

ZWISCHEN TÜR UND ANGEL



Gespräche zwischen Tür & Angel:

Professionalisierung sozialarbeiterischer Praxis
Heino Hollstein-Brinkmann

1. Ausgangslage
2. Fragestellung
3. Forschungsergebnisse
4. Wann ist ein Gespräch Beratung?
5. Ideen zum professionellen Umgang mit T & A –
Situationen

1. Ausgangslage

- Tür & Angel (T&A) – Gespräche –
Das Flüchtige, Uneindeutige
- Konventionelle Betrachtung:
Vermeidung, Manipulation, Vorstufe d. Beratung
- Beratungsverständnis:
 - Erwartungssicherheit durch stabiles Setting
 - Konstituierung des Beratungsprozesses durch charakt. Handlungsschritte (Joining, Klärung Überweisungskontext, Erwartungen Dritter, Kontrakt etc.)

2. Fragestellung

- T & A Gespräche häufige Form der professionellen Interaktion
- Worin liegen Vorteile solcher Begegnungen und Inszenierungen für Ratsuchende *und* BeraterInnen?
- Besonders angemessene Form?
- Perspektivenwechsel/Reframing: Der gute Sinn
- Affinität systemischer Handlungsorientierungen zu offenen, wenig strukturierten Situationen

T & A – verschiedene Formen

- Spontane oder geplante Interaktionen, die von R oder von Fachkräften ausgehen können.
- Herstellung einer Beratungssituation (Kurzgespräch) in der Begegnung oder
- Einverständnis über andereren Ort und Zeitpunkt
- Interpretation von Kommunikationsverhalten durch Fachkräfte als Beratungswunsch
- Offene Angebotsstruktur von Institutionen – ‚Niederschwelligkeit‘
- Aufsuchende Soziale Arbeit

3. Forschungsergebnisse

- **Niedrigschwellige Beratung von Männern**
(Beier et al. 1996)
 - Möglichkeiten stufenförmiger Kontaktaufnahme
 - Erstkontakte ohne Selbstthematization mit Problembezug
- **Jugendberatung** (Gerth 1995)
 - Ambivalenz v. Nähe- und Distanzwünschen im Jugendalter
 - Fokusverschiebung zw. Gespräch und gemeinsamen Tun

-
- Gerechtigkeitspotentiale (Knab 2009/2016):
 - Zugangs- und Partizipationschancen für benachteiligte AdressatInnengruppen
 - Anerkennung spezifischer Bedarfe und Ausstattung von Angeboten Sozialer Arbeit mit „strukturierter Offenheit“
 - Bezüge zur Lebensweltorientierung



 Springer VS

Beratung zwischen Tür und Angel

Professionalisierung von Beratung in offenen
Settings

Reihe: [Edition Professions- und
Professionalisierungsforschung](#), Band 5

Hollstein-Brinkmann, Heino, Knab, Maria (Hrsg.)
2016

4. Empirische Untersuchungen

- 1. Hahne und Molter (2009/2016)
„Hast Du einmal zwei Minuten Zeit?“
Ein Beitrag zu Entwicklung einer Handlungstheorie zur Beratung „zwischen Tür und Angel“ unter besonderer Berücksichtigung von Gesprächseingangssituationen
- **Orte:** Gemeindepädagogik und Coaching in einem Unternehmen der Autoindustrie
- **Untersuchungsperspektive:**
Sicht der Berater/Coaches

-
- **Fragestellung:** Dimensionen von T&A – Situationen erschließen
u.a.: Professionelles Konzept der Berater,
Wann werden T&A - Situationen zur Beratung?
 - **Methode:** Befragung von je vier GemeindepädagogInnen und Coaches mit leitfadengestützten Interviews, inhaltsanalytische Auswertung

Ergebnisse 1

(Hahne & Molter 2009/2016)

- Vielgestaltigkeit des Formalisierungsgrades,
- Konstruktive Grundhaltung der BeraterInnen zum Phänomen, im Profitbereich auch bewusst eingesetzt, als Teil des Beratungsprofils
- Besondere Bedeutung intuitiven Handelns
- Nutzung des systemischen Methodeninventars möglich: zirkuläres und hypothetisches Fragen
- Frauen nutzen diese Beratungsform häufiger

Ergebnisse 2

(Hahne & Molter)

Themen:

- Coaching:
 - Überw. auf Arbeitssituation bezogen: Konflikte aus Rollenzuschreibungen (Geschlecht, Alter und Fachkompetenz)
 - Unklare Verantwortungsebenen, Schnittstellenprobleme,
- Gemeindepädagogik:
 - Erziehungsfragen,
 - Umgang mit Beziehungsproblemen z.B. Kränkungen, Überforderungsgefühle



Ergebnisse 3

(Hahne & Molter)

