispielsweise Ehe- und Familienprobleme sein, oder durch Mittellosigkeit, hohes Alter,

Krankheit, seelische Krisensituation oder Unerfahrenheit bedingte Beeinträchtigung der Wahrnehmung und Durchsetzung von rechtlichen Ansprüchen. Bei der Wahrnehmung und Durchsetzung von rechtlichen Ansprüchen ist eine Hilfestellung notwendig, »durch die diese Schwierigkeiten überwunden werden (z.B. bei der Besorgung und Zusammenstellung von Unterlagen; Aufklärung über Befugnisse und Rechtsbehelfe; Hinweise auf zuständige Behörden; Abfassung von Eingaben oder Vermittlung des Verkehrs mit Behörden oder mit einem Rechtsanwalt)« (Ergebnis einer Besprechung im Bundesjustizministerium vom 24.02.1969, abgedruckt in NDV 1988: 373).

Gemäß § 4 Abs. 2 BSHG liegt die Ausfüllung und Konkretisierung des Beratungsanspruchs im pflichtgemäßen Ermessen des Trägers der Sozialhilfe, der gem. § 17 Abs. 1 SGB I eine ausreichende, vollständige und zeitgemäße Beratung zu gewährleisten hat. Die Ausübung des Ermessens hat sich dabei vor allem an den §§ 1 Abs. 2, 3 Abs. 1 und 2, 6 Abs. 1 und 2 und § 7 BSHG zu orientieren.

§ 8 Abs. 2 Satz 1 BSHG schränkt den Anspruch auf Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten gegenüber dem Träger der Sozialhilfe ein. Ein Beratungsanspruch besteht nicht, soweit die Beratung von anderen Stellen oder Personen wahrzunehmen ist. Gemeint sind hier in erster Linie andere Sozialleistungsträger oder die rechtsberatenden Berufe. Einen Vorrang anderer Stellen kann es aber nur geben, soweit es sich um dasselbe Hilfeziel handelt. Rechtsanwälte z.B. erledigen für den Klienten bestimmte Angelegenheiten, ohne an seiner psychischen, sozialen und familiären Konstitution etwas zu verändern. Sie sind schon von ihrem Arbeitsansatz her nicht dazu da, den Hilfesuchenden zur Selbsthilfe zu befähigen. Dies ist aber gerade das Ziel der persönlichen Hilfe im Rahmen des § 8 BSHG.

Bezüglich der Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten obliegt die Beratung nicht allein den Trägern der Sozialhilfe. Nach § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG sind Rat Suchende zunächst auf die Beratung der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege hinzuweisen, soweit eine solche Beratung von diesen Verbänden wahrgenommen wird. Der Rat Suchende ist also nicht an die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege zu verweisen, sondern lediglich auf ihre Beratungstätigkeit hinzuweisen. Die Entscheidung, welches Beratungsangebot Rat Suchende nutzen wollen, bleibt ihnen überlassen. Zu beachten ist das Wunschrecht gem. § 3 Abs. 2 BSHG. »§ 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG entspricht dem partiellen Vorrang der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege vor den öffentlichen Trägern der Sozialhilfe« (Schulte/Trenk-Hinterberger 1988, § 8 Rz. 7). § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG war mit § 10 Abs. 3 und 4, § 92 Abs. 1 BSHG zentraler Angriffspunkt einer Normenkontrollklage und Verfassungsbeschwerde gegen das BSHG. Die Vorschrift hat der verfassungsgerichtlichen Überprüfung Stand gehalten (Urteil des Bundesverfassungsgerichts vom 18. Juli 1967 – BVerfGE 22, 180).

Da § 8 Abs. 2 BSHG nur die Gewährung der Sozialhilfe in Form der persönlichen Hilfe näher ausgestaltet, nicht aber Anspruchsgrundlage bildet, gilt Satz 2 für jede Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten.

Hinsichtlich der Verletzung der Beratungspflicht durch Träger der Sozialhilfe wird auf die Ausführungen unter 1.3.2.2 letzter Absatz verwiesen. Gegenüber Vertretern der Freien Wohlfahrtspflege kann in diesem Fall ein bürgerlich-rechtlicher Schadensersatzanspruch nach dem BGB geltend gemacht werden.

### 1.3.3.2 Beratung und Unterstützung nach § 17 BSHG

Durch das Gesetz zur Umsetzung des Föderalen Konsolidierungsprogramms (FKPG) vom 23.06.1993 ist § 17 BSHG neu eingefügt

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

worden, der durch das Gesetz zur Reform des Sozialhilferechts vom 23.07.1996 ergänzt wurde. Der neu eingefügte § 17 BSHG soll die bisher durchzuführende Beratung (u.a. § 8 BSHG und § 14 SGB I) mit der Zielsetzung verstärken, die Vermeidung und Überwindung von Lebenslagen, in denen Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt erforderlich oder zu erwarten sind, durch Beratung und Unterstützung zu fördern. In einem in der Regel gleichberechtigten Gespräch unter fachlicher Anleitung des Beratenden (§ 102 BSHG) sollen gemeinsam Möglichkeiten gezielt gesucht und ihre Realisierung besprochen werden. Die durchzuführende Beratung nach § 8 BSHG und § 14 SGB I wird durch § 17 BSHG nicht eingeschränkt oder überflüssig (BT-Drs. 12/4401, S. 78).

Der Hinweis auf erforderlich werdende Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt verstärkt den vorbeugenden Charakter der Sozialhilfe. Derjenige, der selbst um Vermeidung oder Überwindung einer die Sozialhilfebedürftigkeit auslösenden Lebenslage bemüht ist, soll in seinem Bemühen durch die in § 17 dargelegte persönliche Hilfe bestärkt und gefördert werden, z.B. gegenüber anderen Stellen oder bei persönlichen Schwierigkeiten.

Gemäß § 17 Abs. 1 Satz 1 Halbsatz 2 BSHG hat der Träger der Sozialhilfe eine Hinweisverpflichtung auf das Beratungsangebot von Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege, von Angehörigen der rechtsberatenden Berufe und von sonstigen Stellen. Der betroffene Bürger hat im Rahmen seines Wunsch- und Wahlrechtes die Möglichkeit, die seinen Wünschen entsprechende Beratung zu wählen. Die Hinweispflicht entbindet den Träger der Sozialhilfe jedoch nicht von seiner Beratungspflicht. § 17 Abs. 1 Satz 2 BSHG soll die Beratung des Trägers der Sozialhilfe dagegen insoweit begrenzen, als er auf die Beratung einer Schuldnerberatungsstelle oder anderen Fachberatungsstelle hinzuwirken hat, wenn deren Beratung geboten ist. Die Bestimmung geht davon aus, dass besonders Schwierigkeiten in der Situation oder Person des Rat Suchenden einer intensiveren, fachlich besonderer qualifizierten und im stärkeren Maße betreuten Beratung als die beschriebene Erörterung von Lösungsmöglichkeiten i.S. von § 17 Abs. 1 Satz 1 BSHG bedürfen. Die Bedeutung der Schuldnerberatung für überschuldete Personen ist dabei besonders zum Ausdruck gekommen; gleichzeitig wohl aber auch, dass der Bundesgesetzgeber bei besonderen Schwierigkeiten des Rat Suchenden sich eine »ausgelagerte«, nicht beim Träger der Sozialhilfe stattfindende Beratung und Unterstützung vorstellt. Aus § 17 Abs. 1 Satz 3 und 4 BSHG ergibt sich, dass der Träger der Sozialhilfe die angemessenen Kosten dieser Beratung übernehmen soll. Dieses kann durch Einzelfallabrechnung oder pauschaler Finanzierung der Beratungsstelle erfolgen.

§ 17 Abs. 2 BSHG sieht vor, dass in Fällen, in denen ein besonderes Zusammenwirken des Hilfebedürftigen und des Trägers der Sozialhilfe erforderlich ist, eine schriftliche Vereinbarung abgeschlossen werden soll. Während die Gesetzesbegründung den Zweck dieser Regelung damit umschreibt, dass der »Hilfempänger stärker eingebunden und in Verantwortung genommen wird« (vgl. BT-Drs. 13/2440), eröffnet die Regelung tatsächlich dem Träger der Sozialhilfe – richtig eingesetzt – ein weiteres Gestaltungsmoment im Rahmen der Sozialhilfeberatung. In Anlehnung an Hilfeplanverfahren und der Tatsache, dass die Hilfeempängerin/der Hilfeempänger Subjekt und nicht Objekt staatlichen Handelns ist, kann in einem partnerschaftlichen Verhältnis verbindlich festgelegt werden, welche Schritte zur Überwindung der Hilfebedürftigkeit notwendig und zielführend sind. Dieser Kommunikationsprozess enthält erhebliche Anteile von Beratung. Wobei sich hier eine Wechselbeziehung er-

gibt, weil nicht nur die Sozialhilfesachbearbeiterin/der Sozialhilfesachbearbeiter die Hilfeempängerin/den Hilfeempänger (z.B. über mögliche Hilfemaßnahmen) berät, sondern auch umgekehrt die »Hilfempängerin/der Hilfeempänger die Sachbearbeitung über eigene Bedarfe, Wünsche und Fähigkeiten berät«. Die im Rahmen dieser Interaktion ausgehandelten Schritte zur Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit sollen in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten werden. Dem Rechtscharakter nach handelt es sich bei dieser Vereinbarung um einen öffentlich-rechtlichen Vertrag im Sinne der §§ 53 ff. SGB X (Schellhorn/Jirasek/Seipp 1997, § 17 Rz. 19).

§ 17 BSHG ist in der Literatur umstritten (»gesetzgeberisch vollständig missglückt«, Roscher in LPK-BSHG, § 17 Rz 7), weil § 17 BSHG mit den bereits vorhandenen Regelungen zur persönlichen Hilfe und Beratung nicht abgestimmt sei und sich teilweise eine Verschlechterung der Rechtsposition der Hilfeberechtigten ergeben könnte. Zudem sei der Regelungsgehalt des § 17 BSHG bereits durch die geltenden Bestimmungen (§ 11 BSHG i.V.m. §§ 12, 4 Abs. 2, 8 und 6 BSHG) abgedeckt.

Bei aller Kritik kann jedoch auch festgestellt werden, dass § 17 BSHG einen Impuls in der Praxis ausgelöst hat, Hilfeplanverfahren/Fallmanagement oder Hilfevereinbarungen in die örtliche Sozialhilfepraxis einzubeziehen.

### 1.3.3.3 Gesamtplan/Hilfeplanverfahren

Das Sozialhilferecht zeichnet das Eingehen auf die Besonderheit des Einzelfalles aus. Der Gesetzgeber hat frühzeitig Grundlagen auch für stärker kooperativ ausgerichtete Hilfeleistungen geschaffen, die sich durch eine einzelfallbezogene Hilfeplanung auszeichnen. Das BSHG verwendet hierfür die Begriffe »Vereinbarung« (§ 17 Abs. 2 BSHG) und »Gesamtplan« (s. u.a. § 19 Abs. 4 und § 20 Abs. 1 BSHG). Hinsichtlich des Begriffs »Vereinbarungen« wird auf die Ausführungen zu § 17 BSHG im Abschnitt 1.3.3.2 verwiesen.

Mit dem Ziel, die persönliche Hilfe zu intensivieren und Sozialhilfeberechtigte zu befähigen, von der Sozialhilfe unabhängig zu werden und die Sozialhilfebedürftigkeit zu überwinden, experimentieren immer mehr Träger der Sozialhilfe mit neuen ziel- und ergebnisorientierten Formen von Beratung. Dies hatte zur Folge, dass in der Fachöffentlichkeit Konzepte wie »Erstberatung«, »Auswegberatung«, »Gesamtpläne«, »Hilfepläne«, »Hilfevereinbarungen«, »Fallmanagement bzw. Case-Management« diskutiert werden. Dabei wird aber häufig der rechtliche Hintergrund ausgeblendet.

Die Begriffe »Vereinbarung« und »Gesamtplan« sind Rechtsbegriffe i.S.d. BSHG, wobei der Begriff »Hilfeplan« einen Rechtsbegriff des SGB VIII darstellt und mit dem Begriff »Gesamtplan« eng verwandt ist (für den 1989 im SGB VIII aufgenommenen Hilfeplan – § 36 SGB VIII – war die Regelung über den Gesamtplan in § 46 BSHG Vorbild). Bei Gesamtplänen handelt es sich »um auf den Einzelfall bezogene Hilfepläne, mit denen über die Organisation des Hilfesystems hinaus der individuelle Hilfeprozess organisiert werden soll« (Nothacker 2000: 209).

Der Begriff »Gesamtplan« kommt jedoch im BSHG nur an einigen Stellen vor und ist auf bestimmte Hilfearten beschränkt. Schon lange normiert ist er für die Eingliederungshilfe für Behinderte (§ 46 BSHG), wonach der Träger der Sozialhilfe »so frühzeitig wie möglich« einen Gesamtplan zur Durchführung der einzelnen Maßnahmen aufstellen, in Betracht kommende Maßnahmen und Leistungen in ihrer zeitlichen Folge und Verzahnung zusammenfassen und ggf. anpassen muss und der Träger der Sozialhilfe mit dem Behinderten

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

und den sonst im Einzelfall Beteiligten bei der Aufstellung des Gesamtplans und der Durchführung der Maßnahmen zusammenzuwirken haben (Brühl in LPK-BSHG, § 46 Rz. 2 – 6). Im Bereich der Hilfe in besonderen Lebenslagen ist der Gesamtplan darüber hinaus noch gesetzlich eingeführt für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten (vgl. § 72 Abs. 2 Satz 2 BSHG und Durchführungsverordnung zu § 72 BSHG).

Für den lt. Förderkonzeption des Modellprojektes »Sozialbüros« relevanten Personenkreis der Bezieherinnen und Bezieher von laufender Hilfe zum Lebensunterhalt hat der Gesetzgeber durch das Gesetz zur Umsetzung des Föderalen Konsolidierungsprogramms (FKPG) 1993 für arbeitslose Sozialhilfeberechtigte die Erstellung eines Gesamtplans vorgesehen (vgl. § 19 Abs. 4 Satz 2 und § 20 Abs. 1 Satz 2 BSHG).

Danach ist in geeigneten Fällen für den einzelnen Hilfeberechtigten unter Mitwirkung aller Beteiligten ein Gesamtplan zu erstellen. »Der Gesamtplan ist eine auf den Einzelfall bezogene Bestandsaufnahme über die Gründe der Erwerbslosigkeit, verbunden mit einem darauf aufbauenden Konzept über die individuell gesteigerte Hilfe zur Arbeit und die unterstützenden begleitenden Hilfen sowie die Perspektiven nach dem Auslaufen der i.d.R. vorübergehenden Arbeitsgelegenheit« (Brühl 1997: 70; ähnlich Kraher in LPK-BSHG, § 19 Rz. 19).

Auch § 19 Abs. 4 BSHG sieht bei der Erstellung des Gesamtplanes die Mitwirkung aller Beteiligten vor. In analoger Anwendung des Gesamtplanes für Behinderte nach § 46 BSHG sollte auch der Gesamtplan nach § 19 Abs. 4 und § 20 Abs. 1 BSHG umfassend angelegt werden, indem entsprechende Maßnahmen und Hilfen zeit- und zielgerichtet aufeinander abgestimmt und ggf. von verschiedenen Trägern und Einrichtungen durchgeführt werden. Eine solche Koordinierung verschiedener Beteiligter bedarf der Planung und insbesondere auch der Abstimmung mit dem Betroffenen selbst (vgl. auch Kraher in LPK-BSHG, § 19 Rz. 19).

Über Gründe, warum dieses Instrument trotz jahrelanger gesetzlicher Verankerung bisher kaum genutzt wird, kann nur spekuliert werden (vgl. hierzu u.a. Gitschmann/Offermann/Tumuschat-Bruhn 1999: 364 und Nothacker 2000: 210). Dabei liegen Vorteil und Nutzen der Arbeit mit Gesamtplänen in fachlicher und wirtschaftlicher Hinsicht auf der Hand. Durch das strukturierte Instrument des Gesamtplans soll der Weg der (Wieder-)Eingliederung ins Arbeitsleben bzw. die Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit im Voraus überdacht, die Aufgaben aller beteiligten Personen und Institutionen sollen konkretisiert, ihre Zusammenarbeit gewährleistet und koordiniert werden – alle Maßnahmen und Leistungen können damit aufeinander abgestimmt, ineinander greifend, nahtlos und zügig geplant und durchgeführt werden. Im Gesamtplan wird angegeben, was zur vollständigen und dauerhaften Eingliederung bzw. Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit erforderlich ist, vor allem Ziel, Art, Beginn, Dauer und Ort der Durchführung der vorgesehenen Maßnahmen und Leistungen (vgl. hierzu auch Fachlexikon der Sozialen Arbeit 1993: 404). Von herausragender Bedeutung dabei ist es, den Hilfeberechtigten selbst an der Planung zu beteiligen. Im Vergleich zur bisherigen Sachbearbeitung in den Sozialämtern vollzieht sich damit ein Perspektivenwechsel – von der überwiegenden Verwaltung von Fällen zu einer gestaltenden, zielgerichteten, auf Kooperation und Beteiligung setzenden, wirkungsorientierten individuellen Fallbearbeitung.

Hierbei muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass zwischen Gesamtplan bzw. Hilfeplan und Gesamtplanung und Hilfeplanung

unterschieden werden muss. »Hilfeplanung als Prozess und Hilfeplan als von den Beteiligten gebilligtes Ergebnis dieses Prozesses bedingen sich zwar gegenseitig, sind jedoch voneinander zu unterscheiden« (Wiesner, SGB VIII, § 36 Rz. 7).

Dem BSHG lässt sich zwar der Begriff des Gesamtplans entnehmen. Ausführungen zu Inhalt, Verfahren, Gestaltung, Funktion und Zielsetzung des Gesamtplans lassen sich im BSHG nur schwer identifizieren bzw. fehlen völlig. Gesamtplanung bzw. Hilfeplanung ist als gemeinsam gestalteter Hilfeprozess zu verstehen, in dem durch Interaktion und Kooperation in einem Arbeitsbündnis zwischen Beratern und Rat Suchenden Maßnahmen und Hilfen in Form der »Aushandlung« vereinbart werden, (zu Letzterem vgl. z.B. Jacobs 1996: 164 ff.; Urban 1995 und 1999, a.a.O.; Kuntz 1999 a: 71 ff. und 1999 b: 397 ff.; Halfar 1999: 199 und Becker 1999: 324 ff.).

Entscheidende Impulse für die Sozialhilfe lassen sich aber wohl nur den weiter entwickelten Formen der individuellen Hilfeplanung in der Jugendhilfe entnehmen, in der der auf den Einzelfall bezogene Hilfeplan differenzierter und verbindlicher ausgestaltet ist.

Der Hilfeplan nach § 36 SGB VIII ist eingebettet in einen kooperativen Beratungs-, Planungs- und Hilfestaltungsprozess. Die Hilfeplanung zwingt dazu, sich über die notwendigen Schritte Gedanken zu machen, den Entscheidungsprozess transparent zu machen, durch die Einbindung in die Gestaltung des Plans die Mitverantwortlichkeit der Betroffenen zu stärken, die früher getroffenen Festlegungen zu evaluieren und die Gründe für eine falsche Prognose festzustellen sowie verschiedene Methoden, Ansätze, Maßnahmen und Hilfen sinnvoll aufeinander abzustimmen. Die Vorschrift des § 36 SGB VIII enthält wesentliche Regelungen über die Mitwirkung und Mitgestaltung erzieherischer Hilfen durch Kinder, Jugendliche, Eltern und andere und macht gleichzeitig den Perspektivenwechsel der Jugendhilfe auf der individuellen Ebene deutlich, bei der »an die Stelle einer einseitigen Entscheidung des Jugendamts als Verwaltungsbehörde und deren Vollzug ein gemeinsam gestalteter Hilfeprozess« getreten ist (Wiesner, SGB VIII, § 36 Rz. 1). Hilfe zur Erziehung und Eingliederungshilfe wird in diesem Kontext als komplexe, gemeinsam gestaltete soziale Dienstleistung verstanden, wobei der Hilfeplan keinen eigenständigen Akt der Verwaltung darstellt, sondern vielmehr die schriftliche Dokumentation eines Aushandlungsprozesses (Wiesner, a.a.O., Rz. 7). Auch der Deutsche Verein spricht in seinen Empfehlungen zu § 36 SGB VIII durchgehend von einem Aushandlungsprozess zwischen Jugendhilfeträger und Leistungsadressaten (NDV 1994: 317). Umstritten ist in der Fachdiskussion vor allem der Begriff der »Aushandlung«, der keinen Rechtsbegriff darstellt und die Zusammenhänge rechtlich nicht zutreffend erfasst (vgl. Lakies 1997: 218; Nothacker 2000: 211 m.w.N. und Schellhorn, SGB VIII/KJHG, § 36 Rz. 15 m.w.N. zur Diskussion).

Zentrales Element der Hilfeplanung ist die gemeinsame Entscheidungsfindung. Dies setzt nicht nur eine Beteiligung des Leistungsberechtigten an der Feststellung des Sachverhalts voraus, sondern umgekehrt auch seine Bereitschaft, den Prozess selbst mitzugestalten. Die Mitwirkung des Betroffenen hat deshalb nicht nur verfahrensrechtliche Bedeutung, sondern ist ein wesentliches Element der Leistungsgewährung. Weil die Einbeziehung der Adressaten in die Hilfeplanung ein wichtiges Element für den Erfolg der Hilfe darstellt, wird die Herstellung kommunikativer Bedingungen sowie die Befähigung der Adressaten, ihre Sicht der Dinge einzubringen und selbstbewusst zu vertreten, zu einer schwierigen, gleichwohl zentralen Aufgabe der Fachkräfte im Hilfeprozess, die im Einzelfall die Betroffenen zur Beteiligung und Mitwirkung zu motivieren haben.

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

Auch wenn es das Ziel der Fachkraft sein wird, eine aus ihrer Sicht optimale Gestaltung des Hilfeprozesses zu initiieren, bleibt sie jedoch auf Konsens und Akzeptanz auf der Seite der Leistungsadressaten angewiesen; diese müssen von Sinn und Zweck der einzelnen Schritte überzeugt sein und die Abmachungen auch mittragen. Hilfe kann nur mit den Betroffenen, nicht gegen sie wirksam geleistet werden. Die Hilfe muss in erster Linie darauf angelegt sein, die (Selbst-)Hilfepotenziale der betroffenen Personen zu stärken. Dies verlangt zunächst die Abkehr von einer behördlichen Sachverhaltsmittlung und stattdessen eine gemeinsame Klärung der Bedingungen und der für die Betroffenen belastenden Lebensumstände (Wiesner a.a.O., Rz. 9, 12, 23, 28).

Hinsichtlich des Rechtscharakters des Gesamtplans bzw. des Hilfeplans ist herrschende Meinung, dass es sich hierbei nicht um einen Verwaltungsakt handelt, da er keine verbindliche Regelung des Einzelfalles im Sinne von § 31 SGB X darstellt (Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 19 Rz. 28, Schellhorn, SGB VIII/KJHG, § 36 Rz. 19 m.w.N.; Wiesner a.a.O., Rz. 62). Der Hilfeplan ist vielmehr Teil des Hilfeprozesses und dient als Instrument der Vorbereitung der Entscheidung über die geeignete und notwendige Hilfe. Der Hilfeplan im Rahmen des kooperativen Verwaltungshandelns stellt somit im Sinne von § 8 SGB X »schlichtes Verwaltungshandeln« dar. Erst die schrittweise Umsetzung des Hilfeplans und die konkrete Gewährung der eigentlichen Hilfe wird in Form eines Verwaltungsaktes vollzogen. In Ausnahmefällen kann der Gesamtplan bzw. der Hilfeplan allerdings Bestandteil eines öffentlichenrechtlichen Vertrages nach §§ 53 ff. SGB X sein und dadurch einen verbindlicheren Charakter erhalten (vgl. hierzu z.B. § 17 Abs. 2 BSHG).

### 1.3.3.4 Fachkräfte

Gemäß § 102 BSHG sollen bei der Durchführung des Bundessozialhilfegesetzes und damit auch in der Beratung Personen beschäftigt werden, die sich hierfür nach ihrer Persönlichkeit eignen und in der Regel entweder eine ihren Aufgaben entsprechende Ausbildung erhalten haben oder besondere Erfahrungen im Sozialwesen besitzen.

Der Gesetzgeber hat in dieser Vorschrift besonders betont, dass die Durchführung des BSHG qualifizierte Fachkräfte erfordert, die so ausgebildet sind, dass sie die vorliegenden Notstände richtig erkennen, um die nach dem BSHG und nach anderen Vorschriften notwendigen Hilfen leisten zu können (Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 102 Rz. 1). Dabei ist eine persönliche Eignung für die Arbeit im Sozialwesen deshalb von besonderer Bedeutung, weil die Aufgabe der Fachkräfte nicht nur in der Vermittlung von Geldleistungen besteht, sondern auch Hilfe in Form von persönlicher Beratung zu leisten ist. Die persönliche Eignung, die das BSHG in jedem Fall als Voraussetzung herausstellt, erfordert insbesondere für die Beratung als Form der persönlichen Hilfe auch eine besondere Neigung und Berufung zu dieser Arbeit (Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 102, Rz. 4).

Um die Beschäftigung qualifizierter Fachkräfte in der Beratung zu gewährleisten, hat der Gesetzgeber durch das Gesetz zur Reform des Sozialhilferechts vom 23. Juli 1996 mit Wirkung vom 1. August 1996 Abs. 2 eingefügt. Damit sollte erreicht werden, dass der Träger der Sozialhilfe den Fachkräften eine angemessene fachliche Fortbildung, die auch die Aufgaben nach § 17 BSHG einschließt, gewährleistet. Ziel sollte es dabei auch sein, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sozialämtern trotz zunehmender Belastung eine qualifizierte persönliche Beratung leisten können. Zahlreiche Träger der Sozialhilfe haben die Zeichen im Hinblick auf eine Modernisie-

rung der Sozialhilfeberatung und der Ausgestaltung einer sozialen Dienstleistung erkannt.

### 1.3.4 Anspruch auf Beratung nach dem Beratungshilfegesetz

Neben der Möglichkeit, Beratung nach den Vorschriften des SGB I und des BSHG in Anspruch zu nehmen, kann der Rat Suchende auch einen Anspruch auf Beratung in rechtlichen Angelegenheiten nach dem Beratungshilfegesetz geltend machen.

Das Beratungshilfegesetz beruht auf der Sozialstaatsverpflichtung des Art. 20 Abs.1 GG. Nach einer vom Bundesverfassungsgericht erzwungenen Gesetzesänderung wird die Beratungshilfe seit 1994 auch in Angelegenheiten des Sozialrechts geleistet, vgl. § 2 Abs. 1 und 2 Satz. 1 Nr. 4 Beratungshilfegesetz.

Als eine spezielle Form der Hilfe für Personen in prekären Lebenssituationen wird nach dem Beratungshilfegesetz gemäß § 1 Abs.1 BerHG Beratungshilfe für die Wahrnehmung von Rechten außerhalb eines gerichtlichen Verfahrens auf Antrag gewährt, wenn die Voraussetzungen der Nr. 1-3 erfüllt sind. Gemäß § 2 Abs. 1 BerHG besteht die Beratungshilfe in Beratung und – soweit erforderlich – in der Vertretung.

Mit diesem Gesetz wird dem Hilfebedürftigen ohne Einkommen Hilfe in Form von anwaltlicher Beratung in rechtlichen Angelegenheiten auf dem Gebiet des Zivilrechts, Arbeitsrechts, Verwaltungsrechts, Verfassungsrechts, Sozialrechts und Straf- und Ordnungswidrigkeitenrechts gewährt, wobei auf dem zuletzt genannten Gebiet keine Vertretung geleistet wird.

### 1.3.5 Anspruchsberechtigter Personenkreis

#### 1.3.5.1. ...nach dem SGB I

Gemäß § 30 Abs.1 SGB I steht Personen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik haben, ein Anspruch auf Aufklärung, Beratung und Auskunft nach §§ 13-15 SGB I in dem bereits unter 1.3.2.1 bis 1.3.2.3 dargestellten Umfang zu.

Weiterhin ist darauf hinzuweisen, dass gemäß § 36 Abs. 1 SGB I diejenigen, die das fünfzehnte Lebensjahr vollendet haben, Anträge auf Sozialleistungen stellen und verfolgen sowie Sozialleistungen entgegennehmen können. Diese Vorschrift soll den über 15-Jährigen für den Bereich des Sozialrechts die volle Handlungsfähigkeit eröffnen und damit entsprechend der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Stellung der Jugendlichen, die in diesem Alter häufig einer bezahlten Ausbildung oder Arbeit nachgehen, die in § 36 Abs. 1 SGB genannten Handlungen ermöglichen.

#### 1.3.5.2. ...nach dem BSHG

Ein Anspruch auf Beratung als Form der persönlichen Hilfe gemäß § 8 BSHG setzt voraus, dass die Rat Suchende/der Rat Suchende Hilfe Bedürftig im Sinne des BSHG ist.

Hilfebedürftigkeit wird »in erster Linie auf dem Fehlen finanzieller Mittel beruhen. Sie kann aber auch durch eine körperliche oder psychische Ausnahme- oder Krisensituation hervorgerufen sein, in welcher der Betreffende auf die Hilfe anderer angewiesen ist« (NDV 1988, 374). Beratung gehört zu der persönlichen Hilfe und ist damit gemäß § 8 Abs. 1 BSHG eine Form der Sozialhilfe. Die persönliche Hilfe gehört zu den Dienstleistungen i.S. von § 11 Satz 2 SGB I. § 8 BSHG stellt damit keine eigenständige Anspruchsgrundlage für die Dienstleistung »Beratung« dar.

Ein Anspruch auf Sozialhilfe und somit auf Beratung besteht gemäß § 4 Abs. 1 BSHG, soweit das Gesetz bestimmt, dass Hilfe zu gewähren ist. Systematisch stellt § 1 Abs. 1 BSHG fest, dass für den

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

Bereich des Bundessozialhilfegesetzes die Hilfearten Hilfe zum Lebensunterhalt und die Hilfe in besonderen Lebenslagen vorgesehen sind. Näher geregelt werden die Voraussetzungen dieser Hilfearten in den Abschnitten 2 und 3 des Bundessozialhilfegesetzes.

Der Gesetzgeber hat in diesen Abschnitten die Vorschriften §§ 11 und 28 BSHG mit der Überschrift »Personenkreis« vorgesehen.

Gemäß § 11 Abs. 1 Satz 1 BSHG ist demjenigen Hilfe zum Lebensunterhalt zu gewähren, der seinen notwendigen Lebensunterhalt nicht oder nicht ausreichend aus eigenen Kräften und Mitteln, vor allem aus seinem Einkommen und Vermögen, beschaffen kann. Daneben wird gemäß § 28 Abs. 1 BSHG Hilfe in besonderen Lebenslagen nach den Bestimmungen des Abschnitts 3 gewährt, soweit dem Hilfesuchenden, seinem nicht getrennt lebenden Ehegatten und, wenn er minderjährig und unverheiratet ist, auch seinen Eltern die Aufbringung der Mittel aus dem Einkommen und Vermögen nach den Bestimmungen des Abschnitts 4 nicht zuzumuten ist.

Im Unterschied zu § 30 Abs. 1 SGB I kommt es für einen Anspruch auf Beratung nach dem BSHG nicht darauf an, ob die oder der Rat Suchende ihren/seinen Wohnsitz oder den gewöhnlichen Aufenthalt im Geltungsbereich des Gesetzes hat. Vielmehr finden die Vorschriften über einen Beratungsanspruch nach dem BSHG bereits dann Anwendung, wenn die Rat Suchende/der Rat Suchende sich tatsächlich in der Bundesrepublik Deutschland aufhält.

Im Hinblick auf den anspruchsberechtigten Personenkreis soll der vorbeugenden und nachgehenden Hilfe gemäß § 6 Abs. 1 und 2 BSHG besondere Bedeutung beigemessen werden, der ein Anspruch auf persönliche Hilfe und damit auch auf Beratung immer dann vorliegt, wenn für den Sozialhilfeträger erkennbar wird, dass durch ein frühzeitiges Eingreifen das Entstehen einer Notlage verhindert werden kann (Krahmer in LPK-BSHG, § 6 Rz. 1).

### 1.3.5.3. ... nach dem Beratungshilfegesetz

Nach dem Beratungshilfegesetz sind gemäß § 1 Abs. 1 Nr. 1-3 BerHG diejenigen Personen anspruchsberechtigt, die die erforderlichen Mittel nach ihren persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen nicht aufbringen können, keine anderen Hilfsmöglichkeiten zur Verfügung haben und wenn sie ihre Rechte nicht mutwillig wahrnehmen.

### 1.3.6 Beratung im System des Verwaltungsverfahrensrechts – Beratung als Verwaltungshandeln und Rechtsnatur der Beratung und ihrer Formen

Es wurde bereits dargestellt, dass persönliche Hilfe und Beratung mit ihren unterschiedlichen Formen und Erweiterungen als (komplexe) soziale Dienstleistung i.S. von § 11 SGB I in einem bestimmten Aktionsbündnis und besonderem Prozess stattfindet.

Die Besonderheit dieses Beratungsprozesses liegt vor allem in der kooperativen Entwicklung und Gestaltung des Verhältnisses zwischen Beratenden und Beratenen. Derartige soziale Dienstleistungen entziehen sich notwendigerweise »der Verrechtlichung, insofern sie eine Zuwendung erfordern, die sich weder für den Dienstleistenden in Erfüllung einer Rechtspflicht erschöpft, noch vom Empfänger als bloße Erfüllung eines Rechtsanspruches hingenommen werden kann. Menschliche Existenz lebt davon, dass es Beziehungen gibt, die über die Sachlichkeit von Rechtsverhältnissen hinausgehen, in denen nicht blind, sondern unter vollem Ansehen der Person gehandelt wird« (Krause 1981: 246).

Dieses darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass auch persönliche Hilfe und Beratung Verwaltungshandeln darstellt. Hieraus können sich sowohl für die Beratenden als auch für die Beratenen

Rechte, aber auch Pflichten ergeben. Um angesichts eingeschränkter Justiziabilität die Gewährung von sozialen Dienstleistungen nicht in den rechtsfreien Raum abgleiten zu lassen und damit die Rechtsstellung von Leistungsberechtigten und Leistungsadressaten auf die Position des Bittstellers zu reduzieren, sind neben den inhaltlichen und materiellechtlichen auch die verwaltungsverfahrensrechtlichen Grundsätze zu beachten.

Das Verwaltungsverfahren für die besonderen Teile des SGB – und damit auch für das Bundessozialhilfegesetz – regelt das SGB X, das mit seinen Bestimmungen weitgehend denen des Verwaltungsverfahrensgesetzes des Bundes entspricht.

Die Vorschriften des SGB X sollen u.a. einen geordneten Vollzug der Gesetze sowie die Wahrung und Durchsetzung der Rechte des Bürgers in einem rechtsstaatlich geordneten Verfahren gewährleisten (Schroeder-Printzen/von Wulffen, SGB X, § 8 Rz. 2). Schoch hat das Verwaltungsverfahren in der Sozialhilfe sehr kritisch reflektiert und in Bezug auf die Tätigkeiten der Sozialhilfebehörden festgestellt, dass verfahrensrechtliche Vorschriften nicht immer den Stellenwert einnehmen, der ihnen gebührt (Schoch 1998: 129 ff.).

In Bezug auf das SGB allgemein ist festzustellen, dass im Gegensatz zu den Geldleistungen die sozialen Dienstleistungen, zu denen Beratung mit all ihren Formen zuzurechnen ist, nur selten normativ konkretisiert sind. Während ein sozialer Geldleistungsanspruch i.d.R. in seiner Höhe exakt festgelegt werden kann (vgl. in der Sozialhilfe z.B. die Regelsätze nach § 22 BSHG i.V.m. der Regelsatzverordnung), ist es kaum möglich, generell zu bestimmen, was Beratung als Dienstleistung im konkreten Einzelfall an Leistungen erfordert und welche verfahrensrechtliche Bestimmungen hierbei zu berücksichtigen sind. Soziale Dienstleistungen »sind prinzipiell nicht nach dem Maße von Beiträgen oder Einkommen differenziert, sie werden vielmehr scheinbar einheitlich für jedermann gleich und doch im höchsten Maße ungleich – nämlich am individuellen Bedürfnis orientiert – gewährt. (...) Generell fordert Konkretisierung von Dienstleistungsansprüchen mehr als die Feststellung, ob die Voraussetzungen der Leistung vorliegen und wie hoch die Leistung danach zu bemessen ist, es kommt zusätzlich darauf an, ein allgemeines Leistungs- und Bedürfnisniveau (... zu ermitteln und dem Einzelfall in diesem Rahmen gerecht zu werden« (Krause 1981: 241, 242). Obwohl mittlerweile in erheblichem Maße soziale Dienstleistungen zu erbringen sind, die eine besonders intensive Beziehung zwischen dem Erbringer und dem Empfänger der Leistung voraussetzen oder zur Folge haben, vernachlässigt das Recht die Aufgabe, Maßstäbe und Verfahren dafür zu entwickeln (vgl. Krause a.a.O.: 242).

