

Sämtliche Werke, Band IV/1. Berlin 1958, S. 96-114

**Winkler**, Michael: Eine Theorie der Sozialpädagogik. Stuttgart 1988

**Winkler**, Michael: „Ortshandeln“ – die Pädagogik der Heimerziehung. In: Colla, Herbert E. (Hrsg.): Handbuch Heimerziehung und Pflegekinderwesen in Europa. Neuwied 1999, S. 307-323

**Winnicott**, Donald W.: Reifungsprozesse und fördernde Umwelt. Studien zur Theorie der emotionalen Entwicklung. Gießen 2002

**Wustmann**, Cornelia: Persönliche Beziehungen in der Arbeit mit Jugendlichen. In: Lenz, Karl; Nestmann, Frank (Hrsg.): Handbuch persönliche Beziehungen. Weinheim 2009, S. 631-650

**Zeanah**, Charles H.; Scheeringa, Michael; Boris, Neil W.; Heller, Sherryl S.; Smyke, Anna T.; Trapani, Jennifer: Reactive attachment disorder in maltreated toddlers. In: Child Abuse & Neglect 8/2004, pp. 877-888

**Ziegenhain**, Ute: Bindungsstörungen. In: Schneider, Silvia; Margraf, Jürgen (Hrsg.): Störungen des Kindes- und Jugendalters. Verhaltenstherapie. Berlin 2009, S. 313-330

**Ziegenhain**, Ute; Fegert, Jörg M.: Frühkindliche Bindungsstörungen. In: Fegert, Jörg M.; Eggers, Christian; Resch, Franz (Hrsg.): Psychiatrie und Psychotherapie des Kindes- und Jugendalters. Berlin 2012, S. 937-947

# BEZIEHUNGSGESTALTUNG AUS SICHT SOZIALARBEI- TERISCHER FACHKRÄFTE | Eine empirische Annäherung

**Wolfgang Klug; Daniel Niebauer; Georg Mirus; Beatrice Dittelbach; Franziska Huber**

**Zusammenfassung** | Der Beziehung zwischen professioneller Fachkraft und Klient\*in wird für das Gelingen Sozialer Arbeit ein hoher Stellenwert beigemessen. Dabei bleibt die Auseinandersetzung hinsichtlich der konkreten Gestaltung dieser Beziehung häufig vage. Vor diesem Hintergrund wurden 27 Interviews mit sozialarbeiterischen Fachkräften geführt, um deren Verständnis und Umsetzung von Beziehungsgestaltung näher zu beleuchten. Die zentralen Erkenntnisse der Studie werden im vorliegenden Beitrag dargestellt und diskutiert.

**Abstract** | The relationship between the professional and the client is given high priority for the success of social work. At the same time, the examination of the concrete form of this relationship often remains vague. Against this background, 27 interviews were conducted with social workers to shed light on their understanding and implementation of relationship design. The central findings of the study are presented and discussed in this article.

**Schlüsselwörter** ► Beziehungsgestaltung

► Soziale Arbeit ► qualitative Forschung

► Professionalisierung ► Handlungskompetenz

**1 Hintergrund** | Betrachtet man traditionelle Entwicklungslinien der Sozialen Arbeit, so ist die Bedeutung der Beziehung im professionellen Hilfefeld unbestritten (zum Beispiel Bang 1964, Biestek 1972). Auch in jüngster Zeit greifen einschlägige Publikationen dieses Thema auf und betonen die Notwendigkeit, sich stärker der Methodik sozialarbeiterischer Beziehungsgestaltung zu widmen (Abeld 2017, Gahleitner 2017, Schäfer 2010). Praktiker\*innen stellen ebenfalls die Bedeutung der Beziehungsgestaltung heraus. So akzentuiert der Bewährungshelfer Kipp die „Frage nach der Beziehungsgestaltung als zentrale[s] Element der Sozialen Arbeit in Kontexten der Hilfe

und Betreuung“ (Kipp 2010, S. 312). Auch für Fachkräfte in der Migrationsarbeit postuliert Schmitz (2013, S. 26): „Soziale Arbeit ist und bleibt in erster Linie Beziehungsarbeit mit professioneller sozialer und beraterischer Kompetenz.“

Bei der Wichtigkeit, die Praktiker\*innen dem Thema beimessen, fällt auf, dass es wenige empirische Analysen gibt, die deren Konstruktionen zum Beziehungsthema untersuchen. Im Rahmen der vorliegenden Studie soll also die Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit aus der Perspektive der sozialarbeiterischen Fachkräfte betrachtet werden. Uns interessiert die Frage, wie sie diese konzeptualisieren, welche Bedeutung sie ihr beimessen und welche Handlungslogiken hinsichtlich praktischer Beziehungsgestaltung herausgearbeitet werden können.

**2 Methodisches Vorgehen** | Der vorliegenden qualitativen Studie lagen zwei übergeordnete Forschungsfragen zugrunde: (1) Welches Verständnis von Beziehungsgestaltung weisen sozialarbeiterische Fachkräfte in der Praxis auf? (2) Wie beschreiben sozialarbeiterische Fachkräfte ihre Umsetzung von professioneller Beziehungsgestaltung in der Praxis?