- Abgrenzungsleistungen der BeraterInnen und Realisierung Vertrauen fördernder Handlungsorientierungen wie wohlwollendes Annehmen und Wertschätzung gleichermaßen.
- Vertrauen in die personalen Qualitäten der BeraterIn, in Verschwiegenheit und Sachkompetenz ist eher eine Voraussetzung zur Kontaktaufnahme in T&A - Gesprächen, als eine Folge der Interaktionen

Ergebnisse 4

(Hahne & Molter)

Vorteile für **Berater**: geringerer Leistungsdruck

- Nachteile: Fehlen von Planbarkeit, nur Herantasten, Probleme der Kontinuität
- Bedenken, den Anforderungen nicht gerecht zu werden

Vorteile für **Klienten**:

- ungefährliche Situation, geringe Verbindlichkeit
- Kein Bekenntniszwang zu Problemen
- Wichtigkeit und Dringlichkeit kann „herunter gespielt“ werden
- Schnell „auf den Punkt kommen können“
- Gezielte Nutzung zur Informationsgewinnung

Neumann (2009)

Niederschwellige Beratung in der offenen Jugendarbeit am Bsp. eines neu geschaffenen Jugendtreffs in einer ländlichen Kommune

- **Ort:** offener Jugendtreff
- **Fragestellung:** Wie inszenieren Jugendliche Beratungswünsche und wie reagiert der Berater auf diese Inszenierungen?
- Wie nutzen die Jugendlichen die offene Begegnungsstruktur für eine schrittweise Annäherung?
- **Untersuchungsperspektive:** Wahrnehmung der Berater
- **Methode:** Teilnehmende Beobachtung, Auswertung: Qualitative Inhaltsanalyse

Ergebnisse 1

(Neumann 2009)

- Es gibt Anzeichen für die Inszenierung niederschwelliger Beratung und auffällige Inszenierungen
- Grundmuster niedrighschwelliger Beratung:
 - Bewegung und Offenheit
 - Gerechtigkeit und Partizipation
 - Bedingungen des Beziehungsaufbaus:
Wechsel von Nähe und Distanz,
Wechsel von Gespräch und Spiel/Tätigkeit
Vertrauensprüfung in Erstkontakten,

Ergebnisse 2

(Neumann 2009)

Vorteile aus der Perspektive der Ratsuchenden:

- Dialektik von Beschränkung und Erweiterung:
 - „reduzierte Annäherung“
 - zugleich Erweiterung von Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten im Hinblick auf Zeit, Ort, Auswahl der BeraterIn und Gestaltung des Settings
 - Erweiterung der Handlungsautonomie

Folgerungen

(Neumann 2009)

- Anforderungen an BeraterInnen – Profil:
- Kompetenz sich in unsicheren Settings zu bewegen,
- halbformalisierte Kontexte nicht nur akzeptieren, sondern solche Kontexte schaffen
- Rollen-Differenzierung des Berater-,Experten` nötig, um Beziehungsarbeit als zentrale Wirkgröße besser verwirklichen zu können.

Beratung zwischen Tür & Angel im Frauenhaus

Eckert, Hollstein-Brinkmann, Treber (2016)

- Ort: Frauenhaus
- Fragestellung: Möglichkeiten und Grenzen aus der Perspektive der Mitarbeiterinnen
- Untersuchungsperspektive: Sicht der Fachkräfte
- Methode: Gruppendiskussion

Ergebnisse 1

- 🕒 Die spezifische „Unverbindlichkeit“ von Tür & Angel Situationen kann sich auch im Frauenhaus für beide Seiten als positiv erweisen.
- 🕒 T&A Situationen ergeben sich nicht nur spontan, sondern werden gezielt herbeigeführt
- 🕒 Sie werden von den Beraterinnen insbesondere dann akzeptiert, wenn es sich um die Bearbeitung konkreter Fragestellungen handelt.
- 🕒 Andererseits Vorstellung der Strukturgebung für Beratungssituationen leitend, die zur Distanzierung von Tür & Angel – Situationen führt. Unstrukturiertes und spontanes, intuitives Handeln wird als unprofessionell eingestuft.

Ergebnisse 2

- 🕒 Das Sich-Einlassen auf Tür & Angel-Situationen kann geeignet sein, Konkurrenz und Konflikte unter den Fachkräften zu verstärken.
- 🕒 Klientinnen nutzen die Tür & Angel-Situationen, um sich gezielt Bestätigung zu holen oder als passende Gelegenheit Unangenehmes mitzuteilen.
- 🕒 Tür & Angel-Situationen bieten für Klientinnen eine Möglichkeit zur Distanzregulation ebenso wie zur Vertrauensprüfung.

Generalisierte Handlungsformen der Beratung

(nach Schneider 2006: 86ff.)