Bereits durch die Ausgestaltung des SGB I wurde die »monetäre Schlagseite« des Sozialleistungssystems verstärkt, weil dort die Gewährung von Geldleistungen in einer Vielzahl von Vorschriften im Mittelpunkt steht. Spezialbestimmungen für soziale Dienstleistungen fehlen fast völlig. Diese »monetäre Schlagseite« setzt sich durch das SGB X fort, weil es keine Bestimmungen über die Erbringung und Ausführung von Sozialleistungen bereithält und sich stattdessen auf die Regelung des Verfahrens für den Erlass von Verwaltungsakten und öffentlich-rechtlichen Verträgen beschränkt. Gerade diese Regelungen lassen sich aber für die Erbringung von Dienstleistungen kaum fruchtbar machen (Krause a.a.O.: 242/243; Wiesner, SGB VIII, vor § 11 Rz. 82 – 84).

Während nach dem allgemeinen Verwaltungsverfahrensrecht die Beratung und Auskunft Teil des Verwaltungsverfahrens ist (s. § 25 Verwaltungsverfahrensgesetz), hat das SGB X eine Beratungspflicht



für das Verwaltungshandeln nicht normiert. Zur Klarstellung wurde in der Begründung des von der Bundesregierung eingebrachten Gesetzentwurfs eines SGB X (vgl. BT-Drucksache 8/2034 S. 31 und BR-Drucksache 170/78, S. 31) darauf hingewiesen, dass unter das Verwaltungsverfahren i.S.d. § 8 SGB X und der nachfolgenden Vorschriften nicht das sog. schlichte Verwaltungshandeln fällt, weil dieses nicht auf den Erlass eines Verwaltungsaktes oder den Abschluss eines öffentlich-rechtlichen Vertrages gerichtet sei (zur Kritik hieran vgl. vor allem Krause 1981: 243 m.w.H.).

Abgesehen davon, dass sich ein Verwaltungsakt i.S. von § 31 SGB X, der ein Mittel zur schnellen, wirksamen und ggf. zwangsweise durchsetzbaren einseitigen Regelung von Sachverhalten darstellt, eine ungeeignete Aktionsform zur Gewährung einer sozialen Dienstleistung ist, weil der Verwaltungsakt mit seiner Herkunft aus der Eingriffsverwaltung der kooperativen Entwicklung und Gestaltung der Beziehung zwischen Beratenden und Beratenen widerspricht, ist es jedoch rechtlich unumstritten, dass Beratung i.d.R. nicht Regelung durch Rechtsanwendung, also auch nicht Verwaltungsakt i.S.d. § 31 SGB X, sondern Dienstleistung durch schlichtes Verwaltungshandeln darstellt (so zutreffend Giese/Melzer 1974: 63; Schroeder-Printzen, SGB X, § 31 Rz. 25; Stähr in Hauck, SGB VIII, K § 36 Rz. 15). Da die Erklärungen im Rahmen der Beratung nicht auf das Bewirken einer Rechtsfolge gerichtet sind, ist die Beratung bzw. ihr Inhalt – anders als bei einem Verwaltungsakt – für den Leistungsträger bzw. für den Beratenden grundsätzlich nicht verbindlich. Nur in ganz bestimmten Ausnahmefällen kann schriftliche Beratung einen Verwaltungsakt darstellen, wenn diese als Zusicherung i.S.d. § 34 SGB X zu bewerten ist. Die Zusicherung ist als Verwaltungsakt einklagbar (zur Zusicherung i.S.d. § 34 SGB X und der Abgrenzung zu Beratung und Auskunft vgl. Recht in Hauck, SGB X/1, 2, K § 34 Rz. 12; Schroeder-Printzen, SGB X, § 34 Rz. 5; für die Sozialhilfe vgl. Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 8 Rz. 48).

Wie bereits unter 1.3.3.3 ausgeführt, handelt es sich auch bei Gesamtplänen bzw. Hilfeplänen nicht um einen Verwaltungsakt. Auch sie treffen keine verbindliche Regelung des Einzelfalles i.S. von § 31 SGB X (vgl. Nachweise unter 1.3.3.3). Gesamtpläne/Hilfepläne sind Teil des Hilfeprozesses und dienen der Vorbereitung der Entscheidung über die geeignete und notwendige Hilfe.

Kooperatives Verwaltungshandeln als Handeln der Verwaltung, bei dem die Partner – Verwaltung und Bürger – gleichermaßen die Problemlösung beeinflussen, an ihr Anteil haben und die Entscheidung gemeinsam erarbeiten, stellt damit grundsätzlich schlichtes Verwaltungshandeln dar, das durch die Verfahrensvorschriften des SGB X (§ 8 SGB X und nachfolgende Vorschriften des 1. Kapitels) nicht erfasst wird. Auf das schlichte Verwaltungshandeln sind lediglich die §§ 2 – 7 des 1. Kapitels des SGB X (Zuständigkeit und Amtshilfe) anzuwenden.

### 1.3.7 Mitwirkung und Folgen fehlender Mitwirkung

Damit die sozialen Rechte verwirklicht und Sozialleistungen erbracht werden können, bedarf es eines besonderen Zusammenwirkens von Sozialleistungsträgern und denjenigen, die Sozialleistungen in Anspruch nehmen. Gerade im Bereich der Sachverhaltsmittlung im Zusammenhang mit einem konkreten Verwaltungsverfahren (§ 5 BSHG i.V.m. §§ 20, 21 SGB X) ist der Träger der Sozialhilfe dabei auf die Mitwirkung des Leistungsberechtigten angewiesen. Die »Pflicht« zur Mitwirkung ergibt sich für den Bereich der Sozialhilfe aus § 1 Abs. 2 BSHG sowie §§ 60 ff. SGB I und § 21 Abs. 2 SGB X.

Nach § 1 Abs. 2 BSHG, der »königlichen Norm« (Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 1 Rz. 3), die die Rechtsstellung des Leistungsberechtigten klar umreißt, soll die Sozialhilfe den Leistungsberechtigten so weit wie möglich befähigen, unabhängig von ihr zu leben; »hierbei muss er nach seinen Kräften mitwirken«. Daraus wird deutlich, dass das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe nur funktionieren kann, wenn die Hilfeberechtigten bereit sind, im Rahmen ihrer Möglichkeiten daran mitzuwirken. Direkte Folgen fehlender Mitwirkung lassen sich § 1 Abs. 2 BSHG nicht entnehmen. Allerdings stellen die §§ 18 ff. eine Konkretisierung der Selbsthilfe und Mitwirkungspflicht aus § 1 Abs. 2 BSHG dar. Für den Bereich des Einsatzes der Arbeitskraft wird damit nochmals die Verpflichtung des Hilfeberechtigten, an der Erreichung der Zielsetzung der Sozialhilfe aus § 1 Abs. 2 BSHG, nach seinen Kräften mitzuwirken, ausdrücklich betont. Für den Bereich der Hilfe zum Lebensunterhalt ergeben sich die Folgen fehlender Mitwirkung u.a. aus §§ 25, 25 a BSHG.

Neben diesen sich aus dem BSHG ergebenden Mitwirkungspflichten existieren noch sog. verfahrensrechtliche Mitwirkungspflichten (vgl. Birk in LPK-BSHG, § 1 Rz. 19; Freischmidt in Hauck, SGB I, K § 60 Rz. 1). Diese verfahrensrechtlichen Mitwirkungspflichten ergeben sich vor allem aus §§ 60 – 64 SGB I. Diese Bestimmungen wiederholen, konkretisieren und ergänzen die Regelungen des Verwaltungsverfahrens im SGB X, insbesondere § 21 Abs. 2 SGB X. Diese Mitwirkungspflichten sind vor dem Hintergrund der verfahrensrechtlichen Regelungen zu sehen, die für die Sozialleistungen maßgebend sind. Die Zuerkennung einer Sozialleistung durch den Leistungsträger bildet den Abschluss eines Verwaltungsverfahrens, in dem die tatbestandlichen Voraussetzungen festgestellt worden sind. Nach dem im § 20 SGB X normierten Untersuchungsgrundsatz hat die Behörde den Sachverhalt von Amts wegen zu ermitteln, wobei es für Art und Umfang der Ermittlungen nur auf die Entscheidungserheblichkeit, nicht aber auf das jeweilige Vorbringen der Beteiligten ankommt. Gleichwohl sind die Sozialleistungsträger in besonderem Maße auf die Mitwirkung der Leistungsberechtigten angewiesen, weil überwiegend aus ihrer Sphäre die notwendigen Informationen beschafft werden müssen. Um eine möglichst sachgerechte, mit den wirklichen Verhältnissen übereinstimmende Entscheidung zu gewährleisten und um gleichzeitig das Verwaltungsverfahren des Sozialleistungsträgers zu erleichtern, wird dem Antragsteller bzw. dem Leistungsberechtigten die Pflicht auferlegt, an der Sachverhaltsmittlung mitzuwirken (vgl. Freischmidt in Hauck, SGB I, a.a.O.). Im Einzelnen enthalten die Mitwirkungspflichten die Pflicht zur Angabe von Tatsachen (§ 60 SGB I), die Pflicht zum persönlichen Erscheinen (§ 61 SGB I), die Pflicht, sich Untersuchungsmaßnahmen zu unterziehen (§ 62 SGB I), die Pflicht zur Heilbehandlung (§ 63 SGB I) und die Pflicht zur Teilnahme an berufsfördernden Maßnahmen (§ 64 SGB I). Eine Verletzung dieser Mitwirkungspflichten führt nach § 66 SGB I zur Versagung oder zum Entzug der Sozialleistung.

Die Mitwirkungspflichten werden als »Obliegenheit« bezeichnet (vgl. z.B. Birk in LPK-BSHG, § 1 Rz. 21, Schroeder-Printzen/von Wulffen SGB X, § 21 Rz. 11). Diese Obliegenheiten sind nicht unmittelbar erzwingbar, sie haben nur mittelbar negative Folgen für die Leistungsberechtigten. Diese negativen Folgen (Versagung oder Entzug der Sozialleistung) treten allerdings nur unter Einhaltung strenger Formvorschriften wie schriftlicher Hinweis, genaue Bezeichnung der mitwirkungspflichtigen Handlung und Fristsetzung ein.

Fraglich ist, ob auch für soziale Dienstleistungen, die Beratung und Hilfeplanung enthalten, Mitwirkungspflichten mit den negativen

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

Folgen bei ihrer Verletzung bestehen. Vor allem aus zwei Gründen wird eine Mitwirkungspflicht und die Sanktionierung bei ihrer Verletzung für Beratungsleistungen und das Beratungsgeschehen für nicht anwendbar gehalten:

### *a) Beratung ist lediglich schlichtes Verwaltungshandeln*

Aus 1.3.6 ergibt sich, dass Beratung und auch Gesamt-/Hilfepan(ung) grundsätzlich zum sog. schlichten Verwaltungshandeln zu zählen ist. Beratung und Gesamt-/Hilfepäne sind Teil des Hilfeprozesses und dienen allenfalls der Vorbereitung der Entscheidung über eine geeignete und notwendige Hilfe. Sie treffen noch keine verbindliche Regelung des Einzelfalles.

Es wurde unter 1.3.6 dargelegt, dass für das schlichte Verwaltungshandeln die verfahrensrechtlichen Vorschriften des SGB X nicht gelten. Da sich die Mitwirkungspflichten der §§ 60 ff. SGB I aus der verfahrensrechtlichen Vorschrift des § 21 Abs. 2 SGB X ableiten und selbst als Bestimmungen verfahrensrechtlicher Art eingestuft werden (vgl. Freischmidt in Hauck, SGB I, K § 60 Rz. 1), besteht im Zusammenhang mit Beratung eine Pflicht zur Mitwirkung nicht, so dass auch die negativen Folgen bei ihrer Verletzung nicht eintreten können.

»Das bedeutet nicht, dass ein Hilfesuchender oder Hilfeempfänger, dem der Wille mitzuwirken fehlt, sich selbst überlassen werden könnte oder gar sollte. Hier wird es im Gegenteil je nach Lage des Einzelfalles zu den Aufgaben des Trägers gehören, im Rahmen der persönlichen Hilfe den Mitwirkungswillen des Hilfeempfängers zu wecken, zu stärken und ggf. auch wachzuhalten. (...) Diese Berücksichtigung ist in besonderer Weise deshalb geboten, weil die genannten Vorschriften des SGB-AT Leistungsrechte voraussetzen, die zum Erkennen und Erfüllen ihrer Mitwirkungspflichten psychisch und physisch in der Lage sind. Diese Voraussetzungen treffen für Hilfesuchende i.S.d. BSHG mitunter nicht zu« (Gottschick/Giese, § 1 Rz. 7.1 und 7.5).

### *b) Beratung als komplexe, gemeinsam gestaltete soziale Dienstleistung bedingt freiwillige Mitwirkung*

Die §§ 60 ff. SGB I regeln die Pflichten des Leistungsberechtigten bei der Feststellung und Gewährung von Sozialleistungen i.S. von Obliegenheiten. Sie sind damit erkennbar auf Rechtsverhältnisse bezogen, die zur Herstellung des Leistungserfolgs keine kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen Leistungsträger und Leistungsberechtigten voraussetzen; vielmehr steht die Feststellung von Tatsachen im Mittelpunkt, die zur Gewährung oder Einstellung der Leistung durch die Behörde führt. Die Mitwirkung der Leistungsberechtigten im Bereich der Beratung und der Hilfeplanung geht jedoch im Hinblick auf deren Charakter als persönliche Hilfe und soziale Dienstleistung weit über diese Obliegenheiten hinaus. Sie hat vor allem nicht nur verfahrensrechtliche, sondern vor allem auch materiell-rechtliche Bedeutung, weil erst durch sie die Dienstleistung Beratung zu Stande kommt, und macht daher die Leistungsberechtigten zu gleichberechtigten Partnern in der Entscheidungsfindung und der Leistungsgestaltung. Kooperation zwischen Leistungsträger und Leistungsberechtigten ist ein wichtiges Gestaltungsprinzip beim Zustandekommen von Dienstleistungen. Im Bereich der Beratung und der Hilfeplanung erfährt dieses Prinzip eine besondere Ausprägung. Sie sind in diesem Beratungsgeschehen nicht nur anzuhörende Verfahrensbeteiligte, vielmehr ist der Leistungsträger auf die Mitwirkung des Leistungsberechtigten angewiesen, wenn die Leistung tatsächlich Erfolg haben soll. Anstatt die Leistung auf

Grund mangelnder Mitwirkung zu versagen, wird die Unterstützung des Leistungsträgers auch hier vornehmlich darauf gerichtet sein müssen, zur Mitwirkung zu motivieren. »Persönliche Hilfen als Dienstleistungen werden dem Leistungsberechtigten darüber hinaus anders als Geldleistungen nicht einfach zugewendet, sondern bedürfen zur Herbeiführung des Leistungserfolgs eines gemeinsam gestalteten Prozesses. (...) Der Träger (...) wird deshalb verpflichtet, ein beteiligungsfreundliches Verhandlungsklima zu schaffen und die Betroffenen durch Beratung in die Lage zu versetzen, ihrer Verpflichtung zur Mitwirkung umfassend und wirksam nachzukommen. (...) Zwar können die Leistungsadressaten nicht zu einer entsprechenden Beteiligung gezwungen werden. Ohne ein Mindestmaß an Mitwirkung kann jedoch der Leistungserfolg nicht erreicht werden, sodass eine definitive Verweigerung der Mitwirkung als »Antrag« auf Beendigung der Leistung (Anm. d. Red.: Gemeint ist hier die soziale Dienstleistung Beratung/Hilfepan) zu werten ist« (Wiesner, SGB VIII, § 36 Rz. 76, 77, 80).

Hieraus folgt, dass bei einer komplexen, gemeinsam gestalteten sozialen Dienstleistung Beratung/Hilfepan eine Pflicht zur Mitwirkung und eine daraus ggf. folgende Sanktionierung bei Nichtmitwirkung dem notwendigen »Aushandlungsprozess« zuwiderlaufen würde. Mitwirkungspflicht und entsprechende Sanktionierung haben da ihre Wirkung, wo es sich um ein Über- und Unterordnungsverhältnis handelt. Soll Beratung und Hilfeplanung erfolgreich sein, muss zwischen Leistungsträger und Leistungsberechtigtem ein gleichberechtigtes Verhältnis bestehen. Nur dann wird der Leistungsberechtigte die soziale Dienstleistung, die auch ein besonderes Vertrauensverhältnis zur Grundlage hat, annehmen.

Anstatt von Mitwirkungspflichten sollte vielmehr von Mitwirkungsrechten des Leistungsberechtigten bei der Konkretisierung und Ausgestaltung dieser Dienstleistungen ausgegangen werden.

Erst die schrittweise Umsetzung des Hilfeplans und die konkrete Gewährung der eigentlichen Hilfe wird in Form eines Verwaltungsaktes vollzogen. In diesem Stadium gelten die verfahrensrechtlichen Vorschriften und somit auch die Mitwirkungspflichten nach §§ 60 ff. SGB I wieder in vollem Umfang einschließlich der möglichen Sanktionierung bei Verletzung dieser Mitwirkungspflichten.

### **1.3.8 Gewährleistungsverpflichtung, Subsidiarität und Leistungserbringung**

#### *1.3.8.1 Gewährleistungsverpflichtung und Subsidiarität*

Der Gesetzgeber hat bereits in § 1 Abs. 2 SGB I klargestellt, dass zur Erfüllung der Aufgaben nach dem Sozialgesetzbuch die Gewährleistung sozialer Dienste und Einrichtungen von besonderer Bedeutung ist.

Konkretisiert wird die Gewährungsverpflichtung der Sozialhilfe-träger in § 17 SGB I.

Gemäß § 17 Abs. 1 Nr. 2 SGB I werden die Sozialhilfeträger verpflichtet, darauf hinzuwirken, dass die erforderlichen Beratungsdienste rechtzeitig und ausreichend zur Verfügung stehen. Die Worte »sind verpflichtet, darauf hinzuwirken« bringen zum Ausdruck, »dass die Leistungsträger die notwendigen Vorkehrungen nicht immer in eigener Zuständigkeit treffen können, sondern ihre Initiativen oft darauf beschränken müssen, andere Stellen bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben anzuregen oder zu fördern« (Trenk-Hinterberger in Giese, SGB I, § 17, Rz. 2.1) Die Gewährleistungsverpflichtung verlangt von den Leistungsträgern, also den Sozialhilfeträgern, nicht notwendig die Schaffung eigener Einrichtungen. Dabei ist unter Einrichtung im Sinne von § 17 Abs. 1 Nr.2 SGB I bzw. § 93

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

Abs. 1 BSHG jede auf eine gewisse Dauer angelegte Institution, die personelle und sächliche Mittel zu einem bestimmten Zweck zusammenfasst, zu verstehen, also auch Beratungsstellen für Sozialhilfeempfänger (Schellhorn/Jirasek/Seipp, § 93 Rz. 19).

Damit der Bedarf an sozialen Einrichtungen zutreffend ermittelt und ein entsprechendes Angebot geschaffen werden kann, sieht § 95 Abs. 1 SGB X vor, dass die öffentlichen Leistungsträger zur Erstellung von örtlichen und überörtlichen Plänen verpflichtet werden. An den Planungsvorgängen sind freie Träger zu beteiligen.

Das in § 33 SGB I und in § 3 Abs. 2 BSHG vorgesehene Wunsch- und Wahlrecht der Hilfe Berechtigten erfordert, so weit wie möglich eine Pluralität des Angebotes zu schaffen. Während § 17 Abs. 1 Nr. 2 SGB I nicht zum Ausdruck bringt, ob der Träger der Sozialhilfe ein ausreichendes Angebot in eigener Regie schafft oder für ein entsprechendes Angebot freier Träger sorgt, gilt in der Sozialhilfe die Besonderheit, dass den freien Trägern auf diesem Gebiet ein Vorrang eingeräumt wird. Einen Hinweis darauf beinhaltet bereits § 28 Abs. 2 SGB I.

Gemäß §§ 10 Abs. 4, 93 Abs. 1 BSHG sollen Träger der Sozialhilfe keine eigenen Einrichtungen neu schaffen, soweit geeignete Einrichtungen in freier Trägerschaft vorhanden sind, ausgebaut oder geschaffen werden können. Durch dieses Subsidiaritätsgebot wird den Trägern der freien Wohlfahrtspflege gegenüber den Trägern der Sozialhilfe bezüglich der Schaffung neuer Einrichtungen ein Vorrang eingeräumt.

Wenn der Träger der Sozialhilfe eigene Einrichtung schaffen will, hat er stets zu prüfen, ob Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege vorhanden sind, solche Einrichtungen durch Aus- oder Umbau oder Neubau in Kürze geschaffen werden können und ob die oben genannten Einrichtungen geeignet sind.

Auch das bereits angeführte Wunsch- und Wahlrecht der Hilfeberechtigten hat Einfluss auf die Entscheidung des Trägers der Sozialhilfe. Es setzt die Betätigungsmöglichkeit für freie Träger und deren Unterstützung voraus (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge 1987: 338). Das Wunschrecht liefe leer, wenn nur Beratungsstellen in öffentlicher Trägerschaft finanziert würden. Gerade im Arbeitsfeld »Beratung« ist das Wunsch- und Wahlrecht von besonderer Bedeutung, da Hilfesuchende nicht selten Schwierigkeiten haben, einer Behörde, von deren Geldleistungen sie abhängig sind, ihre gesamten Lebensumstände zu offenbaren.

Nach § 17 Abs. 1 Nr. 1 SGB I haben die Sozialleistungsträger darauf hinzuwirken, dass jeder Berechtigte die ihm zustehenden Sozialleistungen in zeitgemäßer Weise umfassend und schnell erhält. Nach § 17 Abs. 1 Nr. 3 SGB I ist der Zugang zu den Sozialleistungen möglichst einfach zu gestalten. Diese Zugangshilfen müssen den Hilfesuchenden auch den Weg zur Sozialhilfeberatung ebnen. Zugangshilfen enthalten u. a. die §§ 13 – 15 SGB I (s. auch Abschnitt 1.3.2).

Die in der Sozialarbeit tätigen freien Träger werden weder durch das SGB I noch durch die besonderen Teile des Sozialgesetzbuches zur Erbringung von Sozialleistungen verpflichtet. Ihnen obliegen deshalb keine Gewährleistungspflichten zur Schaffung eines Hilfeangebotes sowie zur Durchführung der erforderlichen Hilfen.

Freie Träger können allerdings freiwillig Gewährleistungsverpflichtungen für die Erbringung der Sozialhilfeberatung nach § 10 Abs. 5 BSHG übernehmen. Mit ihrem Einverständnis können ihnen die Träger der Sozialhilfe die Durchführung von Aufgaben nach dem Bundessozialhilfegesetz übertragen. Aus der Formulierung ergibt sich, dass nicht die Aufgaben als solche, sondern nur die Erledigung übertragen werden kann (Gottschick/Giese 1985, § 10 Rz. 7).

§ 10 Abs. 5 Satz 2 BSHG stellt ausdrücklich klar, dass auch im Falle der Übertragung der Aufgabenerledigung die Letztverantwortung beim öffentlichen Träger verbleibt.

Weit häufiger als die Anwendung des § 10 Abs. 5 BSHG ist die Selbstverpflichtung freier Träger zur Durchführung von Sozialhilfearbeiten in der Weise, dass zur Durchführung von Sozialhilfeberatung Förderleistungen beim öffentlichen Träger beantragt werden, die dann allerdings zweckbestimmt für die Tätigkeit der Beratungsstelle sind.

Darüber hinaus können freie Träger freiwillig aus eigener Kraft Beratungsangebote vorhalten, die den Leistungen der Sozialhilfe entsprechen. Diese freie Betätigung wird durch § 10 Abs. 2 BSHG ausdrücklich geschützt.

### 1.3.8.2 Leistungserbringung

Soweit Sozialhilfeberatung eine Pflicht- oder Ermessensleistung der Träger der Sozialhilfe ist, muss sie auf Anforderung auch durchgeführt werden. Umfang und Ausgestaltung der Sozialleistung »Sozialhilfeberatung« richtet sich nach den Vorschriften des Bundessozialhilfegesetzes.

Die Vorgaben des Bundessozialhilfegesetzes zur Ausgestaltung der Beratung sind nicht sehr konkret (vgl. auch Abschnitt 1.3.3). Gem. § 4 Abs. 2 BSHG liegt die Ausfüllung des Beratungsanspruchs im pflichtgemäßen Ermessen des Trägers der Sozialhilfe, der bei der Ausübung seines Ermessens gem. § 39 Abs. 1 SGB I den Zweck der Ermessensermächtigung sowie die gesetzlichen Grenzen des Ermessens zu beachten hat. Auf die Ermessensausübung wirkt insbesondere der erste Abschnitt des Bundessozialhilfegesetzes (Allgemeines), der u. a. Folgendes enthält:

- Beratung als Hilfe zur Selbsthilfe, § 1 Abs. 2 Satz 2;
- Individualisierungsgrundsatz, § 3 Abs. 1;
- Wunsch- und Wahlrecht, § 3 Abs. 2;
- Offizialmaxime, § 5;
- Beratung als Vorbeugung und Sicherung, § 6 Abs. 1 und § 2;
- Beratung als Befähigung und Stärkung der Familie, § 7.

Für die Beratung im Rahmen der Sozialhilfe enthält § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG eine Besonderheit. Danach sind bei der Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten die Rat Suchenden zunächst auf die Beratung der Freien Wohlfahrtspflege hinzuweisen, soweit eine solche Beratung von diesen Verbänden wahrgenommen wird. § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG erlaubt aber nicht, die Rat Suchenden an die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege abzuschieben, sondern verpflichtet lediglich zu einem Hinweis auf weitere Beratungsmöglichkeiten. Die Entscheidung, welches Beratungsangebot die Rat Suchenden tatsächlich nutzen wollen, bleibt ihnen überlassen (Gottschick/Giese 1985, § 8 Rz. 8.4).

Mit § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG hat der Gesetzgeber somit einen bedingten Vorrang der Freien Wohlfahrtspflege vor den Trägern der Sozialhilfe bei der Beratung eingeräumt. Diese »Vorfahrtberechtigung« der Freien Wohlfahrtspflege als Ausdruck des Subsidiaritätsprinzips bezieht sich auch auf die Förderung und Schaffung von entsprechenden Einrichtungen in freier Trägerschaft (vgl. Trenk-Hinterberger 1988: 966).

Eine weitere Besonderheit scheint § 8 Abs. 2 Satz 1 BSHG zu enthalten, wonach zur persönlichen Hilfe die Beratung in sonstigen sozialen Angelegenheiten nur insoweit gehört, als diese nicht von anderen Stellen oder Personen wahrzunehmen ist. Hier handelt es

sich jedoch nur um eine Konkretisierung des in § 2 BSHG enthaltenen Nachranggrundsatzes. Einen Vorrang anderer Stellen kann es allerdings nur geben, sofern diese Stellen dasselbe Hilfeziel anstreben und zu erreichen vermögen, das den Trägern der Sozialhilfe auferlegt ist (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge 1988: 370).

Hinsichtlich Form, Umfang und Inhalt muss sich die im Rahmen der Sozialhilfe angebotene Beratung freier Träger nicht von derjenigen öffentlicher Träger unterscheiden. § 17 Abs. 3 Satz 2 SGB I und § 10 Abs. 2 BSHG erlauben aber dem freien Träger, eine spezifische Zielrichtung in seiner Arbeit zu verfolgen. Dies gilt selbst in den Fällen, in denen das Angebot der freien Träger von der Öffentlichen Hand (mit-)finanziert wird. Der in den genannten Vorschriften enthaltene Grundsatz der Achtung der Selbstverantwortung der freien Träger bildet die Grundlage dafür, dass das in § 3 Abs. 2 BSHG enthaltene Wunsch- und Wahlrecht tatsächlich ausgeübt werden kann.

Freie Träger können nicht nur die Beratung im Rahmen der Sozialhilfe anbieten, sondern sie können darüber hinaus auch mit-helfen, dass Hilfebedürftige Zugang zu den Sozialleistungen finden. Es steht ihnen frei, zu diesem Zweck Aufklärung im Sinne von § 13 SGB I und Beratung im Sinne von § 14 SGB I zu leisten.

### 1.3.9 Schutz der Sozialdaten

Das Recht auf informationelle Selbstbestimmung ist verfassungsrechtlich geschützt. Jeder Leistungsberechtigte hat Anspruch darauf, dass alle ihn betreffenden personenbezogenen Daten geschützt und nur im Rahmen der gesetzlichen Befugnisse offenbart werden. Beratung und Hilfeplanung findet i.d.R. im Rahmen eines kooperativen und vor allem kommunikativen Prozesses statt. Die Gewinnung und der Austausch von Daten und Informationen vollzieht sich dabei interaktiv zwischen Beratenden und Beratenen als Bestandteil des Prozesses. Da die Leistungsberechtigten in diesem Prozess eine Fülle persönlicher Daten auch auf Grund des besonderen Vertrauensverhältnisses preisgeben, ist hier die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen von besonderer Bedeutung. Der Sozialdatenschutz gehört hier zu den für die effektive Hilfe erforderlichen Rahmenbedingungen. »Diskretion ist nicht Begrenzung, sondern Bedingung fachlich-qualifizierten Handelns« (Wiesner/Mörsberger, SGB VIII, vor § 61 Rz. 1). In Beratungszusammenhängen bleibt es zu jedem Zeitpunkt Sache des Betroffenen, inwieweit er Informationen preisgibt oder nicht. Die Beratenden haben dies – ob es ihnen nun aktuell verständlich ist oder nicht – zu respektieren.

Für die Sozialhilfe gelten die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des § 35 SGB I i.V.m. §§ 67 ff. SGB X. Spezielle Regelungen im BSHG liegen nicht vor.

Im Rahmen des Modellprojektes »Sozialbüros« haben sich im Hinblick auf die Fragestellung, ob die vorhandenen Rahmenbedingungen für den Bereich des Datenschutzes ausreichen, keine Hinweise für eine Modifizierung oder Änderung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ergeben. Auch sind keine Probleme mit Klienten in den Sozialbüros im Hinblick auf Nichteinhaltung des Datenschutzes bekannt geworden. Aus diesem Grunde wird hier von einer ausführlichen Darstellung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen abgesehen und auf die einschlägige Kommentierung hierzu (vgl. z.B. Giese, SGB I und X; Hauck, SGB I und X) verwiesen.

## 2.

### Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen

Immer mehr komplexe Hilfe- und Dienstleistungen sind erforderlich, um Menschen in Notsituationen zielgerichtet und nachhaltig zu helfen, zu unterstützen und zur Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit beizutragen. Das grundsätzliche Problem einer Dienstleistung, die Beratung umfasst, besteht darin, dass der Begriff der Beratung bisher wissenschaftlich nicht umfassend reflektiert und eindeutig abgegrenzt ist und es gerade für den Typus Beratung, der nicht Rechtsberatung darstellt, keine klare Definition gibt, auch wenn der Begriff »Beratung« im BSHG selbst genannt ist (vgl. z.B. §§ 8 und 17 BSHG).

Dieses ist jedoch nicht allein ein Dilemma des BSHG, sondern des Sozialrechts insgesamt, das zu den sozialen Dienstleistungen nur wenig bestimmt und stattdessen die monetären Leistungen in den Vordergrund stellt und hierzu umfangreiche Regelungen enthält. Das SGB X beschränkt sich auf die Regelung des Verfahrens für den Erlass von Verwaltungsakten und öffentlich-rechtlichen Verträgen. Das sog. »schlichte Verwaltungshandeln«, in dessen Rahmen i.d.R. vor allem Beratung stattfindet, wird durch das SGB X vollkommen außer Acht gelassen (vgl. auch Bundesrats-Drucksache 170/78, S. 31).

Das System des Sozialrechts funktioniert dort zufrieden stellend, wo es sich um die abstrakteste Leistungsform, die Geldleistung, handelt. Das gegliederte Sozialsystem mit seinem Kausalitätsprinzip hat zur Folge, dass die jeweiligen zuständigen Institutionen den Menschen nur noch »bruchstückhaft« wahrnehmen. »Von der Arbeitsverwaltung als Objekt, dessen Wettbewerbsfähigkeit auf dem Arbeitsmarkt gefördert werden soll, von der Krankenversicherung als jemand, der ärztlicher Behandlung bedarf und/oder arbeitsunfähig ist, von der Rentenversicherung als einer, dessen Erwerbsfähigkeit erhalten, gebessert oder wieder hergestellt werden soll und von der Versorgungsverwaltung als entschädigungsberechtigtes Opfer. Dieses solcherart gegliederte System mit seinem Kausalitätsprinzip macht der einer ganzheitlichen Betrachtungsweise des Menschen verpflichteten Sozialarbeit besonders da schwer zu schaffen, wo die Ursache des Bedarfs nicht eindeutig festzustellen und die erforderliche Hilfe sich nicht in die Tatbestände des Leistungsrechts einordnen lässt. (...) Zunehmend tut sich eine neue, immaterielle Bedürftigkeit nach einer Leistung auf, die sowohl dem Recht als auch der Bürokratie entgegengesetzt ist: die Dienstleistung. Im Gegensatz zum klassischen sozialstaatlichen Instrument des Geldtransfers ist sie in hohem Maße von subjektiven Faktoren abhängig und kann – trotz Einsatzes beträchtlicher Geldmittel – nur dann wirksam werden, wenn sowohl auf Seiten des Leistungsempfängers als auch des Leistungserbringers eine Reihe persönlicher Voraussetzungen vorliegen. (...) Es ist also ein Höchstmaß an Individualität nötig, während Recht und Verwaltung nach einem Höchstmaß an Objektivität und Abstraktheit streben müssen.« (Thust 1982: 34, 45).

Bei der Frage nach der »Zukunft der Sozialhilfe« geht es auch darum, die richtige Kombination materieller Hilfen und immaterieller sozialer Dienstleistungen in der örtlichen Sozialhilfepraxis zu bestimmen und ein entsprechendes Leistungsangebot zu organisieren. Unter Berücksichtigung der örtlich gewachsenen Strukturen zwischen öffentlichen und freien Trägern ist es häufig sinnvoll, die komplexe Dienstleistung Sozialhilfe in verschiedenen Handlungsformen arbeitsteilig zu erbringen und z.B. die Leistungsgewährung vom Beratungsgeschehen zu trennen. »Wer rudert, sieht den Grund

nicht, hat Wilhelm Busch notiert. Aber wer am Ufer steht oder in einem anderen Boot sitzt, sieht ihn, selbst wenn er nicht rudern kann. Entscheidung und Aktion verengen eben den Horizont der Beobachtung, weil sie Handlungsalternativen ausblenden müssen. Sonst wären sie nicht möglich. Außenstehende Beobachter sehen mehr, auch wenn sie weniger von der Sache verstehen als der aktuell Handelnde« (Roellecke 2000: 1).

Bei der Neubestimmung bzw. Organisation einer modernen sozialen Dienstleistung »Sozialhilfe« darf der Leistungsberechtigte, wie die rechtliche Ausgangslage deutlich gemacht hat, jedoch nicht außer Betracht gelassen werden. Der Leistungsberechtigte ist nicht Objekt, sondern Subjekt des Verfahrens. Nach der neueren Terminologie sind Leistungsberechtigte auch als Ko-Produzenten von Wohlfahrtsproduktion zu verstehen (vgl. hierzu auch Teil A, Abschnitt 3.3.4). Als aktiver Konsument erbringen sie eigene Beiträge zur Wohlfahrtsproduktion, koordinieren Leistungen unterschiedlicher Akteure und realisieren auf diese Weise ein Stück gesellschaftliche Integration. Unter der Perspektive der Wohlfahrtsproduktion sind Staat, private Haushalte sowie Wohlfahrtsverbände, Selbsthilfegruppen und soziale Netzwerke unterschiedliche Akteure, die an einem »Produkt« Wohlfahrt beteiligt sind, die aber dieses Produkt ohne den Adressaten, den Leistungsberechtigten als Ko-Produzenten nicht herstellen könnten. Da die Leistungsberechtigten als Ko-Produzenten den Dreh- und Angelpunkt der Wohlfahrtsproduktion darstellen, muss die Position der Leistungsberechtigten als Ko-Produzenten auch im Hinblick auf eine wirksame und nachhaltige Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit ernster genommen werden, als dies in der Vergangenheit häufig der Fall gewesen ist.

Diesen Aspekt hat Prof. Dr. Dieter Giese im Rahmen eines Vortrags am 20. Mai 1999 besonders herausgestellt. Das Referat wird mit freundlicher Genehmigung von Herrn Prof. Dr. Dieter Giese hier wiedergegeben (das Referat wurde auch abgedruckt in: Beiträge zum Recht der sozialen Dienste und Einrichtungen – RsDE –, Heft 43, S. 60 – 65).

**»Der Zwischenbericht »Modellprojekt Sozialbüros NRW«<sup>1</sup> im Lichte der Aufgabenstellung der Sozialhilfe – Diskussionsbeitrag auf einem Experten-Workshop am 20. Mai 1999 in Düsseldorf von Dieter Giese**

### 1.

Mein Thema steht an erster Stelle der vorbereiteten Diskussionsbeiträge und wird im Programm als Eingangsreferat ausgewiesen. Die meisten von Ihnen sind – im Unterschied zu mir – Beteiligte an dem groß angelegten Unternehmen »Modell Sozialbüros«, das schon mehr als zwei Jahre läuft. Deshalb beschränke ich mich darauf, lediglich das zu bezeichnen, was mir bei der Lektüre des Zwischenberichts aufgefallen ist, um daran sozialhilferechtliche Reflexionen anknüpfen zu können.