Um diesen Fragestellungen nachzugehen, wurden im Zeitraum von 2017 bis 2018 qualitative leitfadengestützte Einzelinterviews (Döring; Bortz 2016, S. 356 ff.) mit 27 Sozialarbeiter\*innen im Rahmen von Forschungswerkstätten und Abschlussarbeiten im Bachelorstudiengang Soziale Arbeit der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt durchgeführt. Für die Interviews wurden Einrichtungen im Sinne des theoretischen Samplings (Glaser; Strauss 2005) ausgewählt, die sich unterschiedlichen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit (unter anderem Bewährungshilfe, Suchthilfe, Wohnungslosenhilfe, Hilfen für Menschen mit Behinderung, Kinder- und Jugendhilfe, Hilfen für geflüchtete Menschen) zuordnen ließen. Die Auswahl der einzelnen Interviewten beruhte auf dem Freiwilligkeitsprinzip, so dass davon auszugehen ist, dass überwiegend diejenigen Fachkräfte befragt wurden, die bereits ein grundsätzliches Interesse an der Reflexion sozialarbeiterischer Beziehungsgestaltung aufweisen.

Allen Interviews lag ein Leitfaden zugrunde (Gläser; Laudel 2010), der sich in folgende Themenkomplexe gliederte:

▲ Allgemeines Verständnis von Beziehung(en);

▲ Methodisches Vorgehen für eine professionelle Beziehungsgestaltung;

▲ Herausforderungen für eine professionelle Beziehungsgestaltung.

Die Interviews wurden vollständig transkribiert (Kuckartz et al. 2008), anonymisiert und mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet.

**3 Ergebnisse** | Nachfolgend werden die zentralen Ergebnisse der Studie präsentiert.

**3-1 Themenkomplex „Allgemeines Verständnis von Beziehung(en)“** | Bezüglich des allgemeinen Verständnisses von Beziehung ergab sich zunächst ein homogenes Bild. So wurde Beziehung von den befragten Fachkräften zumeist als ein zwischenmenschliches Verhältnis oder als eine zwischenmenschliche Interaktion definiert, wie folgende Zitate zeigen: „Also, ich denke das beinhaltet Beziehung, dass man immer in irgendeiner Art von Kommunikation und Austausch ist“ (I12, Z. 8-10). „Also, unter einer Beziehung ganz allgemein verstehe ich eine Interaktion zwischen zwei oder mehreren Personen [...]“ (FW8, Z. 13 f.).

In nahezu allen Interviews wurde der hohe Stellenwert einer Beziehung betont, da diese der „Grundstock“ beziehungsweise die „Basis“ der Sozialen Arbeit sei. Ohne Beziehung erscheint sozialarbeiterisches Handeln nicht möglich, wie folgendes Zitat herausstellt: „Absolut dringend erforderlich. Eine Beziehung in der Sozialen Arbeit, wenn man mit Menschen arbeitet, [...], ohne Beziehungsarbeit, ohne Vertrauen, was auch mit Beziehung [...] einhergeht, kann man, glaube ich, keine gute Soziale Arbeit leisten. Das sehe ich absolut so, das ist dringend erforderlich. Ohne Beziehungsarbeit geht gar nichts“ (I2, Z. 19 f.).

Die Definition einer professionellen Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klient\*innen zeigte hingegen ein heterogenes Bild. In der Auswertung bildeten sich hierbei zwei nahezu gegensätzliche Tendenzen heraus. Hierzu zunächst folgendes Zitat: „Also, in unserer Beratungsarbeit halte ich es [...] für eine Grundvoraussetzung, [...] dass ich eine professionelle Beziehung, die diesen Abstand hat, eingehe“ (BA4-I2, Z. 32-34). Der erwähnte Abstand spricht das Thema professionelle Distanz an, die aus Sicht

einiger Interviewten für ein angemessenes Verhältnis zu der hilfebedürftigen Person notwendig erscheint. Diese Distanz wurde zumindest von einigen Interviewten als wesentliches Kennzeichen einer professionellen Beziehung genannt. Damit einhergehend war es dieser Gruppe von Befragten wichtig, eine deutliche Abgrenzung zum „Privaten“ vorzunehmen. Private Treffen und Themen werden demnach ausgeschlossen, stattdessen werden Objektivität und emotionale Distanzierung zu den Klient\*innen vorausgesetzt. Zudem wurde der Einsatz von Methoden als Grundvoraussetzung für eine professionelle Beziehung benannt.

Demgegenüber zeigte ein zweiter Teil der Befragten eine deutlich andere Tendenz, wie folgendes Beispiel veranschaulicht: „Ich würde mal sagen, eine schlechte Beziehung ist, [...] wenn ich als Sozialarbeiter irgendwie absolut keinen Zugang zu dem Klienten finde, weil es halt einfach nicht passt auf der zwischenmenschlichen Ebene oder wie sagt man, weil es halt einfach nicht ‚menschelt‘“ (BA2-I2, Z. 33-36). Diese Gruppe der Interviewten vertritt die Meinung, dass die eigene Persönlichkeit der zentrale Faktor für die professionelle Beziehung darstellt und sich damit persönliche „Sympathie“ auf „das Zwischenmenschliche“ (Sprich: die professionelle Beziehung) auswirkt. Einige betonten die Bedeutung von gemeinsamen Aktivitäten (wie zum Beispiel Sport) und die Wichtigkeit von Verlässlichkeit und emotionalem Halt im Rahmen der professionellen Beziehung. Zum besseren Verständnis einer professionellen Beziehung wurden die Befragten ebenfalls gebeten, ihre Auffassung einer nichtprofessionellen Beziehung zu schildern. Als konkretes Unterscheidungsmerkmal zwischen einer professionellen und einer nichtprofessionellen Beziehung wurde interviewübergreifend lediglich der Aspekt „körperliche Nähe“ genannt.