- Aus Interviews mit Professionellen herausgearbeitet
- Auch in unstrukturierten Settings vorfindbar:
- Analyse der Problemsituation,
- Vermittlung von Anerkennung,
- Formen konkreter Hilfestellungen und
- Förderung der persönlichen Entfaltung des Klienten

Verhältnis von Problemverständnis und Situationsbeurteilung



4. Wann ist ein Gespräch Beratung?

Die Folien 25 – 33 wurden während des Vortrags am 12.4. aus Zeitgründen nicht gezeigt. Es handelt sich um einen Vergleich zwischen „üblichen“ Beratungsgesprächen und T & A – Gesprächen, der versucht, die vorher referierten Aspekte noch einmal zu systematisieren.

4.1. Präformierung durch Setting-Spezifika

z.B. Ort, zeitliche Ausprägungen, institutionelle Einbindung, priorisierte Themen, Anmeldeverfahren, Freiwilligkeit des Zugangs,

- → Arrangements, die R und B von Zuständigkeits- und Kompetenzzuschreibung entlasten
- → Rollenzuschreibung und Interaktionskonstitution sind bereits vor dem ersten Treffen symbolisch vollzogen

4.2. Spezifische Herstellungsleistungen der Beratungssituation

- „Zug um Zug“ –
Wechselseitige Orientierung an den Verstehens- und Beteiligungsvoraussetzungen der Partner
- Nutzung von Perspektivenunterschieden hinsichtlich Problembetroffenheit und Wissen –
Asymmetrie der Beteiligungsvoraussetzungen

4.2.

- Bestätigung in unterschiedlichen Rollen, Herstellung der Rollenbeziehung
- Übergangssätze vom Rahmen „Alltag“ zum Rahmen „Beratung“,
mit verbaler Markierung der professionellen Rolle („Was führt Sie zu mir?“)
- Anliegenmittlung der KlientIn
- Die Kommunikations-Anteile der BeraterIn nehmen reflexiven Charakter an
- Prinzipielle Hinterfragbarkeit der Mitteilungen der R

4.2.

- Auf Seiten der KlientInnen zeigt die kommunikative Bestätigung des reflexiven Modus den Übergang an
- Strukturverantwortung für den weiteren Verlauf des Gesprächs durch Fachkraft, für die KlientInnen wahrnehmbar

4.3. Besonderheiten T & A – Situation:

- Der initiale Aspekt: Bekundung der Beratungsbedürftigkeit kann unterbleiben
- Wenngleich auch Rollenwahrnehmung, Prüfung von Zuständigkeit und Vertrauenswürdigkeit stattfindet
- Häufiger Modus der Anliegenbekundung:
Herunterstufung
(als Informationsbedarf, Versachlichung der Thematik)

In niedrighschwelligen Situationen:

- Tendenz in der Alltagskommunikation zu bleiben, Übergänge offen zu halten,
- oft keine klare Interessensbekundung und keine Auftragsklärung

4.4 Institutionelle Merkmale des Beratungsgesprächs

- Der Prozess der Etablierung von Beratung ist abhängig von institutionellen Vorstrukturierungen
- Ungleicher Verteilung von Initiativ- und Kontrollkompetenzen, Steuerungsaktivitäten und Definitionsmacht
- ‚Übergewicht‘ der Institutionenvertreter zeigt sich insbesondere auf folgende Weise:

4.4

- Zuweisung der Rollen von HörerIn und SprecherIn
- Markierung des offiziellen Beginns, Gesprächsdauer und Ergebnissfeststellung, die eine Situationsauflösung erlaubt.
- Festlegung atmosphärischer Bedingungen
- Thematik und Art der Hilfeleistung sind als Programm bereits vorgängig festgelegt.
- Prozesssteuerung der Berater ausgehend von institutionell vorgegebenen Relevanzgesichtspunkten.
- Problemdefinition im Horizont der Erwartung Dritter oder verfügbarer Hilfeleistungen

4.5. Bedingungen bei T & A, insbes. niedrighschwelligen Kontexten:

- Oft Bemühen, Institutionsgebundenheit nicht zu zeigen
- Mangel an Erwartungssicherheit als Vorteil
- Status der Begegnung kann ungeklärt bleiben und ist erwünscht um Anschlussfähigkeit herzustellen
- Themen, Anlässe, Zeiten, Handlungsmöglichkeiten können bis auf Weiteres ungeklärt bleiben
- Es bleibt aber institutionsbasierte Beratung, auch wenn sie diese Voraussetzungen uneindeutig hält.