### 2.

Der Zwischenbericht stellt eine in der Präzision der Beschreibung und der Fülle der beschriebenen Beratungstätigkeiten, ihrer Zielsetzungen, der Kreise der Beratenen und des Selbstverständnisses der Beraterinnen und Berater beeindruckende sozialwissenschaftliche Leistung dar. Auf mein besonderes Interesse sind dabei die Anstrengungen des Autorenteam gestoßen, diese Überfülle zu strukturieren, allgemeine Merkmale und Bedingungen des Beratungsgeschehens und Strukturtypen der Beratung herauszuarbeiten und über korrespondierende Begriffspaare (wie u.a. »diffuse und spezifische«, »spezialisierte und entspezialisierte« Beratungssituationen) den Beratungsprozess durchsichtiger werden zu lassen. Hier wird im Wechselprozess zwischen sozialwissenschaftlicher Feldforschung und Kategorienbildung das geleistet, was genau die Aufgabe der Wissenschaft ist: Aufdeckung und Reduktion von Komplexität. Damit begründet der Zwischenbericht zugleich eine in die Zukunft gerichtete Hoffnung, die Möglichkeit der Entwicklung eines allgemeinen, sozialwissenschaftlich fundierten Modells »Beratung in der sozialen Arbeit«, das der Beliebigkeit der gegenwärtigen Verwendung des Begriffs »Sozialberatung« ein Ende setzt und es erlaubt, für die jeweiligen Felder Standards herauszuarbeiten.

### 3.

Ein erhöhtes Interesse als Jurist lösten bei mir weiterhin alle Hinweise und Erläuterungen im Bericht aus, die im Zusammenhang mit der rechtlich-institutionellen Zuordnung und Ausgestaltung der beteiligten Sozialbüros nach ihrer öffentlichen oder freien Trägerschaft, ihrem spezifischen Auftrag und der Dichte der Vernetzung des örtlichen Systems sozialer Hilfen (»lokaler Sozialstaat«) stehen. Hier wurzelt offensichtlich die Vielfalt in Zielsetzung, Ressourcenverfügbarkeit sowie Selbstverständnis und täglicher Praxis (einschließlich des üblichen »Thematisierungskorridors«) unter den Sozialbüros. Möge es der Ehrgeiz des Forschungsteams sein, für den Schlussbericht auch Hinweise für die Beantwortung von Fragen nach einer optimalen Organisation und Vernetzung von Sozialbüros zu entwickeln.

1 Modellprojekt »Sozialbüros« NRW. Zwischenbericht der Wissenschaftlichen Begleitung, herausgegeben vom Ministerium für Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen, Dezember 1998. S. dazu Siebenhaar/Sommer, Erprobung und Untersuchung neuer Formen individueller Beratungsarbeit in der Sozialhilfe, NDV 1999, 90 ff. sowie die Darstellung des Modellprojekts und der Zwischenergebnisse durch Mitglieder des Forschungsteams (Reis, Bartelheimer, Dieckmann, v. Freyberg) unter dem Titel »Beratung in der Sozialhilfe«, NDV 1999, 92 ff., 126 ff.

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

### 4.

Ein Licht der Aufgabenstellung der Sozialhilfe auf den Zwischenbericht kann nur von § 1 Abs. 2 BSHG, der »königlichen Norm« her leuchten. Danach ist es Aufgabe der Sozialhilfe, dem Empfänger der Hilfe die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht. Die Hilfe soll ihn soweit wie möglich befähigen, unabhängig von ihr zu leben; hierbei muss er nach seinen Kräften mitwirken.

4.1 Die Anknüpfung der Aufgabenstellung an die Würde des Menschen verweist unmittelbar auf Art. 1 Abs. 1 GG: »Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlicher Gewalt.« Das BVerfG sieht in der Würde des Menschen den höchsten Rechtswert und den Mittelpunkt des Wertsystems der Verfassung.<sup>2</sup> Der mit § 1 Abs. 2 BSHG der Sozialhilfe erteilte Auftrag bildet damit die zentrale Ausprägung des sozialen Rechtsstaats Bundesrepublik Deutschland in seiner Gestalt als Sozialstaat.

4.2 Die Reflexion darüber, was die Zentralnorm des § 1 Abs. 2 BSHG für die Verwirklichung des Auftrags der Sozialhilfe bedeutet, ist jedoch bisher recht blass geblieben. Das Interesse der Sozialhilferechter gleitet in jeder Diskussion schnell ab zu einzelnen Grundsätzen, die der Sozialhilfe immanent sind und die der Gesetzgeber näher angesprochen oder sonst wie zum Ausdruck gebracht hat (Selbsthilfepflicht, Nachrang, Berücksichtigung der Besonderheiten des Einzelfalles, Bedarfsdeckungsprinzip und Kenntnisgrundsatz). Soweit es um den Begriff der Menschenwürde im unmittelbaren Kontext zum Sozialhilferecht geht, lassen sich drei Positionen mit sehr unterschiedlichen Akzenten fixieren: Die eine weist darauf hin, dass Menschenwürde eine ethische Kategorie sei und nur vom Hilfesuchenden selbst verwirklicht werden könne. Als rechtlicher Maßstab gebe der Begriff innerhalb staatlichen Leistungsrechts überhaupt nichts her.<sup>3</sup> Eine andere Ansicht sieht in dem Gebot des § 1 Abs. 2 Satz 1 BSHG einen Auftrag an die Sozialhilfe, durch Umfang und Art der Sozialhilfegewährung sich selbst unerkennbar zu machen; anders formuliert: Die Sozialhilfe ist so zu bemessen, dass der Sozialhilfeempfänger nicht als solcher in seiner Umwelt erkennbar sei.<sup>4</sup>

Jede dieser genannten Ansichten mag in bestimmten Zusammenhängen durchaus Gewicht und Überzeugungskraft haben; für eine Beleuchtung des Zwischenberichts aus sozialhilferechtlicher Sicht reicht ihr Erkenntnislicht jedoch nicht. Weiterführend wäre hier nur die Gewinnung einer neuen Perspektive.

### 5.

Der Zwischenbericht beruht auf einem methodischen Ansatz, der dem juristischen Denken zwar nicht völlig fremd, aber auch nicht ohne Weiteres kompatibel ist, einem Prozessdenken. Dies überrascht zunächst; ist doch der Prozess die Handlungsform, in der über Recht oder Unrecht, also über den Grenzverlauf des Rechtssystems entschieden wird. Juristisch lässt sich unter Prozess ein geregelter Argumentationsaustausch zwischen zwei Kontrahenten unter Anleitung und Aufsicht einer oder mehrerer neutraler Personen verstehen, der diesen eine Streit beendende Entscheidung nach den im System geltenden Regeln ermöglicht. Die Basis dieses Prozessbegriffs bildet jedoch das (Luhmann hätte hier gesagt: »alt-europäische«) Subjekt-

Objekt-Denken. Der Prozess wird betrieben; ich stehe außerhalb. Von solchem Prozessdenken hebt sich das Prozessdenken der Sozialwissenschaften, das mir im Zwischenbericht als selbstverständlicher Ausgangspunkt entgegengetreten ist, deutlich ab. Es geht davon aus, dass jeder Handlungsablauf mit zwei (oder mehr) Beteiligten Kommunikation darstellt und entsprechend ihrer Dauer und Intensität die Partner wechselseitig zu beeinflussen und zu verändern geeignet ist. Weiterhin werden auch die Rahmenbedingungen des Kommunikationsprozesses in ihrer Bedeutung gesehen und gewichtet. Und schließlich, aber nicht zuletzt, wird die isolierende und in Zurechnungen sich festlaufende Subjekt-Objekt-Betrachtung dadurch gegenstandslos, dass das Handeln oder Nichthandeln aller Prozessbeteiligten in das fortlaufende Geschehen eingeht, so dass auch die evaluierten Ergebnisse des Prozesses (die wie Geschäftsbilanzen datumsbezogene Zwischenergebnisse präsentieren) nur als Ko-Produktion gedacht werden können. Damit aber kann auch die eine Beratung empfangende Person aus dem Adressatenkreis der jeweiligen Beratungsstelle nicht mehr in eine isolierte Objektstellung eingewiesen werden, ohne dass ein hoher Preis bezahlt wird, nämlich das Prozesshafte der Beratung zu verkennen, ineffektiver zu werden und – bestenfalls – zu einer Auskunftsstelle zu verkümmern.

### 6.

Bei den Hinweisen auf die »Aushandlungsprozesse«, die im Rahmen der Beratung erfolgen, wurde mir noch ein weiteres Defizit der gegenwärtigen Sozialhilferechtstheorie bewusst: Die einseitige Fixierung auf die Handlungsform des Verwaltungsaktes und die Vernachlässigung der Möglichkeiten einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung auch mit einem hilfeberechtigten Rat Suchenden.<sup>5</sup>

Fraglos ist der Verwaltungsakt eines der unverzichtbaren Rechtsinstrumente, um den Grundsatz der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung zu garantieren und ggf. übergerichtlichen Rechtsschutz für den einzelnen Betroffenen zu sichern. Auf ihn ist auch die Ausbildung für den Öffentlichen Dienst über die Jahrzehnte hin zunehmend ausgerichtet. Als Instrument für eine einseitige, verbindliche Entscheidung darüber, was einer Person nach geltender Rechtslage und auf einen bestimmten Zeitpunkt bezogen als öffentliche Sozialhilfeleistung zusteht (oder nicht zusteht), zementiert eine unreflektierte Dominanz des Agierens in der Handlungsform des Verwaltungsaktes jedoch das Subjekt-Objekt-Denken und schreibt den Rat Suchenden ungewollt in seiner Rolle als einseitigen Empfänger staatlicher Gewährungen fest.

### 7.

Meine Überlegungen führen zu nachdenklichen Fragen: Sind wir in Theorie und Praxis des Sozialhilferechts vielleicht noch zu sehr dem Subjekt-Objekt-Denken verhaftet und wissenschaftstheoretisch auf den Stand einer verarmten Provinz zurückgefallen? Begnügen sich etwa deshalb unsere Bemühungen um die Bedeutung des Begriffs »Menschenwürde« in § 1 Abs. 2 BSHG vorschnell mit flüchtigen, unbefriedigenden Antworten, weil wir den Hilfesuchenden bereits über den Begriff »Hilfsempfänger« als Objekt isolieren und danach alle Fragen mit der Schere der alternativen Begriffe »Selbsthilfe/Fremdhilfe«, »gewähren/nicht gewähren«, »fördern/fordern«, u.a.

5 Zur Bedeutung des Verwaltungsaktes als wichtigste Handlungsform im Verwaltungsrecht s. Wahrendorf, Rz. 4.1 zu § 31 SGB X (in: Giese/Krahmer, SGB X), der zugleich die Forderung ausspricht: »Nicht das bloße Unterworfensein, das dem Wesen des Verwaltungsaktes immanent ist, sondern der Bewältigung von Sozialverhältnissen wird intensivere Beachtung geschenkt werden müssen.«

2 Dazu u.a. BVerfGE 27, 6; 39, 43; 82, 87.

3 Neumann, Menschenwürde und Existenzminimum, NVwZ 1995, 426 ff.

4 Dazu Birk, Rz. 7 zu § 1 BSHG in LPK-BSHG (5. Auflage 1998).

## Rechtliche Rahmenbedingungen von Sozialhilfeberatung

abschneiden können? Sollten wir nicht den Mut haben, beharrlicher nach dem Menschenbild zu fragen, das dem § 1 Abs. 2 BSHG vorausfliegt? Weist es uns nicht bereits jetzt in eine bestimmte Richtung, nämlich dass Menschsein und damit Menschenwürde wesentlich mit der menschlichen Eigenschaft des ständigen Sich-Entwickelns und der Umwelt Antwort geben zu tun hat? Zeigt Achtung der Menschenwürde sich nicht zuletzt auch darin, dass diese Eigenschaften als vorhanden vorausgesetzt und in allen Vollzugsprozessen des Sozialhilferechts, die stets auch Kommunikationsprozesse sind, in Zukunft selbstverständlicher mit gedacht und angesprochen werden?

### 8.

Es bleibt im heutigen Zusammenhang und an dieser Stelle nur noch zu vermerken, dass der Gesetzgeber und ein Teil der Praxis bereits weiter als die stehen gebliebene Sozialhilferechtsdogmatik<sup>6</sup> sind. Diese wird aufwachen müssen und u.a. die Vorschriften des § 17 (Beratung und Unterstützung) in der Neufassung des Sozialhilferechtsreformgesetzes 1996 und des § 101 a (Experimentierklausel) i.d.F. des 7. Änderungsgesetzes<sup>7</sup> zum Anlass nehmen können, ihre Reflexionen über die Essenziale menschenwürdiger Lebensführung und der Hilfe zur Selbsthilfe als eines Prozesses (i.S. der Handlungs-, nicht der Streitentscheidungstheorie) zu vertiefen.

Aber das Ansprechen solcher Erwartungen hat eine zweite paradoxe Situation entstehen lassen. Die Erste ist, dass ich als Nichtbeteiligter an dem Projekt ein Einstiegsreferat zu halten unternommen habe; die Zweite besteht darin, dass ich über die Widerspiegelung des Zwischenberichts in den Überlegungen eines Sozialhilferechtlers referiert habe, statt mit Überlegungen vom Sozialhilferecht her den Zwischenbericht auszuleuchten.«

6 Die letzte umfassende wissenschaftliche Darstellung und Auseinandersetzung mit der Sozialhilfe ist das Werk von Schulte/Trenk-Hinterberger, Sozialhilfe, 2. Auflage, 1986. Im Verhältnis zum Sozialhilferecht weist das Kinder- und Jugendhilferecht des SGB VIII z.Z. einen ungleich höheren rechtstheoretischen Diskussionsstand auf. Hier hat insbesondere die Auseinandersetzung um die Rechtsnatur des Hilfeplans nach § 36 SGB VIII (dazu u.a. Maas, Der Hilfeplan nach § 36 und das jugendhilferechtliche Verwaltungsverfahren, ZfJ 1996, 199 ff.; der Hilfe zur Erziehung zwischen unbestimmtem Rechtsbegriff und Ermessen, RsDE Heft 39/1998, S. 1 ff.) das Problembewusstsein für die zu leistende Aufgabe geschärft, nämlich die Anforderungen aus dem Verfassungsgebot der Gesetzmäßigkeit der Verwaltung (Art. 20 Abs. 3 GG, § 31 SGB I), das auch die Leistungsgewährung dem Gesetzesvorbehalt unterstellt (dazu Kreikebohm/Jassat, Rz. 3 zu § 31 in Giese/Krahmer, SGB I), mit der Komplexität von Hilfeprozessen dogmatisch kompatibel zu machen.

7 S. Gesetz vom 25. Juni 1999, BGBl. I S. 1442.

## 3. Zusammenfassung – eine Übersicht

### »Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen im Kontext des Sozialrechts«

Mit der folgenden Übersicht soll versucht werden, den Kontext der sozialrechtlichen Bestimmungen systematisch aufzuzeigen. Dieser Kontext ist zu beachten, wenn die Beratungsleistungen auf der Grundlage des Status quo (vgl. Abschnitt 1) rechtlich eingeordnet werden sollen. Er wird insbesondere deshalb relevant, weil es um die systematische Weiterentwicklung von Beratung als soziale Dienstleistung geht.

### Übersicht 2: »Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen« als Dienstleistung (§ 11 SGB I) und persönliche Hilfe (§ 8 Abs. 1 BSHG)

Leistungsrecht			Verfahrensrecht	Organisation
<b>Allgemeine Grundsätze BSHG</b>	<b>Gegenstand</b>		Schlichtes Verwaltungshandeln	Vorrang der Freien Wohlfahrtspflege § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG; § 10 BSHG
<b>§ 1 Abs. 2</b> Sicherung der Menschenwürde; Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit durch Hilfe zur Selbsthilfe einschl. Mitwirkungspflicht des Leistungsberechtigten  <b>§ 2 Abs. 1</b> Nachrang  <b>§ 3 Abs. 1</b> Individualisierungsgrundsatz  <b>§ 3 Abs. 2</b> Wunsch- und Wahlrecht  <b>§ 5</b> Gesamtfallgrundsatz; Einsetzen der Hilfe  <b>§ 6</b> Prävention	§§ 8 Abs. 2 Satz 1 und 17 BSHG; § 14 SGB I  Beratung  Klärung der Lebenssituation  Verständigung über die nächsten Schritte mit Zielperspektive Zeitperspektive Dokumentation durch Hilfeplan und Vereinbarungen  Umsetzung Hilfeplan über Casemanagement mit Realisierung von Geld-, Sach- und Dienstleistungen nach dem SGB/BSHG	Zugang		
		Entscheidung und Umsetzung	Verwaltungsakt; öffentlich-rechtlicher Vertrag Mitwirkungspflichten: §§ 60 ff SGB I	

Die Übersicht macht deutlich, dass unter leistungsrechtlichen Aspekten unterschieden werden muss zwischen der Phase des Zugangs zur Verwaltungsentscheidung (Beratung, Hilfeplan) und der Umsetzung der Leistungen durch Verwaltungsakt oder öffentlich-rechtlichen Vertrag.

Es gelten die allgemeinen Grundsätze des BSHG für beide Phasen. Wesentliche Unterschiede ergeben sich aber für die Mitwirkungspflichten: §§ 60 ff. SGB I greifen als Sanktionsinstrumente erst im Zusammenhang mit Verwaltungsakt oder Vertrag.

Im Bezug auf die Organisation gelten die Besonderheiten in §§ 8 und 10 BSHG ausschließlich für die Phase des Zugangs zur Entscheidung durch die Verwaltung.

Sozialberatung in prekären Lebenslagen ist bezogen auf den Einzelfall ganzheitlich zu erbringen und steht vor Ort in einem komplexen und nachmal auch komplizierten Beziehungsgeflecht (Welche Ziele hat die Behörde?, Welche Ziele werden mit Beratung verfolgt?, Welche anderen Akteure vor Ort beschäftigen sich mit Beratung?, Welche Ziele verfolgen diese Akteure?, Führt der Träger der Sozialhilfe die Beratung selbst durch oder werden Dritte beauftragt?, Welche Ressourcen stehen dem Träger der Sozialhilfe und vor allem den anderen Akteuren für die Beratung und die Überwindung und Vermeidung von Sozialhilfebedürftigkeit zur Verfügung? usw.). Dieses Beziehungsgeflecht auf lokaler Ebene lässt sich durch

bundesgesetzliche Vorgaben nur schwer auflösen und schon gar nicht steuern. Für diese Einschätzung ist nicht unwesentlich, dass die Kommunen als örtliche Träger der Sozialhilfe die Aufgaben nach dem BSHG in kommunaler Selbstverwaltung durchführen.

Daher gilt es zunächst, eine breite Sensibilisierung für die Ergebnisse des Modellprojektes zu erreichen und einen Diskussions- und Meinungsbildungsprozess zu organisieren, der auch die Beratungs- und Beteiligungsrechte der Leistungsadressaten nicht ausklammert, um darüber das Ziel der Hilfe und die Aufgabenstellung des BSHG besser verwirklichen zu können und damit ggf. zu einer Weiterentwicklung der rechtlichen Rahmenbedingungen zu gelangen.



# **Teil C**

## **Anhang**



# Konzeption Modellprojekt »Sozialbüros« 1995

## Konzeption Modellprojekt »Sozialbüros«

Stand: 19.12.1995

### Gliederung

1. Ausgangslage
  - 1.1 Sozialpolitische Rahmenbedingungen
  - 1.2 Auftrag
  - 1.3 Rechtliche Grundlagen
2. Zielsetzung und Untersuchungsgegenstand
3. Durchführung
  - 3.1 Anforderungen an Träger
  - 3.2 Informationsaustausch
  - 3.3 Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung
  - 3.4 Projektlaufzeit
  - 3.5 Förderung der Landesregierung
  - 3.6 Kosten-/Zeitplan

## Konzeption Modellprojekt »Sozialbüros«

Funktion der vorliegenden Konzeption ist, Inhalt und Umsetzung des Modellprojektes zu beschreiben und als verbindliche Arbeitsgrundlage für die Zusammenarbeit der Beteiligten des Modellprojektes zu dienen.

### 1. Ausgangslage

#### 1.1 Sozialpolitische Rahmenbedingungen

Die Entwicklung der Sozialhilfe ist in den letzten Jahren vor dem Hintergrund steigender Fallzahlen und Kosten zu einem dauerhaften öffentlichen und sozialpolitischen Thema geworden. Anstatt dem Anspruch und den Erfordernissen einer zeitgemäßen Fortentwicklung des Sozialhilferechts gerecht zu werden, verfolgt die Bundesregierung durch Einschnitte im vorrangigen sozialen Sicherungssystem eine Verlagerung in die Sozialhilfe.

Allein in Nordrhein-Westfalen ist die Zahl derer, die Sozialhilfe in Anspruch nehmen mußten, in den letzten 23 Jahren (1970 – 1993) um fast das Dreifache angestiegen. Während 1970 noch rund 500 000 Personen Sozialhilfe bezogen, waren es 1993 über 1,3 Millionen Personen. Betrachtet man nur die laufende Hilfe zum Lebensunterhalt, ergibt sich für den Zeitraum von 1970 bis 1993 sogar eine Vervielfachung der Empfängerzahlen und zwar von ehemals rund 250 000 auf 1,06 Millionen Personen. Für das Bundesgebiet ergeben sich ähnliche Entwicklungen.

Im gleichen Zeitraum hat sich jedoch auch ein Wandel der Ursachen für die Sozialhilfebedürftigkeit ergeben. Während vor Jahrzehnten hauptsächlich ältere Frauen mit unzureichenden Rentenansprüchen von Armut betroffen waren, ist heute die Massenarbeitslosigkeit mit weitem Abstand die Hauptursache für die Gewährung von laufender Hilfe zum Lebensunterhalt. In NRW standen 1993 32% (bundesweit 35%) aller Empfänger von Hilfe zum Lebensunterhalt wegen Arbeitslosigkeit im Leistungsbezug.

Die Sozialhilfe hat sich entgegen der ursprünglichen Intention des Gesetzgebers faktisch zu einer eigenständigen Grundversorgung entwickelt. Das Bundessozialhilfegesetz ist jedoch, ehemals als Einzelfallhilfe konzipiert, zur Bewältigung strukturell verursachter Armut, die letztendlich auf dem unzureichenden vorrangigen sozialen Sicherungssystem beruht, nicht geeignet. Vor dem Hintergrund sich abzeichnender gravierender Gesetzesänderungen in den der Sozialhilfe vorgelagerten sozialen Sicherungssystemen ist eine weitere Verschiebung ganzer Personengruppen insbesondere aus dem Arbeitsförderungsgesetz in das Bundessozialhilfegesetz zu befürchten.

Die Koalitionsvereinbarung trägt dem insoweit Rechnung, als neue Formen individueller Sozialhilfeberatung zur Überwindung bzw. Vermeidung von Sozialhilfebedürftigkeit erprobt werden sollen.

### 1.2 Auftrag

Der Auftrag für die Durchführung des Modellprojektes ergibt sich aus der Koalitionsvereinbarung:

#### »2.7 Sozialhilfeberatung

*Die Landesregierung errichtet 1996 unter Einbeziehung von Sozialhilfeinitiativen an fünf Standorten in Nordrhein-Westfalen ein Modellprojekt Sozialbüros, das neue Formen individueller Beratungsarbeit im Sozialbereich erprobt. Diese Erfahrungen werden bei der für 1997 angestrebten Neuordnung der staatlichen Förderung von Beratung berücksichtigt.«*

Sozialhilfeberatung als wichtiger Bereich der Sozialberatung ist nach der Koalitionsvereinbarung in die Neuordnung der staatlichen Förderung von Individualberatung einzubeziehen. Für die Sozialhilfeberatung gelten deshalb auch die folgenden Festlegungen der Koalitionsvereinbarung:

#### »2.5.2 Wir wollen die staatlich geförderten Beratungseinrichtungen und -strukturen optimieren und an veränderte Rahmenbedingungen anpassen.

*Es ist von folgendem auszugehen:*

- *Beratung muß qualifiziert sein; die Verknüpfbarkeit einzelner Fachberatungen stößt hier an ihre Grenzen. Es ist aber nicht sinnvoll, Fachberatungsangebote so zu spezialisieren und organisatorisch so zu vereinzeln, daß dieses Beratungsangebot für die, die besonders darauf angewiesen sind, in seiner Gesamtheit und Differenziertheit nicht erkennbar wird.*
- *Beratung wird in ihrer Finanzierbarkeit an Grenzen stoßen. Auch deshalb ist es nötig, die Strukturen in ihren Organisationsformen zu optimieren. In die so angepaßte Beratungsförderung soll stärker als bisher die Sozialhilfeberatung einbezogen werden.*
- *Die staatliche Förderung von Individualberatung wird auf die Bereiche Lebensberatung, Sozialberatung und Verbraucherberatung ausgerichtet. Auch zwischen diesen Bereichen sollen Vernetzungen angestrebt werden. ...«*

### 1.3 Rechtliche Grundlagen

#### *Gesetzliche Rahmenbedingungen*

Hilfebedürftige Personen haben einen Anspruch auf persönliche Hilfe (Beratung) nach dem BSHG als Hilfe zum Lebensunterhalt und als Hilfe in besonderen Lebenslagen, wenn die materiellen Hilfen in diesem Bereich den Bedarf nicht decken können. Diese Hilfe soll gemäß § 6 BSHG vorbeugend und nachgehend gewährt werden, wobei das Wunsch- und Wahlrecht des Hilfebedürftigen nach § 33 SGB I und § 3 Abs. 2 BSHG zu beachten ist. Damit der Hilfebedürftige sein Wahlrecht realisieren kann, ist jedoch eine Pluralität der Beratungsangebote erforderlich. Hier räumen § 10 Abs. 2 und § 93 Abs. 1 BSHG den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege einen bedingten Vorrang ein. Für die Beratung in »sonstigen sozialen Angelegenheiten« nach § 8 Abs. 2 Satz 2 BSHG muß der Träger der Sozialhilfe den Ratsuchenden zunächst auf die bestehenden Angebote der Verbände der freien Wohlfahrtspflege hinweisen.

Die Gewährleistungsverpflichtung der örtlichen und überörtlichen Träger der Sozialhilfe nach § 1 Abs. 2 und § 17 Abs. 1 Nr. 2 SGB I verlangt nicht notwendig die Schaffung eigener Einrichtungen, sondern die Beachtung des Vorrangs der freien Träger. Erbringen Verbände der freien Wohlfahrtspflege in diesem Rahmen Leistungen (z. B. Beratung), können die örtlichen und überörtlichen Träger der Sozialhilfe damit ihre Verpflichtungen gegenüber dem Hilfebedürftigen nach § 8 BSHG erfüllen.

Zugleich verpflichtet § 95 SGB X die Träger der Sozialhilfe zur Beteiligung u.a. der freien Träger bei der Ermittlung und Planung des Sozialhilfebedarfs, d.h. auch des Beratungsbedarfs.

Die persönliche Hilfe nach § 8 BSHG gehört zu den Dienstleistungen im Sinne des § 11 SGB I und gilt als Kernbereich der Sozialhilfe zur Sicherung einer menschenwürdigen Existenz. Persönliche Hilfe umfaßt die im Einzelfall erforderliche Beratung sowie allgemeine Lebenshilfe und persönliche Betreuung. Daher ist der Begriff »persönliche Hilfe« umfassend zu verstehen. Je nach individueller Notlage kann und muß die persönliche Hilfe über eine Beratung hinausgehen und konkrete praktische Unterstützung und Hilfestellung leisten.

Die persönliche Hilfe unterliegt rechtlichen Grenzen durch das Rechtsberatungsgesetz (RBerG). Nach dem RBerG darf die geschäftsmäßige Besorgung fremder Rechtsangelegenheiten einschließlich der Rechtsberatung nur von Personen ausgeübt werden, denen dazu von der zuständigen Behörde die Erlaubnis erteilt worden ist (Art. 1 § 1 RBerG). Nach Art. 1 § 3 Nr. 1 RBerG werden die Rechtsberatung und Rechtsbetreuung, die von Behörden und Körperschaften des öffentlichen Rechts im Rahmen ihrer Zuständigkeit ausgeübt werden, durch dieses Gesetz nicht berührt. Dies betrifft die Träger der Sozialhilfe, soweit sie Rechtsberatung und Rechtsbetreuung im Rahmen des BSHG ausüben. Unbestritten ist, daß auch die Verbände der freien Wohlfahrtspflege im Rahmen ihrer Aufgabenstellung nach dem Bundessozialhilfegesetz (§§ 10, 8 Abs. 2 BSHG) Rechtsberatung ohne besondere Erlaubnis ausüben können. Im Einzelfall kann die Abgrenzung zwischen zulässiger Beratung und Betreuung nach § 8 BSHG und der unzulässigen Rechtsbesorgung schwierig sein und bedarf einer differenzierten Betrachtung. Generell ist von einer unzulässigen Rechtsbesorgung auszugehen,

wenn eine Person oder Vereinigung nach außen/gegenüber Dritten erkennbar den Hilfeberechtigten als Bevollmächtigte in Angelegenheiten vertritt, die schwerpunktmäßig Rechtsfragen zum Gegenstand haben.

### *Bedeutung für das Modellprojekt*

Die in der Koalitionsvereinbarung vorgesehene »Einbeziehung von Sozialhilfeinitiativen« muß diese rechtliche Rahmenbedingungen beachten. Insbesondere bei Bewerbungen von Sozialhilfeinitiativen, die keinem Verband der freien Wohlfahrtspflege angehören, wird sehr sorgfältig zu prüfen sein, ob und ggf. wie sich die Zielvorgabe und Aufgabenstellung des Modellprojektes in rechtlich zulässiger Weise umsetzen lassen.

## 2.

### **Zielsetzung und Untersuchungsgegenstand**

Zielsetzung des Modellprojektes ist die Erprobung und Erforschung neuer Formen individueller Beratungsarbeit, um Personen mit sozialen und wirtschaftlichen Problemen durch Kontaktaufnahme, Beratung, persönliche Hilfe und Unterstützung bei der Überwindung ihrer Notlagen zu helfen. Dabei ist ein besonders wichtiger Aspekt, wie diese Ansätze unter den gegebenen finanziellen Rahmenbedingungen realisiert und Haushaltsmittel möglichst effektiv eingesetzt werden können.

Es wird vorgeschlagen, die Sozialhilfeberatung im Rahmen des Modellprojektes auf die Hilfe zum Lebensunterhalt im Rahmen des BSHG zu konzentrieren. Damit können auch die Probleme Überschuldeter besonders berücksichtigt werden. Zugleich gewährleistet die konzeptionelle Ausrichtung auf den Personenkreis, der für Hilfe zum Lebensunterhalt in Frage kommt, auch die Verknüpfung mit der aktuellen Diskussion um Armut und Arbeitslosigkeit. Denn oberstes Ziel der Beratung ist Hilfe zur Selbsthilfe im Sinne von § 1 Abs. 2 BSHG zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit. Dies kann aber nur geschehen, wenn bestehende Beratungsdefizite in der Sozialhilfeberatung erkannt, überwunden und neue, effektivere Formen der Beratung gefunden werden.

Um möglichst vielfältige Erfahrungen und Vergleichsmöglichkeiten über unterschiedliche Ansätze von Sozialhilfeberatung zu gewinnen, werden bei der konkreten Einrichtung der Sozialbüros unterschiedliche Modelle angestrebt. Dies bedeutet, daß sowohl bei der Trägerschaft, der internen Organisation und der personellen Besetzung, vor allem aber bei der konzeptionellen Ausrichtung der Sozialbüros ausdrücklich Alternativen realisiert werden sollen. Hierbei ist insbesondere die in der Koalitionsvereinbarung vorgesehene Einbeziehung von Sozialhilfeinitiativen zu beachten.

Neben der klassischen Beratung in Form der Aufklärung über Rechte und Leistungsansprüche der Betroffenen einschließlich der Unterstützung zur Erlangung dieser Ansprüche sollen im Rahmen der generellen Zielsetzung der Erprobung neuer Formen der Sozialhilfeberatung durch die Projektgestaltung der einzelnen Sozialbüros unterschiedliche Schwerpunkte innerhalb der folgenden generellen Fragestellungen gesetzt werden:

- Welche Rolle zur Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit kann Beratung in Abgrenzung zu Aufklärung, Information und Auskunft übernehmen? Kann durch präventive Beratung Sozialhilfebedürftigkeit vermieden werden?
- Wie kann durch Beratung Sozialhilfeempfängerinnen und -empfängern die Bewältigung des Alltags erleichtert werden (Leben und wirtschaften mit wenig Geld, Schuldenvermeidung, psychosoziale Hilfen, etc.)?
- Welche Beratungsansätze (Beratung als umfassende persönliche Hilfe, als aufsuchende, präventive Beratung im jeweiligen Sozialraum und/oder als zielgruppenorientiertes Angebot) versprechen dabei am ehesten Erfolg?

- Wie können die einzelnen Beratungsansätze durch den Einsatz von Controlling, Supervision und EDV vor Ort effektiviert werden?
- Welche Rolle spielt eine Vernetzung der Sozialhilfeberatung mit anderen vorhandenen Beratungsstellen auf lokaler und regionaler Ebene?
- Welche Bedeutung haben unterschiedliche Beratungsangebote für die örtliche Sozialplanung?
- Reichen die vorhandenen rechtlichen Rahmenbedingungen (BSHG, SGB, Rechtsberatungsgesetz, Datenschutzgesetz) für eine effektive Beratung in der Sozialhilfe aus oder müssen sie verändert werden? Welche Veränderungen sind erforderlich?

Um im Rahmen dieser Fragestellung zwischen alternativen Modellen auswählen zu können, richtet sich die Ausschreibung für das Modellprojekt an das gesamte Spektrum der »Anbieter« von Sozialhilfeberatung. Dabei werden die Träger der Sozialhilfe, die Verbände der freien Wohlfahrtspflege sowie Sozialhilfeinitiativen angesprochen.

### 3. Durchführung

#### 3.1 Anforderungen an Träger

##### *Zu fördernde Stellen*

Zur Umsetzung des Modellprojektes sollen Träger und Organisationen gefördert werden, die bereits existieren, seit geraumer Zeit Beratung durchführen und damit über einschlägige Erfahrungen verfügen. Dort ist in der Regel bereits ausreichend qualifiziertes Personal vorhanden, das für das Modellprojekt zur Verfügung gestellt werden kann. Für das Modellprojekt sollen keine neuen Einrichtungen mit neuem Personal geschaffen werden, da das Projekt eine vergleichsweise kurze Laufzeit hat und Sozialhilfeberatung sich nicht als vorübergehendes Angebot eignet. Anderenfalls werden viele Aktivitäten nicht für den eigentlichen Projektzweck, sondern zur Bestands- und Arbeitsplatzsicherung erfolgen.

##### *Qualifikation des Personals*

Gefordert sind Beratungsfähigkeit einschließlich umfangreicher Kenntnisse des Sozialrechts, die auch durch praktische Erfahrung nachgewiesen werden kann. Zur Durchführung des Modellprojektes kann folgendes Personal vorgehalten werden:

- 1 Fachkraft als Leiterin/Leiter und Beraterin/Berater (entsprechend Vergütungsgruppe III BAT Land)
- 1 Fachkraft als Beraterin/Berater (entsprechend Vergütungsgruppe IV b BAT Land)
- 1 Verwaltungs- bzw. Schreibkraft (entsprechend Vergütungsgruppe VII BAT Land)

Durch diesen Personalansatz ist ein reibungsloser Ablauf gewährleistet, einschließlich der zusätzlich anfallenden Arbeiten im Rahmen des Modellprojektes. In Abhängigkeit von der Struktur und des Einzugsbereichs des einzelnen Sozialbüros ist auch eine kleinere oder größere Personalausstattung möglich.

##### *Regionaler Standort*

Das Ergebnis des Modellprojektes soll ein exemplarisches Bild des Beratungsbedarfs und -defizites für das Land Nordrhein-Westfalen aufzeigen. Deshalb sollen die Sozialbüros nach Möglichkeit landesweit verteilt sein.

##### *Vernetzung*

Die Bewerber haben den Nachweis über ihre (trägerübergreifende) Vernetzung auf lokaler und/oder regionaler Ebene mit anderen vorhandenen Beratungsstellen und über ihre Einbindung in die Fachdiskussion auf überregionaler Ebene zu erbringen.

##### *Weitere Anforderungen*

- a) Erstellung einer eigenen Konzeption im Rahmen der vorgegebenen Fragestellungen
- b) Formulierung konkreter verbindlicher Schritte und Ziele (Teilschritte und Teilziele), die im Modellprojekt innerhalb einer bestimmten Zeit umgesetzt werden sollen
- c) Innovationsfähigkeit, Kooperationsbereitschaft, Engagement
- d) Aktive Teilnahme am Erfahrungsaustausch und an der Entwicklung des Projektes, insbesondere Umsetzung von ggf. modifizierten Zielvorgaben
- e) Mitarbeit bei der Begleitforschung
- f) Bereitstellung adäquater Räumlichkeiten

### 3.2 Informationsaustausch

Zur Durchführung des Modellprojektes ist es erforderlich, daß ein kontinuierlicher Arbeits- und Reflexionsprozeß gewährleistet ist. Dies soll in der Weise geschehen, daß in regelmäßigen zeitlichen Abständen – oder bei Bedarf – Treffen des MAGS mit den Projektträgern und der wissenschaftlichen Begleitung veranstaltet werden. Hierbei werden die vorgegebenen Arbeitsziele kontinuierlich überprüft und ggf. neu formuliert.

Um die Erfahrungen aus dem laufenden Modellprojekt sowie das Gesamtergebnis zu reflektieren und zu diskutieren, werden vom MAGS oder der wissenschaftlichen Begleitung »workshops« organisiert. Bei diesen »workshops« sollen insbesondere vertreten sein

- die Projektträger
- die wissenschaftliche Begleitung
- Selbsthilfeinitiativen und Selbsthilfegruppen
- die kommunalen Spitzenverbände
- die Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen
- Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler.

### 3.3 Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung

Das Modellprojekt wird wissenschaftlich begleitet. Zusätzlich zu den klassischen Evaluationsaufgaben einer wissenschaftlichen Begleitung einschließlich der Auswertung und Berichterstattung sind vielfältige Koordinierungs- und Servicefunktionen wahrzunehmen. Zu den Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung gehören daher u.a.:

- Entwicklung von Fragebögen, Durchführung von Interviews, Auswertung von Statistiken, usw.
- gegenseitige Information
- regelmäßige Berichte, Abschlußbericht
- Organisation von Erfahrungsaustausch und Arbeitsgruppen
- Informationen/Know-how-Transfer vor allem in Bezug auf Beratung
- Fortbildung, insbesondere zur Beratung
- Veranstaltung der »workshops« und ggf. Umsetzung der dort erzielten Ergebnisse in die Praxis

Die Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung werden vertraglich geregelt.

### 3.4 Projektlaufzeit

Die Dauer des Modellprojektes ist auf drei Jahre festgelegt, wobei der Beginn am 01.07.1996 geplant ist (Ende: 30.06.1999).

### 3.5 Förderung der Landesregierung

Die Landesregierung fördert für die gesamte Projektlaufzeit in der Regel

- bei Kommunen 80 v.H. und
- bei freien Trägern 90 v.H.

der Bruttopersonalausgaben für das jeweils bewilligte Personal und der notwendigen sächlichen Ausgaben; außerdem trägt die Landesregierung die Kosten für die wissenschaftliche Begleitung und die »workshops«.

Der Träger muß nachweisen, daß die restliche Finanzierung des Modellprojektes anderweitig gesichert ist und keine Finanzierungslücken entstehen. Eine Doppelförderung ist nicht zulässig.





## Bilanzierung durch die Sozialbüros

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Bielefeld

Die Träger des Sozialbüro Sieker in Bielefeld, die Gesellschaft für Sozialarbeit im DPWW und die Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Bielefeld, verfügen über eine langjährige Erfahrung in vielfältigen Formen der Beratungsarbeit. (Die folgende Bilanzierung erfolgt aus der Sicht der Gesellschaft für Sozialarbeit, die Träger eines veränderten Anschlussprojektes ist.)

Hintergrund der Bewerbung um die Trägerschaft eines Sozialbüros war insbesondere, dass beide Träger in Kooperation seit über 20 Jahren Stadtteilberatungsstellen mit integrierter Sozial-, Ehe-, Lebens- und Familienberatung anbieten. Einen Teil dieser Erfahrungen wollten wir in das Modellprojekt Sozialbüro des Landes NW einbringen.

Wir sind froh, dass wir diese Gelegenheit erhalten haben und sind uns sicher, dass wir auf dieser Grundlage den Modellversuch bereichern konnten.

Einer unserer zentralen konzeptionellen Gesichtspunkte ist die Bedeutung von integrierten, mehrschichtigen Beratungsangeboten insbesondere für Menschen mit vielfältigen sozialen, persönlichen und familiären Problemsituationen. Im Verlauf einer intensiven Diskussion ist die Notwendigkeit solcher Angebote auch im Bereich der Sozialberatung verdeutlicht worden.

Ein zweites zentrales Anliegen war für uns die besondere Rolle von stadtteilbezogenen Angeboten. Durch sie sind u.E. Menschen zu erreichen, die ohne diesen quartierbezogenen Ansatz wenig ansprechbar sind. Im Verlauf der Tätigkeit des Sozialbüros Sieker wurden weitere wichtige Erfahrungen mit diesem konzeptionellen Ansatz gemacht. Wir sind froh, dass dieser Ansatz in das Modellprogramm implementiert werden konnte und bedauern sehr, dass durch die Begleitforschung diesem Arbeitsansatz aus Zeitgründen keine ausreichende Beachtung geschenkt werden konnte.

Auch an dieser Stelle zeigt sich, dass der Zeitraum des Modellversuchs für eine so komplexe und heterogene Fragestellung zu kurz bemessen war. Um so mehr ist sicher zu begrüßen, welche intensive Darstellung und welche eindrucksvollen Ergebnisse durch die Begleitforschung erarbeitet werden konnten.

Zu den positiven Ergebnissen gehört aus unserer Sicht die Entwicklung der Kooperation zwischen beiden Trägern. Es ist durchaus vorstellbar, dass Trägerkooperationen in Zukunft bedeutsamer werden. Die intensive Zusammenarbeit während des Modellversuchs hat aus unserer Sicht eine Verbesserung der Kooperation auch für andere Arbeitsfelder ergeben. Es wäre sicher wünschenswert gewesen, auch diesem Aspekt der Trägerkooperation, der ja bei mehreren Projekten wichtig war, auch in der Begleitung Aufmerksamkeit zu schenken.

Die Kooperation zwischen öffentlichen und freien Trägern war ein wichtiger Bestandteil des Modellprojektes. Im Verlauf des Modellzeitraums konnten sehr viele Erfahrungen mit fruchtbarer Kooperation, aber auch mit Schwierigkeiten gesammelt werden. Wir denken, dass hier noch intensiver Forschungs- und Planungsbedarf besteht, und dass diese Kooperation noch ausgebaut werden muss.

Von der Weiterentwicklung dieser Kooperation von öffentlichen und freien Trägern hängt sicher auch wesentlich ab, ob Ergebnisse des Modellversuchs einen Transfer in soziale Versorgungsangebote finden werden.

Angesichts der kurzen Laufzeit sind viele Gesichtspunkte deutlich geworden, aber ebenso zahlreiche offene Fragen unbeantwortet geblieben. Wir denken, dass beim Land NRW eine hohe Verantwortung liegt, den begonnenen Prozess nicht abbrechen zu lassen.

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Hamm

Die Förderkonzeption des MASQT (vormals MASSKS und MAGS) zur Erprobung neuer Formen individueller Beratung von Sozialhilfebeziehenden war 1996 für die Träger des Sozialbüros Hamm eine besondere Herausforderung, der sie sich mit dem Konzept »Not macht erfinderisch« stellten: »Ziel des Sozialbüros Hamm ist, gemeinsam mit betroffenen Menschen und VernetzungspartnerInnen kreativ und innovativ zu erreichen, dass den Menschen Perspektiven eröffnet werden, die sie auf Dauer von der Existenzsicherung durch Sozialhilfebezug ganz oder teilweise unabhängig machen. Langfristig werden die Erkenntnisse des Sozialbüros zur Senkung der Sozialhilfekosten beitragen.«

Das Sozialbüro Hamm hat die dreijährige Laufzeit des Modellprojektes als Experimentierfeld genutzt, um die Beratung von Sozialhilfebeziehenden und Langzeitarbeitslosen weiterzuentwickeln und das Netz der Angebote für unterschiedliche Zielgruppen im Hammer Westen mitzuknüpfen. Dabei waren folgende kommunalpolitische Rahmenbedingungen von besonderer Bedeutung für die Entwicklung der Arbeit des Sozialbüros:

- die Anbindung des Aufgabengebietes Kommunale Arbeitsmarktpolitik bei der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm (1998)
- die Entwicklung eines sozial- und bewohnerorientierten integrierten Handlungskonzeptes für den Hammer Westen im Rahmen der Stadtteilentwicklungsplanung (1998/99).

Ausgehend von den besonderen Schwerpunkten der Konzeption reflektiert das Team die wesentlichen Ergebnisse und Konsequenzen des Sozialbüros Hamm:

#### Trägerkooperation

Im Rahmen der Trägerkooperation war es für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorteilhaft, ihre internen Netzwerke von Beginn an in das Sozialbüro einbringen zu können, da jeweils eine Planstelle bei den drei Kooperationspartnern angebunden war. Zu einer Herausforderung entwickelten sich die zwischenzeitlichen Personalwechsel aufgrund der familiären Situation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit die Anstellung von sechs Halbtagskräften. Die Teamstruktur erforderte einen hohen Koordinationsaufwand, der durch die Flexibilität des Teams gemeinsam positiv bewältigt wurde.

Die Trägervertreterinnen und -vertreter beteiligten sich intensiv an der inhaltlichen Entwicklung des Sozialbüros.

Unterschiedliche Sichtweisen zwischen dem öffentlichen und den freien Trägern führten zu einer Diskussion um die Beratungsansätze zur Leistungs- und Auswegberatung. Daraus entwickelte sich im Diskurs mit den Trägern eine Standortbestimmung des Sozialbüros Hamm.

Die Entwicklung einer »Streitkultur« und die Nutzung von »kurzen Wegen« führte gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes für Soziale Sicherung zunehmend zu Lösungen in der Leistungsberatung und zu Ergebnissen in der Ausstiegsberatung/Perspektiventwicklung mit den Rat Suchenden.

#### Zielgruppenorientierung

In der Projektlaufzeit wurden die Zielgruppen der Sozialhilfebeziehenden und Langzeitarbeitslosen durch verschiedene Formen der Kontaktaufnahme erreicht.

Informationsstände im Amt für Soziale Sicherung und Fahrten mit dem Büromobil des Caritasverbandes in den Hammer Westen führten zu zahlreichen Erstberatungen von Sozialhilfebeziehenden im Jahr 1997.

Darüber hinaus hat das Sozialbüro Hamm durch die Stadtteilorientierung und durch Projekte zur Beratung, Orientierung und Beschäftigungsförderung weitere Zielgruppen erreicht. (Aussiedlerinnen und Aussiedler, Migrantinnen/Kinder, Drogengebrauchende sowie Hauptschülerinnen und -schüler, junge Erwachsene mit erheblichem Beratungsbedarf, Alleinerziehende).

Nach kurzer Zeit stellte sich heraus, dass Sozialhilfebeziehende aus allen Stadtteilen Beratung zur materiellen Existenzsicherung nachfragten, da ein adäquates Angebot in anderen Stadtteilen nicht vorhanden ist.

Durch das defizitäre Stadtteilangebot im Hammer Westen fanden schnell weitere Personengruppen den Zugang in das Sozialbüro. Daraus entwickelten sich Angebote für Bewohnerinnen und Bewohner, die das Sozialbüro als Treffpunkt nutzen, z. B. Frühstückscafé, Deutschkurse für türkische Frauen mit Kinderbetreuung, Gesundheitsberatung, Soforthilfeprogramm für Drogenabhängige, Treff türkischer Frauen.

Als Erkenntnis ist festzuhalten, dass vor allem Frauen die offenen Angebote des Sozialbüros wie das Frühstückscafé als Zugang in die Beratung nutzten.

#### Beratung und Hilfeplanung

Während der Laufzeit des Modellprojektes entwickelte sich das Sozialbüro von einer Beratungsstelle zur materiellen Existenzsicherung hin zu einer Ausstiegsberatung mit Hilfeplanung und Arbeitsvermittlung für Sozialhilfebeziehende und Langzeitarbeitslose.

Beratungsinhalte erreichten uns zunächst nur durch allgemeine und sozialhilferechtliche Fragen der Rat Suchenden, die durch Öffentlichkeitsarbeit den Weg in das Sozialbüro gefunden haben. Kontinuität im Beratungsprozess entstand erst im Rahmen der Auswegberatung mit verbindlichen Beratungskontrakten und umfassender integrierter Hilfeplanung. Der Zugang der Rat Suchenden erfolgte vor allem durch die Zuweisung besonderer Zielgruppen von Sozialhilfebeziehenden und Langzeitarbeitslosen.

Diese Entwicklung vollzog sich auf der Grundlage der Standortbestimmung des Sozialbüros zur Auswegberatung in Zusammenarbeit mit dem Sachgebiet des Amtes für soziale Sicherung im Rahmen des »Modells Hilfeplanung« und eines Kooperationsvertrages des Caritasverbandes mit dem Arbeitsamt Hamm seit Frühjahr 1998. Als Grundvoraussetzung legte das Team von Beginn an besonderen Wert auf die freiwillige Beteiligung der Rat Suchenden am Beratungsprozess des Sozialbüros.

## Bilanzierung durch die Sozialbüros

Die Entwicklung des neuen Beratungsansatzes »Hilfeplanung« ist ein wesentliches Ergebnis des Modellprojektes Sozialbüro Hamm.

### **Exkurs: »Keine Beratung ohne Ressourcen!«**

Diese Forderung verstärkte das Team im Laufe der Zeit auf Grund seiner Erfahrungen und entwickelte in Zusammenarbeit mit Vernetzungspartnerinnen und -partnern Maßnahmen und Projekte zur Orientierung und Beschäftigungsförderung für die Zielgruppen.

- Drei Orientierungsmaßnahmen für Sozialhilfebezieherinnen mit Kindern,
- Bewerbungstraining für Hauptschülerinnen und -schüler,
- Trainingsmaßnahme mit Assessment-Center für Jugendliche,
- Skulpturenprojekt für junge Erwachsene mit erheblichem Beratungsbedarf,
- Entwicklung des Beratungsansatzes Hilfeplanung,
- Berufswegeplanung mit Praktikumsvermittlung,
- passgenaue Arbeitsvermittlung für Langzeitarbeitslose und Sozialhilfebeziehende,
- Stellenakquisition auf dem 1. Arbeitsmarkt.

### **Betroffenenbeteiligung – Neue Kommunikationsbeziehungen – Projektentwicklung mit Vernetzungspartnern**

Von Beginn an thematisierten Besucherinnen des Frühstückscafés ihre Armut. Das Thema Sparen – Haushalten mit wenig Geld entwickelte sich zu einer Haushaltsberatung bei Einkommensarmut. Es gelang im Rahmen einer AsS-Stelle zwei allein erziehende Sozialhilfebeziehende als »Expertinnen« zu gewinnen, die u.a. die Idee zu einer Informationsbroschüre »Tips rund ums Geld« in die Tat umsetzten. Diese Broschüre stieß auf bundesweites Interesse durch die überregionale Veröffentlichung in den Medien und wurde in zwei Auflagen mit 3250 Exemplaren gedruckt.

Im Rahmen der Betroffenenbeteiligung und der Bedarfsermittlung mit den Ratsuchenden konnten verschiedene Projekte entwickelt werden, die bereits oben genannt wurden. Ergänzt werden hier die Zukunftswerkstatt »FrauenLeben im Hammer Westen« und die Angebote für Migrantinnen. Einige weitere geplante Projekte konnten aufgrund fehlender Finanzierung nicht realisiert werden.

Dem Sozialbüro Hamm ist es gelungen, kreative und innovative Wege in der Netzwerkarbeit zu gehen und Kooperationspartnerinnen und -partner zur Projektentwicklung zu gewinnen. Als Beispiele werden genannt: Kulturwerkstatt e.V., Kirchengemeinde St. Bonifatius, Kommunalstelle Frau und Beruf, Volkshochschule Hamm, Arbeitskreis für Jugendhilfe e.V., Revierarbeitsgemeinschaft für kulturelle Bergmannsbetreuung (REVAG), Dekanatsstelle für kath. Jugendarbeit, Gleichstellungsstelle, Jugendberufshilfe unterschiedlicher Träger, Anne-Frank-Hauptschule sowie Stadtplanungsamt, Arbeitsamt Hamm, Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm.

### **Stadtteilentwicklung**

Das Sozialbüro entwickelte sich im Hammer Westen zu einem Treffpunkt, der seine Angebote an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner orientierte. Die Erfahrungen wurden in den Arbeitskreis Hamm-Westen eingebracht, der unter Federführung des Stadtplanungsamtes seit 1998 ämterübergreifend und gemeinsam mit Wohlfahrtsverbänden und dem Sozialbüro ein integriertes sozial- und bewohnerorientiertes Handlungskonzept für den Hammer

Westen entwickelt. In vielfachen Arbeitsgruppensitzungen wurden zu den Themen Arbeitsmarkt, Stadtteilentwicklung, Schule und Bildung, Soziales und Kultur Bestandsanalysen vorgenommen und Projektideen entwickelt. Im Sommer 1999 wurde dieses Konzept zusammen mit den Projektförderanträgen dem Sozialministerium NRW zur Bewilligung vorgelegt.

### **Wissenschaftliche Begleitung**

Für die Modellprojektlaufzeit hätte das Team des Sozialbüros sich gewünscht, dass der Forschungsansatz des Deutschen Vereins zum Thema »Beratung« bereits zu Beginn des Projektes eingeführt worden wäre und gegen Ende des Projektes ausreichend Zeit zur Entwicklung eines Evaluationskonzeptes zur Verfügung gestanden hätte. Für die Entwicklung des Sozialbüros Hamm wäre eine sozialwissenschaftliche Rückmeldung zu den entwickelten Beratungsansätzen im Laufe des Modellprojektes hilfreich gewesen. Außerdem vermischen wir eine zeitnahe Auswertung der Falldokumentation.

Die Zusammenarbeit mit der wissenschaftlichen Begleitung sowie die Workshops, Fortbildungen und Supervision im Modellprojekt haben insgesamt zur fachlichen Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beigetragen.

### **Fazit**

Die Ergebnisse, Erkenntnisse und die vielfältigen Erfahrungen des Sozialbüros Hamm zeigen, dass Träger und Team die dreijährige Laufzeit des Modellprojektes als Experimentierfeld zur Entwicklung neuer Beratungsansätze für Sozialhilfebeziehende und Langzeitarbeitslose sowie zur Entwicklung neuer Angebote im Stadtteil Hamm-Westen erfolgreich genutzt haben.

### **Konsequenzen**

Die Kostenexplosion in der Sozialhilfe führte zu einem Erfolgsdruck auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Amt für Soziale Sicherung, der auch vor dem Experimentierfeld Sozialbüro Hamm nicht halt machte. Diese Anforderung an die Effizienz führte zu einem geschärften Bewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und zu Handlungsstrategien des Sozialbüros Hamm in der Entwicklung der Beratungsarbeit.

- Das Sozialbüro Hamm hat während des Modellprojektes eine Lücke in der Palette der Beratungsangebote in der Stadt Hamm geschlossen, da die Rat Suchenden allgemeine Sozialberatung (»diffuse Beratungsansätze«), Beratung zur materiellen Existenzsicherung und Ausstiegsberatung (»spezifische Beratungsansätze«) nachfragen konnten.
- Die Arbeitsvermittlung mit Stellenakquisition im Sozialbüro ist eine wichtige Ressource in der Ausstiegsberatung.
- Die offenen Angebote für die BewohnerInnen des Hammer Westens tragen zur Stadtteilentwicklung und Belegung der Infrastruktur bei.
- Darüber hinaus hat das Sozialbüro gemeinsam mit Vernetzungspartnerinnen und -partnern Projekte zur Orientierung und Beschäftigungsförderung entwickelt, die als weitere Ressourcen für die Beratung von Sozialhilfebeziehenden und Langzeitarbeitslosen unabdingbare Voraussetzungen sind.
- Im Rahmen der Arbeitsvermittlung und Stellenakquisition für Langzeitarbeitslose wurden Kontakte zu kleinen und mittleren Unternehmen und Handwerksbetrieben geschlossen, von denen

## Bilanzierung durch die Sozialbüros

das Sozialbüro als Ansprechpartner bei sozialen Fragen genutzt wird und damit die Integration der Langzeitarbeitslosen in den Arbeitsmarkt verbessert.

Die Erkenntnisse und Erfahrungen haben zur Entwicklung von weiterreichenden Konzepten nach Beendigung des Modellprojektes Sozialbüro Hamm geführt.

Im Amt für Soziale Sicherung der Stadt Hamm wird ab 01.09.1999 ein zweijähriges Modellprojekt »Auswegberatung« durchgeführt. Der Schwerpunkt dieses Projektes liegt auf einer intensiven Beratung und Hilfeplanung, um Sozialhilfebedürftigkeit zu beenden oder zu vermeiden. Eine Kooperation mit dem Nachfolgeprojekt des Sozialbüros Hamm wird angestrebt.

In Trägerschaft von Katholischem Sozialdienst Hamm und Caritasverband Hamm ist es gelungen, aus dem Sozialbüro Hamm das ServiceCenter West zu entwickeln.

### Bausteine für künftige Angebote im Sozialbüro Hamm/Service-Center West

<b>Arbeitsvermittlung</b>	<b>Sozialbüro „Hier sind Sie richtig!“</b>	<b>Projekte zur Orientierung und Beschäftigungs- förderung</b>	<b>Stadtteilentwicklung im Hammer Westen</b>	<b>Unternehmensbe- treuung im Hammer Westen</b>
Arbeitsvermittlung von Sozialhilfebeziehenden und Langzeitarbeitslosen	Allgemeine Sozialberatung  Krisenintervention  Alltagsbewältigung	Aktive Stadtteilgestaltung „Skulp-Tour“ Flexibles Qualifikationsprojekt für junge Erwachsene im Hammer Westen (Kooperation KSD/ Kulturwerkstatt)	Bedarfsermittlung nach den geäußerten Bedürfnissen der BewohnerInnen des Stadtteils  Bürgerbeteiligung	Akquisition von Arbeitsstellen und Praktikumsstellen  Transferstelle zwischen Unternehmen des Hammer Westens und der Wirtschaftsförderung Hamm im Rahmen von Unternehmensbetreuung und Dienstleistungsangeboten
Berufswegeplanung und Auswegberatung für Sozialhilfebeziehende und Langzeitarbeitslose mit besonderem Beratungsbedarf	Hilfeplanung und Fallmanagement für Sozialhilfebeziehende mit besonderem Beratungsbedarf	Orientierungsmaßnahmen für Sozialhilfebeziehende mit Kindern (Kooperation mit Volkshochschule/WFH)	Koordination und Vernetzung von Angeboten im Hammer Westen	
Vermittlung in Praktikumsstellen	Information/Aufklärung über soziale Fragen	Trainingsmaßnahme für Langzeitarbeitslose	Projektentwicklung im Hammer Westen	Ansprechpartner bei sozialen Problemen der vermittelten MitarbeiterInnen
Sozialbetreuung für vermittelte Beschäftigte	Zugänge durch Eigeninitiative und Vermittlung von Vernetzungspartnern  Frühstückscafé	u.a.	Angebote des Sozialbüros zur Verbesserung der sozialen Infrastruktur – Zielgruppenprojekte	

Durch die Kooperation mit der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Hamm sowie weitere Projektförderungen wurde die Finanzierung der Aufgabenbereiche Arbeitsvermittlung, Unternehmensbetreuung im Hammer Westen und Projekte zur Orientierung und Beschäftigungsförderung ab dem 1. September 1999 gesichert. In Trägerschaft von Katholischem Sozialdienst Hamm und Caritasverband Hamm werden vier der sechs Mitarbeiterinnen auf 2,5 Vollzeitstellen zunächst befristet weiter beschäftigt.

Das im Modellprojekt bewährte umfassende Beratungsangebot für alle Sozialhilfebeziehenden und das sozialraumorientierte Angebot für die BewohnerInnen des Hammer Westens kann auf Grund der bisher erreichten Finanzierungszusagen im ServiceCenter West zunächst nicht mehr geleistet werden. Dadurch entsteht wieder eine Lücke im Beratungsspektrum, die das Sozialbüro Hamm während der Projektlaufzeit geschlossen hatte. Das Sozialbüro hofft jedoch auf Finanzierungsmöglichkeiten für das Beratungsangebot »Hier sind Sie richtig!«, um ein umfassendes Beratungsangebot verwirklichen zu können.

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Kleve

Auf die Förderkonzeption des nordrhein-westfälischen Sozialministeriums zur Erprobung neuer Formen individueller Beratung von Sozialhilfeberechtigten im Jahre 1996 reagierten wir – der Caritasverband Kleve e.V., das Diakonische Werk im Kirchenkreis Kleve e.V. und der Selbsthilfe e.V., der dem Paritätischen Wohlfahrtsverband angeschlossen ist, – mit einem Kooperationsprojekt, um unsere Beratungs- und Hilfeangebote für von Sozialhilfebezug und Armut, Wohnungs- und Arbeitslosigkeit betroffene Menschen zu vernetzen, zu erweitern und zu qualifizieren. Durch die Zusammenführung unterschiedlicher Arbeitsschwerpunkte verfügte das Sozialbüro Kleve über einen ausgesprochen breiten Beratungsansatz.

Eine Besonderheit besteht darin, dass der Kreis Kleve mit insgesamt 16 kreisangehörigen Städten und Gemeinden einer der flächengrößten Landkreise in NRW ist. Das Sozialbüro hatte deshalb Standorte in Kleve und in Geldern.

#### Trägerkooperation

Wichtiges Ergebnis war, dass die Trägergemeinschaft – zumindest die der beiden Wohlfahrtsverbände – dazu führte, dass die Ressourcen und das Know-how des jeweils anderen Trägers deutlich intensiver genutzt werden konnten als vor dem gemeinsamen Projekt. Auf Beratungsebene konnte durch kollegialen Austausch die Fachlichkeit erhöht werden. Mit dem Zugriff auf die Strukturen beider Wohlfahrtsverbände und ihrer Kirchengemeinden konnten gemeinsame Maßnahmen wie etwa ein Ehrenamtlichenseminar oder Vorträge in kirchlichen Ausschüssen entwickelt und durchgeführt werden; insgesamt wurden die Übergänge von einem zum anderen Träger fließender. Die Angebote wurden überschaubarer und dadurch nutzbarer.

Allerdings konnte man feststellen, dass dort, wo die Zielsetzung von Beratung, bzw. die verfolgten Beratungsansätze der Beraterinnen und Berater grundsätzlich voneinander verschieden waren, eine fruchtbare Zusammenarbeit oft nicht möglich war. In unserem Sozialbüro prallten unterschiedliche Beratungsverständnisse aufeinander. Während es einem Berater (Selbsthilfeverein) im Wesentlichen um eine Stärkung der rechtlichen Position ging, hatten andere Beraterinnen und Berater (Wohlfahrtsverbände) das Ziel einer weitergehenden psychosozialen Beratung. Es gelang nicht, mögliche Vorteile dieser Beratungsansätze langfristig auf Teamebene miteinander zu verbinden.

Kontrovers gesehen wurden bei den Mitarbeitenden auch die Rahmenbedingungen für das Modellprojekt. Als Konsequenz aus den aus seiner Sicht unzureichenden Rahmenbedingungen gliederte der Mitarbeiter der Selbsthilfe seine Arbeit Mitte 1998 räumlich und zeitlich den Bedingungen seiner zweiten Arbeitsstelle im Betreuungsverein seines Verbandes ein.

Für den Mitarbeiter der Selbsthilfe war der Vergleich interessant, in welcher Berufsrolle er für Klientinnen und Klienten tätig war. War er als gesetzlicher Betreuer u.a. für die Regelung von Sozialleistungen zuständig, so zeigten sich insbesondere Träger öffentlicher Leistungsangebote kooperationsbereiter als in seiner eher unklaren (weil neuen und wenig definierten) Rolle als Mitarbeiter des Sozialbüros. Durch die andere Steuerung der ersten Berufsrolle gelang vor allem die Verknüpfung von materiellen und persönlichen Hilfen eher.

Dadurch, dass die gesetzliche Betreuung längerfristig angelegt ist, war Fallmanagement und Hilfeplanung eher möglich.

#### Einzelfallberatung

Als Anlass für das Aufsuchen des Sozialbüros wurde in über der Hälfte aller Fälle Fragen zur Sozialhilfe genannt. Tatsächlich aber wurden von den Rat Suchenden im Laufe des Beratungsgesprächs Probleme in unterschiedlichen Lebensbereichen angesprochen.

Es entwickelten sich selten längerfristige Beratungsprozesse; wenn das dringendste Problem aus Sicht der Rat Suchenden gelöst war, bestand häufig vorläufig kein weiteres Bedürfnis nach Beratung. Allerdings suchten Rat Suchende das Sozialbüro nach längeren Unterbrechungen immer wieder auf.

Die Differenzierung des Angebotes in eine Sozial(hilfe)beratung und eine spezifisch orientierte Wohnberatung mit unterschiedlichen Beraterinnen und Beratern führte zu unterschiedlichen Erfahrungen: Als sinnvoll erwies sich eine Differenzierung da, wo Klientinnen und Klienten ausschließlich oder deutlich vorrangig ein Wohn- oder Mietproblem hatten. Die nachgeordneten Probleme waren von einer geringen Intensität, ihre Lösung konnte bei Bedarf und Interesse nach Klärung des Wohn- oder Mietproblems erfolgen. Sinnvoll war eine Differenzierung auch da, wo auf Grund der sehr komplexen Problemlagen die ergänzende Wohnberatung zu einer Entlastung des Sozial(hilfe)beraters führte. Im Rahmen einer Fall- oder Hilfeplan-Konferenz wurden die Beratungsergebnisse zusammengeführt.

Allerdings ließen sich bei einer Vielzahl der Fälle die unterschiedlichen Problemsituationen (z.B. Fragen zur Sozialhilfe, Probleme im Umgang mit Behörden, Partnerschaftsprobleme, Problem bei der Geldeinteilung, überhöhte Unterkunftskosten in Verbindung mit Mietschulden) kaum voneinander trennen und isoliert behandeln. Da wir dem Beziehungsmoment eine große Bedeutung im Beratungsprozess beimessen, war es nicht von Vorteil, wenn sich die Rat Suchenden auf zwei Bezugspersonen einstellen mussten. Somit haben wir bereits im Projektverlauf, ausgehend von der Problemlage der Rat Suchenden, eine Zuordnung zu einer Beraterin oder einem Berater vorgenommen.

Es wird zukünftig sinnvoll sein, möglichst das Know-how vieler Beraterinnen und Berater, die in einer existenzsichernden bzw. armutsorientierten Beratungsarbeit tätig sind, zu nutzen, ohne gleichzeitig den Rat Suchenden von einem Beratenden zum anderen schicken zu müssen. Es wäre deshalb günstig, wenn sich Beraterinnen und Berater neben einem Grundwissen an Kenntnissen im Bereich der Sozialberatung in jeweils ein Spezialgebiet einarbeiten würden (z.B. Wohnungssicherung/rechtliche Grundlagen/ Schuldenvermeidung...), damit Kolleginnen und Kollegen diese Know-how nutzen können. Damit blieben aber Rat Suchende grundsätzlich nur bei einer Vertrauensperson.

Aufgrund der diffusen Problemlagen, die Rat Suchende mitbringen, bedarf es auch in Zukunft eines Beratungsangebotes mit einem breiten Beratungsansatz, der es erlaubt, dass Rat Suchende im Laufe des Beratungsgesprächs Themen aus unterschiedlichen Problemfeldern ansprechen können.

### Sachangebot Wohnen

Hilfreich waren die Sachangebote im Bereich des Wohnens. Dadurch wurde es häufig möglich, eine existenziell bedrohliche Lebenslage zu verbessern. Wir haben mit drei Elementen das Sachleistungspaket Wohnen geführt:

- a) Untervermietung von Wohnraum,
- b) Übernahme von Mietausfallbürgschaften sowie
- c) Akquise und Vermittlung von Wohnungen.

Zu a): Diese Form der Wohnraumbeschaffung war besonders effizient, da hiermit ein Beitrag zur persönlichen Stabilisierung geboten wurde. Mit der Bekanntmachung weiterer Beratungsangebote wurden den Rat Suchenden ergänzend und vorbeugend potenzielle Ansprechpartnerinnen und -partner mitgeteilt, damit sie in Krisen- und Problemsituationen vorbereitet waren.

Zu b): Mietausfallbürgschaften waren dann problematisch, wenn einzelne Mieterinnen und Mieter sich trotz ihrer Rückzahlungsverpflichtungen nicht daran gehalten haben. Da die Bürgschaft Vermietern gegenüber mitgeteilt wurde, konnte eine Kündigung der Bürgschaft aus Gründen der Rückzahlungsverweigerung der Untermieterin oder des Untermieters nicht erfolgen. Weitere Experimente wie z. B. eine zeitlich oder in der Höhe befristete Bürgschaftsübernahme oder die Prüfung eines Vertragstextes mit Kündigungsmöglichkeiten durch Bürgen wurden im Rahmen des Sozialbüros nicht mehr anvisiert.

Zu c): In der Praxis war die Vermittlung von Wohnraum nicht immer effizient, da beim persönlichen Kontakt zwischen Vermieterinnen und Vermietern und Mieterinnen und Mietern oder bei der Wohnungsbesichtigung auf beiden Seiten weitere Erwartungen genannt wurden, die einer Anmietung entgegen standen. Auf Grund dieser Erfahrungen haben wir ein Instrumentarium gesucht, in dem eine möglichst frühzeitige Kommunikation zwischen den potenziellen Partnerinnen und -partnern gefördert wurde. Dies geschah durch die Wohnungssprechstunde, in der Wohnungssuchenden ein druckfrisches Exemplar des Wochenblatts mit dem größten Mietanzeigenmarkt im Nordkreis Kleve vorlag. Sie konnten telefonisch Bewerbungen durchführen und erhielten Beratung rund ums Thema Wohnen und Miete. Die Wohnungssprechstunde war eine sinnvolle und erfolgreiche Ergänzung des Maßnahmenpaketes. Insbesondere bietet sie einen Rahmen, in dem Wohnungssuchende ihre Ressourcen nutzen können und ihre Eigenaktivität gefördert wird.

Die Kombination von Beratung und Wohnraumressourcen sollte weiter ausgebaut werden. Insbesondere ist das Wohnkontingent weiterzuentwickeln und flächendeckender anzubieten. Die konzeptionelle Weiterentwicklung betrifft die deutliche Trennung der Vermietter- und Beraterrolle.

Der Ausbau des Wohnkontingentes soll Personen zugute kommen, welche am Wohnungsmarkt unterversorgt und benachteiligt sind. Nach den Erfahrungen im Sozialbüro sind dies nach wie vor insbesondere Alleinstehende und kinderreiche Haushalte. Der Wohnungsmarkt zur Bestimmung der Bedarfsgruppen ist fortlaufend zu beobachten.

Ziel sollte auch die Auflösung von Obdachlosenunterkünften sein; dazu ist ein stärkeres Engagement der kommunalen Entscheidungsträger und ihre kooperative Mitwirkung erforderlich.

### Vernetzung und Kooperation

Ein Drittel aller Rat Suchenden fand den Weg ins Sozialbüro durch Vermittlung von Kirchen oder anderen sozialen Diensten. Umgekehrt wurden im Laufe des Beratungsprozesses jede und jeder zweite Rat Suchende von uns in andere soziale Angebote vermittelt, die auf Grund der jeweiligen Problematik spezifischere Hilfeangebote machen konnten (z.B. Arbeitsprojekte, Eheberatungen, Schuldnerberatungen, Suchtberatungen, Sozialpädagogische Familienhilfen...). Eine Kooperation mit anderen sozialen Diensten war wegen der Vielfältigkeit der vorhandenen Problemlagen zwingend; in der Praxis fand diese Zusammenarbeit – vermutlich auch wegen des persönlichen Bekanntheitsgrades der Beraterinnen und Berater im Kreisgebiet – unter sehr kollegialen Bedingungen statt, sie erwies sich als ideale Ergänzung zum Basisangebot Sozialbüro. Mit in Einzelfällen initiierten Hilfeplanungen und Fallmanagements haben wir positive Erfahrungen gemacht.

Wir werden als Beraterinnen und Berater die Erfahrungen aus dem Modellprojekt nutzen, um mittelfristig ein möglichst kreisweites und trägerübergreifendes Beratungskonzept zur Existenzsicherung zu entwickeln und umzusetzen. Als Grundlage werden wir auch die Armutsberichterstattung »NOT- WENDIGKEITEN« heranziehen, an der wir während des Sozialbüros aktiv mitgearbeitet haben.

Beibehalten werden wir die fachliche Verständigung untereinander, die Wohnungssprechstunde sowie trägerübergreifende Angebote. Ein Finanzierungsantrag zum Ausbau und zur Weiterführung des Wohnkontingentes wurde gestellt.

Die Fragestellung, welche Konsequenzen sich aus dem Modellprojekt für die künftige Gestaltung des Beratungskonzepts/der Beratungsarbeit ergeben, war für die Selbsthilfe bereits vor Ablauf der offiziellen Projektlaufzeit aktuell. Es war zu vermeiden, dass durch das hauptamtliche Beratungsangebot Erwartungen bei den KlientInnen geweckt werden, die durch ehrenamtliche Hilfeangebote nach Ablauf des Modellprojekts nicht mehr erfüllbar sind. Die stärkere Beachtung der im Konzept verankerten präventiven Ansätze hätte die Brisanz dieser Fragestellung wahrscheinlich noch abgeschwächt.

### Die Angebote

- des Sozialhilfe-Sorgentelefon,
  - des Sozialhilfe-Leitfadens
  - und der Sozialhilfegruppe,
- die bereits vor dem Modellprojekt ehrenamtlich bestanden, werden ehrenamtlich weitergeführt.

Ab der 2. Jahreshälfte 1999 werden von der Selbsthilfe verstärkt Weiterbildungen angeboten. Einerseits wurden Kolleginnen und Kollegen in Beratungseinrichtungen angesprochen, damit diese in der Lage versetzt werden, Sozialhilfeberechtigte besser bei ihren Ansprüchen auf materielle und persönliche Hilfen zu unterstützen, andererseits wurden in einer speziellen Seminarreihe Menschen gewonnen, die in die Lage versetzt wurden, ehrenamtlich (teilweise als Neumitglieder unseres Vereins) Sozialhilfeberechtigten weiterzuhelfen.

## Bilanzierung durch die Sozialbüros

In beiden Fällen steht das Sozialhilfe-Sorgentelefon sowohl für direkte Ratschläge an ehrenamtliche/hauptamtliche Helferinnen und Helfer als auch für die Vermittlung Rat Suchender an geeignete Personen aus dem (insb. ehrenamtlichen) Helferkreis zur Verfügung. Durch die Nutzung neuer Technologien soll künftig der Informationsfluss verbessert und Aktivitäten koordiniert werden, indem die SELBSTHILFE e.V. – in Bereich der landesweiten Vernetzung gemeinsam mit der LAG-Armut NW e.V. – im Internet präsent sein wird.

Die Projektträgerschaft innerhalb einer inhomogenen Gemeinschaft (Caritas, Diakonie, Selbsthilfe) hat sich als schwierig erwiesen. Nach Ansicht der Selbsthilfe wäre es im Hinblick auf den im Zwischenbericht eingeführten Begriff der »Fehlspezialisierung« interessant gewesen, ob und in welchen Fällen andere Hilfeformen effektiver und effizienter sind als die persönliche Beratung. Ein Flächenkreis, in dem viele Klientinnen und Klienten ohnehin nicht ausreichend mobil und erreichbar sind, um persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen, wäre ggf. geeignet für die Eruiierung anderer Arbeitsformen, wie z.B. Information und Aufklärung (Sozialhilfe-Sorgentelefon), Multiplikatoren-, Vernetzungs- und Selbsthilfegruppenarbeit sowie für gezieltere Arbeitsformen mittels Sozialhilfe-Leitfaden und anderer Hilfsmittel.

Während der Laufzeit des Modellprojekts ist Zahl der Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger im Kreis Kleve beständig gesunken – allein im Jahr 1999 um 1111 Personen = 13 %. Gleichzeitig sind auch die Sozialhilfeausgaben gesunken, insbesondere dort, wo Ermessensspielräume des Sozialhilfeträgers bestehen (z.B. einmalige Beihilfen pro Sozialhilfeempfängerin bzw. -empfänger). Mit Hilfe sozialpolitischer Fragestellungen wäre es interessant gewesen, die Ursachen und im Ergebnis den Einfluss des Modellbüros hierauf zu eruiieren.

Die Einschätzung der Selbsthilfe, dass eine intensivere Unterstützung durch die wissenschaftliche Begleitung für die Bearbeitung der genannten Fragestellungen wünschenswert gewesen wäre, wird von den anderen beteiligten Trägern nicht geteilt.

Der Bilanz der Mitarbeitenden kann aus Trägersicht noch hinzugefügt werden, dass die am Projekt beteiligten Träger die Umsetzung eines möglichst flächendeckenden und trägerübergreifenden Beratungsangebotes zur Existenzsicherung im Kreis Kleve als folgerichtig ansehen – die Realisierung im Kreisgebiet jedoch als schwierig durchsetzbar einschätzen.

Die Reaktion des Kreises Kleve auf den Zwischenbericht der wissenschaftlichen Begleitung zum Modellprojekt Ende 1998, der von der Kreisverwaltung mit »Verwunderung und Befremden« zur Kenntnis genommen und die dort gemachten Ausführungen zur Arbeit der Sozialämter und des Kreises als örtlichem Träger der Sozialhilfe als »grob unsachlich und tendenziös« empfunden wurden, mag ein Hinweis auf die befürchteten Umsetzungsschwierigkeiten sein. Sollte es nicht gelingen, den Kreis Kleve zu einer Abkehr seines sozialpolitisch »konservativen bis restriktiven Kurses« (Zwischenbericht wissenschaftliche Begleitung) zu bewegen, werden die im Modellprojekt gewonnen Erkenntnisse nicht adäquat umgesetzt werden können.

Die beteiligten Träger werden sich der Frage nicht verschließen können, in welcher Form und in welchem Umfang ein für die betroffenen Klientinnen und Klienten sinnvolles Beratungs- und Hilfsangebot weiterhin über Eigenmittel finanziert werden kann, wenn sich der örtliche Träger einer Diskussion hierzu noch nicht einmal stellt, von einer finanziellen Beteiligung an einem flächendeckenden Beratungsangebot ganz zu schweigen.

Äußerst sinnvoll aus unserer Sicht ist – rückwirkend betrachtet – einer der Grundgedanken des Modellprojekts, nämlich für die dreijährige Laufzeit des Projektes keine befristeten neuen Stellen zu installieren. So bleiben die Angebote der beteiligten Träger erst einmal bestehen und Klientinnen und Klienten stehen nicht plötzlich vor verschlossenen Türen.

Den Trägern verbleibt als »Hausaufgabe« noch, die interne Vernetzung zu optimieren, auseinander driftende Ansätze der beteiligten Träger zusammenzuführen und eine überzeugende Beratungskonzeption zu entwickeln, mit der beim Kreis Kleve eine Bereitschaft zur Diskussion geweckt werden kann. Eine angemessene Umsetzung ist sicherlich mittel- bis langfristig auf eine Förderung angewiesen.

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Köln

Das Projekt Sozialbüro ist Bestandteil des im Jahre 1996 gestarteten Reformprozesses innerhalb der Sozialhilfe der Stadt Köln. Dieser Modernisierungsprozess steht unter dem provozierenden Leitsatz »Haushaltskonsolidierung durch Verbesserung der Sozialhilfe«. Ausgangspunkt für diesen Leitsatz war die Erkenntnis, dass ein erheblicher Beratungsbedarf bei den Sozialhilfeempfängerinnen und -empfängern besteht. Durch das Modellprojekt sollten neue Beratungsansätze für verschiedene Zielgruppen gefunden werden, um die Lebenssituation der Sozialhilfebeziehenden zu verbessern und sie in die Lage zu versetzen, die Sozialhilfebedürftigkeit zu überwinden.

An dem Modellprojekt haben 29 Beraterinnen und Berater für das Sozialbüro Köln teilgenommen. Die Beraterinnen und Berater, die der Berufsgruppe der Verwaltungsangestellten zuzuordnen sind, verteilen sich auf drei verschiedene Bereiche:

- Sachgebiet Hilfe zur Arbeit
- Fachbereich Soziales eines Bezirksamtes
- eine JobBörse

Durch das Modellprojekt war es in einem ersten Schritt möglich, verschiedene Beratungsformen mit einer jeweils kleinen Gruppe von Sozialhilfeempfängerinnen und -empfängern zu erproben und in einem fortlaufenden Prozess zu verbessern. Im nächsten Schritt wurden die dort gewonnenen Erkenntnisse genutzt, um die in der Praxis bewährten Beratungsformen in die Fläche des gesamten Sozialamtes zu übertragen.

Die im Rahmen des Modellprojektes gewonnenen Erkenntnisse führten zu folgenden Entwicklungen:

#### 1. Integrierte Hilfeplanung

Die flächendeckende Einführung der Methode der integrierten Hilfeplanung und der Methode des Fallmanagements. Die Bezirkssozialämter wurden reorganisiert und in zwei Spezialbereiche aufgliedert:

##### *Bereich »Aktivierende Hilfe«*

Für Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger mit den Ursachen Arbeitslosigkeit und Alleinerziehende ohne häusliche Bindung. In diesem Bereich werden die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zu Fallmanagerinnen und Fallmanagern fortgebildet. Ihre Aufgabe ist es, unmittelbar bei der Antragstellung mit den Betroffenen Ausstiegsperspektiven zu entwickeln und mit ihnen und den für die Hilfestellung erforderlichen Kooperationspartnern (Wohnungsamt, Gesundheitsdienste, Arbeitsamt, JobBörsen, etc.) verbindliche Vereinbarungen zu treffen und deren Einhaltung zu steuern.

##### *Bereich »Sichernde Hilfe«*

Für die Fälle, bei denen in einem absehbaren Zeitraum keine Hilfen zur Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit möglich erscheinen. Auch hier wird in Fällen bei denen die Prognose besteht, dass mittel-, langfristig eine Überwindung der Sozialhilfebedürftigkeit möglich erscheint, die Methode der integrierten Hilfeplanung angewendet. Dies sind in der Regel Fälle, die einen besonderen Unterstützungsbedarf haben und für die gezielt Ressourcen zur Verfügung

gestellt werden müssen (z.B. Langzeitarbeitslose oder psychisch Kranke).

#### 2. Das Programm Hilfe zur Arbeit wurde ausgebaut

##### *JobBörsen und Pro Veedel Programm*

Ziel des Programms ist es, durch passgenaue Vermittlung einer Arbeitsstelle auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt die Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger in ihren Bemühungen zu unterstützen, die Sozialhilfebedürftigkeit zu überwinden. Bis heute wurden zu diesem Zweck 20 JobBörsen eingerichtet:

- neun bezirkliche JobBörsen
- acht Pro-Veedel JobBörsen in ausgewählten Stadtteilen mit besonderem Hilfebedarf
- drei JobBörsen für ausgewählte Zielgruppen mit besonderem Hilfebedarf (Junge Erwachsene, Psychisch Kranke und Alleinerziehende)

Die verschiedenen JobBörsen unterscheiden sich durch die Form des Zugangs und durch die Fokussierung auf eine bestimmte Zielgruppe. Während den bezirklichen JobBörsen die arbeitsfähigen Hilfeempfängerinnen und -empfänger durch die jeweiligen Fachbereiche Soziales zugewiesen werden, verfügen die Pro-Veedel-JobBörsen über einen offenen Zugang. Zusätzlich haben die Pro-Veedel-JobBörsen den Auftrag, der sozialen Verelendung der Stadtteile mit besonderem sozialen Hilfebedarf durch Qualifizierungs- und Wohnumfeldmaßnahmen entgegenzuwirken.

Für die Einführung sozialräumlich orientierter Ansätze auf Stadtebene waren die im Modellprojekt diskutierten quartiersbezogenen Arbeitsansätze einiger Sozialbüros hilfreiche Anregungen.

Die JobBörsen für besondere Zielgruppen sind bezirksübergreifende Einrichtungen, denen Hilfeempfängerinnen und -empfänger mit spezifischen Integrationsproblemen bzw. besonderen Zugangsvoraussetzungen zugewiesen werden.

Die Einführung der Hilfeplanung für die Zielgruppe der psychisch kranken Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger hat sich als besonders effektiv erwiesen und deutlich gemacht, dass für diese Zielgruppe eine enge Verzahnung mit medizinischer Diagnostik bzw. gesundheitlichen und beruflichen Rehabilitationseinrichtungen notwendig ist.

Seit Mitte 1998 beteiligt sich die Kölner Arbeitsverwaltung an der Vermittlung im Rahmen des JobBörsen-Programmes. Die vertragliche Kooperation zwischen der Stadt Köln und der Arbeitsverwaltung findet praktischen Ausdruck in einem gemeinsamen Jahresprogramm, das für 1999 u.a. den Ausbau des JobBörsen-Programmes vorsieht.

Der Ausbau der oben genannten Hilfen erfolgte durch umfangreiche Einbeziehung der freien Wohlfahrtspflege, die sich in diesem Programm an der Hilfeplanung der Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger sehr konstruktiv beteiligt und wichtige Impulse zur methodischen Weiterentwicklung der Hilfeplanung gibt.



## Bilanzierung durch die Sozialbüros

### *Optimierung der Qualifizierungsangebote*

Die Erkenntnisse aus dem Modellprojekt zeigen, dass eine fehlende schulische oder berufliche Qualifikation einer der Hauptgründe für die mangelnde Integration in den Arbeitsmarkt ist. Insofern wurden die Qualifizierungsanteile in den § 19,2 BSHG Maßnahmen in Abstimmung mit den Beschäftigungsträgern intensiviert. Zudem wurde eine Vielzahl von Qualifizierungsmaßnahmen (Sprachkurse, Trainingsmaßnahmen, Feststellungsmaßnahmen, etc.) in Kooperation mit den beteiligten Trägern zusätzlich geschaffen oder intensiviert. Allerdings bleibt festzuhalten, dass die Erkenntnisse aus dem Modellprojekt gezeigt haben, dass schulische und berufliche Nachqualifizierung insbesondere für jüngere arbeitslose Hilfeempfängerinnen und -empfänger zu verstärken sind. Hierzu planen die Stadt Köln und das Arbeitsamt konkrete Projekte.

### **3. Schuldnerberatung**

Die Maßnahmen für überschuldete Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger nach § 17 BSHG wurden systematisiert und werden mittlerweile dezentral angeboten.

Die Schuldnerberatung, die von den Trägern der freien Wohlfahrtspflege durchgeführt wird, erfolgt in der Konzeption der integrierten Hilfeplanung in enger Kooperation zwischen den Fallmanagerinnen und -manager der Fachbereiche Soziales und den Arbeitsvermittlerinnen und -vermittlern der JobBörse bzw. anderer Beteiligter.

### **4. Beraterqualifikation**

Insbesondere die differenzierte Darstellung der Komplexität von Beratung im Zwischenbericht der wissenschaftlichen Begleitung zum »Modellprojekt Sozialbüros NRW« hat eine intensive Diskussion zur Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Sozialhilfe der Kölner Praxis angeregt. Daraus entwickelt wurde ein umfangreiches Fortbildungsprogramm.

Ziel des Fortbildungsprogramms ist die Erweiterung der fachlichen und sozialen Kompetenzen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Offenen Hilfe sowie die Einführung und Erprobung von Beratungsmethoden im Bereich der Offenen Hilfe. Auftrag und Praxis der Fallmanager, im Rahmen der Sozialen Aktivierung Sozialhilfeabhängigkeit zu vermeiden bzw. zu beenden, bilden das Kriterium für die Lernzielauswahl. Je nach Zielgruppenzugehörigkeit variieren die darauf bezogenen allgemein-fachlichen und die fachlich prozessualen Lernziele. Das Fortbildungsprogramm umfasst folgende Qualifizierungsinhalte:

- Hilfeplanung / Erlernen einer Beratungsmethode
- Grundkenntnisse über soziale Problemfelder
- Das Kölner Hilfesystem
- Selbsthilfeaktivierung / vorbeugende Hilfen
- Risikoanalyse von Fallgruppen
- Hilfeplanvereinbarung
- Fallmanagement / Moderation von Fallkonferenzen / Wirksamkeitsanalyse

### **5. Personalauswahlverfahren**

Parallel zu den neuen methodischen Ansätzen und dem Ausbau der Hilfeangebote wird ein umfangreicher Personalentwicklungsprozess für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kölner Sozialamtes durchgeführt. Einen Bestandteil bilden Instrumente für eine qualifi-

zierte Personalauswahl im Sinne der in § 102 BSHG geforderten Verhaltensdispositionen bzw. Verhaltenskompetenzen.

## **6. Leitbild Soziales Köln**

Der Ansatz einer integrierten Hilfeplanung hat sowohl auf der Einzelfallebene als auch auf der Planungsebene zu einem konstruktiven Dialog zwischen freien und öffentlichen Trägern geführt. Bei der Gestaltung und Bereitstellung der aus der Sozialhilfe herausführenden Hilfen lässt sich die Stadt Köln vom Leitbild eines »Sozialen Kölns« leiten. Dies knüpft an die große soziale Tradition der Stadt mit dem Vorrang kirchlicher, weltanschaulicher und bürgerschaftlich orientierter Hilfsorganisationen vor kommunalen oder staatlichen Instanzen an.

Abschließend ist festzuhalten, dass das »Modellprojekt Sozialbüros NRW« wesentlich dazu beigetragen hat, den Aspekt der Förderung von Eigeninitiative und Aktivierung der in Not geratenen Bürgerinnen und Bürger in den Vordergrund der Sozialhilfepraxis zu stellen.

Das Projekt hat aber auch deutlich gemacht, dass die Ausbildung und damit die Beratungskompetenz aller im Sozialhilfegeschehen tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kritisch hinterfragt werden muss. Dies gilt sowohl für die Berufsgruppe der Verwaltungs- als auch für die Berufsgruppe der Sozialfachkräfte.

Die Komplexität von Beratung, die in der Sozialhilfepraxis enorme Anforderungen an die Kompetenz der Beraterinnen und Berater stellt, bedarf einer kontinuierlichen Supervision. Supervision oder Coaching sollte als verpflichtender Standard für die Sozialhilfeberatung deklariert werden.

In dieser Hinsicht ist ein weiterführender Dialog mit den Fachleuten des nordrhein-westfälischen Sozialministeriums und den beteiligten Wissenschaftlern des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge auch künftig notwendig und erforderlich.

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Mönchengladbach

#### 1. Was waren die wesentlichen Ergebnisse des Modellprojektes aus der Sicht des Trägers?

Die BQG kooperiert als städtische Gesellschaft eng mit der Sozialverwaltung der Stadt. Ursprünglich basierte das Beratungsangebot der BQG auf Freiwilligkeit und erstreckte sich auch auf die Beratung allgemeiner sozialer Problemstellungen. Da der festgelegte Gesellschaftszweck die Beratung und Vermittlung in Beschäftigung von langzeitarbeitslosen Sozialhilfebeziehenden ist, wurde der Schwerpunkt der Beratung mehr und mehr auf diese Aufgabenstellung gelegt.

Im Interesse der Gleichbehandlung aller erwerbstätigen, vermittelbaren Sozialhilfebeziehenden wurde die Freiwilligkeit der Beratung zu Gunsten einer verpflichtenden Eingangsberatung aufgegeben. Neben dem Aspekt der Gleichbehandlung spielte dabei auch die Überlegung eine Rolle, dass durch diese verpflichtende Eingangsberatung für alle in Frage kommenden Klientinnen und Klienten die Chance einer umfassenden Beratung eröffnet wurde, zu der sie auf Basis der Freiwilligkeit bisher nicht immer Zugang gefunden haben.

Mit Einführung dieser verpflichtenden Eingangsberatung stiegen allerdings die Beratungszahlen enorm an, so dass es schließlich zur Aufgabe der allgemeinen Sozialberatung, die nicht in Verbindung mit der Vermittlung in Beschäftigung steht, kommen musste. Die Konzentration der Beratungstätigkeit auf den eigentlichen Auftrag der BQG entlastet die Sozialberatung allerdings nicht so weit, dass eine gründliche Hilfeplanung und deren Durchführung im Einzelfall in ausreichendem Umfang gegeben ist. Bei der Weiterentwicklung des Konzeptes wird auch diesem Umstand Rechnung getragen.

Die Rahmenbedingungen, in die die Sozialberatung eingebettet ist, bestimmen wesentlich die Ergebnisse ihrer Arbeit. Die BQG geht allerdings bei der Weiterentwicklung ihrer Beratungstätigkeit von diesen Rahmenbedingungen aus.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass in Mönchengladbach bei der BQG ein Beratungsangebot für arbeitslose Sozialhilfebeziehende zur Integration in Beschäftigung schon vor dem Modellprojekt bestand und dieses Angebot auch nach Beendigung des Projektes aufrecht erhalten wird. Diese Kontinuität in der Beratung war nur möglich durch die Grundsatzentscheidung von Politik und Verwaltung, die finanziellen und personellen Ressourcen dauerhaft zur Verfügung zu stellen.

In Abstimmung zwischen Politik, Verwaltung und BQG wird der BQG zukünftig noch größere Eigenständigkeit bei der Planung und Durchführung ihrer arbeitsmarktpolitischen Massnahmen eingeräumt. Hierbei spielten auch die während der Projektphase gemachten Erfahrungen eine wesentliche Rolle.

#### 2. Was waren die wesentlichen Ergebnisse des Modellprojektes aus der Sicht der Beraterinnen und Berater?

Die sehr ausführlichen Kennzahlendiskussionen zu Beginn des Modellprojektes waren Auslöser für eine genauere Betrachtung des Ist-Zustandes der Sozialberatung der BQG. Einerseits wurde dabei festgestellt, wie schwierig die Definition von Kennzahlen in Bezug auf die sehr komplexen Arbeitsinhalte ist, andererseits aber lenkte diese Diskussion – und auch die folgenden unter der gewechselten wissenschaftlichen Begleitung – den Blick auch auf die Verknüpfung der Gesichtspunkte Ökonomie, Effektivität, Quantität und Qualität der Beratungstätigkeit – eine Betrachtung, die bis dahin nicht im Vordergrund stand.

Insgesamt hat das Modellprojekt sensibel gemacht für die kontinuierliche Beobachtung der Beratungspraxis, deren Inhalte und Ablauf.

Deutlich wurde im Laufe des Modellprojektes auch die Diskrepanz zwischen theoretischem Anspruch und dem tatsächlichen Ablauf der Beratungstätigkeit. So musste sowohl von dem ursprünglichen Konzept abgewichen werden als auch von der Vorstellung, in jedem Einzelfall die volle Tiefe der Problemlage ausloten zu können. Die Interventionsbemühungen der BQG beschränken sich auf Grund der Höhe der Fallzahlen eher auf Problemlagen geringer Komplexität.

Die Form der EDV-Falldokumentation wird von der Sozialberatung grundsätzlich positiv gesehen. Allerdings ist der Aufwand bei der Dateneingabe und -pflege im Vergleich zum ASS-Programm der BQG recht hoch. Die Weiterführung der Falldokumentation nach Beendigung des Modellprojektes ist für das Sozialbüro Mönchengladbach eher unwahrscheinlich.

Als Mangel wird seitens der Sozialberatung die Tatsache gewertet, dass das Thema Hilfeplanung nun doch nicht mehr Bestandteil der Zusammenarbeit im Modellprojekt »Sozialbüros« war. Dies ist umso bedauerlicher, als gerade durch den Diskussionsprozess im Rahmen des Modellprojektes die Notwendigkeit einer systematischen Hilfeplanung deutlich wurde.

#### 3. Welche Konsequenzen ergeben sich aus dem Modellprojekt für die künftige Gestaltung des Beratungskonzeptes?

Die unter Punkt 1. gemachten Ausführungen führten bei der BQG inzwischen zu verschiedenen Konsequenzen bzw. Planungen.

Die Effektivität der Beratung wird durch verschiedene Maßnahmen gesteigert, die teils in Vorbereitung und teils auch schon vollzogen sind:

- Eine Entlastung der Beraterinnen und Berater bei den allgemeinen Verwaltungsaufgaben wurde im Juli 99 durch eine zusätzliche Schreibkraft (als studentische Hilfskraft) erreicht.
- In Vorbereitung ist die sozialpädagogische Betreuung von ASS-Teilnehmern. Neben der Begleitung in der Maßnahme soll hier gerade für ASS-Beschäftigte bei kleineren Träger die Vermittlung in den 1. Arbeitsmarkt durch geeignete Trainings- und Bildungsangebote gesteigert werden.
- Zusammen mit drei großen Beschäftigungsträgern in Mönchengladbach ist ein Projekt »Jobbörse« in Vorbereitung.

## Bilanzierung durch die Sozialbüros

In einem eigenen Büro in Citylage soll hier eine systematische Arbeitsvermittlung in den 1. Arbeitsmarkt für Sozialhilfebeziehende erfolgen. Die Kooperationspartner werden hierbei personell mit je einer halben Kraft beteiligt sein. Das Büro soll als Serviceangebot für Arbeitgeber und Arbeitnehmer fungieren. Die Vermittlung soll im Verhältnis 1:1 erfolgen und sich sowohl an direkt vermittelbare Sozialhilfebeziehende als auch an Teilnehmer von ASS-Maßnahmen wenden. Die Sozialberatung der BQG und die Beschäftigungsträger weisen dem Büro geeignete Personen zu.

Durch dieses Projekt wird die Sozialberatung zukünftig erheblich erweiterte Vermittlungsmöglichkeiten für ein sich ständig vergrößerndes Klientel vorhalten können. Zur Zeit reichen die beschränkten Stellen im 2. Arbeitsmarkt (ASS und Projektmaßnahmen) nicht aus.

Die Konzeption findet breite Zustimmung in der Politik.

- Zur Steigerung der Vermittlungsressourcen und zur besseren Koordination der beschäftigungspolitischen Maßnahmen wurde im Jahre 1999 eine städtische Lenkungsgruppe eingerichtet, die vom Sozialdezernenten geleitet wird. Diese Lenkungsgruppe ist besetzt mit Vertreterinnen und Vertretern des örtlichen Arbeitsamtes, des städtischen Personalamtes, des Personalrates, mit Vertretern von Dezernaten, bei denen städtische Beschäftigungsprojekte durchgeführt werden sollen und mit der BQG.

Die hier sehr positiv praktizierte Kooperation, hat inzwischen zu ganz unterschiedlichen Beschäftigungsprojekten geführt, bei denen auch für das von der BQG betreute Klientel umfangreiche Beschäftigungspotentiale geschaffen werden konnten. Im Vergleich zu den außerdem weiter durchgeführten ASS-Maßnahmen sind diese Kooperationsprojekte zudem wesentlich wirtschaftlicher für die Kommune, da hier jeweils in beträchtlichem Umfang Drittmittel eingebunden werden konnten.

Fortlaufende Analysen der Arbeitsabläufe der Sozialberatung werden möglicherweise zur Trennung der Arbeitsbereiche »Erstberatung« und »Folgeberatung« führen. Die derzeitige Höhe der Fallzahlen erlaubt nur in Einzelfällen einer ausführlicheren Beratung (Erstellung von Hilfeplan etc.) und Begleitung der Klientinnen und Klienten.

Es wird an eine Limitierung der Fallzahlen pro Beraterin oder Berater gedacht. Die Erstberatung soll dann im Sinne einer ersten Bestandsaufnahme (Clearingstelle) vorgenommen werden.

#### **4. Welche Konsequenzen ergeben sich aus dem Modellprojekt für die künftige Gestaltung der Beratungsarbeit?**

Der Ablauf der Beratung wird Schritt für Schritt ökonomischer, effektiver und konsequenter gestaltet (s. auch Ausführungen unter Punkt 3.). Dazu gehört auch eine bewussteren Steuerung der Gesprächsverläufe, ein zielgerichtetes Zeitmanagement und die Neustrukturierung von Aufgabenbereichen.

Die Trennung zwischen Erstberatung und intensiver Folgeberatung soll über eine bessere Vorauswahl im Sinne einer Clearingstelle zunächst die Einteilung des Klientels in verschiedene Kategorien ermöglichen.

Folgende Einteilung soll vorgenommen werden:

- **Kategorie A (Vermittelbar auf dem allg. Arbeitsmarkt)**  
Personen mit ausreichender beruflicher Qualifikation und Berufserfahrung (nicht länger als ein Jahr arbeitslos), die motiviert sind und Selbsthilfepotenzial besitzen, keine Vermittlungshemmnisse haben, über ausreichende Sprachkenntnisse verfügen und wo keine Lohnpändungen zu erwarten sind.
- **Kategorie B (Vermittelbar in Beschäftigungsprogramme)**  
HzL beziehende Langzeitarbeitslose mit Qualifikationsdefiziten und leichten Vermittlungshemmnissen, wo eine dauerhafte Reintegration in den Arbeitsmarkt von weiteren Hilfsangeboten flankiert und unterstützt werden muss. (ASS-Maßnahme, Trainingsmaßnahme etc.)
- **Kategorie C (schwer vermittelbar)**  
Personen mit erheblichen Vermittlungshemmnissen wie erheblichen gesundheitlichen Einschränkungen und persönlichen Vermittlungshemmnissen wie arbeitsunwillig, psychisch krank oder drogenabhängig.

In der Folgeberatung sollen dann vorrangig die Klienten betreut werden, für die die Chancen einer Vermittlung möglichst hoch eingeschätzt werden.

Dabei wird es zwangsläufig zu einer angemessenen Limitierung von Fallzahlen (50 bis 60 Klientin und Klienten pro Beraterin bzw. Berater) kommen, da andernfalls die erforderliche Interventionstiefe nicht gewährleistet ist. In diesem Zusammenhang sei noch erwähnt, dass der Ausbau einer systematischen Hilfeplanung für ausgesuchte Einzelfälle erklärtes Ziel der Sozialberatung der BQG ist.

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Münster

#### Zielgruppe und Aufgabe

Aufgabe der Beratungsstelle ist die Beratung von Sozialhilfeberechtigten, die Beratung von Alleinerziehenden und Schwangeren mit geringem Einkommen.

#### Beratungsinhalte

Sozialhilfe, Wohngeld, Kindergeld, Unterhalt, psycho-soziale Unterstützung, Hilfe zur Arbeit, Existenzgründung.

#### Arbeitsansätze

Ganzheitlichkeit – Freiwilligkeit – Hilfe zur Selbsthilfe – Bedarfsorientiertheit – Vernetzung – Kooperation mit Institutionen und Beratungsstellen.

#### Information über rechtliche Ansprüche und Pflichten sowie psycho-soziale Beratung

Die Beratungen (Informationen) fanden statt zu Fragen der Sozialhilfe oder zu anderen sozialen Angelegenheiten. Die Gespräche hatten entweder sozialhilferechtliche (auch Wohngeld, Unterhalt) oder auch psycho-soziale Probleme zum Inhalt. Die Beratung für Alleinerziehende und Schwangere fand jeweils donnerstags statt, eine Mitarbeiterin arbeitet seit Jahren schwerpunktmäßig in diesem Bereich. In der Woche finden ca. 80 Beratungskontakte statt (mit telefonischen Kurzkontakten).

Die Kontakte konnten relativ kurz sein, mit mehr informativem Charakter, sie konnten aber auch längere Zeit in Anspruch nehmen, bis zu ca. 2 Stunden. Außer von Rat Suchenden, die die Beratungsstelle aufsuchten, kamen auch Anfragen von anderen Institutionen mit der Bitte um Klärung sozialhilferechtlicher Fragen. Die Beratung verlief immer freiwillig und orientierte sich an den Bedürfnissen der Rat Suchenden.

Kontakte zum Sozialamt wurden aufgenommen, wenn dies im Einzelfall ratsam war. Angestrebt und auch praktiziert wurde eine konstruktiv-kritische Auseinandersetzung mit dem Sozialhilfeträger, sowie eine Basis der Kommunikation, die sich ausschließlich an der fachlichen Ebene orientiert.

#### Vermeidung und Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit

Der Inhalt der Beratung hatte hier eine große Bandbreite. Angefangen bei der Beratung zu Rechten und Pflichten von Arbeitslosen und Sozialhilfeberechtigten, über arbeitsmarktpolitische Maßnahmen (ABM, ASHE, Umschulung und Weiterbildung) bis hin zur Existenzgründung.

Viele Einzelfälle konnten in Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt, Sozialamt bzw. Amt für Wirtschaftsförderung positiv auf den Weg gebracht werden. Nicht zuletzt unsere Aktivitäten im Bereich Existenzgründung haben zu einer stärkeren Nachfrage nach dieser Beratung geführt.

#### Selbsthilfegruppe Arbeit »Ideenbörse«

Die Ideenbörse richtete sich an Arbeitslose und Sozialhilfeberechtigte, die sich eine selbstständige Existenz aufbauen wollten. Die Börse war auch offen für Menschen, die Interesse hatten, bei der Umset-

zung von Gründungen mitzuarbeiten, um so eine abhängige Beschäftigung zu finden. Die Ideenbörse fand regelmäßig wöchentlich statt. Die Zahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer war unterschiedlich. Durchschnittlich nehmen 8-10 Personen an der Veranstaltung teil.

Die Aktivitäten der Ideenbörse funktionierten nach dem Prinzip »Hilfe zur Selbsthilfe«.

Hier fanden potenzielle Existenzgründer die Möglichkeit, ihre Ideen auszutauschen und auf ihre Marktfähigkeit hin zu überprüfen. Gründer erhielten so in einem offenen Kreis Motivation und ganz praktische Herangehensweisen. Finanzierungspläne wurden erarbeitet, Marketing-Ideen entwickelt und Expertenrat wurde von außen eingeholt. Für die Planung und Durchführung von Ideen wurden konkrete Arbeitsschritte festgelegt. Diese wurden regelmäßig weiterentwickelt bis zur endgültigen Marktfähigkeit. Es konnte aber auch sein, dass Vorhaben in einem gemeinsamen Prozess als nicht realisierbar verworfen wurden.

Schwerpunkt im Berichtszeitraum war sehr deutlich der Bereich »Dienstleistung«.

Die Ideenbörse findet seit dem 30.3.99 im Phönix-Gründerzentrum statt und wird mittlerweile auch von der IHK im Internet bzw. in ihrer Verbandszeitschrift beworben.

#### Gründerzentrum

Einige Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Ideenbörse haben mit Unterstützung des Sozialbüros einen Verein gegründet mit dem Namen »Phönix – Gründungsnetzwerk e.V.«. Dieser Verein hat eine Büroetage im Hafengebiet von Münster angemietet (ca. 550 m<sup>2</sup>).

Der Verein selbst unterhält Büroräume, die als Anlaufstelle für interne und externe Existenzgründerinnen und -gründer dienen. Das Arbeitsamt Münster unterstützte die Arbeit des Vereins mit zwei ABM-Stellen. Die Stadt Münster beteiligt sich an den Sach- und Betriebskosten des Vereins, sowie an den Personalkosten (AIM). Das Land NRW hat einen wesentlichen Teil der Personalkosten übernommen (QUAZI). Phönix ist von Gründerinnen und Gründer für Gründerinnen und Gründer entstanden. Dies zeigt sich auch an der Umgehensweise miteinander: Gründerinnen und Gründer coachen hier bei Bedarf Gründerinnen und Gründer. Der Netzwerk-Gedanke wird aktiv umgesetzt. Als Zielgruppe werden insbesondere Arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Menschen angesprochen, sowie Berufsrückkehrerinnen.

Im Unterschied zu anderen Gründerzentren stehen im Phönix-Gründerzentrum Münster nicht die Vermietung von Büroflächen, sondern qualifizierte, zielgruppenorientierte Vorfeldberatung, Begleitberatung und Coaching im Vordergrund.

Hintergrund dieser Herangehensweise ist die Tatsache, dass fast die Hälfte aller Gründungen in Deutschland die ersten drei Jahre nicht überstehen. Die derzeitige Gründungswelle wird begrüßt, sollte aber nicht dazu beitragen, Menschen unvorbereitet in die Selbstständigkeit zu drängen. Der Arbeitsansatz des Phönix wird vom »Markt« bestätigt: Dies zeigt nicht nur die rege Beratungsnachfrage, sondern auch die Tatsache, dass es dem Verein in diesem Jahr innerhalb kür-

## Bilanzierung durch die Sozialbüros

zester Zeit gelang, seine Büroflächen zu verdoppeln und komplett neu zu vermieten. Momentan sind im Phönix 12 Firmen bzw. 22 Gründerinnen und Gründer ansässig. Gemeinsamer Schwerpunkt der Gründungen ist der Bereich Dienstleistung. Diese Aufbauarbeit eines Mitarbeiters der SIC war nur möglich auf Grund der finanziellen Absicherung durch das Modell. So war es möglich, fachliche Kompetenzen sowie räumliche Bedingungen für diese intensive Beratungstätigkeit bereitzustellen.

### Spendenprojekt »Madame Courage«

Seit Januar 1998 ist die SIC Kooperationspartnerin im Projekt »Madame Courage«. Träger ist der Sozialdienst katholischer Frauen e.V., Münster. Zielgruppe des Projektes sind schwangere oder allein erziehende Studentinnen, die auf Grund ihrer finanziellen Situation ihr Studium nicht beenden können. In dieser Konfliktsituation will »Madame Courage« Hilfestellung geben. Den betroffenen Frauen soll die finanzielle Absicherung die Möglichkeit eröffnen, ihr Examen abzulegen und damit langfristig selbstständig für ihren Lebensunterhalt sorgen zu können, statt von der Sozialhilfe leben zu müssen. »Madame Courage« will durch eine breite Öffentlichkeit auf die besondere Notlage allein erziehender Studentinnen aufmerksam machen und Sponsorinnen und Sponsoren gewinnen, die das Projekt unterstützen. Die Anfrage und Bitte zur Mitarbeit richtete sich an die SIC, da wir seit langem engagiert sind im Bereich »Alleinerziehende« und auch entsprechende berufliche Kontakte bestehen.

Madame Courage hat in den letzten Monaten umfassende Öffentlichkeitsarbeit geleistet, dadurch konnte ein Spendenaufkommen von insgesamt 80 943 DM ( Stand 13.7.99) erzielt werden. Seit Januar 1999 werden fünf Frauen durch das Projekt gefördert. Eine Studentin hat bereits erfolgreich ihr Examen abgelegt.

Um die erfolgreiche Arbeit weiterführen zu können, ist eine aktive Öffentlichkeitsarbeit, Aufbau einer Spendenkartei, Auswahl von Stiftungen und die Kontaktpflege mit Fördergebern notwendig. Ein weiterer Bestandteil der Arbeit ist die Auswahl, Beratung und Betreuung der zu fördernden Studentinnen durch die Beratungsstellen.

### Mütterzentrum

Die Initiative Mütterzentrum (MuM, Mutter und Mehr) konnte im August 1998 eigene Räumlichkeiten beziehen und damit seine Angebote deutlich erweitern. Am 13.09.1998 fand die offizielle Eröffnung des Mütterzentrums unter Teilnahme von Presse und Politikerinnen und Politikern statt. Es gibt eine Zusage der Stadt Münster, die ABM-Kraft nach Ablauf eines dritten Jahres weiterzufinanzieren. Außerdem wurden drei weitere ASH-Stellen eingerichtet. Damit konnte das Mütterzentrum Münster einen wesentlichen Schritt in Richtung Beschäftigungsgesellschaft gehen.

Seit dem Umzug in eigene Räume ist die Nachfrage deutlich gestiegen, so dass die Notwendigkeit einer Ausweitung gegeben war. Im September 1999 konnten im gleichen Gebäude zusätzliche Räumlichkeiten (95 qm) angemietet werden. Derzeit wird eine durchschnittliche Besucherbilanz von wöchentlich 100 Personen erreicht. MuM bietet ein täglich geöffnetes Mütter- und Familiencafé mit Kinderbetreuung. Hier findet Information, Austausch, Unterstützung und Beratung statt. Außerdem finden in den Räumen Eltern-Kind-Spielgruppen, Kurse und Vorträge statt. Aus der laufenden Arbeit haben sich außerdem Selbsthilfegruppen, wie z.B. für Zwillingmüt-

ter und Alleinerziehende gegründet. Die SIC unterstützte die Aktivitäten durch Bereitstellung von Räumen für die Aufbauarbeit, Hilfe bei der Vereinsgründung und bei der Einrichtung von Stellen.

### Sozialpolitische Aktivitäten

Während des Modellprojektes wurden diverse Aktivitäten durchgeführt:

- Radiosendung WAS (Wohnen, Arbeit, Soziales),
- Informationsstände zur Wahl, zum Weltspartag,
- Informationsveranstaltungen zur Sozialhilfe,
- Einsatz für den Münsterpass,
- Veröffentlichungen von aktuellen Urteilen in der Zeitung »Sperre«,
- Bündnis gegen Sozialabbau etc.

### Arbeit in Arbeitskreisen

Die SIC-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen regelmäßig an folgenden Arbeitskreisen teil:

- Arbeitskreis Armut und Sozialhilfe (Paritätischer NW)
- Arbeitskreis Alleinerziehende Münster
- Landesarbeitsgemeinschaft Armut

### Ergebnisse und Konsequenzen

Während der Modellphase konnte die bisherige Arbeit der SIC intensiviert und ausgeweitet werden. Eine fachliche Qualifizierung der Beschäftigten ging damit einher. Die Unterstützung der Selbsthilfegruppen war nur möglich durch die räumliche und finanzielle Absicherung durch das Modellprojekt.

Das Untersuchungskonzept des Deutschen Vereins sieht vor, vorliegende sozialwissenschaftliche Untersuchungen zu verschiedenen Beratungsfeldern zu sichten und systematisch auszuwerten, um den Rahmen für eine Definition des Begriffes »Sozialhilfeberatung« zu schaffen. Diese Aufgabenstellung setzt deutliche Akzente und entsprechend wurde auch innerhalb des Modellprojektes an dem Begriff »Beratung« gearbeitet. Ein Einstieg in die Bestimmung von Beratungsstandards im Bereich »Sozialhilfeberatung« ist somit geleistet.

Die Falldokumentation kann einen Teilbereich der Arbeit eines Sozialbüros auf seine Wirksamkeit hin untersuchen, nämlich den Bereich der »persönlichen Beratung«. In Münster ist die Sozialhilfe-/Sozialberatung eingebettet in ein Netz von begleitenden Angeboten, wie Gruppenangeboten, Öffentlichkeitsarbeit und sozialpolitischen Aktivitäten. Diese Arbeitsbereiche müssten auf ihre Wirksamkeit bezüglich Veränderung der Lage von Rat Suchenden hin wissenschaftlich untersucht werden, ebenso das Zusammenspiel dieser Arbeitsbereiche. Die Rolle und Funktion der SIC-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb der Selbsthilfegruppen verdient besondere Beachtung und müsste demnach auch einer wissenschaftlichen Untersuchung unterzogen werden.

Nach Beendigung des Modells arbeitet die SIC in eingeschränktem Maße weiter, auf lokaler Ebene sind Zeichen gesetzt, die SIC als Beratungsstelle parteiübergreifend langfristig zu unterstützen. Die SIC sieht selbst ihre Aufgabe darin, ihr Beratungsangebot aufrechtzuerhalten und inhaltlich weiter an der Entwicklung von Beratungsstandards zu arbeiten. Die Ergebnisse dieses Modellprojektes müssen in der konkreten Arbeit als auch auf politischer Ebene weiterverfolgt werden.

### Bilanz des Modellprojektes aus Sicht des Sozialbüros Rheine

#### 1. Immer wieder Herr K.

*Sicher der Klient mit den meisten Kontakten: Herr K. Zeitweise schaut er wöchentlich zwei- oder dreimal rein. Und immer irgendwas auf dem Herzen. Kein Geld. Antrag auf Alhi, der Fernseher ist kaputt, gemeinsame Kontoführung, Renovierung, Wohngeldantrag, Sozialamt, Stress mit dem Schwager, Meldung beim Arbeitsamt verpasst, Meldung nachgeholt, kein Geld, immer noch kein Geld, wovon die Miete überweisen???, Rentenklärung, der Sohn will zu ihm ziehen, er soll zum Bauhof, er soll eine ABM kriegen, er soll doch keine ABM kriegen, er braucht eine neue Brille, die Nebenkostenabrechnung versteht keiner, Geld ist alle. 249 persönliche Kontakte und 100 Telefonate verzeichnet die Falldokumentation. Inzwischen lässt er nur noch alle paar Wochen von sich hören. Und sagt, er hätte viel gelernt. »Läuft gut, wirklich wahr!«*

#### 2. Das richtige Projekt zum richtigen Zeitpunkt

Zum Ende der 1980er Jahre – die »neue Armut« war nach ihrer »Entdeckung« in den 70ern Gegenstand der Politik geworden, mehr oder minder hilflose Maßnahmen gegen Langzeitarbeitslosigkeit kassierten das Scheitern einer aktiven Arbeitsmarktpolitik und die (vorerst letzte) Wohnungsnot erreichte allmählich ihren Höhepunkt – musste sich die soziale Arbeit der Erkenntnis stellen, dass ihre gut ausgebauten therapeutischen und hochspezialisierten pädagogischen Angebote ins Leere zu laufen drohten, so lange nicht das »Überleben« ihrer Klientinnen und Klienten gesichert war. Neue, praktische Projekte, »ganzheitliche« und »lebensweltbezogene« Konzepte entstanden und verhalfen dem sozialarbeiterischen Tagesgeschäft der Existenzsicherung unverhofft zu neuem Ansehen. Dagegen fanden die Träger der Sozialhilfe, bisher »Alleinherrscher« auf diesem Gebiet, dass sich die rechtlich weit gefassten Möglichkeiten der Sozialhilfe im jahrelangen Verwaltungshandeln auf den Bereich der materiellen Existenzsicherung verengt hatten. Steigende Ausgaben und immer komplexere Fallkonstellationen machten es für sie nun erforderlich, neue Angebote der persönlichen Hilfe zu entwickeln. Öffentliche und freie Träger verband also aus unterschiedlichen Gründen die Unzufriedenheit mit einem Hilfesystem, in dem die bisher verfolgten Arbeitsansätze sich als immer weniger geeignet erwiesen, den Problemen der Hilfe Suchenden und einem wachsenden Kostendruck wirksam zu begegnen. Es musste beiden »Seiten« darum gehen, sowohl in fachlicher als auch in wirtschaftlicher Hinsicht eine höhere Effektivität und eine größere Effizienz zu erreichen.

Das Modellprojekt »Sozialbüros« kam dieser Zielsetzung zum richtigen Zeitpunkt entgegen. Es formulierte qualitative Anforderungen, ohne die Kennzahlen-Konkurrenz der Neuen Steuerungsmodelle zu übernehmen. Es fragte nach dem wirkungsvollsten Verhältnis zwischen pädagogischen und existenzsichernden Hilfen und nach adäquaten Beratungskonzepten zwischen Ent- und Überspezialisierung. Für den Caritasverband Rheine als Träger der freien Wohlfahrt war die Beteiligung am Modellprojekt vor allem mit drei Zielen verbunden: Es ermöglichte, das vorhandene traditionell-karitative Hilfeangebot für arme oder von Armut bedrohte Menschen (die Suppenküche, die Kleiderkammer oder das Möbellager) um ein aufsuchendes und dennoch fachlich anspruchsvolles Beratungsangebot zur Existenzsicherung zu erweitern. Die praktischen Erfahrungen und der regelmäßige Austausch mit anderen Trägern sollten genutzt werden, um den Spezialisierungsgrad der ambulanten Beratungsdienste

zu überprüfen. Diese Ergebnisse sollten schließlich nach dem Ende des Projekts zur Innovation der zukünftigen Beratungspraxis verwendet werden.

#### 3. Die Rat Suchenden

Zwischen Januar 1997 und August 1999 berät das Sozialbüro 1 184 Menschen. Mit 57% der Ratsuchenden kommen mehr Frauen als Männer in die Beratung, unter ihnen fast die Hälfte aller allein erziehenden Sozialhilfeempfängerinnen aus Rheine. Berücksichtigt man auch die Haushaltssituation der Rat Suchenden, dann profitieren über die Laufzeit des Modellprojekts insgesamt 1000 Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger vom Beratungsangebot des Sozialbüros. (Zum Vergleich: Im Juli 1999 standen 2677 Personen im laufenden Bezug von Sozialhilfe). Unter den Besucherinnen und Besuchern sind auffällig viele junge Erwachsene. Zur Altersgruppe der 17 – 27-Jährigen zählt fast ein Viertel aller Rat Suchenden. Die meisten Zugänge beruhen auf Mund-zu-Mund-Propaganda: 36% der Besucherinnen und Besucher kommen auf Empfehlung anderer Klienten. Und sie nehmen die Kombination von Beratung und Hilfeleistung an. Pro Fall werden 12 (persönliche und telefonische) Kontakte gezählt. In der intensiven Zusammenarbeit werden so auch anspruchsvolle Beratungsziele erreichbar.

#### 4. Vielfalt

*Der junge Mann vom Kundendienst, herbeigerufen, weil alle Kopien streifig werden, mustert uns anerkennend. Donnerwetter, 43 000 Kopien in drei Jahren, nicht schlecht! Es dürften ruhig weniger sein, finden wir, weniger dieser Bescheinigungen des Arbeitsamtes für das Finanzamt, der Krankenkasse für das Sozialamt oder des Arbeitgebers für das Wohnungsamt, weniger Sozialhilfe-, Kindergeld-, Wohngeld-, Renten- und Befreiung-von-der-Rundfunkgebührenpflicht-Bescheide, weniger Lebensläufe, Bewerbungen, Mahnungen, Vollstreckungen, Mietbescheinigungen, Kontoauszüge und Schufa-Auskünfte. Aber nicht einmal die hoffnungsvolle kommende Generation glaubt an die Vision eines papierlosen Büros – da stehen sie, die Kinder aus dem Haus, mit ihren klebrig-eselsohrigen Malbüchern und brauchen, (bitte – wieviel? – nur zwei, nein drei) Kopien der heißbegehrten Diddl-Sammelbilder...*

#### 5. Die Beratungsinhalte

In zwei von drei Beratungen geht es um Sozialhilfe. Hauptanlass für eine erste Inanspruchnahme des Sozialbüros bilden aber mit über 50% aller Anfragen Wohnungsprobleme. Über 400 Menschen nehmen das Angebot der gemeinsamen Wohnungssuche über die Wohnungssprechstunde wahr. Die Kompetenz des Sozialbüros in Wohnungsfragen zeigt sich auch, wenn es um Wohnungssicherung geht: Die Vermeidung von Obdachlosigkeit ist für fast ein Drittel der Rat Suchenden mit Wohnungsproblemen vorrangig. Stellt Arbeitslosigkeit das Hauptproblem dar, dann geht es in der Beratung vor allem um Arbeitsuche: Etwa 100 Rat Suchende nutzen die Möglichkeit, ihre Bewerbungsunterlagen auf dem Klientenarbeitsplatz des Sozialbüros zu verwalten. Überwiegend Aussiedlerinnen und Aussiedler steuern die mobile Beratung im Stadtteil, ein völlig neues Beratungsangebot, an. Sie lassen sich vor allem in Alltagsangelegenheiten zum Umgang mit Ämtern, zu Anträgen und Verträgen, zu Sozialleistungen und Arbeitsuche beraten.

### 6. Auch ein »Problemangebot«

*Fünfzig Jahre nach ihrer letzten Begegnung findet ein Wiedersehen zwischen Herrn H. und seiner Patentante statt. Vergeblich hatte er nach der Übersiedlung versucht, den Spuren aus der wirren Zeit nach dem Kriegsende nachzugehen, als er von Eltern und Geschwistern getrennt in Halle lebte, aber er kann sich an Adressen oder Namen nicht mehr erinnern, war doch noch ein Kind damals... Sehr verlegen bringt er seine Bitte an einem warmen Nachmittag im Bus zur Sprache – unserer »Behördenkompetenz« traut er wohl eine Menge zu, seit wir neulich beim Sozialamt so erfolgreich waren – und zum Glück ist Tante Hermine nie umgezogen und der Sonderauftrag lässt sich mit viel freundlicher Hilfe in Halle lösen...*

### 7. Das offene Beratungskonzept geht auf

Eine von Anfang an unerwartet hohe Besucherresonanz und über die gesamte Projektlaufzeit steigende Beratungszahlen bestätigten die Einschätzung des Caritasverbandes zum Bedarf an einem eigenen Beratungsangebot für Menschen in existenziellen Notlagen. Für hochspezialisierte Einrichtungen des Verbands wie die Erziehungsberatungsstelle übernahm das Sozialbüro mit seinem offenen Beratungsangebot eine sowohl flankierende als auch entlastende Funktion. Überschneidungen in der Klientel bestanden darüber hinaus zwischen dem Sozialbüro und der Allgemeinen Familienhilfe, den Migrationsdiensten, der Schwangerschafts- und der Schuldnerberatung. Hier vor allem schloss das Sozialbüro durch seine praktischen Hilfeleistungen, Haushaltsberatung und gemeinsame Kontoführung, eine »Versorgungslücke« für Rat Suchende, deren unzulänglich gesicherte Einkommenssituation eine »geregelte« Entschuldung verhinderte.

Auch für die Zukunft bleibt die Stärkung ambulanter Beratungsangebote zur Vermeidung und Überwindung von Armutslebenslagen Ziel des Caritasverbandes. Existenzsichernde Hilfen und Hilfen für Wohnungsnotfälle werden – anders als vorher – künftig einen eigenen Arbeitsbereich bilden. Möglichkeiten der Verbreiterung des Beratungsangebotes in den einzelnen Stadtteilen, eine engere Vernetzung zwischen Sozialberatung und Schuldnerberatung und eine Verwendung der Falldokumentation in anderen Beratungsdiensten sollen erprobt werden.

### 8. Grund zum Feiern

*Als Olga, schüchtern, leise und humorvoll, in die Beratung kommt, ist ihr einziges Ziel eine versicherungspflichtige Beschäftigung. Irgendwas, um anschließend eine Umschulung machen zu können. Irgendeine. Mit ihrem Berufsabschluss als Bibliotheksassistentin werde sie jedenfalls hier in Deutschland keine Chance haben, hat man ihr gesagt. Was sie sich denn denke. Arbeitslos. Allein erziehend. Sozialhilfe. Und die Sprachschwierigkeiten. Nur kennt sie, außer ihrer Tochter, keine andere Liebe als die Bücher. Sieht viel zu brav aus für den trendigen Modemarkt. Hat zu wenig Ahnung von EDV fürs Büro. Und ist viel zu qualifiziert für Küche oder Hauswirtschaft. Warum nicht doch versuchen? Telefonate. Anfragen und Bewerbungen. Eine lange Liste. Und der Glücksfall: sechs Monate Praktikum in der Uni-Bibliothek in Münster. Na also. Sie macht einen guten Eindruck. Wieder Bewerbungen und die befristete (und geförderte) Beschäftigung in der Bibliothek der Fachhochschule. Chance für ein Jahr. Einarbeitung ins neue Katalogsystem. Ausleihe. Recherche. Schließlich, fast drei Jahre nach unserer ersten Begegnung, die Festeinstellung. Schluss mit der Sozialhilfe. Eine neue Dauerwelle. Urlaub? Im Küchenschrank im Sozialbüro steht eine Flasche Sekt.*

### 9. Spezialisierungsgrad

Typisch für die Situation von Menschen in existenziellen Notlagen ist die enge Verzahnung wirtschaftlicher, sozialer und persönlicher Probleme. Arbeitslosigkeit, Erziehungsschwierigkeiten, Sozialhilfebezug, Kinderversorgung, Verschuldung oder das Wohn- und Lebensumfeld – die Arbeit des Sozialbüros hat nichts so eindeutig bestätigt wie die Annahme, dass eine Sozialberatung offen für möglichst viele Themen sein muss. Andererseits erwiesen sich viele eher spezialisierte Unterstützungsangebote, die im Modellprojekt entwickelt wurden – ob Sozialhilfetelefon, Bewerbungstrainings, Job-Akquise oder »soziale Maklertätigkeiten« – als wirksame Ergänzungen zur offenen Beratung. Nicht zu unterschätzen ist auch, dass gerade die Existenzberatung ein hochspezialisiertes und jederzeit abrufbares Wissen vor allem zur Sozialgesetzgebung erfordert.

Obwohl sich ein Angebot wie das des Sozialbüros ohne den »Schutz« eines Rechtsanspruchs dauerhaft kaum aufrecht erhalten lässt, will der Caritasverband die erfolgreich praktizierte Koppelung von spezialisiertem Know-how und einem bewusst unspezifischen Angebot an allgemeiner Beratung weiter ausbauen. Eine Projektförderung des Bistums Münster ermöglicht das unter anderem mit dem Ziel, die Bereiche der Sozialhilfe und der Jugendhilfe im Interesse einer umfassenden Lebensweltorientierung effektiver zu vernetzen. Parallel dazu können die Wohnhilfen durch eine Landesförderung über das Modellprogramm »Dauerhafte Wohnungsversorgung von Wohnungsnotfällen« aufrecht erhalten und sinnvoll weiter entwickelt werden. Einer zu starken Spezialisierung wird durch eine integrierte Aufgabenwahrnehmung vorgebeugt.

### 10. Falldokumentation

*Am Telefon Frau S.: Sie sei schon mal dagewesen im Sozialbüro, bei einer Frau, glaube sie, die habe ihr ja damals auch schon mal geholfen mit dem Herrn X., nein, das war ja die Frau O., jedenfalls vom Sozialamt, und die habe ja mitbekommen, wie schwierig das alles gewesen sei, und nun sei aber da heute dieser Brief, und sie wisse gar nicht mehr weiter... Für eine kompetente Antwort sind keine irritierten Nachfragen mehr nötig. Was mit den alten Beratungsbögen, provisorischen Klientenstammlättern aus dem ersten Jahr der Arbeit, nicht möglich war, leistet inzwischen die Falldokumentation: Noch während die aufgeregte Stimme am anderen Ende ihr Anliegen formuliert, ist ermittelt, dass Frau S. vor fünf Monaten zum ersten Mal beraten wurde, allein erziehend ist und, so vermerkt die Kollegin, die größte Angst davor hat, ihre Wohnung aufgeben zu müssen, wenn der Sohn bald eine Ausbildung beginnt und vielleicht auszieht. Dann werde sie sich wieder melden. Nun ist es also soweit, ja?*

### 11. Zweifel

Zum Ende des Modellprojektes gibt es in Rheine genau einen Arbeitslosen weniger als zu Beginn.

### 12. Vermittlungen

Im Laufe des Modellprojektes gelangen etwa 70 Vermittlungen in Arbeit, Ausbildung oder Qualifizierung. Etwa 150 Haushalten konnte eine Wohnung vermittelt werden. 80 Kinder besuchen regelmäßig die Hausaufgabenhilfe. 120 Haushalte wurden bei Tilgungen und dem Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen unterstützt. Mindestens ebenso viele Haushalte erhielten kleine Geldbeträge von den Rheiner Kirchengemeinden. Außerdem vermittelte das Sozialbüro Umzugshilfen, Möbelgutscheine, Fahrräder, Putzstellen, Kinderwa-

gen, Ausstellungsmöglichkeiten, Mitfahrgelegenheiten, Kinderbetreuung und Kuraufenthalte.

### 13. Kooperation I

*Innerhalb des Hilfesystems für arme und von Armut bedrohte Menschen in Rheine ist keine Einrichtung, die dem Sozialbüro fachlich und inhaltlich so nahe steht wie das Sozialamt der Stadt. Doch wie verhält man sich gegenüber dem »Angstgegner« vieler Rat Suchender? Über die Anfänge lässt sich heute leicht lachen. Wie wir uns über die misstrauisch-vorwurfsvolle Prognose ärgerten, »die ganzen Chaoten« würden uns die Türen einrennen, und wie das Schriftbild eines Widerspruchs als Indiz für unsere Autorenschaft galt. Wie die »ganzen Chaoten« dann aber lammfromm vor unserm Schreibtisch saßen und wir kaum weniger schlotternd als sie in manches Gespräch mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern zogen. Dass sich dieses schwierige Verhältnis zu einer insgesamt erfreulichen und kollegialen Zusammenarbeit entwickelt hat, in der Absprachen und gegenseitige Informationen ernst genommen werden, Verbindlichkeit und Akzeptanz dominieren und Rat Suchende so von einer wachsenden Professionalität auf beiden Seiten profitieren, ist vielleicht einer der größten Erfolge des Modellprojekts.*

### 14. Kooperation II

Charakteristisch für das fachliche Profil der Sozialbüros – nicht nur in Rheine – war die Verbindung von Beratung mit Hilfeleistungen (oder, um die Sprache der wissenschaftlichen Begleitung zu verwenden, die bewusste Verknüpfung kommunikativer und gegenstandsbezogener Handlungsformen). Unterstützungsangebote, so eine Erfahrung, ließen sich umso wirkungsvoller gestalten, je intensiver sie zugleich auf die Stärkung der persönlichen Ressourcen von Rat Suchenden wie die Verbesserung ihrer Lebensumstände durch die Erschließung fremder Ressourcen zielten. Das Modellprojekt zeigte aber auch, dass sich dies nicht ohne Weiteres innerhalb des Beratungsangebots eines einzelnen Trägers verwirklichen lässt. Die ressourcengestützte Vermittlung von Hilfeangeboten zur Überwindung des Sozialhilfebezugs wird in der allgemeinen Sozialberatung eines freien Trägers nicht verhindern, dass zur Erreichung vieler Ziele Zustimmung, Mitwirkung und Leistungen des Sozialhilfeträgers nötig sind. Und die freundliche, psychosozial orientierte Gesprächsführung beim Amt wird nicht darüber hinwegtäuschen können, dass dort über die Gewährung oder Nicht-Gewährung der Sozialhilfe verhandelt wird.

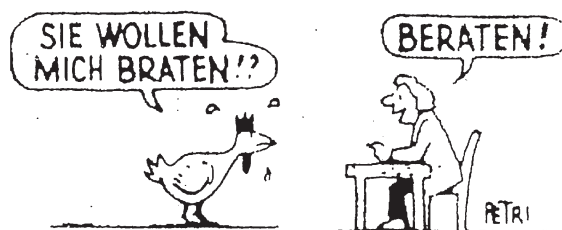
Auch vor diesem Hintergrund wird für den Caritasverband die zukünftige Kooperation mit der Stadt Rheine besondere Bedeutung haben. Sie soll dazu genutzt werden, über eine sinnvolle Verknüpfung von Beratungs- und Ressourcenstärke abgestimmte Hilfskonzepte zur Verbesserung der Lebenssituation armer oder von Armut bedrohter Menschen zu erarbeiten und umzusetzen. Was sich im Rahmen des Modellprojektes nicht verwirklichen ließ – die Einführung und Standardisierung eines qualifizierten (gemeinsamen) Hilfeplanverfahrens – wird sich innerhalb der nächsten Jahre hoffentlich realisieren lassen. Vernetzungskontakte bestehen in großer Zahl. Sie sollen einzelfallbezogen wahrgenommen werden, aber auch zum Aufbau funktionierender Kooperationsstrukturen in den einzelnen Stadtteilen genutzt werden.

### 15. Prävention

*Wir kennen Mert aus der Wohnungssprechstunde. Er muss seine Mutter oft begleiten, denn Frau A. spricht kaum Deutsch und versteht uns schlecht. Seine Tante ist die bessere Dolmetscherin, hat aber nur selten Zeit. Mert interessiert sich nicht für den Wohnungsmarkt. Lieber sitzt er am Klientenarbeitsplatz und legt kleine Textdokumente an, in denen groß sein Name prangt, fett formatiert, logo. Viel mehr kann er noch nicht schreiben. Er ist erst sechs. Aber im Sommer, wenn er in die Schule kommt... Dann werden allerdings auch die Schwierigkeiten anfangen. Damit kluge Kinder wie Mert Schule und Ausbildung schaffen, haben wir in Kooperation mit der Stadt, mit Schulen und Kirchengemeinden die sieben Hausaufgabenhilfegruppen eingerichtet. Denn wie gesagt: Tante Beyhan hat nur selten Zeit.*

### 16. Und sonst...

Von einer heiteren Kollegin aus Stuttgart stammt ein Cartoon, der in Folienvorträgen oft zum Einsatz kommt:



### 17. Fazit

Nicht alle Fragen des Modellprojektes wurden beantwortet. Dennoch wissen wir heute mehr als vor drei Jahren. Wir wissen mehr über die Menschen, die Beratung in existenziellen Notlagen wünschen oder brauchen. Wir können ihre Fragen besser beantworten. Wir kennen die Fragen, die wir nicht beantworten können. Und wir wissen mehr über die Möglichkeiten und Grenzen unserer Arbeit.



# Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«

## Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«

Werner Lüttkenhorst

### Einleitung

Auf die Ausschreibung des »Modellprojekt Sozialbüros« durch das damalige MAGS im Januar 1996 reagierten insgesamt 82 Träger mit Anträgen. Teil jedes Antrages war eine Konzeption, die darstellte, wie die Antragsteller Fragen aus der Förderkonzeption innerhalb von drei Jahren mit i. d. R. drei hauptamtlichen Kräften und entsprechender Sachkosten-Ausstattung zu bearbeiten beabsichtigte.

Die erhebliche Zahl qualifizierter und somit prinzipiell förderungswürdiger Anträge machte deutlich, dass in der Sozialhilfeberatung neben den bekannten Veränderungs- und Entwicklungserfordernissen entsprechend große Potentiale an Veränderungsbereitschaft und -fähigkeit vorhanden sind.

Das Projektdesign zielte daher von Anfang an auf eine Wirkung über den Kreis der modellgeförderten Träger hinaus – auch bereits während der Projektlaufzeit. Sozialhilfeinitiativen (auch außerhalb des Projekts) und einem Teil der qualifizierten Antragsteller, die aufgrund der begrenzten Mittel nicht in die Modellförderung aufgenommen werden konnten, sollte ein Arbeitszusammenhang zu Fragen der Sozialhilfeberatung angeboten werden. Die Entwicklung und Umsetzung eines entsprechenden Konzepts wurde dem PARI-TÄTISCHEN als Projektträger übertragen.

### Zielvorgaben und Rahmenbedingungen

Die Lenkungsgruppe des Modellprojekts legte die folgenden Aufgaben und Ziele für den Arbeitskreis fest:

- Förderung und Unterstützung des »Innovations-Schubs« und der Motivation zur Weiterentwicklung der Sozialhilfeberatung der beteiligten Träger,
- Förderung der Methoden- und Fachdiskussion durch das Angebot eines Forums für Erfahrungsaustausch, Diskussion und fachliche Zuarbeit,
- Einbeziehung der Kompetenzen und Erfahrungen unterschiedlicher Einrichtungen und -träger, die Sozialhilfeberechtigte beraten,
- Bearbeitung von Zwischenergebnissen des Modellprojekts<sup>1</sup>, wo dies möglich und angezeigt ist.

Den Mitgliedern des Arbeitskreises bzw. ihren Einrichtungen flossen keine zusätzlichen finanziellen Mittel zu. Daher konnte nicht erwartet werden, dass die Verbindlichkeit ihrer Mitarbeit mit der im Modellprojekt vergleichbar sein würde. Zudem waren ihre Möglichkeiten und Freiräume, Veränderungsprozesse neben dem »Tagesgeschäft« umzusetzen, begrenzt bzw. unterschiedlich groß. Anders als im Modellprojekt war im Arbeitskreis also eine umfangreiche Dokumentation oder Evaluation der Arbeit nicht möglich. Weder die Konzeption noch die Ressourcen erlaubten ein Modellprojekt im Modellprojekt.

Das Ministerium wählte 26 Antragsteller aus, die vom Projektträger zu einem ersten Treffen eingeladen wurden.

Modellprojekt »Sozialbüros« NRW – Zwischenbericht der wissenschaftlichen Begleitung. Hrsg. vom MASSKS NRW, Düsseldorf 1998.

## Umsetzung

Das Spektrum der Beteiligten war vielfältig. Es gehörten dazu mehrere Sozialhilfeträger und freie Beratungseinrichtungen, öffentliche und freie Beschäftigungsträger, ein Arbeitslosenzentrum<sup>2</sup>, eine Sozialhilfeinitiative. So unterschiedlich deren Sichtweisen, Interessen und Aufgaben teilweise auch waren und sind, gemeinsam war ihnen das Anliegen, ihre fachliche Qualität in der Sozialhilfeberatung zu erhöhen, um Ressourcen für diese Beratungsarbeit zu gewinnen oder zu sichern.

Das Konzept des Arbeitskreises sah vor, die Fragen aus dem Bereich der Sozialhilfeberatung als Ausgangspunkt zu wählen, an denen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer selbst tatsächlich arbeiten oder arbeiten wollen. Über die zu bearbeitenden Themen wurde ein Konsens der Beteiligten hergestellt.

Zwischen Juni 1997 und Februar 1999 traf sich der Arbeitskreis sechsmal. Zum Auftakt für einen halben Tag, dann jeweils eintägig, einmal zu einer zweitägigen Klausur. Im Durchschnitt nahmen 12 Personen von elf verschiedenen Trägern am Arbeitskreis teil.

Beim ersten Treffen bestätigte sich der Eindruck, dass allein die Ausschreibung des Modellprojekts mit den dort formulierten Fragen und die darauf folgende konzeptionelle Arbeit erhebliche Wirkungen auf die Träger hatte. Bei freien und öffentlichen Trägern wurde die bisherige Beratungsarbeit kritisch reflektiert, Organisationsstrukturen wurden verändert oder Veränderungsprozesse eingeleitet, und die Kooperation zwischen freien Trägern und von freien mit öffentlichen Trägern wurde vielfach verbessert.

Als thematische Schwerpunkte für den Arbeitskreis wurden benannt:

- Beratungsbegriff, -inhalt und -methodik,
- Bestimmung der Ziele, Definition von Erfolg und Beratungscontrolling,
- Organisatorischer Rahmen, Setting, Kooperationsstrukturen und Trägerschaft von Beratung.

Sie lagen damit vollständig im Bereich der Fragestellungen des Modellprojekts.

### Kooperationspartner

Zur sozialwissenschaftlichen Unterstützung suchte der Projektträger nach einer Partnerin oder einem Partner, die oder der im Bereich der Sozialhilfeberatung zu den Aspekten Angebotsstruktur, Methodik und Controlling / Evaluation theoretisch kompetent und praktisch erfahren ist.

Ein solcher Partner wurde gefunden in Prof. Dr. Achim Trube (Universität Siegen). Konkreter Bezug war ein von Prof. Trube entwickeltes und durchgeführtes Projekt: »Modell »Auswegberatung« im Kreis Herford«. Das Projekt war Teil des Programms »Modellsozialämter« des Bundesministeriums für Gesundheit (heute Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung).

Prof. Trube stellte sein methodisch sehr klar strukturiertes Konzept im Arbeitskreis vor. Es beschreibt einen Entwicklungsprozess, der – in Abstimmung zwischen Auftraggeber, Projektleitung und

<sup>2</sup> Das beteiligte Arbeitslosenzentrum musste wegen fehlender Finanzierung insbesondere von Personalkosten schließen und schied frühzeitig aus dem Arbeitskreis aus.

## Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«

beteiligten Beratungskräften – die folgenden Schritte und Elemente aufweist:

- Projektdesign / Klärung der Ressourcen, Bestimmung der Beteiligten und der Rahmenbedingungen,
- Ziele / Zielentwicklung der Sozialhilfeberatung,
- Bestimmung der Zielgruppen der Beratung,
- Methoden / Instrumente der Beratung,
- Qualitätskriterien für die Beratungsleistungen und deren Erfassung.

Der Arbeitskreis verständigte sich einhellig darauf, an Hand der dargestellten methodischen Schritte an der fachlichen Weiterentwicklung der eigenen Sozialhilfeberatung zu arbeiten, da das Konzept nicht nur auf spezialisierte »Ausstiegsberatung«, sondern auf Sozialhilfeberatung insgesamt anwendbar ist. Prof. Trube begleitete den Arbeitskreis bis zu dessen Abschluss im Februar 1999.

Dem Kreis Herford sei gedankt, dass er die dort von Prof. Trube entwickelten und eingesetzten umfangreichen Arbeitsmittel und Evaluationsinstrumente des Projektes »Ausstiegsberatung« zur Verfügung stellte.

### Arbeitsweise und Schwerpunkte

Der Arbeitskreis erfüllte seine Aufgabe auf unterschiedliche Weise. Er ...

- fungierte als fiktiver Sozialhilfe(beratungs)träger, der den methodisch aufwendigen Prozess der »Zielfindung« und der »Zielgruppenbestimmung« von Sozialhilfeberatung praktisch miteinander durchführte (und so durchzuführen lernte),
- war Ort des kollegialen Austausches über die Weiterentwicklung der Arbeit der Beteiligten,
- informierte über neue Entwicklungen und Erkenntnisse des »Modellprojekt Sozialbüros« und der Projektentwicklung in Herford,
- reflektierte zum Abschluss den Zwischenbericht des »Modellprojekt Sozialbüros« vor den Hintergrund der theoretischen Auseinandersetzung über Sozialhilfeberatung und der eigenen praktischen Arbeit.

Auf einer zweitägigen Klausur entschieden sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Rahmen des Zielfindungsprozesses (nach Müller-Scholl/Priebke<sup>3</sup>) für den thematischen Schwerpunkt »Hilfe zur Arbeit«.

Aus dem Grundsatzziel: »Sicherung eines menschenwürdigen Daseins« wurden fünf sog. Rahmenziele abgeleitet. Mit Priorität versehen und deshalb als einziges bearbeitet wurde das Rahmenziel: »Optimierung der Einzelfallhilfe«. Dieses Rahmenziel wurde in einem Zwischenschritt nochmals aufgetrennt in fünf »Arbeitszielbereiche«, die in Arbeitsziele übersetzt wurden. Von diesen erhielt das Arbeitsziel »Optimierung der Hilfe zur Arbeit« unangefochten die höchste Priorität. Sie wurde als einziger Arbeitszielbereich in Handlungs- bzw. Ergebnisziele heruntergebrochen und intensiv bearbeitet.

Im Anschluss an diese Klausur wurde die Erprobung der EDV-gestützten Falldokumentation und Hilfeplanung des Kreises Herford zentrales Thema.

Konkrete Verabredungen, die Herforder Falldokumentation in Einzelfällen anzuwenden und damit gemachte Erfahrungen zu systematisieren, stießen zwar auf großes Interesse, wurden aber zunächst nur bedingt umgesetzt. Die Konzentration auf dieses Thema und die damit verbundenen Anforderungen an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer war vermutlich die Ursache für einen zeitweisen Rückgang der Teilnehmerzahlen. Sozialhilfe- und Beschäftigungsträger mobilisierten zu diesem Thema erhebliche Ressourcen, während bei freien Trägern die Beratung teils ehrenamtlich, teils nur mit wenigen Stunden pro Woche angeboten werden konnte und so Ressourcen für zeitaufwendige Testläufe fehlten.

In der Diskussion über den Zwischenbericht beeindruckte insbesondere die fundierte und systematische Entwicklung des Beratungsbegriffs und die klare Abgrenzung bzw. Zuordnung weiterer Hilfeformen im Feld der Sozialen Arbeit.

Ein weiterer Schwerpunkt der Diskussion war die mögliche Wirkung von Begriffen wie etwa »diffus orientierte Beratung« auf kommunale Sozialpolitikerinnen und -politiker und deren Bereitschaft, eine so etikettierte Beratung zu finanzieren, auch wenn sie als fachlich notwendig dargestellt wird.

Die Frage der Freiwilligkeit als notwendiger Bedingung von Beratung wurde kontrovers diskutiert. Neben fachlichen und ethischen Aspekten prägten hier auch Organisationsinteressen und Ressourcenfragen – wie nicht anders zu erwarten – die Diskussion über Begriffe.

### Resümee

Die ungewöhnliche Zusammensetzung des Arbeitskreises wurde von vielen zunächst mit Skepsis aufgenommen, im Ergebnis aber von fast allen als bereichernd und fruchtbar bewertet.

Im Rückblick muss allerdings eine Prädominanz der öffentlichen bzw. beschäftigungsorientierten Träger konstatiert werden.

Im Zielfindungsprozess auf dem zweitägigen Workshop bestätigte sich eindrucksvoll, dass das Konzept »Ausstiegsberatung« aus dem Kreis Herford auch anwendbar ist für die Entwicklung eines fundierten Konzepts »Sozialhilfeberatung«. Das Herforder Modell kann und soll hier nicht bewertet werden. Im Arbeitskreis wurde jedoch besonders positiv hervorgehoben, dass die Personen, die die Beratungskonzepte schließlich umsetzen müssen, von Anfang an gestaltend in die Erarbeitung der Konzeption einbezogen wurden, und dass ihnen die Ressourcen zur Verfügung gestellt wurden, die sie brauchten, um ihre neue Aufgabe umzusetzen.

Fast alle Teilnehmenden bezeichneten den Arbeitskreis als hilfreich und unterstützend für die Weiterentwicklung ihrer Arbeit vor Ort. Einzige Ausnahme dürfte die Sozialhilfeinitiative sein. Sie war mit der faktischen Schwerpunktsetzung der Mitglieder des Arbeitskreises auf »Überwindung von Sozialhilfebedürftigkeit« nicht einverstanden.

Viele haben sich eine Fortsetzung gewünscht. Die Annahme des Sozialministeriums, dass im Feld der Sozialhilfeberatung Veränderungsbereitschaft und Unterstützungsbedarf bei freien wie öffentlichen Trägern besteht, hat sich vollständig bestätigt und gilt über das Modellprojekt hinaus.

<sup>3</sup> Albrecht Müller-Schöll / Manfred Priebke; Sozialmanagement. 3. Auflage, Berlin 1992; S. 46ff.

## Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«

Im Folgenden zwei Stellungnahmen von Teilnehmern zum Arbeitskreis, die beschreiben, welchen Nutzen er ihnen gebracht hat. Dabei vertritt Herr Bertsche eher die Majorität, während Herr Thomé eine Minderheiten-Position formuliert, die gleichwohl gehört werden soll.

### **Modellprojekt »Sozialbüros« – Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller**

**Rolf Bertsche, Stadt Troisdorf**

Um Bedeutung und Wirkung des Arbeitskreises qualifizierter Antragsteller für das Modellprojekt Sozialbüro auf die Veränderungsprozesse des Sozialamtes der Stadt Troisdorf einordnen zu können, stelle ich nachstehend stark verkürzt sozialstrukturelle Daten zur Stadt und mit Mut zur Lücke die Entwicklungen und Umstrukturierungsmaßnahmen der letzten fünf Jahre im Bereich der Sozialhilfegewährung des Sozialamtes Troisdorf dar.

Die Stadt Troisdorf ist Große kreisangehörige Stadt mit z. Zt. über 74 000 Einwohnern bei stetigem Bevölkerungszuwachs. Träger der Sozialhilfe ist der Rhein-Sieg-Kreis. In diesem Jahr sind bisher monatsdurchschnittlich 1 200 Sozialhilfefälle (= Zahlfälle) zu verzeichnen bei einer Jahresfluktuation von rund 50%. Nach jeweiligen Zuwächsen in den Fallzahlen in der Größenordnung von 10% in den letzten zehn Jahren ist seit April 1998 erstmalig ein Rückgang der Fallzahlen und der Sozialhilfeaufwendungen feststellbar. Die Arbeitslosenquote liegt zur Zeit bei 10,7% und wies in den letzten drei Jahren jeweils zum Stichtag 30.06. nur minimale Schwankungen auf, nachdem sie 1992 noch bei 6,9 % und 1994 bei 8,7% gelegen hatte.

Die Gesamtverwaltung befindet sich wie die meisten Kommunalverwaltungen im Prozess der Neuorientierung und -strukturierung unter dem Stichwort »Neues Steuerungsmodell«. Im Haushaltsjahr 1995 wurde die Budgetierung eingeführt, seit dem Haushaltsjahr 1998 ein produktorientierter Haushalt und mit dem Haushaltsjahr 2000 wird ein Produkthaushalt eingeführt. Im Zuge dieser Neuorientierung der Stadtverwaltung, besonders aber geprägt von den erheblich ansteigenden Fallzahlen und Sozialhilfeaufwendungen, geriet das Sozialamt mit dem Aufgabenfeld Sozialhilfegewährung ins Blickfeld von Verwaltungsspitze und Rat und Ausschüssen.

Angesichts der steigenden Kreisumlage war zwischen Kommunen und Kreis festgestellt worden, dass in der Steigerung der Sozialhilfekosten die Hauptursache für die steigende Kreisumlage zu sehen ist. Nach langen Diskussionen zunächst auf der Ebene der Hauptverwaltung wurde im Jahre 1995 mit Wirkung ab dem Jahr 1996 unter Zustimmung der 17 Stadt-/Gemeinderäte und des Kreistages ein Beteiligungsmodell eingeführt, das zwischenzeitlich mehrfach modifiziert wurde, aber weiterhin besteht. Hierdurch kam die Sozialhilfe in den einzelnen Kommunen des Kreises, also bei den Delegationsgemeinden, sehr stark in die kommunalpolitische Diskussion.

In Troisdorf hatten sich Politik und Verwaltung schon 1994, also vor Einführung des Beteiligungsmodells, intensiv mit der Frage kommunaler Aktivitäten zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit beschäftigt. Die Aktivitäten im Bereich »Hilfe zur Arbeit« wurden organisatorisch gebündelt, eine zusätzliche Stelle für die entsprechende Beratung eingerichtet. Zusätzlich wurden mit jährlichen Finanzmitteln Aktivitäten Dritter gefördert. Über Troisdorf hinaus bekannt wurde das 1995 realisierte Projekt, in Zusammenarbeit mit den Nachbarkommunen Niederkassel, Sankt Augustin und Siegburg eine Anschubfinanzierung zur Ansiedlung einer Niederlassung von »START Zeitarbeit NW« in Troisdorf zu leisten, wobei die Zielgruppe sich nicht nur auf arbeitslose Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger beschränkte. START betreibt auch heute noch diese Niederlassung, und zwar hier im Rathaus. Die Bereiche »Obdachlosenberatung«

## Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«

und »Schuldnerberatung« wurden organisatorisch stärker eingebunden, 1997 wurde die Wohnungsvermittlung im neuen Fachbereich Sozial- und Wohnungswesen dem Bereich Obdach angegliedert.

Hinsichtlich der steigenden Fallzahlen wurde noch vor wenigen Jahren danach gesucht, ob und wie der Aufwand für Personal- und Verwaltungskosten gesenkt werden kann, nicht zuletzt auch deshalb, da nur diese Kosten im städtischen Haushalt auftauchen und nicht die eigentlichen Transferleistungen. Die Trendwende vollzog sich 1997/98, als eine umfassende Organisationsentwicklung im Sachgebiet Sozialhilfe federführend von der Organisationsabteilung der Verwaltung in enger Abstimmung und Gedankenaustausch mit dem Sozialamt durchgeführt wurde. Die Kernprämisse zur Erstellung der Handlungsempfehlungen war die Aussage, dass die Gewährung von Sozialhilfe nunmehr so betrachtet werde, als handle es sich um eine unmittelbare städtische Aufgabe mit städtischer Finanzverantwortung, womit auch Konsequenzen aus dem Beteiligungsmodell sowie einer möglichen Änderung des § 96 BSHG bzw. des AG BSHG gezogen wurden. Somit hatte ein Paradigmenwechsel stattgefunden u.a. mit der Konsequenz, dass Transferleistungen und das Budget für Personal- und Verwaltungskosten als Ganzes betrachtet werden. Die Bereitschaft zum Wandel war gegeben. Der Aufbruch in den Umbruch hatte begonnen.

Die Beteiligung an der Ausschreibung des Modellprojektes, die als Weiterführung und Entwicklung der interkommunalen Zusammenarbeit in der Nachfolge des START-Projektes konzipiert war, aber auch die Teilnahme – trotz der Enttäuschung darüber, dass die unmittelbare Förderung im Modellprojekt nicht erreicht wurde – an dem Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller standen in Zusammenhang mit dem eingeleiteten Veränderungsprozess.

Welche Erwartungen hatte ich nun mit der Teilnahme an diesem Arbeitskreis verknüpft? Zunächst erhoffte ich mir einen Gedanken- und Erfahrungsaustausch mit den anderen qualifizierten Antragstellern, aber auch mit den in die Förderung gekommenen Sozialbüros, um deren Ansätze zur einer effektiveren Sozialhilfeberatung zu erfahren. Zusätzlich verband ich damit die Hoffnung, dass mir durch Fachvorträge auch neuere methodische Ansätze in der Sozialhilfeberatung und deren Erfolgsmessung vermittelt werden können, die auch einen Bezug zur Sozialamtswirklichkeit haben.

Um das Ergebnis vorweg zu nehmen, meine Erwartungen wurden nicht nur erfüllt, sondern teilweise übertroffen. Der Arbeitskreis war und ist für mich sehr hilfreich bei all den notwendigen Arbeiten zur Planung, zum Bau und zur Beschreitung des Weges mit dem Ziel, das Sozialamt zu wandeln in eine Einrichtung, die das BSHG primär nutzen will als Instrument der Hilfe zur Selbsthilfe, zur Förderung der Eigenverantwortung der Klientinnen und yKlienten. Die Kenntnisse, Erkenntnisse und Erfahrungen, die ich von all diesen Veranstaltungen mitgebracht habe, konnte ich nach dem Prinzip der »Best Practice«-Methode in meine praktische Arbeit einfließen lassen, wobei ich festgestellt habe, dass in der behandelten Thematik im Quervergleich zu den Seminaren u.ä., die ich besucht habe, und zu den Artikeln und Schriften, die Qualität und Wertigkeit der Veranstaltungsreihe in diesem Arbeitskreis ganz oben anzusiedeln ist. Die Qualität der Veranstaltungen wurde auch erreicht durch die Moderation und Themensteuerung durch Herrn Lüttkenhorst vom Landesverband des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes NRW.

Hinsichtlich des Erfahrungsaustausches war für mich besonders interessant, dass sich unter den qualifizierten Antragstellern überwiegend Wohlfahrtsverbände, freie Träger und Beschäftigungsgesellschaften befanden, und nur in geringer Zahl kommunale Einrich-

tungen mit unmittelbarer Anbindung an ein Sozialamt bzw. den Sozialhilfeträger.

Der sich sowohl während der einzelnen Veranstaltungen, aber besonders auch außerhalb des eigentlichen Programmes ergebende Dialog mit den Vertreterinnen und Vertretern der anderen Antragsteller verlief ausgesprochen engagiert und offen in der Sache, dabei teilweise hart und kontrovers bei den ausgetauschten Positionen, aber immer fair im Umgang miteinander. Ich habe interessante Informationen und Anregungen erhalten, da alleine aus der unterschiedlichen Aufgabenstellung und den unterschiedlichen Leitbildern der einzelnen Antragsteller eine andere Wahrnehmung der eigentlich gemeinsamen Klientel stattfindet.

Mir wurde viel bewusster als vorher, dass die Einführung von Case-Management, Hilfeplan und Hilfevertrag eine Neuorientierung des Verhältnisses zwischen Sachbearbeiterin bzw. Sachbearbeiter und Hilfeempfängerin und Hilfeempfänger bedeutet und somit der Prozess der Kommunikation geändert werden muss. Hierzu habe ich auch konkrete Hinweise bekommen, wie diese neue Form der Gesprächsführung gelernt bzw. vermittelt/gelehrt werden bzw. wer dies vermitteln kann. Aktuell im September 1999 wird bzw. ist dies in einem zweitägigen Inhouse-Seminar durch ARS Mönchengladbach geschehen. Dies wird aber keine einmalige Veranstaltung bleiben, sondern soll fortgesetzt werden, wozu das Fortbildungsbudget im Jahre 2000 verdoppelt werden soll.

Zusätzlich habe ich etliche Anregungen durch den Informationsaustausch im Bereich Hilfe zur Arbeit erhalten, und zwar insbesondere durch die Frage nach konkreten Projekten und Vermittlungserfolgen in Beschäftigung bzw. Qualifizierung. Hier konnten durch die Fachstelle Hilfe zur Arbeit auf Grund dieser Anregungen binnen zwei Monaten drei Arbeitsstellen vermittelt werden, was ansonsten wahrscheinlich nicht gelungen wäre.

Als besonders hilfreich für meine Arbeit empfand ich die Workshops und Vortragsveranstaltungen von und mit Herrn Prof. Dr. Achim Trube. Orientierungsgrundlage für diese Veranstaltungen bildete das Modellprojekt »Ausstiegsberatung« im Kreise Herford. Hierbei wurden ausführlich die im Kreise Herford angewendeten Methoden zur Systematisierung und Strukturierung der Beratung und zur Evaluation der Beratung dargestellt, erörtert und in eigener Projektarbeit ermittelt. Auch hierbei war die vorne geschilderte Diskussionskultur festzustellen.

Mir ist durch diese Veranstaltungen, insbesondere im zweitägigen Workshop in Kleve, durch Herrn Professor Trube ein theoretisches Grundgerüst, angereichert durch die konkreten Erfahrungen im Modellprojekt im Kreise Herford, für die Einführung der Hilfeplanung vermittelt worden. Dieses ist in den zahlreichen Diskussionen mit den teilnehmenden Antragstellern, die umfassend ihre eigenen Erfahrungen einbrachten, erörtert und in Projektarbeit innerhalb der Veranstaltungen umgesetzt worden.

Ähnliches gilt auch für die Schlussveranstaltung mit Herrn Prof. Dr. Reis und Herrn Professor Trube, in der über den Zwischenbericht der wissenschaftlichen Begleitung zum Modellprojekt Sozialbüro berichtet und diskutiert wurde.

Erfreulicherweise war der Kreis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer überschaubar und somit intensives Arbeiten möglich, wobei zum Ende der Veranstaltungsreihe – zu meinem Bedauern und Erstaunen angesichts meiner subjektiven äußerst positiven Einschätzung – die Teilnehmerzahl stark zurückging.

Im Rückblick kann ich die Entscheidung des damaligen MAGS zur Schaffung dieses Arbeitskreises nur begrüßen. Das Ziel des

MAGS, das in dem Schreiben vom 09. Mai 1997, Az. II A 5 – 5000.012/19, wie folgt zum Ausdruck kommt »...ist es mir sehr wichtig, den mit dem Modellprojekt in Gang gesetzten innovativen Prozess für eine bessere, effektivere Sozialhilfeberatung aufrecht zu erhalten und zu unterstützen...«, ist aus meiner Sicht durch die Veranstaltungen erreicht worden. Zwar ist in Troisdorf nicht das Sozialbüro, wie es in der damaligen Antragstellung konzipiert wurde, eingerichtet worden, aber die Beratungsqualität innerhalb des Sozialamtes ist bereits verbessert worden. Der Veränderungsprozess ist eingeleitet worden und wird kontinuierlich fortgesetzt. Dies entspricht der Zielrichtung des Sozialministeriums, umfassend die Qualität der Sozialhilfeberatung zu verbessern.

Bedauerlich finde ich allerdings, dass – so jedenfalls mein Kenntnisstand – der Arbeitskreis im Februar 1999 aufgelöst wurde. Ich würde es begrüßen, wenn die qualifizierten Antragsteller nochmals die Möglichkeit hätten, über die abschließenden Erkenntnisse aus dem Modellprojekt Sozialbüro in einer gesonderten Veranstaltung von Herrn Professor Dr. Reis und dann zusätzlich noch jeweils einem Vertreter der geförderten Sozialbüros informiert zu werden und sich hiermit in kleinerem und überschaubarem Kreis auseinander zu setzen. Der Fachtagung im November 2000, auf der der Abschlussbericht des »Modellprojekt Sozialbüro« einer breiten Fachöffentlichkeit zur Diskussion vorgestellt werden soll, sehe ich daher mit Interesse entgegen.

## Modellprojekt Sozialbüro – Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller

Tacheles e.V.

### I. Wer oder was ist Tacheles?

Tacheles e.V. ist eine Sozialhilfeinitiative, die vor ca. sechs Jahren aus einer stadtteilbezogenen Mieterselbsthilfe hervorgegangen ist. Tacheles ist ein eingetragener Verein mit rund 1200 Mitgliedern. Schwerpunkt der Arbeit ist existenzsichernde Sozialhilfeberatung und politische Interessenvertretung gegenüber Sozialverwaltung und Politik.

Der Verein verfügt seit fünf Jahren über fest angemietete Räumlichkeiten mit Beratungsstelle und Café in zentraler Lage in Wuppertal-Elberfeld. Die zu Tacheles kommende Klientel ist überwiegend im Wuppertaler Raum ansässig, es kommen aber auch ca. 1/5 der Rat Suchenden aus den unmittelbaren Nachbargemeinden.

Tacheles hat neben der direkten und persönlichen Beratung ein umfassendes Internetangebot. Dort gibt es u.a. ein Online-Sozialhilfeberechnungsprogramm, ein Diskussionsforum, aktuelle Infos zu verschiedensten sozialhilferelevanten Themen, sowie jede Menge interessante und wichtige Tipps. Das Internet-Angebot hat eine tägliche Zugriffsrate von ca. 700 zu verzeichnen. Es ist zu erreichen unter: [www.tacheles.wtal.de](http://www.tacheles.wtal.de).

Die Arbeit des Vereins wird derzeit sichergestellt über acht Stellen im Programm »Arbeit statt Sozialhilfe«, mehrere geringfügig Beschäftigte und einige ehrenamtlich Tätige. Finanziert wird die Arbeit des Vereins – neben der Erstattung der Personalkosten für die ASH-Kräfte durch die Stadt Wuppertal – mittels eines städtischen Sachkostenzuschusses in Höhe von 10 000 DM und Fördermittel auf Landes- und EU-Ebene für Arbeitslosenzentren in Höhe von 15 000 DM pro Jahr. Alle weiteren Kosten werden durch Mitgliedsbeiträge, Spenden und selbst erwirtschaftete Gelder gedeckt.

Die Beratung wird wochentags mit ca. 25 einstündigen Terminen, diversen Krisenterminen und telefonischer Beratung durchgeführt. Sichergestellt wird derzeit die Beratung durch zwei Mitarbeiter, einer davon geringfügig beschäftigt, der andere im Rahmen des ASH-Programms.

Der Schwerpunkt der Beratung liegt mit zunehmender Tendenz in der existenzsichernden Sozialhilfeberatung. Dies steht sicherlich in Zusammenhang damit, dass durch die in der Öffentlichkeit geführte Missbrauchsdiskussion und die knapper werdenden kommunalen Mittel die Sozialhilfegewährungspraxis zunehmend verschärft wird, auf Grund dessen immer mehr Menschen in existenzbedrohende Lebenslagen geraten.

In der täglichen Praxis der Sozialämter heißt dies beispielsweise in verstärktem Maße:

- Erhöhung der Zugangsvoraussetzungen zur Sozialhilfe (»Gehen Sie erstmal zum Arbeitsamt«, »Legen Sie uns erstmal dieses und jenes Papier vor«, »Waren Sie schon bei den Zeitarbeitsfirmen?« und »Verlangen Sie zunächst mal Unterhalt« ...),
- Abverlangen von Nachweisen über Arbeitsbemühungen, um die Menschen aus der Sozialhilfe herauszudrängen.
- Tatsächliche Unterkunftskosten werden nicht anerkannt, Energiekostennachzahlungen nicht übernommen...

Dies bedeutet im Fazit, dass der Rechtsanspruch auf Sozialhilfe immer stärker ausgehöhlt wird, der Wind im Sozialamt erheblich

## Der »Arbeitskreis qualifizierter Antragsteller«

schärfer wird, die betroffenen Anspruchsberechtigten häufig gezielt – existenzvernichtend – aus der Sozialhilfe herausgedrängt werden. Tacheles sieht es daher – leider – als vordringliche Arbeit an, zunächst die Sicherstellung des im Grundgesetz vorgeschriebenen menschenwürdigen Lebens der Rat Suchenden zu erreichen.

Tacheles ist der Auffassung, dass nur durch eine Sicherstellung der Existenz der Betroffenen diese auch dauerhafte Schritte aus der Sozialhilfebedürftigkeit heraus machen können.

Tacheles steht mit diesen Positionen häufig in Konflikt mit den jeweiligen Sozialverwaltungen; es kann aber trotzdem mittlerweile von einer erfreulich kooperativen Zusammenarbeit mit den Sozialhilfeträgern gesprochen werden.

Die Beratungs- und Unterstützungstätigkeit des Vereins kann durch die ungesicherten finanziellen Verhältnisse nur sehr mühevoll aufrecht erhalten werden. Dringend notwendig ist eine angemessene Personalkostenfinanzierung, um die fachlich gute und zunehmend anerkannte Arbeit des Vereins dauerhaft aufrecht erhalten zu können.

### II. Erwartungen an den Arbeitskreis wurden enttäuscht

Der Verein Tacheles als parteiische Sozialhilfeinitiative erwartete von dem Arbeitskreis, dass im ersten Schritt die Realitäten des Sozialhilfebezugs, der tatsächlich stattfindenden Sozialhilfeberatung und die damit verbundenen Fragen und Probleme methodisch erfasst werden sollten. Als zweites hätten aus unserer Sicht Perspektiven und Ansätze entwickelt werden sollen, wie das Land Nordrhein-Westfalen Sozialhilfeberatung – die aus unserer Sicht primär Existenzsicherung bedeutet – unterstützen kann.

Das Konzept des Modellprojektes Sozialbüros enthielt diesen Ansatz. Dieser Ansatz wäre auch noch grundsätzlich in der Zielbestimmung von »Auswegsberatung« enthalten, er ist im Laufe des Modellprojektes im Arbeitskreis der qualifizierten Antragsteller immer weiter in den Hintergrund gerückt, bis er fast verschwunden ist. Die Kritik am Arbeitskreis ist, dass er sich fast ausschließlich mit der Ausstiegs- und Auswegsberatung beschäftigte.

Diese Orientierung ist aus Sicht und Interessenlagen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Leiterinnen und Leitern der Sozialverwaltungen, die nach Wegen suchen, um Sozialleistungen einzusparen, sowie Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften, die ihr Marktsegment sichern und weiter ausbauen wollen, verständlich und nachvollziehbar.

Ein solches Denken und Handeln erscheint uns als Sozialhilfeinitiative jedoch kontraproduktiv, da die betroffenen Menschen und deren Lebenssituation nicht ausreichend einbezogen werden. Unsere Erwartungshaltung war, dass für die Sozialhilfebeziehenden konstruktiv etwas geändert werden sollte. In der Beziehung sind wir gänzlich enttäuscht worden.

Es wäre wünschenswert gewesen, wenn sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Arbeitskreises zunächst einen Eindruck davon verschafft hätten:

- Wie sieht die Realität des Sozialhilfebezuges materiell und psychisch für die Betroffenen aus?
- Wie nehmen die Betroffenen den Umgang mit dem Sozialamt/Sachbearbeiter wahr? Stichworte: Beratung, Unterstützung, Aufklärung
- Welche Hürden stehen dem Wiedereinstieg in das Erwerbsleben entgegen? Stichworte: Psychische und persönliche Situation, Perspektivlosigkeit, Schulden.

Deutlich beanstandet werden muss, dass für Tacheles im Arbeitskreis der Eindruck entstanden ist, dass sich die Diskussionen zwar immer wieder um die Hilfeplanung nach § 19 Abs. 4 BSHG gedreht haben, die Betroffenen Sozialhilfeberechtigten aber nicht als Subjekte ihres Handelns mit demokratischen Rechten angesehen werden.

Mit dieser Richtung ist der Arbeitskreis sogar weit hinter entsprechender Fachdiskussion sowie der sozialhilfrechtlichen Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichtes zurückgeblieben.

Einer der Gründe dafür wird mit Sicherheit die erschreckende Unkenntnis eines Teils der Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Arbeitskreises über die Lebensrealität der Betroffenen im Sozialhilfebezug sein.

### III. Positive Ergebnisse

Trotz dieser überwiegend negativen Gesamteinschätzung hat der Arbeitskreis auch Positives hervor gebracht. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Sozialämtern, Führungskräfte in Sozialämtern und Vertreterinnen und Vertreter unterschiedlicher Einrichtungen bis hin zu Arbeitslosenzentren und Sozialhilfeinitiativen haben einen offenen Dialog geführt. Insbesondere die fachlichen Diskussionen haben zu einem verbesserten Verständnis geführt.

Die von Professor Dr. Achim Trube entwickelte und dem Arbeitskreis vorgestellte Zielfindungsmethodik ist interessant, für das Tagesgeschäft einer Sozialhilfeinitiative jedoch wegen des hohen Aufwandes unbrauchbar. Dadurch wurde den Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Arbeitskreises Einblick verschafft, wie Sozialmanagement den Interessen der Betroffenen entgegenstehen kann.

### IV. Wünsche/Forderungen von unserer Seite

Wir erhoffen, dass das Sozialministerium NRW weiterhin Treffen dieser Art organisiert, um den Meinungsaustausch von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sozialverwaltung bis hin zu Arbeitslosenzentren und Sozialhilfeinitiativen zu unterstützen.

Es wäre aus unserer Sicht wünschenswert gewesen, wenn sich zwei Diskussionslinien entwickelt hätten. Zum einen die Notwendigkeit, Sozialhilfeinitiativen und Vereinigungen von Sozialleistungsempfängerinnen und -empfängern, die sich zunächst für die Existenzsicherung der Betroffenen einsetzen, zu unterstützen. Zum anderen, wie qualifizierte Projekte der »Hilfe zur Arbeit« entwickelt werden können.

Erstrebenswert wäre, wenn das Land NRW ein Förderprogramm mit Personal- und Sachkostenfinanzierung auflegte, mit dem qualifizierte Sozialhilfeberatung unterstützt werden kann. Weiter wäre eine Arbeitsanweisung an die entsprechenden Fachämter sinnvoll, die darauf zielt, dass die Sozialverwaltung »zum Wohle der Hilfe Suchenden« gem. § 10 Abs. 3 BSHG mit den jeweiligen Einrichtungen zusammenzuarbeiten hat.

Weiterhin wäre eine Initiative des Landes NRW zur Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen bei der Beratung und Unterstützung von in Not geratenden Menschen sinnvoll, da das Rechtsberatungsgesetz leider immer wieder genutzt wird, um parteiische Sozialhilfeberatung einzuschüchtern.

# EDV-Anwendung »Sozialberatung« und Beratungshandbuch

Zur Dokumentation der Beratungsarbeit im Modellprojekt »Sozialbüros« entwickelte die wissenschaftliche Begleitung gemeinsam mit Beraterinnen und Beratern aus den einzelnen Sozialbüros eine EDV-gestützte Falldokumentation. Sie wurde im letzten Jahr der Projektlaufzeit als praktisches Hilfsmittel in der Beratung der Sozialbüros eingesetzt und erprobt. Als Erhebungsinstrument für die wissenschaftliche Begleitung lieferte sie darüber hinaus zugleich die Daten, die zur Beantwortung der an das Projekt gestellten Fragen dienen konnten. Inhalt und Aufbau der Falldokumentation sind im Zwischenbericht (MASSKS 1998: 49 ff.) ausführlich dokumentiert.

Nach Abschluss des Modellprojekts wurde diese Falldokumentation gründlich überarbeitet. Das Land Nordrhein-Westfalen stellt sie nun unter dem Namen »Sozialberatung« als EDV-Anwendung für die Einzelfallarbeit in der Beratung von Personen in prekären materiellen Notlagen interessierten Nutzerinnen und Nutzern unentgeltlich zur Verfügung. Die beigelegte CD enthält die aktuelle Version von »Sozialberatung« zur Installation am Einzelplatz oder im Netzwerk.

Nachfolgend wird das Inhaltsverzeichnis des zugehörigen Handbuchs »Sozialberatung – Handbuch für die EDV-gestützte Dokumentation von Beratung in prekären materiellen Lebenslagen« vollständig wiedergegeben. Das Handbuch befindet sich als herunterladbare Textdatei ebenfalls auf der CD.

## »Sozialberatung – Handbuch für die EDV-gestützte Dokumentation von Beratung in prekären materiellen Lebenslagen«

### Inhalt

<b>I</b>	<b>Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen</b>	<b>9</b>	<b>II</b>	<b>Die EDV-Anwendung Sozialberatung</b>	<b>21</b>
1	Sozialberatung als neuartige soziale Dienstleistung	10	1	Erste Antworten auf erste Fragen	22
2	Der Lebenslagenbezug in der Sozialberatung	10	1.1	Wie ist Sozialberatung entstanden?	22
3	Klärungsbedürftig: Ziele in der Sozialberatung	11	1.2	Was leistet Sozialberatung?	23
3.1	Zielebenen	11		<i>Stichwort: Datenaustausch mit anderen Anwendungen</i>	24
3.2	Zielebenen in der Beratung	11	1.3	Wer kann diese EDV-Anwendung nutzen?	24
4	Das fachliche Profil der »Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen«	13	2	Installation und erste Schritte	26
4.1	Problemorientierung statt Zielgruppenorientierung	13	2.1	System- und Softwarevoraussetzungen	26
4.1.1	Materielle Lage als thematischer Schwerpunkt: Einkommen, Arbeit, Wohnung	13	2.2	Installation von Datenbank und Anwendung	26
4.1.2	Thematische Offenheit für persönliche und familiäre Probleme	14	2.2.1	Einzelplatz-Installation	26
4.2	Punktuellem und wiederkehrender Beratungsbedarf	14	2.2.2	Netzwerk-Installation	29
4.3	Breites Repertoire an kombinierten Handlungsformen	15	2.2.3	Wiederholen der Installation, Deinstallation	33
4.4	Hohe Beteiligungsintensität	16	2.2.4	Startmenü und Verknüpfung (Desktop-Elemente)	34
4.5	Methodisch strukturiertes Beratungsgeschehen: Standardsequenzen und individuelle Zielvereinbarungen	16	2.3	Vor dem ersten Start: Anschließen, Tabellen verknüpfen	35
4.5.1	Standardsequenzen	16	2.4	Reparieren und Komprimieren	37
4.5.2	Individuelle Zielvereinbarungen	19	2.5	Datensicherung und Datenschutz	38
5	Qualitätsanforderungen an die Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen	20		<i>Stichwort: Vorsicht beim Öffnen der Datenbank unter Access</i>	38
5.1	Strukturelle Anforderungen	20	3	Die Anwendung im Überblick	39
5.2	Qualifikationsprofil von Beraterinnen und Beratern	20	3.1	Sozialberatung starten: Anmelden	39
			3.2	Menüleiste, Symbolleiste, Hauptübersicht	39
			3.2.1	Menüleiste	40
			3.2.2	Symbolleiste	40
			3.2.3	Hauptübersicht	41
			3.3	Basisdaten	41
			3.3.1	»SAdmin« und andere Benutzer	41

3.3.2	Benutzer verwalten	42	5.1.3	Liste ›Ziele‹	91
3.3.3	Berufsklassifikationen bearbeiten	43	5.1.4	Liste ›Fallbeteiligte‹	91
3.3.4	Staatenliste bearbeiten	44	5.2	Die statistischen Berichtsfunktionen von Sozialberatung	92
3.4	Formulare und Eingabefelder	45	5.2.1	Fallbestand	94
	<i>Stichwort: Datensatz</i>	48	5.2.2	Wohnort	94
3.5	Such- und Filterfunktionen	49	5.2.3	Geschlecht und Alter	94
3.5.1	Auswahlbasierter Filter	49	5.2.4	Familienstand und Haushaltstyp	95
3.5.2	Namensfilter (Klient/inn/en suchen)	49	5.2.5	Staatsangehörigkeit und Rechtsstatus	96
3.5.3	Allgemeines Suchen	50	5.2.6	Wohnungsversorgung	96
3.6	Berichtsfunktionen	51	5.2.7	Einkommensarten	97
3.6.1	Seitenansicht: Symbolleiste und Navigation	51	5.2.8	Schulden	97
3.6.2	Berichtsfunktionen der Hauptübersicht	52	5.2.9	Bildung	99
3.6.3	Statistische Berichte	52	5.2.10	Erwerbsstatus	99
3.7	Druckfunktionen	53	5.2.11	Besondere Lebenslagen	101
3.7.1	Daten des Einzelfalls drucken	54	5.2.12	Beratungszugang und Beratungsverlauf	102
3.7.2	Statistische Berichte drucken	54	5.2.13	Beratungsinhalte	104
3.8	Die Weiterarbeit mit anderen Programmen	54	5.2.14	Beratungsleistungen	109
3.8.1	Textverarbeitung	54	5.2.15	Zielvereinbarungen	110
3.8.2	Datenexport in Excel	54	5.3	Excel-Tabellen für weitere statistische Auswertungen	111
4	Fälle dokumentieren	55	5.3.1	Datenexport	111
	<i>Stichwort: Datensammlung</i>	55	5.3.2	Schnittstellendateien im Excel-Format	111
4.1	Einen neuen Datensatz anlegen	55			
4.1.1	Formular ›Stammdaten‹	55	<b>III.</b>	<b>Wer nutzt Beratungsdaten und wem nutzen sie?</b>	<b>113</b>
4.1.2	Formular ›Fallverlauf‹ (Erstberatung)	58	1	Kann eine EDV-Anwendung Beratungsarbeit verändern?	114
4.2	Lebenslage der Ratsuchenden	59	2	Die Anwendung Sozialberatung in der Einzelfallarbeit	114
4.2.1	Formular ›Lebenssituation‹	60	2.1	Standards für die Datensammlung	114
4.2.2	Formular ›Rechtlicher Status‹	61	2.2	Systematische und transparente Aktenführung	115
	<i>Stichwort ›Aufenthaltsstatus‹</i>	62	2.3	Verfügbarkeit von Daten im Hilfeprozess	116
4.2.3	Formulare ›Einkommen‹ und ›Berechnung Sozialhilfeanspruch‹	63	3	Daten für Qualitätssicherung und Sozialplanung	116
4.2.4	Formulare ›Schulden‹ und ›Haushaltsplan‹	65	3.1	Falldokumentation als Ausgangspunkt von Qualitätssicherung	116
4.2.5	Formular ›Wohnen‹	67	3.2	Exkurs: Daten für Evaluation	118
	<i>Stichwort: Wohnungsnot</i>	68	3.2.1	Begriffsbestimmung	118
4.2.6	Formular ›Ausbildung / Arbeit‹	70	3.2.2	Geschichte	118
	<i>Stichwort ›Ausbildungs-/Arbeitsförderung‹</i>	73	3.2.3	Formen	119
4.2.7	Formular ›Besondere Lebenslagen‹	74	3.2.4	Methoden	120
4.3	Beratungsgeschehen	75	3.2.5	Probleme	121
4.3.1	Noch einmal das Formular ›Fallverlauf‹	75	3.2.6	Dokumentation und Evaluation	123
4.3.2	Formular ›Beratungsinhalte‹	78	3.3	Falldokumentation als Ausgangspunkt von Planung	123
4.3.3	Formular ›Ziele und Leistungen‹	82	3.4	Exkurs: Daten für Sozialplanung und Sozialberichterstattung	124
	<i>Stichwort: Leistungen</i>	85	3.4.1	Probleme der Bedarfsermittlung und Wirkungskontrolle	124
	<i>Stichwort: Hilfeplanformular</i>	86			
4.3.4	Formular ›Allgemeine Leistungen‹	87			
4.3.5	Andere Fallbeteiligte	87			
	<i>Stichwort: Fallbeteiligte</i>	88			
5	Berichte und Statistiken	90			
5.1	Berichte in Listenform	90			
5.1.1	Liste ›Klient/inn/en‹	90			
5.1.2	Liste ›Klient/inn/en heute‹	90			



## Literatur

- Alich, Dangschat 1998: Armut und soziale Integration, Strategien sozialer Stadtentwicklung und lokaler Nachhaltigkeit, Opladen.
- Allmendinger, Hinz 1999: Der Lebenslagen-Ansatz: Darstellung, sozialpolitische Bedeutung und Nutzung im Material- und Analyseband zur sozialen Lage in Bayern; in: Projektgruppe Sozialbericht Bayern: Material- und Analyseband zur sozialen Lage in Bayern 1998, München (Typoskript) 1999, S. 15 ff.
- Backhaus-Maul 1993: Kommunale Sozialpolitik; in: Roth, R., Wollmann, H. (Hg.): Kommunalpolitik, Politisches Handeln in der Gemeinde, Bonn, S. 527 ff.
- Badura, Gross, 1976: Sozialpolitische Perspektiven, Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen, München.
- Ballew, Mink 1991: Was ist Case Management?; in: Wendt, W. R. (Hg.): Unterstützung fallweise, Case Management in der Sozialarbeit, Freiburg i. B., S. 56 ff.
- Bandemer von, Blanke, Nullmeier, Wewer (Hg.) 1998: Handbuch zur Verwaltungsreform, Opladen.
- Bandemer von, Hilbert 1998: Vom expandierenden zum aktivierenden Staat; in: Bandemer u. a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Opladen, S. 25 ff.
- Bargen, von 1987: Restriktive Tendenzen im Sozialhilferecht – am Beispiel des Regelsatzes, in: Brandt/Gollwitzer/Hentschel (Hrsg.): Ein Richter, ein Bürger, ein Christ. Festschrift für H. Simon, Baden-Baden.
- Barthel 1998: Fallmanagement aus der Sicht der Personalentwicklung am Beispiel des Pilotprojektes »FAMS« bei der Stadtverwaltung Offenbach; in: Reis., Schulze-Böing (Hg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen – Die Herausforderung »neuer Steuerungsmodelle«, Berlin, S. 149 ff.
- Becker 1999: Welche Qualität haben Hilfepläne?, Frankfurt a. M.
- Becker 1999: Neue Erkenntnisse zum Hilfeplan: Wodurch zeichnen sich gute Pläne aus?, NDV, S. 324 ff.
- Bergmann 1991: Konversationsanalyse; in: Flick, v. Kardorff, Keupp, v. Rosenstiel, Wolff (Hg.): Handbuch qualitative Sozialforschung, München, S. 213 ff.
- Beyer 1962: Die Rechtsprechung des Reichsgerichts und des Bundesgerichtshofes zur Amtshaftung für behördliche Auskunft, DVBl. 1962, S. 613 ff.
- Beywl, Schepp-Winter 1999: Zielfindung und Zielklärung. Ein Leitfaden, Bonn (Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe 21).
- Blanke, Schridde 1994: Kommunale Sozialpolitik: Gegen den Verfall der Stadtgesellschaft – Politik gesellschaftlicher Integration, Hannover.
- Bley 1988: Lexikon der Grundbegriffe des Sozialrechts, Baden Baden.
- Brühl 1997: Die Hilfe zur Arbeit nach dem BSHG-Reformgesetz, info also 1997, S. 64 ff.
- Brülle 1998: Sozialplanung und Verwaltungssteuerung – Dienstleistungsproduktion in der kommunalen Sozialverwaltung; in: Reis, Schulze-Böing (Hg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Berlin, S. 83 ff.
- Brülle 1998: Sozialplanung und Verwaltungssteuerung – Dienstleistungsproduktion in der kommunalen Sozialverwaltung; in: Reis, Schulze-Böing (Hg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Die Herausforderung »neuer Steuerungsmodelle«, Berlin, S. 83 ff.
- Brülle, Reis, Reiss 1998: Neue Steuerungsmodelle in der sozialen Arbeit – Ansätze zu einer adressaten- und mitarbeiterorientierten Reform der öffentlichen Sozialverwaltung; in: Reis, Schulze-Böing (Hg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Berlin, S. 55ff.
- Brülle, Reis, Reiss 1998: Neue Steuerungsmodelle in der sozialen Arbeit; in: Reis, Schulze-Böing (Hg.): Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Die Herausforderung »neuer Steuerungsmodelle«, Berlin, S. 55 ff.
- Buhr 1995: Dynamik von Armut, Dauer und biographische Bedeutung von Sozialhilfebezug, Opladen.
- Bundesministerium für Jugend, Familie und Gesundheit (Hg.) 1985: Bürgernähe der Sozialhilfeverwaltung, Bonn.
- Burla 1989: Management in Nonprofit-Organisationen, Berlin.
- Busch-Geertsema, Ruhstrat 1994: Wohnungsnotfälle – Sicherung der Wohnungsversorgung für wirtschaftlich oder sozial benachteiligte Haushalte, im Auftrag der Bundesministerien für Raumordnung, Bauwesen und Städtebau und für Familien und Senioren, Bonn.
- Cicourel 1970: Methode und Messung in der Soziologie, Frankfurt a. M.
- Corsten 1988: Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen, München, Wien.
- Dahrendorf 1995: Über den Bürgerstatus; in: van den Brink, B., van Reijen, W. (Hg.): Bürgergesellschaft, Recht und Demokratie, Frankfurt/Main, S. 29 ff.
- Deppermann 1999: Gespräche analysieren, Opladen.
- Deutscher Bundestag 1990: Achter Jugendbericht, Unterrichtung durch die Bundesregierung, Bonn.
- Deutscher Städtetag (DST) 1987: Sicherung der Wohnungsversorgung in Wohnungsnotfällen und Verbesserung der Lebensbedingungen in sozialen Brennpunkten – Empfehlungen und Hinweise, Köln (DST-Beiträge zur Sozialpolitik H 21).
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge 1987: Probleme bei der Gewährung von Zuwendungen im Sozialbereich und Überlegungen zu ihrer Verbesserung, NDV 1987, S. 338.
- Ders. 1988: Überlegungen zur Schuldnerberatung in der sozialen Arbeit, NDV 1988, S. 370.
- Ders. 1994: Empfehlungen zur Hilfeplanung nach § 36 KJHG, NDV 1994, S. 317 und NDV 1996, S. 74.
- Deutsches Institut für Urbanistik (Hg.) 1999: Vorbereitungspapiere zum Bund-Länder-Programm »Stadtteile mit besonderem Entwicklungsbedarf – Die soziale Stadt«, Berlin.
- Deutsches Institut für Urbanistik (Hg.) 1999a: Auftaktveranstaltung zum Bund-Länder-Programm »Stadtteile mit besonderem Entwicklungsbedarf – Die soziale Stadt«, Beiträge der Referenten, Berlin.
- Dewe 1996: Beratung; in: Krüger, B., Helsper, W.: Einführung in Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft, Opladen, S. 119 ff.
- Dewe, Scherr 1990: Beratung und Beratungskommunikation; in: Neue Praxis, 6/1990, S. 488 ff.
- Dew, Scherr 1991: Beratung oder Therapie; in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 1/1991, S. 6 f.
- Dietz, Eißel, Naumann (Hg.) 1999: Handbuch der kommunalen Sozialpolitik, Opladen.
- Fachlexikon der sozialen Arbeit. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.), 4. Auflage, Frankfurt am Main 1997.
- Flick 1991: Stationen des qualitativen Forschungsprozesses; in: Flick, v. Kardorff, Keupp, v. Rosenstiel, Wolff (Hg.): Handbuch qualitative Sozialforschung, München, S. 148 ff.
- Frank 1977: Aufklärung, Auskunft und Beratung nach dem Sozialgesetzbuch – Allgemeiner Teil, in: NDV 1977, S. 124 ff.
- Funk 1978: Die Informationspflichten nach §§ 13-15 SGB I, ein Beitrag aus richterlicher Sicht, in: SGB S. 45 ff, 1978.
- Freud 1975: Schriften zur Behandlungstechnik, Frankfurt a. M.
- Galuske 1998: Methoden der Sozialen Arbeit, Weinheim und München.
- Gebhardt 1998: Arbeit gegen Armut. Die Reform der Sozialhilfe in den USA, Opladen.
- Gerth, Menne, Roth 1999: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung (Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe 22), Bonn.

## Literatur

- Giese 1964 : Rechtsfragen der Beratung und der Beratungspflicht, in: NDV 1964, S. 433 ff.
- Ders. 1986: 25 Jahre Sozialhilferecht, in Zeitschrift für Sozialhilfe und Sozialgesetzbuch (ZfSH/SGB) 1986, S. 305 ff.
- Ders. 1989: Von der Fürsorge zur Sozialhilfe, in: Deutsche Verwaltungspraxis 1989, S. 196 ff.
- Giese, Melzer 1978: Die Beratung in der sozialen Arbeit, Frankfurt (Main), 2. Auflage.
- Giese 1981: Sozialgesetzbuch, Allgemeiner Teil und Verfahrensrecht (SGB I und X), 2. überarbeitete und erweiterte Auflage, Köln 2000.
- Giesecke, Rappe-Giesecke 1997: Supervision als Medium kommunikativer Sozialforschung, Frankfurt a. M.
- Gitschmann, Offermann, Tumuschat-Bruhn 1999: Gesamtplanung nach § 46 BSHG im Kontext behindertenpolitischer Innovation und Verwaltungsmodernisierung, NDV 1999, S. 362 ff.
- Gottschick, Giese 1985: Das Bundessozialhilfegesetz, Köln 1985
- Gouldner 1984: Reziprozität und Autonomie, Frankfurt a. M.
- Gross 1993: Die Dienstleistungsstrategie in der Sozialpolitik, Neue Herausforderungen; in: Braun, John (Hg.): Die Rolle sozialer Dienste in der Sozialpolitik, Frankfurt a. M., New York, S. 11 ff.
- Großmaß 1997: Paradoxien und Möglichkeiten Psychosozialer Beratung; in: Nestmann (Hg.): Beratung, Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis, Tübingen, S. 111 ff.
- Günthner, Knoblauch 1994: »Forms are the Food of Faith« Gattungen als Muster kommunikativen Handelns; in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 4/1994, S. 693 ff.
- Günthner, Knoblauch 1995: Gattungsanalyse; in: Hitzler, Honer (Hg.) 1997: Sozialwissenschaftliche Hermeneutik, Opladen, S. 281 ff.
- Halfar 1999: Kosten- und Qualitätsmanagement in der Sozialverwaltung, NDV 1999, S. 197 ff.
- Hanesch (Hg.) 1997: Überlebt die soziale Stadt? Konzeption, Krise und Perspektiven kommunaler Sozialstaatlichkeit, Opladen.
- Hansbauer 1995: Fortschritt durch Verfahren oder Innovation durch Irritation?; in: Neue Praxis 1/1995, S. 12 ff.
- Hering: Die verfassungsrechtlichen Grundlagen der Sozialhilfe und ihre Grenzen, in: NDV 1975, S. 148 ff.
- Harnach-Beck 1995: Psychologische Diagnostik in der Jugendhilfe, Grundlagen und Methoden für Hilfeplan, Bericht und Stellungnahme, Weinheim und München.
- Häußermann, Siebel 1987: Neue Urbanität, Frankfurt/Main.
- Hauck 1976: Sozialgesetzbuch SGB I, Kommentar, Berlin.
- Hauck 1981: Sozialgesetzbuch SGB X/1, 2, Kommentar, Berlin.
- Hauck 1991: Sozialgesetzbuch SGB VIII, Kinder und Jugendhilfe, Kommentar, Berlin.
- Heinelt 1993: Kommunale Beschäftigungspolitik; in: Roth, Wollmann (Hg.): Kommunalpolitik, Politisches Handeln in den Gemeinden, Schriftenreihe der Bundeszentrale für politische Bildung, Band 320, Bonn, S. 451 ff.
- Heinelt, 1998: Vom Verwaltungsstaat zum Verhandlungsstaat; in: Bandemer u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Opladen, S. 18 ff.
- Heinelt, Wollmann (Hg.) 1991: Brennpunkt Stadt, Stadtpolitik und lokale Politikforschung in den 80er und 90er Jahren, Basel, Boston, Berlin.
- Heinze, Voelzkow 1993: Verbände und »Neokorporatismus«; in: Roth, Wollmann (Hg.) 1993: Kommunalpolitik, Politisches Handeln in den Gemeinden, Bonn, S. 245 ff.
- Heitmeyer 1998: Versagt die »Integrationsmaschine« Stadt? Zum Problem der ethnisch-kulturellen Segregation und ihren Konfliktfolgen; in: Heitmeyer, Dollase, Backes (Hg.): Die Krise der Städte, Analysen zu den Folgen desintegrativer Stadtentwicklung für das ethnisch-kulturelle Zusammenleben, Frankfurt/Main., S. 443 ff.
- Hitzler, Honer (Hg.) 1997: Sozialwissenschaftliche Hermeneutik, Opladen.
- Hörmann, Nestmann (Hg.) 1998: Handbuch der psychosozialen Intervention, Opladen.
- Hübinger 1996: Prekärer Wohlstand, Neue Befunde zu Armut und sozialer Ungleichheit, Freiburg i. B.
- Jacobs 1996: Hilfe ist möglich, Blätter der Wohlfahrtspflege, S. 164 ff.
- Jahn 1988: Sozialgesetzbuch, Freiburg.
- Jann 1998: Verwaltungswissenschaft und Managementlehre; in: Bandemer, S. u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Opladen, S. 47.
- Kelle, Kluge 1999: Vom Einzelfall zum Typus, Opladen.
- Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) 1997: Steuerung der Sozialhilfe (KGSt-Bericht 11, 1997), Köln.
- Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) 1989: Wohnungssicherung und Wohnungsversorgung in Notfällen; (KGSt-Bericht 10, 1989), Köln.
- Krause 1981: Rechtsprobleme einer Konkretisierung von Dienst- und Sachleistungen, Festschrift für Wannegat, S. 239 ff.
- Krause, Jacob 1992: Erfahrungen mit Beratung und Therapie. Veränderungsprozesse aus der Sicht von KlientInnen, Freiburg i. B.
- Kronauer 1997: »Soziale Ausgrenzung« und »Underclass«: Über neue Formen der gesellschaftlichen Spaltung; in: Leviathan 1, 1997; S. 29ff.
- Kronenberger, Brinkmann, Hassenzahl 1999: Der Gesamtplan in der Eingliederungshilfe des BSHG, NDV 1999, S. 58 ff.
- Kuntz 1999a: Hilfeplanung im Sozialamt – ein wichtiges Instrument für die Erreichung von mehr Effektivität und Effizienz in der Sozialhilfe, NDV 1999a, S. 71 ff.
- Ders. 1999b: Gesprächsführung in der Beratung vor dem Hintergrund von Hilfeplanung und Fallmanagement im Sozialamt, NDV 1999b, S. 397 ff.
- Kunze 1986: Beratung, in: v. Maydell (Hg.), Lexikon des Rechts. Sozialrecht, Neuwied.
- Lakies 1997: Nochmals: Mißverständnisse in der Jugendhilfe, NDV, S. 217 ff.
- Laplanche, Pontalis 1972: Das Vokabular der Psychoanalyse, Frankfurt a. M.
- Leisering 1997: Identitätsprobleme der Sozialarbeit – Folgen sozialer »Entgrenzung« von Armut; in: Müller, Otto (Hg.): Armut im Sozialstaat, Gesellschaftspolitische Analysen und sozialpolitische Konsequenzen, Neuwied, Krefeld, Berlin, S. 245 ff.
- LPK – BSHG. Bundessozialhilfegesetz, Lehr- und Praxiskommentar, 5. Auflage, Baden-Baden 1998.
- Luckmann 1986: Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen; in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 27, S. 191 ff.
- Luckmann 1992: Einleitung zu »Rekonstruktive Gattungen«, Konstanz.
- Luhmann 1975: Legitimation durch Verfahren, Neuwied und Darmstadt.
- Luhmann, Schorr 1982: Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik; in: dies. (Hg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik, Frankfurt a. M., S. 11 ff.
- Luthe 1993: Die sozialpädagogische Freiheit – Rechtsgrundlagen funktionaler Autonomie in der Sozialverwaltung; in: Zeitschrift für Sozialhilfe und Sozialgesetzbuch, 10/1993, S. 514 ff.
- Maydell, von 1986: Das Informationsrecht der Bürger im Allgemeinen Teil des SGB, Zeitschrift für Sozialhilfe und Sozialgesetzbuch (ZfSH/SGB) 1986, S. 361 ff.
- Maurer 1999: Allgemeines Verwaltungsrecht, 12. Auflage, München.
- Meffert 1984: Thesen zu Problembereichen des Dienstleistungsmarketing; in: Meffert, Wagner: Dienstleistungsmarketing, Münster.
- Menne 1997: Institutionelle Beratung, Möglichkeiten und Grenzen ihrer quantitativen Erfassung; in: Rauschenbach, Schilling (Hg.): Die Kinder- und Jugendhilfe und ihre Statistik, Bd. 2, Neuwied, Krefeld, Berlin, S. 201 ff.

- Merchel 1994: Von der psychosozialen Diagnose zur Hilfeplanung. Aspekte eines Perspektivenwechsels in der Erziehungshilfe; in: Institut für soziale Arbeit (Hg.): *Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung*, S. 44 ff.
- Merchel 1995: Sozialverwaltung oder Wohlfahrtsverband als »kundenorientiertes Unternehmen«: ein tragfähiges, zukunftsorientiertes Leitbild?; in: *Neue Praxis* 4/1995, S. 325 ff.
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) 1996a: Leistungsbeschreibung für die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts »Sozialbüros«, Düsseldorf.
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) 1996: Modellprojekt Sozialbüros, Förderkonzeption, Düsseldorf (Typoskript).
- Ministerium für Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen (MASSKS): Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt), Landesarbeitsgemeinschaft der Öffentlichen und Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen (LAG Ö/F): Zentrale Fachstellen zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit und Sicherung dauerhafter Wohnverhältnisse, Ein Praxisleitfaden für Kommunen, Köln.
- Müller 1991: Die Last der großen Hoffnungen. Methodisches Handeln und Selbstkontrolle in sozialen Berufen, Weinheim und München.
- Müller 1993: Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit, Freiburg i. B.
- Müller 1992: Sozialstruktur und Lebensstile. Der neuere theoretische Diskurs über soziale Ungleichheit, Frankfurt a. M.
- Naschold 1994: Produktivität öffentlicher Dienstleistungen; in: Naschold, Pröhl (Hg.): *Produktivität öffentlicher Dienstleistungen*, Gütersloh, S. 363 ff.
- Neumann 1995: Menschenwürde und Existenzminimum, NVwZ, S. 426 ff.
- Nestmann 1988: Die alltäglichen Helfer. Theorien sozialer Unterstützung und eine Untersuchung alltäglicher Helfer aus vier Dienstleistungsberufen, Berlin, New York.
- Nestmann 1988a: Beratung; in: Hörmann, Nestmann (Hg.): *Handbuch der psychosozialen Intervention*, Opladen, S. 101 ff.
- Nestmann 1990: Psychosoziale Intervention oder Nichtintervention: Die falsche Alternative; in: *Neue Praxis* 4/1990, S. 296 ff.
- Nestmann (Hg.) 1997: *Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis*, Tübingen.
- Nestmann, Engel 1998: *Beratung*; in: Grubitzsch, Weber: *Psychologische Grundbegriffe. Ein Handbuch*, Reinbek, S. 70 ff.
- Nullmeier 1998: Input, Output, Outcome, Effektivität und Effizienz; in: Bandemer, u.a. (Hg.): *Handbuch zur Verwaltungsreform*, Opladen, S. 314 ff.
- Nothdurft, Reitemeier, Schröder 1994: *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*, Tübingen.
- Nothacker 2000: Der Gesamtplan nach § 46 BSHG und die einzelfallbezogene Hilfeplanung in der Jugendhilfe (§ 36 SGB VIII), ZFSH/SGB 2000, S. 209 ff.
- Oebbecke 1994: *Beratung durch Behörden*, DVBl. 1994, S. 147 ff. (Hg.) 1997: *Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis*, Tübingen.
- Oevermann 1996: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns; in: Combe, Helsper (Hg.): *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, Frankfurt a. M., S. 70 ff.
- Olk 1986: Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalisierung, Weinheim und München.
- Oppen 1995: *Qualitätsmanagement. Grundverständnisse, Umsetzungsstrategien und ein Erfolgsbericht: Die Krankenkassen*, Berlin.
- Peck 1999: »Help and Hassle«: Mittel, Motive und Methoden lokaler Workfare-Strategien; in: Lang, Mayer, Scherrer (Hg.): *Jobwunder USA – Modell für Deutschland*, Münster, S. 192 ff.
- Petermann, Schmidt (Hg.) 1995: *Der Hilfeplan nach § 36 KJHG. Eine empirische Studie über Vorgehen und Kriterien seiner Erstellung*, Freiburg i. B.
- Prinz 1993: *Bereitstellung und Finanzierung sozialer Dienstleistungen*; in: *Beiträge zum Recht der sozialen Dienste und Einrichtungen*, Heft 21, S. 20 ff.
- Reis 1997: *Hilfevereinbarungen in der Sozialhilfe, Zu Voraussetzungen und Struktur lebenslageorientierter Beratung*; in: *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*, 28. Jg., Nr. 2, 1997, S. 87 ff.
- Ders. 1997a: *Hilfevereinbarungen in der Sozialhilfe*; in: *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*, Heft 2, S. 87 ff.
- Reis, Schulze-Böing (Hg.) 1998: *Planung und Produktion sozialer Dienstleistungen, Die Herausforderung »neuer Steuerungsmodelle«*, Berlin.
- Rennen, Caliebe 1992: *Rechtsberatungsgesetz*, München.
- Roellecke 2000: *Verwaltungswissenschaft – von außen gesehen*, *Verwaltungs-Archiv* 2000, 91. Band, S. 1 ff.
- Sachße, Tennstedt 1988: *Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland*, Band 2, *Fürsorge und Wohlfahrtspflege 1871 bis 1929*, Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz.
- Salomon 1927: *Soziale Diagnose*, Berlin.
- Schaeffer 1990: *Psychotherapie zwischen Mythologisierung und Entzauberung. Therapeutisches Handeln in Anfangsstadien der Professionalisierung*, Opladen.
- Schefold, Glinka, Neuberger, Tilemann 1998: *Hilfeplanverfahren und Elternbeteiligung*, Frankfurt a. M.
- Schellhorn, Jirasek, Seipp 1997: *Das Bundessozialhilfegesetz*, 15. überarbeitete Auflage, Neuwied.
- Schellhorn 1989: *Praktische Sozialhilfe, ABC der Sozialhilfe*, Stichwort *Sozialgesetzbuch*, Neuwied.
- Ders. 2000: *Kommentar zum SGB VIII/KJHG*, 2. Auflage, Neuwied.
- Schiller 1999: *Politische Akteursstrukturen in der lokalen Sozialpolitik*; in: Dietz, Eißel, Naumann (Hg.): *Handbuch der kommunalen Sozialpolitik*, Opladen, S. 139 f.
- Schewe 2000: *Die Kontinuität der Sozialgesetzgebung in den letzten 50 Jahren in Deutschland*, *Sozialer Fortschritt* 2000, S. 1 ff.
- Schmid-Urban 1999: *Statement auf der Auftaktveranstaltung zum Bund-Länder-Programm*; in: *Deutsches Institut für Urbanistik (Hg.): »Stadtteile mit besonderem Entwicklungsbedarf – die soziale Stadt«*, Beiträge der Referenten, Berlin.
- Schmitz 1983: *Zur Struktur therapeutischen, beratenden und erwachsenenpädagogischen Handelns*; in: Schultz, E. (Hg.): *Erwachsenenbildung zwischen Schule und sozialer Arbeit*, Bad Heilbrunn, S. 32 ff.
- Schmidt-De Caluwe 1992: *Zur Entwicklung und Ausgestaltung der sozialbehördlichen Betreuungspflicht durch die höchstrichterliche Rechtsprechung*, SGB 1992/11, S. 497 ff.
- Schmitz, Bude, Otto 1989: *Beratung als Praxisform angewandter Aufklärung*; in: Bonß, Beck (Hg.): *Weder Sozialtechnologie noch Aufklärung? Frankfurt a. M.*, S. 122 ff.
- Schmitz-Elsen 1976: *Die persönliche Hilfe – ein Kernbereich der sozialen Arbeit, Inhalt, Möglichkeiten und Grenzen*, in: NDV 1976, S. 133 ff.
- Ders. 1979: *Empfiehl es sich, soziale Pflege- und Betreuungsverhältnisse gesetzlich neu zu regeln? Referat zum 52. Deutschen Juristentag*, in: NDV, S. 85 ff.
- Schoch 1998: *Das Sozialgesetzbuch – Ein Buch mit sieben Siegeln? ZfS* 1998, S. 129 ff.
- Schroeder-Printzen 1996: *Sozialgesetzbuch Verwaltungsverfahren SGB X*, München.

## Literatur

- Schrödter 1998: Beratungspraxis, Institution und Evaluation; in: System Familie 10/1997, S. 92 ff.
- Schröter, Wollmann, 1998: New Public Management; in: Bandemer u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Opladen, S. 59 ff.
- Schulte, Trenk-Hinterberger 1986: Sozialhilfe, 2. Auflage.
- Schulz 1989: Armut und Sozialhilfe, Stuttgart.
- Schrödter 1997: Zum Konzept von Beratung als integrativer Bestandteil der psychosozialen Versorgung; in: Nestmann (Hg.): Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis, Tübingen, S. 71 ff.
- Seibert, 1996: Individuelles Fallmanagement in der Sozialhilfe – ein Versuch der Hilfe zur Selbsthilfe; in: NDV 5/1996, S. 162 ff.
- SGB VIII. Kinder und Jugendhilfe, erläutert von Wiesner, Kaufmann, Mörsberger, Oberloskamp, Struck, München 1995.
- Sickendiek, Engel, Nestmann 1999: Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychologische Beratungsansätze, Weinheim und München.
- Spille 1998: Organisationsentwicklung und Kostensteuerung in einer kommunalen Sozialverwaltung; in: Verein für Sozialplanung (VSOP), PROSOZ Institut Herten (Hg.): Kostenexplosion in der Hilfe zum Lebensunterhalt, Politische und administrative Lösungswege, Speyer, S. 63 ff.
- Stadt Offenbach 1996: Konzept »Fallmanagement in der Sozialhilfe–FAMS«, Offenbach.
- Steinert, H. 1998: Kulturindustrie, Münster.
- Stelkens, Bonk, Sachs 1998: Verwaltungsverfahrensgesetz, 5. Auflage, München.
- Stolleis 1981: Die Rechtsgrundlagen der Regelsätze unter besonderer Berücksichtigung verfassungsrechtlicher und sozialhilferechtlicher Grundsätze, in: NDV 1981, S. 99 ff.
- Ders. 1984: Möglichkeiten der Fortentwicklung des Rechts der sozialen Sicherung zwischen Anpassungszwang und Bestandschutz, in: Verhandlungen des 55. Deutschen Juristentages, Bd. II, Teil N, München 1984, S. 9 ff.
- Straus, Höfer, Gmür 1988: Familie und Beratung. Zur Integration professioneller Hilfen in den Familienalltag, München.
- Strauss 1994: Grundlagen qualitativer Sozialforschung, München.
- Strohmeier, Kersting, Neubauer 1999: »Steuerungskennzahlen« in der Sozialhilfe, Bochum (Typoskript).
- Thust 1982: Macht und Ohnmacht der Sozialgesetzgebung – Ein Buch, das, wenn geworfen, tödlich...; Sozialmagazin 1982, S. 33 ff.
- Trenk-Hinterberger 1980: Würde des Menschen und Sozialhilfe, in: Zeitschrift für Sozialhilfe 1980, S. 46 ff.
- Ders. 1988: Sozialhilferecht, in: von Maydell/Ruland (Hrsg.): Sozialrechtshandbuch, Neuwied.
- Treutner, Wolff, Bonß, 1978: Rechtsstaat und situative Verwaltung. Zu einer Theorie administrativer Organisationen, Frankfurt a. M., New York.
- Urban 1995: Hilfeplan(ung) in der Sozialhilfe, NDV 1995, S. 148 ff.
- Ders. 1997: Hilfeplanung in der Sozialhilfe – von der Behörde zum Dienstleistungsamt Sozialhilfe (Typoskript), Heilbronn.
- Ders. 1999: Hilfeplanung in der Sozialhilfe – von der Behörde zum Dienstleistungsamt Sozialhilfe, NDV 1999, S. 54 ff.
- v. Schubert, Kinzinger, Lücke-Jansen, Schneider, Schrödter, Vogelmann 1998: Von der Seele reden. Eine empirisch-qualitative Studie über psychotherapeutische Beratung in kirchlichem Auftrag, Neukirchen-Vluyn.
- Verein für Sozialplanung (VSOP) 1992: Die Plattform des AK Sozialplanung; in: Sozial Extra, 1-2, 1992, S. 22.
- Verein für Sozialplanung (VSOP) 1994: Standards der Armutsberichterstattung (Fachpolitische Stellungnahme), in: ders.: Armutsberichterstattung in der Krise, Workshop-Dokumentationen Nr. 3, Speyer.
- Verein für Sozialplanung (VSOP) 1996: Leistungsbilanz der Sozialplanung, Fachtagung des VSOP und der Stadt Speyer (1.-2. Dezember 1995), Speyer.
- Verein für Sozialplanung (VSOP) 1998: Sozialraumanalyse und Sozialplanung, Fachpolitische Stellungnahme, in: VSOP-Rundbrief 2, 1998.
- Verein für Sozialplanung (VSOP), PROSOZ Institut Herten (1998): Kostenexplosion in der Hilfe zum Lebensunterhalt, Politische und administrative Lösungswege, Speyer.
- Verein für Sozialplanung e.V., Stadt Bielefeld (Hg.) 1994: Organisation der kommunalen Sozialplanung: Bestandsaufnahme und Perspektiven, Bielefeld.
- Voges, Weber, 1997: Sozialhilfe im Strukturwandel, Auswirkungen von Zuwanderung, Arbeitsmarkt und gewandelten Haushaltsstrukturen; in: Becker, Hauser, (Hg.): Einkommensverteilung und Armut, Deutschland auf dem Weg zur Vierfünftel-Gesellschaft, Frankfurt am Main, New York, S. 135 ff.
- Wallerath 1998: Herstellungsanspruch in der Sozialhilfe?, NDV 1998, S. 65 ff.
- Wambach 1987: Sozialepidemiologie und institutionelle Epidemiologie. Eine Anmerkung zur Notwendigkeit der Umkehrung eines Paradigmas; in: Psychologie und Gesellschaftskritik 42/43, S. 107 ff.
- Wendt (Hg.) 1991: Unterstützung fallweise. Case Management in der Sozialarbeit, Freiburg i. B.
- Wendt 1988: Soziale Einzelhilfe: Von der Falldiagnose zum Unterstützungsmanagement; in: Brennpunkte Sozialer Arbeit, Themenheft Soziale Einzelhilfe, Frankfurt a. M., S. 9 ff.
- Wendt 1997: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung, Freiburg i. B.
- Wewer 1998: Zieldefinition in der Verwaltung; in: Bandemer v., Blanke, Nullmeier, Wewer (Hg.) 1998: Handbuch zur Verwaltungsreform, Opladen, S. 223 ff.
- Wienand 1999: Sozialsystem und soziale Arbeit in der Bundesrepublik Deutschland, Frankfurt (Main).
- Willems 1994: Psychotherapie und Gesellschaft. Voraussetzungen, Strukturen und Funktionen von Individual- und Gruppentherapien, Opladen.
- Wiseman 1999: Alte und neue Herausforderungen für das Welfare-to-Work-Modell; in: Lang, Mayer, Scherrer (Hg.): Jobwunder USA – Modell für Deutschland, Münster, S. 210 ff.
- Wolff 1982: Die Produktion von Fürsorglichkeit, Bielefeld.
- Wollmann, Schnapp 1995: Kommunale Sozialpolitik in den neuen Bundesländern, Zwischen Herausforderung und struktureller Überforderung »kommunaler Sozialstaatlichkeit«; in: Hanesch (Hg.): Sozialpolitische Strategien gegen Armut, Opladen, S. 195 ff.

## Interne Arbeitsunterlagen

Der vorliegende Bericht greift auf eine Vielzahl interner und vertraulicher Arbeitsunterlagen zurück. Diese werden im Text in abgekürzter Form zitiert. Dabei bedeuten:

AP Arbeitspapier (gefolgt von einem Buchstaben für das Sozialbüro und einer laufenden Nummer).

BG Beratungsgespräch (gefolgt von einer Nummer und einer Zeilenzahl; ein zusätzliches Kürzel ›NR‹ oder ›NB‹ verweist auf die Nachbefragung des oder der Rat Suchenden bzw. des Beraters oder der Beraterin).

BIV Interview mit Berater oder Beraterin (gefolgt von einer Nummer: 1 bis 20).

IV Interview mit anderen örtlichen Gesprächspartnern (gefolgt von einem Buchstaben für das Sozialbüro und einer laufenden Nummer).

GG Gruppengespräch (gefolgt von einer Nummer: 1 oder 2).

GN Gesprächsnotiz (gefolgt von einem Buchstaben für das Sozialbüro und einer laufenden Nummer).

WP Workshop-Protokoll (gefolgt von einer Datumsangabe: Monat und Jahr).

# Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen, Übersichten und Schaubilder

## Verzeichnis der Abbildungen in Teil A

Abbildung 3-1:	Ko-Produktion in der Beratung als »Arbeitsbündnis«	92
Abbildung 3-2:	Die Verknüpfungsaufgabe	98
Abbildung 3-3:	Funktionaler Rahmen der Versorgung	100
Abbildung 3-4:	Hilfeplanung und Casemanagement	100

## Verzeichnis der Tabellen in Teil A

Tabelle 2-1:	Dokumentierte Beratungsarbeit und Datenbestand	36
Tabelle 2-2:	Fälle nach Geschlecht und Haushaltstypen	38
Tabelle 2-3:	Rat Suchende und HLU-Bezieher nach Geschlecht und Haushaltstypen	39
Tabelle 2-4:	Rat Suchende nach Staatsangehörigkeit	39
Tabelle 2-5:	Vergleichszahlen zum Anteil Nichtdeutscher in der Sozialberatung	40
Tabelle 2-6:	Rat Suchende nach Altersgruppen	41
Tabelle 2-7:	Einkommen der Rat Suchenden nach Einkommensarten	41
Tabelle 2-8:	Leistungen für Kinder nach Einkommensarten	42
Tabelle 2-9:	Leistungen nach SGB III	42
Tabelle 2-10:	Wichtigste Leistungen für Ältere oder Invalide	43
Tabelle 2-11:	Erwerbseinkommen	43
Tabelle 2-12:	HLU in Verbindung mit anderen Einkommensarten	44
Tabelle 2-13:	Verschuldete Rat Suchende	44
Tabelle 2-14:	Beratungsfälle (07/99) mit HLU-Bezug	45
Tabelle 2-15:	HLU-Fälle und »HLU-Potential« in der Sozialberatung	46
Tabelle 2-16:	HLU-Bedarfsgemeinschaften an den Standorten der Sozialbüros (31.12.1997)	47
Tabelle 2-17:	Bildungsstatus der Rat Suchenden	48
Tabelle 2-18:	Wohnungsversorgung der Rat Suchenden	49
Tabelle 2-19:	Erwerbsstatus der Rat Suchenden	50
Tabelle 2-20:	Häufigkeit von Einträgen zu Barrieren, Ressourcen am Arbeitsmarkt	52
Tabelle 2-21:	Rat Suchende nach besonderen Lebenslagen	54
Tabelle 2-22:	Sozialbüros mit Stadtteilbezug nach Wohnorten der Rat Suchenden	54
Tabelle 2-23:	Sozialbüros mit regionalem Einzugsbereich	55
Tabelle 2-24:	Zugang in Beratung	55
Tabelle 2-25:	Beratung nach dem Grad der Freiwilligkeit	56
Tabelle 2-26:	Besondere Fallgruppen im Sozialbüro Hamm	57
Tabelle 2-27:	Erst- und Folgegespräche, aktive und inaktive Fälle (Juli 1999)	58
Tabelle 2-28:	Beratungen nach Zahl der Kontakte	58
Tabelle 2-29:	Beratungen nach Dauer	59
Tabelle 2-30:	Fälle nach Beratungsanlass und Beratungsinhalt	61
Tabelle 2-31:	Ausgewählte Beratungsinhalte: materielle Existenzsicherung	62
Tabelle 2-32:	Ausgewählte Beratungsinhalte: Recht, Persönliches, Gesundheit	63
Tabelle 2-33:	Komplexität des Problembezugs	64
Tabelle 2-34:	Problembezug in Fällen mit einem persönlichen Kontakt	65
Tabelle 2-35:	Problembezug in Fällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten	66
Tabelle 2-36:	Leistungen nach Handlungsformen	67
Tabelle 2-37:	Beratung im engeren Sinne und andere Handlungsformen	68
Tabelle 2-38:	Information, Beratung, Hilfeleistung, Anleitung (ausgewählte Einzelleistungen)	69
Tabelle 2-39:	Komplexität der einzelfallbezogenen Leistungen	70
Tabelle 2-40:	Leistungen in Fällen mit einem persönlichen Kontakt	71
Tabelle 2-41:	Leistungen in Fällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten	72
Tabelle 2-42:	Ausgewählte Einzelleistungen bei fünf und mehr persönlichen Kontakten	73
Tabelle 2-43:	Fälle mit anderen Beteiligten	74
Tabelle 2-44:	Beratungsfälle nach beteiligten Instanzen	75
Tabelle 2-45:	Vermittlung an andere Stellen nach Instanzen	76
Tabelle 2-46:	Fälle mit Zieleinträgen	77
Tabelle 2-47:	Zieleinträge in Fällen mit einem persönlichen Kontakt	78
Tabelle 2-48:	Zieleinträge in Fällen mit fünf und mehr persönlichen Kontakten	78

## Verzeichnis der Übersichten in Teil A

Übersicht 2-1:	Arbeitsansätze der Sozialbüros im Überblick	31
Übersicht 2-2:	Datenerhebung mit der Falldokumentation	35

## Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen, Übersichten und Schaubilder

Übersicht 2-3:	Sozialbüros Kleve, Köln, Mönchengladbach nach Beratungsstellen und Gewichtungsfaktoren . . . . .	35
Übersicht 2-4:	Einträge zu Barrieren, Ressourcen am Arbeitsmarkt nach Kategorien . . . . .	50
Übersicht 2-5:	Auswertung von Einträgen für das erste. Beratungsziel. . . . .	79
Übersicht 2-6:	Komplexität von Beratung . . . . .	80
Übersicht 4-1:	»Skript« eines Beratungsprozesses . . . . .	107
Übersicht 4-2:	Standardsequenzen in der Sozialberatung . . . . .	109
Übersicht 4-3:	Analysekonzept für Beratungsgespräche . . . . .	110
Übersicht 6-1:	Typologie der Sozialberatung . . . . .	119
Übersicht 6-2:	Ablauf von Beratungsgespräch 1. . . . .	123
Übersicht 6-3:	Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 1. . . . .	124
Übersicht 6-4:	Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 3. . . . .	126
Übersicht 6-5:	Ablauf von Beratungsgespräch 4-1 . . . . .	130
Übersicht 6-6:	Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 4-1 . . . . .	130
Übersicht 6-7:	Verfahrenangebote in Beratungsgespräch 4-1 . . . . .	131
Übersicht 6-8:	Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 5. . . . .	132
Übersicht 6-9:	Ablauf von Beratungsgespräch 12. . . . .	136
Übersicht 6-10:	Probleme, Verfahrensvorschläge, Beratungsziele in Gespräch 12. . . . .	137
Übersicht 6-11:	Ablauf von Beratungsgespräch 11. . . . .	142
Übersicht 6-12:	Problem- und Lösungsangebote in Beratungsgespräch 11 . . . . .	145
Übersicht 6-13:	Ablauf von Beratungsgespräch 7. . . . .	148
Übersicht 9-1:	Zentrale Settingdimensionen. . . . .	207
Übersicht 9-2:	Setting im Rahmen der Untersuchungsarbeiten . . . . .	207

### Verzeichnis der Übersichten und Schaubilder in Teil B

Schaubild 1:	Rechtsgrundlagen . . . . .	231
Übersicht 1:	Dienstleistungen im Sinne des SGB und BSHG mit Bezug zur Beratung . . . . .	233
Übersicht 2 :	»Sozialberatung in prekären materiellen Lebenslagen« als Dienstleistung (§ 11 SGB I) und persönliche Hilfe (§ 8 Abs. 1 BSHG) . . . . .	248