### 3-2 Themenkomplex „Methodisches Vorgehen für professionelle Beziehungsgestaltung“

| In den Interviews wurde sowohl nach allgemeinem als auch einrichtungsspezifischem Wissen bezüglich Konzepten und Methoden professioneller Beziehungsgestaltung gefragt. Folgende Konzepte und Methoden zur Beziehungsgestaltung wurden benannt: (klient\*innenzentrierte) Gesprächsführung, aktives Zuhören, eine empathische Grundhaltung, Lebensweltorientierung und der systemische Ansatz. Bei einem Großteil der Interviewten zeigten sich Unsicherheiten

beziehungsweise unklare Formulierungen bezüglich der eigenen Wissensbestände, wie folgendes Zitat zu erkennen gibt: „Also, ganz konkret, ich habe zwar auch Soziale Arbeit studiert, aber mir fällt jetzt gerade nichts so konkret an Konzepten oder Theorien ein [...]. Ich meine, von Nähe und Distanz, klar, hat man im Studium gelernt [...]“ (FW6, Z. 88-92).

Bezüglich der konkreten Umsetzung von Beziehungsgestaltung eröffneten sich drei Hauptschwerpunkte, die von den Befragten als relevant angesehen wurden. Zum einen verwiesen die Interviewten auf den Einfluss einrichtungsinterner Gegebenheiten, wie zum Beispiel den Grad an standardisierten Arbeitsabläufen, den Grad an Niedrigschwelligkeit und die damit einhergehende Kontaktdichte oder das Bezugsbetreuungssystem. Zum anderen wurden Kompetenzen der Fachkraft, wie beispielsweise eine respektvolle Haltung, Distanzwahrung und Selbstreflexion als wichtige Aspekte für die Umsetzung von Beziehungsgestaltung angesehen. Der Großteil der Befragten stellte dennoch ein individuelles Vorgehen zum Aufbau und der Gestaltung einer professionellen Beziehung in den Vordergrund, das häufig als „Bauchgefühl“ betitelt wurde, wie folgendes Zitat veranschaulicht: „Nee, mehr aus dem Bauch heraus. Es gibt bestimmt Methoden dafür, aber die wende ich nicht an“ (I4, Z. 110 f.). In diesem Zusammenhang ist festzustellen, dass die Befragten die Gestaltung der professionellen Beziehung auch häufig als ein unbewusstes und intuitives Vorgehen betitelten, wobei insbesondere eine langjährige Berufserfahrung von zentraler Bedeutung sei.

### 3-3 Themenkomplex „Herausforderungen für professionelle Beziehungsgestaltung“

| In den Interviews zeigten sich sowohl „zielgruppenspezifische“ als auch „professionsinterne“ Herausforderungen hinsichtlich einer professionellen Beziehungsgestaltung. Im Rahmen der „zielgruppenspezifischen“ Herausforderungen wurden den Klient\*innen zunächst verschiedene Persönlichkeitseigenschaften zugeschrieben, die von den Fachkräften als herausfordernd empfunden werden. Als zentraler Aspekt wurde hierbei die Übergriffigkeit von Klient\*innen benannt, die sich beispielsweise durch ein übermäßiges Einfordern von emotionaler Nähe oder Kontaktdichte zur Fachkraft zeigen kann. Zudem wurden psychische Erkrankungen, Bindungsstörungen und Suchtmittelkonsum als Herausforderungen für eine professionelle Bezie-

hüfungsgestaltung beschrieben. Hierzu folgendes Zitat: „[...] Borderliner, mit denen ist es ganz schwierig, dass die eine stabile Beziehung führen können [...]“ (16, Z. 112-115). In den Interviews zeigte sich als weitere Herausforderung, eine professionelle Beziehung im Rahmen eines Zwangskontextes aufzubauen: „Wenn jemand im Zwangskontext kommt und im Widerstand ist, dann ist Beratung einfach schwierig, und er wird auch nicht darauf eingehen [...]“ (FW2, Z. 122125).

Als „professionsinterne“ Herausforderungen wurden zwei zentrale Punkte in den Interviews genannt. Zum einen wird eine zu starke persönliche und emotionale Involviertheit formuliert. Dabei stellt es für einen Großteil der Befragten eine Herausforderung dar, nicht zu sehr „auf der persönlichen Ebene“ zu reagieren, die eigene emotionale Involviertheit zu reflektieren und auch Ziele der Klient\*innen zu akzeptieren, die große Unterschiede zu der eigenen Erwartungshaltung aufweisen. Die zweite Herausforderung kann als Nähe-Distanz-Dilemma zusammengefasst werden. Auch an dieser Stelle wird zunächst der Distanz eine wesentliche Bedeutung zugeschrieben. „Also, im Prinzip ist es eigentlich die Herausforderung, eine Beziehung aufzubauen mit einer Distanz, ohne dass der Klient diese Distanz als Mauer wahrnimmt“ (17, Z. 44 f.). Von den Befragten wird es als herausfordernd empfunden, Distanz zu wahren, trotz Sympathien für die Klient\*innen.

**4 Diskussion | Wenn stimmt, was Bang postuliert:** „Die gesamte Einzelfallhilfe [...] beruht auf [...] der helfenden Beziehung“ (Bang 1964, S. 31), dann ist die Frage der konkreten Konstruktion dessen, was damit gemeint ist, sowohl für Wissenschaft als auch Praxis unabdingbar.

**4-1 Beziehung gestaltbar oder nicht? |** Worauf rekurren Fachkräfte, die ja immerhin nahezu einhellig die absolute Notwendigkeit von Beziehungsarbeit annehmen? Was ist ihr „Bild“ von Beziehung? Wir erleben hier einen durchaus gespaltenen Befund: Ein Teil der Fachkräfte hält eine Arbeitsbeziehung für methodisch gestaltbar und damit zumindest teilweise erlernbar; ein anderer Teil ist der Meinung, Beziehung entstehe wie im Privatleben „automatisch“ aufgrund von Sympathie (oder eben nicht). Diese Vorstellung von Beziehung, die dem Referenzrahmen des Alltagslebens entnommen ist („es menscht“) und die man

als einen „naturwüchsigen Prozess, der selbstverständlich erfolgt“ (Ansen 2009, S. 382), bezeichnen könnte, ist dadurch charakterisiert, dass Beziehung als Alltagserfahrung und Alltagswissen in professionelle Bezüge übertragen wird. Sie wird als Fähigkeit über Berufs- und Professionsgrenzen hinaus, als vorhanden oder als nicht vorhanden konstruiert. „Beziehungsarbeit“ im professionellen Sinne „entsteht“ automatisch, auch wenn man sich dessen gar nicht (mehr) bewusst ist.

Aus dieser an sich banalen Feststellung wird bisweilen eine nicht ganz unproblematische Konsequenz gezogen: Wenn Beziehung ohnedies naturwüchsig vorhanden ist, braucht sich die Fachkraft um ihre Gestaltung, ihre Bedingungen, ihre Wirkungen und die Möglichkeit der Variationen keine Gedanken zu machen. Die Beziehung „wächst“ quasi mit dem Kontakt, was ohne weitere Gestaltungsmöglichkeit „irgendwie“ geschieht. Wenn man davon ausgeht, dass sich die Beziehung zu den Klient\*innen auf natürliche Weise entwickelt, ist die Beziehungsgestaltung wenig beeinflussbar. Zu demselben Befund kam schon vor vielen Jahren Sahle, die drastisch die Konsequenzen beschrieb: „In letzter Konsequenz entscheidet ein diffuses Sich-mögen über die Herstellung eines Arbeitsbündnisses, auch wenn das nicht immer so deutlich ausgesprochen wird“ (Sahle 1988, S. 31). Mit dieser „Diffusität“ verschwimmt eine klare Unterscheidung zwischen beruflicher und privater Beziehung (siehe auch Abeld 2017, Gahleitner 2017, Schäfter 2010), was angesichts der vorhandenen Asymmetrien möglicherweise zu „Irritationen auf beiden Seiten“ führt, „die den sozialarbeiterischen Unterstützungsprozess schwächen oder gar vollständig blockieren“ (Ansen 2009, S. 382) kann. Die Konsequenzen dieses Befundes, den Nadai et al. teilen, sind gravierend: Wenn Beziehungsarbeit als „eine nicht rollenförmige Beziehung zweier Mitmenschen“ [...] konstruiert wird, kann „diese im Kern nicht professionelle Beziehungsarbeit genauso gut ein Freiwilliger übernehmen [...]“ (Nadai et al. 2005, S. 134).

Im Folgenden konzentrieren wir unsere Überlegungen auf die zweite Gruppe der Fachkräfte, die „Beziehungsgestaltung“ wenigstens im Prinzip für gestaltbar hält. Diese benennen einige zentrale Parameter der Beziehungsgestaltung, wenngleich ein Teil dieser Fachkräfte trotzdem berichtet, Beziehungsgestaltung geschähe „aus dem Bauch heraus“.

## 4-2 Nähe und Distanz – ein zentrales

**Thema?** | Sowohl in unserer Untersuchung als auch in der wissenschaftlichen Literatur spielt das Thema „Nähe und Distanz“ eine prominente Rolle. Vor einigen Jahren haben *Dörr* und *Müller* ein Buch zu diesem Thema herausgegeben, in dem *Thiersch* den wegweisenden Beitrag verfasst hat. Für seinen lebensweltlichen Ansatz ist das Einlassen auf und die Nähe zur Lebenswelt der Klient\*innen ein zentrales Merkmal Sozialer Arbeit, das geradezu konstitutiv für ihr Selbstverständnis ist. Gleichzeitig muss die richtige Distanz zu den Hilfebedürftigen gehalten werden, ohne dass dies in rigide Grenzsetzungen mündet. Seine zentrale Forderung lautet: „Das Gelingen von pädagogischen Beziehungen steht und fällt mit der Balance des Spannungsverhältnisses zwischen Nähe und Distanz“ (*Thiersch* 2012, S. 38). Das Sprechen von der „Nähe und Distanz“ als Metapher für Beziehungsgestaltung bezieht ebenso wie das Sprechen von der Lebenswelt oder der Alltagsorientierung seinen Charme daraus, dass es – da aus der Alltagswelt eines jeden Menschen – offenkundig sofort eingängig ist. Professionelle sollen nicht spezialisiert sein wie in anderen Professionen, sie sollen keine Diagnosen stellen, die nur zu einer asymmetrischen Beziehung führen, es gehe vielmehr um „Deutungen und Verarbeitungsmuster von biographischen Erfahrungen und Lebenslagen“ (*Galuske* 2018, S. 1001) und „ganzheitlichen Zugängen des Verstehens von biographischen Verläufen in sozialräumlichen Bezügen, nach neuen, methodisch gesicherten Formen lebenswelthermeneutischer Sensibilität“ (*ebd.*, S. 999).

So sehr das auf den ersten Blick einleuchtend erscheint, so sehr wird die methodische Umsetzung dann zum Problem, wenn wir niedrigschwellige Handlungsfelder, wie zum Beispiel Streetwork, verlassen. Denn wenn wir davon ausgehen, dass es sich um eine „helfende“ Beziehung handelt, dann ist diese von Beginn an asymmetrisch, und zwar nicht deshalb, weil eine Diagnose gestellt wird, sondern weil die helfende Person Lösungswissen bereithält (sonst bräuchte es sie nicht). An der strukturellen Asymmetrie ändert auch die „dialogische Aushandlung des Gegenstandes der Hilfe“ (*Galuske* 2018, S. 1001) nichts, ganz abgesehen von den Problemen, die in Zwangskontexten mit dem Aushandlungsprinzip verbunden sind (ausführlich *Klug* 2014). Mit dem Anspruch auf beziehungsbezogene Balance zwischen Nähe und Distanz bei gleichzeitiger Forderung der Alltagsnähe und

Verzicht auf bewussten (und damit auch reflexiven) Einsatz von (wie auch immer definierten) Einordnungsschemata wird die ohnedies äußert komplexe Beziehungsgestaltung zu einem in der Tat sehr schwierigen Austarieren von Nähe-Distanz (siehe auch *Gaus* 2011, *Nohl* 1927, *Oevermann* 1996).

Aus unserer Sicht führt der traditionell verwendete Begriff des „Verstehens“ weiter. Nehmen wir als Ausgangspunkt eine Definition aus dem klassischen Repertoire Sozialer Arbeit, die zu einem Zeitpunkt entstanden ist, als man Soziale Arbeit noch nicht mit „Sozialpädagogik“ in eins gesetzt hat. Danach „muß der [verstehende] Sozialarbeiter die Bedeutung von Gefühlen in Beziehung zum Klienten und seinem Problem erkennen. Er muß wissen, was er tut, was geschieht, wenn er den Klienten auffordert, seine Gefühle zu äußern. Er muß wissen, was dieser Gefühlsausdruck zur Behandlung beitragen kann. [...] Will man die Bedeutung der Gefühle verstehen, braucht man dazu Kenntnisse vom menschlichen Verhalten. Diese Kenntnisse kommen aus der Psychologie, der Psychiatrie und den Sozialwissenschaften. Sie kommen aus der Einsicht in eigene Lebenserfahrungen und aus der beruflichen Praxis“ (*Biestek* 1972, S. 60).

Aus dieser Definition kann im Anschluss an die aktuelle Debatte um die Soziale Diagnostik (*Buttner* et al. 2018) gefolgert werden: „Verstehen“ ist ein Informationsverarbeitungsprozess, der systematisch einer kommunikativen Intervention vorgeschaltet ist. Dieser Verarbeitungsprozess als Rekonstruktion des von dem oder der Klient\*in Gemeinten, der zugrunde liegenden Intentionen und Pläne, besonders aber der Motive findet statt, indem Wissensbestände aus Alltagswissen, Berufswissen und Fachwissen zur Modellbildung verwendet werden (*Gahleitner* 2019, *Gahleitner* et al. 2018). „Verstehen“ kann also bedeuten, die Bedürfnislage eines Menschen jenseits seines herausfordernden Verhaltens zu rekonstruieren und auf der Beziehungsebene eine bedürfnisgerechte Antwort zu geben. Interpretieren wir dementsprechend menschliches Verhalten als darauf ausgerichtet, grundlegende Bedürfnisse zu befriedigen, so könnte „Verstehen“ in letzter Konsequenz als Wahrnehmen von Grundbedürfnissen bei Klient\*innen angesehen werden (*Borg-Laufs* 2012).

Vor einigen Jahren hat *Grawe* (2004) vier grundlegende Bedürfnisse definiert, die auch für ein sozial-

arbeiterisches „Verstehen“ von zentraler Bedeutung erscheinen:

- ▲ Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle;
- ▲ Bindungsbedürfnis;
- ▲ Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung;
- ▲ Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung.

Wird in der Beziehungsgestaltung die Bedürfnissituation der Klient\*innen in positiver Weise wahrgenommen, fühlen sich diese in einem tieferen Sinn „verstanden“, was – folgt man *Grawe* – zu einer günstigen Beziehung führt. Insofern könnten mit einer auf sozialarbeiterische Verhältnisse ausgelegten „motivbeziehungsweise bedürfnisorientierten Beziehungsgestaltung“ (in Anlehnung an *Caspar* 2008) Verstehensprozesse konkretisiert und methodisiert werden, wie es beispielsweise in diversen (auch außertherapeutischen) Kontexten in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien zu verzeichnen ist (*Borg-Laufs* 2012, S. 18, zur Verstehensperspektive auch *Schröder* in diesem Heft).

**4-3 Elemente der Beziehungsgestaltung: Empathie und Wertschätzung** | Als Gestaltungsparameter werden fast durchgängig die Themen „Nähe und Distanz“, „Empathie und Wertschätzung“, bisweilen auch systemischer Ansatz und Lebensweltorientierung genannt. Rekuriert wird dabei meist auf die Maximen der Klientenzentrierten Gesprächsführung nach *Rogers*, nach der die Person des oder der Klient\*in „zu schätzen [ist], ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat“ (*Rogers* 1991, S. 35). Besonders zentral ist für *Rogers* die Forderung nach Empathie. Diese bedeutet: „Schmerz und Freude des anderen zu empfinden, gerade so, wie er empfindet, dessen Gründe wahrzunehmen, wie er sie wahrnimmt, jedoch ohne jemals das Bewusstsein davon zu verlieren, dass es so ist, als ob man verletzt würde oder als ob man sich freut“ (*Rogers* 1991, S. 37).

Angesichts dieser gerade in der Berufsgruppe (und wohl auch der Ausbildung) der Sozialen Arbeit ungewöhnlichen Übereinstimmung der Praxis mit diesem Ansatz ist es vielleicht an der Wissenschaft, kritisch nachzufragen, woher die Gewissheit stammt, dass es genau diese Prinzipien sind, die offenbar für alle Klient\*innen als wirksam in der Gestaltung der Beziehungsarbeit gelten sollen. Wer sich hier zunächst auf die Wirkungsforschung der Psychotherapie verlässt,

muss wissen, dass die Psychotherapie klare Indikationen für Zielgruppen beschreibt, bei denen die Wirkungen zu erwarten sind. So hebt *Huf* (1992, S. 66) hervor, dass eine Gesprächspsychotherapie nach *Rogers* nur in bestimmten Fällen angezeigt ist, so zum Beispiel bei Indikationen, die in der Praxis der Sozialen Arbeit nicht immer vorhanden sind. Gleichwohl unterstreichen wissenschaftliche Auseinandersetzungen die Bedeutung und Wirkung der Klientenzentrierten Gesprächsführung, gerade auch im sozialarbeiterischen Kontext (*Gahleitner* et al. 2013, *Gahleitner* 2019, *Pörtner* 2017, *Weinberger* 2013). Wir möchten daher verstärkt die Frage in den Mittelpunkt rücken, ob die genannten Prinzipien aus der Klientenzentrierten Gesprächsführung für alle Zielgruppen der Sozialen Arbeit gleichermaßen gelten.

In diesem Zusammenhang erscheinen diverse Adaptionen der Prinzipien von *Rogers* in konkrete zielgruppenspezifische Manuale, zum Beispiel eingebettet in Motivationsmethoden (wie Motivierende Gesprächsführung) und Case Management (zum Beispiel *Schmid* et al. 2012), durchaus hilfreich. Insofern soll an dieser Stelle keineswegs die Berechtigung der Prinzipien aus der Klientenzentrierten Gesprächsführung bestritten werden, zumal diese schon durch ihre Verbreitung zum Kernbestand professionellen Wissens geworden sind. Es wird lediglich darauf hingewiesen, dass mit der Nennung dieser Prinzipien das Thema „Beziehungsgestaltung“ nicht annähernd ausreichend behandelt ist.

**4-4 Zielgruppenspezifische Beziehungsgestaltung** | *Großmaß* (2007) zeigt auf, wie differenzierungsbedürftig Beratungskonzepte sind. Sie weist darauf hin, dass es besonders der Beratungskontext ist, der eine bestimmte Beziehungsgestaltung möglich und nötig macht. Insbesondere seien, was die Beziehungsgestaltung betrifft, Zwangskontexte von freiwilligen Kontexten zu unterscheiden. Die gleiche Auffassung vertritt *Gahleitner*, die auf die Feststellung Wert legt, dass das Beziehungsangebot „nicht nur von Wertschätzung, Empathie und Authentizität getragen wird“, sondern dass vielmehr andere Elemente wie eine „bindungssensibel diagnostische Abklärung“ (*Gahleitner* 2007, S. 5) nötig sind.

Auch die empirischen Befunde und Erfahrungsberichte über die Möglichkeiten, beispielsweise der *Rogers'schen* Basisprinzipien Empathie und Authenti-

zität, sprechen dafür, zukünftig sehr viel differenzierter in Bezug auf Zielgruppen zu argumentieren. So beschreibt Kunze (2008) am Beispiel der beruflichen Erwachsenenbildung und der Schwangerschaftskonfliktberatung die Möglichkeiten einer stark auf Rogers gestützten Beratung und empfiehlt deren Anwendung. Auf der anderen Seite berichtet Trotter von seinen Forschungsergebnissen im Rahmen des Zwangskontextes, „that probation officer empathy levels [...] do not relate to reoffending rates“ (Trotter 2009, S. 393), was darauf schließen lässt, dass diese Prinzipien der Ergänzung bedürfen, um in Bezug auf das Ziel der Rückfallvermeidung bei Straftäter\*innen wirksam zu sein (Kennealy et al. 2012). Zudem darf nicht vergessen werden, dass angesichts der „Allzuständigkeit“ in vielen Arbeitsfeldern Sozialer Arbeit viele sachliche Probleme zu lösen sind, zum Beispiel Schulden, Zugang zu Gesundheitssystemen oder Wohnungsnot. Ein Beziehungskonzept, das vor vielen Jahren Bordin vorgestellt hat, konzeptualisiert mit seinen Komponenten „task, goal and bonds“ Beziehungsgestaltung neben der affektiven Bindung nicht zuletzt durch die gemeinsame Arbeit an gegenseitig als wichtig angesehenen Aufgaben (Bordin, zitiert nach Horvath; Greenberg 1989).

Die Diskussion um zielgruppengerechte Konzepte inklusive der entsprechenden Beziehungsgestaltung führt, wenn sie ernst genommen wird, in das Zentrum der „hard to reach – how to reach“-Debatte (Niebauer 2017), die eine grundlegende Perspektive für die Soziale Arbeit aufzeigt: Die angewandten Methoden müssen den Bedürfnissen der jeweiligen Zielgruppe entsprechen. Sie müssen so beschaffen sein, dass sie den hilfebedürftigen Subjekten mit ihren Bedürfnissen dienen und nicht vorgeprägt werden von feststehenden konzeptuellen Annahmen, denen sich dann Klient\*innen anpassen haben.

**5 Limitationen und Ausblick** | Mit der vorliegenden Untersuchung konnten anhand von 27 Interviews mit sozialarbeiterischen Fachkräften zentrale Aspekte bezüglich deren Verständnis und Umsetzung von professioneller Beziehungsgestaltung herausgearbeitet werden. Anhand dieser Forschungsarbeit lassen sich jedoch keine allgemeingültigen Aussagen treffen, so dass unsere Ausführungen vielmehr als Anfrage und weniger als Kritik am faktischen Zustand der Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit zu verstehen sind.

Offene Fragen, denen wir weiter nachgehen möchten, und zu deren Beschäftigung wir einladen, sind etwa:

- ▲ Lassen sich Parameter der Beziehungsgestaltung operationalisieren?

- ▲ Lässt sich Beziehungsgestaltung methodisch konkretisieren, wenn ja, wie?

- ▲ Welche Haltungen und Einstellungen beeinflussen welche Form von Beziehungsgestaltung?

Darüber hinaus bleibt es aus unserer Sicht dauernde Aufgabe, für spezifische Arbeitsfelder und Zielgruppen spezifische Konzepte inklusive spezifischer Formen von Beziehungsgestaltung zu entwickeln. Dies wäre ein wirklich fruchtbares Feld gemeinsamer Zusammenarbeit zwischen Wissenschaft und Praxis.

**Professor Dr. Wolfgang Klug**, Dipl.-Sozialpädagoge, M.A., ist Professor für Methoden der Sozialen Arbeit an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. E-Mail: wolfgang.klug@ku.de

**Professor Dr. Daniel Niebauer**, Soziale Arbeit (M.A.), ist Professor für Pädagogik (in Vertretung) an der Fakultät für Soziale Arbeit der Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt. E-Mail: dniebauer@ku.de

**Georg Mirus**, Dipl.-Sozialpädagogin, Dipl.-Psychologin, ist als Psychotherapeutin sowie Lehrbeauftragte an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt tätig. E-Mail: georg.mirus@gmx.de

**Beatrice Dittelbach**, Soziale Arbeit (M.A.), ist in der Suchtberatung bei der Diakonie Rosenheim tätig. E-Mail: beatrice.dittelbach@web.de

**Franziska Huber**, Soziale Arbeit (M.A.), befindet sich in Ausbildung zur Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin an der CIP Akademie München. E-Mail: franzihuber@web.de

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 11.4.2020 zur Veröffentlichung angenommen.

#### Literatur

**Abeld**, Regina: Professionelle Beziehungen in der Sozialen Arbeit. Eine integrale Exploration im Spiegel der Perspektiven von Klienten und Klientinnen. Wiesbaden 2017

**Ansen**, Harald: Beziehung als Methode in der Sozialen Arbeit. Ein Widerspruch in sich? In: Soziale Arbeit 10/2009, S. 381-389

**Bang**, Ruth: Die helfende Beziehung als Grundlage der persönlichen Hilfe. Ein Wegweiser der Hilfe von Mensch zu

Mensch. Basel 1964

**Biestek**, Felix: Wesen und Grundsätze der helfenden Beziehung in der Sozialen Einzelhilfe. Freiburg im Breisgau 1972

**Borg-Laufs**, Michael: Die Befriedigung psychischer Grundbedürfnisse als Weg und Ziel der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie. In: Forum für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie 1/2012, S. 6-21

**Buttner**, Peter; Gahleitner, Silke Birgitta; Hochuli Freund, Ursula; Röh, Dieter (Hrsg.): Handbuch Soziale Diagnostik. Perspektiven und Konzepte für die Soziale Arbeit. Berlin 2018

**Caspar**, Franz: Motivorientierte Beziehungsgestaltung. Konzept, Voraussetzungen bei den Patienten und Auswirkungen auf Prozess und Ergebnisse. In: Hermer, Matthias; Röhrle, Bernd (Hrsg.): Handbuch der therapeutischen Beziehung. Tübingen 2008, S. 527-558

**Döring**, Nicola; Bortz, Jürgen: Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. Heidelberg 2016

**Gahleitner**, Silke Birgitta: Überlegungen zur Bindungstheorie als Ausgangspunkt für eine professionelle Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit. In: Klinische Sozialarbeit 4/2007, S. 4-7

**Gahleitner**, Silke Birgitta: Soziale Arbeit als Beziehungsfunktion. Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim und Basel 2017

**Gahleitner**, Silke Birgitta: Professionelle Beziehungsgestaltung in der psychosozialen Arbeit und Beratung. Tübingen 2019

**Gahleitner**, Silke Birgitta; Maurer, Ingmar; Ploil, Eleonore Oja; Straumann, Ursula: Personenzentriert beraten: alles Rogers? Theoretische und praktische Weiterentwicklungen. Weinheim und Basel 2013

**Gahleitner**, Silke Birgitta; Pauls, Helmut; Glemser, Rolf: Diagnostisches Fallverstehen. In: Buttner, Peter et al. (Hrsg.): Handbuch Soziale Diagnostik. Perspektiven und Konzepte für die Soziale Arbeit. Berlin 2018, S. 117-127

**Galuske**, Michael: Methoden der Sozialen Arbeit. In: Otto, Hans-Uwe et al. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München 2018, S. 993-1007

**Gaus**, Detlef: Wie der pädagogische Eros erfunden wurde. Eine Geschichte von Männerphantasien und Machtspielen. In: Drieschner, Elmar; Gaus, Detlef (Hrsg.): Liebe in Zeiten pädagogischer Professionalisierung. Wiesbaden 2011, S. 29-74

**Glaser**, Barney Galland; Strauss, Anselm Leonard: Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Bern 2005

**Gläser**, Jochen; Laudel, Grit: Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden 2010

**Grawe**, Klaus: Neuropsychotherapie. Göttingen 2004

**Großmaß**, Ruth: Beziehungsgestaltung in der Beratung. In: Klinische Sozialarbeit 4/2007, S. 7-9

**Horvath**, Adam; Greenberg, Leslie: Development and Validation of the Alliance Intervention. In: Journal of Counseling Psychology 2/1989, pp. 223-233

**Huf**, Andrea: Psychotherapeutische Wirkfaktoren. Weinheim 1992

**Kennealy**, Patrik et al.: Firm, Fair, and Caring. Officer-Offender Relationships Protect Against Supervision Failure. In: Law and Human Behavior 6/2012, pp. 496-505

**Kipp**, Angelo: Neustrukturierung der Bewährungshilfe in Nordrhein-Westfalen. In: Michel-Schwartz, Brigitta (Hrsg.): „Modernisierungen“ methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden 2010, S. 305-322

**Klug**, Wolfgang: Bewährungshilfe auf dem Weg zur Fachsozialarbeit? Programmatik einer zukunftsfähigen Profession. In: Bewährungshilfe 4/2014, S. 396-409

**Kuckartz**, Udo; Dresing, Thorsten; Rädiker, Stefan; Stefer, Claus: Qualitative Evaluation. Wiesbaden 2008

**Kunze**, Dorothea: Das Personenzentrierte Konzept in Beratung und Pädagogik. In: Zeitschrift für Psychodynamische Psychotherapie 3/2008, S. 179-190

**Mayring**, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel 2015

**Nadai**, Eva; Sommerfeld, Peter; Bühlmann, Feli; Krattiger, Barbara: Fürsorgliche Verstrickung: Soziale Arbeit zwischen Profession und Freiwilligenarbeit. Wiesbaden 2005

**Niebauer**, Daniel: Methoden der Sozialen Arbeit – eine zeitgemäße Begriffsbestimmung im Kontext sogenannter „hard-to-reach“-Zielgruppen. In: Bewährungshilfe 3/2017, S. 213-222

**Nohl**, Hermann: Jugendwohlfahrt. Sozialpädagogische Vorträge. Leipzig 1927

**Oevermann**, Ulrich: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In: Combe, Arno; Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt am Main 1996, S. 70-182

**Pörtner**, Marlis: Ernstnehmen – Zutrauen – Verstehen. Personenzentrierte Haltung im Umgang mit geistig behinderten und pflegebedürftigen Menschen. Stuttgart 2017

**Rogers**, Carl R.: Eine Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen. Köln 1991

**Sahle**, Rita: Moral und Kompetenz. Eine Rekonstruktion des Deutungsmusters der Sozialarbeit. In: Sozialmagazin 4/1988, S. 28-35

**Schäfter**, Cornelia: Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden 2010

**Schmid**, Martin; Schu, Martina; Vogt, Irmgard: Motivational Case Management. Ein Manual für die Drogen- und Suchthilfe. Heidelberg 2012

**Schmitz**, Norbert: Methode ersetzt nicht Beziehung. In: Neue Caritas 22/2013, S. 24-26

**Thiersch**, Hans: Nähe und Distanz in der Sozialen Arbeit. In: Dörr, Margret; Müller, Burkhard (Hrsg.): Nähe und Distanz. Weinheim 2012, S. 32-49

**Trotter**, Chris: Work with Involuntary Clients in Corrections. In: Rooney, Ronald H. (ed.): Strategies for Work with Involuntary Clients. New York 2009, pp. 387-401

**Weinberger**, Sabine: Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. Weinheim und Basel 2013