Bei T & A

Begrenzung der Erwartungssicherheit durch Variabilität der Settingmerkmale

- Stärkere Handlungssouveränität und Dispositionsmacht bei R (Relativierung der Asymmetrie)
- Die Begrenzung der Themenwahl (auf institutionelle Vorgaben) durch B ist erschwert
- Ebenso die Themenbearbeitung ausschließlich anhand institutioneller Relevanzkriterien.
- Verdrängung der Laienperspektive ebenso

5. Ideen zum professionellen Umgang mit T & A –Situationen

(teilw. orientiert an Lohse 2003)

- Im Hier und jetzt bleiben
- Vorbehalte gegen Störung/ „Überfall“ überwinden
- Die Gunst der Stunde ergreifen – die KlientIn hat dies schon gemacht
- Empathie für Gegenüber mobilisieren und Würdigung der Kontaktaufnahme
- Nicht alle Probleme lösen wollen
- Kann ein Anliegen formuliert werden?

-
- Hoffnung beleben statt Frust ergründen
 - Orientieren statt problematisieren
 - Auf Ressourcen und Bewältigungsverhalten achten und benennen

 - Situative Bedingungen benennen:
 - Wir haben jetzt 10 Min. Zeit miteinander. Was wäre ein gutes Ergebnis ...
 - Ist das für Sie ein guter Ort, ...

 - Auftragsklärung möglich?
 - Kontextualisierung der Situation als Beratungsgespräch?

-
- Verlockung: Auf die Up-Position einsteigen;
„Sie sind meine Rettung“
 - Beenden:
 - Feedback geben und erfragen
 - Danken
 - Vereinbarungen oder Angebote zum weiteren Kontakt

Weiterführende Fragen

- Wie zeigt sich systemisches Handlungsverständnis z.B. Ressourcenorientierung, Zukunfts- und Lösungsorientierung, Kontextualisierung der Beratungssituation, Auftragsorientierung und Allparteilichkeit in T&A -Situationen?
- Nutzung spezifischer verbaler Methoden wie zirkuläres Fragen, Fragen zur Wirklichkeits- und Möglichkeitskonstruktion, positive Konnotation, etc.

Literatur

- Beier, Stefan/ Jungnitz, Ludger/Walter, Willi 1996: Männerspezifische Niedrigschwelligkeit in Beratungsangeboten, in: Brandes/Bullinger 1996
- Brandes, Holger/Bullinger, Hermann (Hrsg.) 1996: Handbuch Männerarbeit, Weinheim: Psychologie Verl. Union
- Eckert, Edith/ Hollstein-Brinkmann, Heino/ Treber, Renate 2016: Beratung zwischen Tür und Angel im Frauenhaus, in: Hollstein-Brinkmann & Knab 2016
- Gerth, Ulrich 1995: Im Wald und an der Theke, in: Hundsalz et al. (Hrsg.) 1995
- Hahne, Frank/ Molter, Ingo 2009: „Hast Du einmal zwei Minuten Zeit?“, unveröffentlichte Masterthesis; Studiengang Psychosoziale Beratung, EFH Darmstadt
- Hollstein-Brinkmann, Heino & Knab, Maria (Hrsg.) 2016: Beratung zwischen Tür und Angel, Wiesbaden: Springer VS
- Hundsalz, Andreas/ Klug, Hans-Peter/Schilling, Herbert (Hrsg.) 1995: Beratung für Jugendliche, Weinheim und München: Juventa
- Kallmeyer, Werner. 2000. Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung, Heft 2/2000: 227-252.
- Lohse, Timm. 2003. Das Kurzgespräch in Seelsorge und Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knab, Maria 2009: Professionelles Handeln in offenen Settings und die Frage der Gerechtigkeit, in: Schwendemann/Puch (Hrsg.) 2009
- Neumann, Olaf (2009): Niederschwellige Beratung in der offenen Jugendarbeit am Beispiel eines neu geschaffenen Jugendtreffs in einer ländlichen Kommune, unveröffentlichte Masterthesis; Studiengang Psychosoziale Beratung, EFH Darmstadt
- Nestmann, Frank und Sickendiek, Ursel. 2001. Beratung. In Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik, hrsg. Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch, 140-152. Neuwied und Kriftel: Luchterhand.

Literatur 2

- Nothdurft, Werner. 1994. Herstellung der Beratungssituation. In Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge, hrsg. Werner Nothdurft, Ulrich Reitemeier und Peter Schröder, 20-89. Tübingen: Gunter Narr.
- Possehl, Kurt 2004: Struktur und Logik professioneller diagnostischer Informationsarbeit in der Sozialen Arbeit, in: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit, Heft3/2004: 29-67
- Schneider, Sabine 2006: Sozialpädagogische Beratung. Praxisrekonstruktionen und Theoriediskurse, Tübingen: dgvt
- Schwendemann, Wilhelm/ Puch, Hans-Joachim (Hrsg.) 2009: Armut – Gerechtigkeit, Evangelische Hochschulperspektiven Band 5, Freiburg: FEL
- Schwing, Rainer/ Fryszer, Andreas 2006: Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis, Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht