

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

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Band: 90 (1993)

Artikel: Zur besonderen Situation der Sozialberatung in der öffentlichen Fürsorge

Autor: Ziltener, W.

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-838193>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 25.02.2026

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

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

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

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

Literaturhinweise:

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

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

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

Zur besonderen Situation der Sozialberatung in der öffentlichen Fürsorge

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

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

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

sind, werde ich sie der Klarheit willen getrennt beschreiben und kommentieren. Eine weitere Bemerkung ist notwendig: Wenn ich von einem Merkmal sage, dass es für die öffentliche Fürsorge kennzeichnend sei, dann meine ich das grundsätzlich im Sinne von «*in der Regel*» oder mehrheitlich, was einschliesst, dass es auch Ausnahmen gibt.

Merkmal 1: Der Soziale Sachverhalt

Sozialberatung hat zum Gegenstand einen sozialen Sachverhalt. Unter sozialem Sachverhalt verstehe ich Dinge, Sachen, die für die Teilhabe am Arbeits- und Sozialleben notwendig sind. Das sind u. a. Obdach, Nahrung, Arbeit, Geld, aber auch minimale funktionierende Beziehungen zu Bezugspersonen (Eltern/Kinder/Partner etc.). Diese Sachverhalte entsprechen menschlichen Grundbedürfnissen und sind im weitesten Sinne für ein menschliches und menschenwürdiges Dasein notwendig. Natürlich gibt es weitere zwingende menschliche Grundbedürfnisse, die auch in der öffentlichen Fürsorge nicht unberücksichtigt bleiben dürfen, z. B. das Bedürfnis nach Zuwendung, nach Selbstachtung, nach Sinn, aber diese Bedürfnisse sind für sich allein genommen nicht Gegenstand der Sozialberatung, sie treten gekoppelt mit sozialen Sachverhalten auf, meistens mit materieller Bedürftigkeit, mit Geldnot. Ohne Geld kein Essen, ohne Geld keine Wohnung, ohne Geld etc. etc. Zu den Folgen dieser Verbindung von Sozialberatung und Sozialem Sachverhalt möchte ich mich weiter unten äussern, wenn ich zum Thema «Pflichtklientenschaft» Stellung genommen habe. Ich kann es im Moment bei der lapidaren Feststellung bewenden lassen, dass der Klient in der Regel in erster Linie Geld will oder Wohnung – Arbeit schon weniger – aber nicht primär Beratung. Es liegt also an der SozialarbeiterIn, diese Beratung so an den Mann/an die Frau zu bringen, dass das Beratungsangebot für den Klienten attraktiv genug und von Interesse ist, und nicht etwas, das man ihm statt etwas anders «andrehet». Wer mit der dezidierten Absicht, Halbschuhe zu kaufen, in einen Schuhladen geht, hört nicht unbedingt gerne etwas über die Vorzüge von Winterstiefeln!

Merkmal 2: Der gesetzliche Auftrag

Das Ziel der Sozialhilfe ist die wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit der Klienten. Die Mittel dazu sind einerseits die finanzielle Unterstützung und andererseits die Sozialberatung, welche eine persönliche Hilfe anvisiert. So definieren die Richtlinien der SKÖF die Sozialhilfe. Diese Definition bestätigt vorerst den oben genannten Sachverhalt, dass Sozialberatung und Sozialer Sachverhalt nicht losgelöst voneinander betrachtet werden können. Die Grundlage für den gesetzlichen Anspruch bildet – mit Ausnahme des Asylgesetzes – die kantonale Gesetzgebung. Der Klient hat also einen Rechtsanspruch auf Hilfe, einen Rechtsanspruch, der zwar grundsätzlich, nicht aber in der Höhe der materiellen Hilfe klagbar ist. Der Sozialberater, ob professioneller Sozialarbei-

ter oder Laie in der Funktion des Sozialberaters, muss also, ob er will oder nicht, auf die dargelegte Not eintreten. Innerhalb der gesetzlichen Normen und den mehr oder weniger verbindlichen Richtlinien der SKöF hat er aber einen Ermessensspielraum, den er selber gestalten soll und muss. Der Freiraum, innerhalb dessen sich der Berater bewegen kann, ist also auf zwei Seiten begrenzt, einerseits durch den Zwang zur Hilfe, andererseits durch gesetzliche Rahmenbedingungen, die er nicht überschreiten kann. Je nach Person und Situation können diese Rahmenbedingungen für die Beratung als Hilfe und Halt oder aber als Einengung erlebt werden. Für die Beratungspraxis ergeben sich aber grundsätzliche Dilemmen, die die Beratung erheblich erschweren:

- Der Berater kann häufig das Gespräch nicht in der wünschbaren und in einer für die Beratung günstigen Atmosphäre führen, sondern er muss, ob er will oder nicht, rasch zur Sache kommen. Er braucht Auskünfte, Zahlen, Belege und er weiss auch noch nicht, ob der Klient, dem er mit Vertrauen begegnen sollte, glaubwürdig ist.
- Der Klient hat wenig Zeit, Vertrauen aufzubauen, da er die an sich notwendigen Fragen als Misstrauensvotum, Zumutung oder gar als Einmischung erlebt. Statt Geld zu bekommen, bekommt er Fragen! Es sollte daher dem Klienten gesagt werden, wozu man die Auskünfte braucht und wie sie verwendet werden. Das baut zwar das Misstrauen nicht unbedingt ab, kann aber verhindern, dass es noch grösser wird.
- Der Sozialberater muss unter Umständen die Unterstützung, oder einen Teil davon verweigern, er muss also Nein sagen, bevor der Boden für ein Nein geschaffen ist, und der Klient erlebt das als Zurückweisung. Das gleiche gilt von den Forderungen. Der Klient wird häufig mit Forderungen konfrontiert, wo er eigentlich nur Unterstützung erwartet.

Das ganze Dilemma wird noch verschärft durch die Problematik der Pflichtklientenschaft, über die ich später noch sprechen werde.

Merkmal 3: Der institutionelle Charakter

Sozialberatung vollzieht sich in einem institutionellen Rahmen. Nebst der Zielsetzung der Institution, die durch den vorerwähnten gesetzlichen Auftrag definiert ist, beeinflussen weitere Faktoren das Beratungsgeschehen mehr oder weniger positiv oder negativ. Dabei erweist sich die Zielsetzung selbst schon als wesentlicher Einflussfaktor. *Die Zielsetzung* einer Institution definiert den Zuständigkeitsbereich und selektioniert dadurch ein bestimmtes Zielpublikum, also die Adressaten der Sozialberatung.

Und hier ist nun der Ort, zur heutigen Situation in der öffentlichen Fürsorge einige Anmerkungen zu machen:

Sie alle kennen die derzeitige Situation: Internationale Konflikte, steigende Arbeitslosigkeit wegen Konkursen und Betriebsschliessungen, steigende Wohnungsnot, teilweise hausgemacht durch eine verfehlte Zins- und Geldpolitik, haben die Klientenzahlen in der öffentlichen Fürsorge sprunghaft ansteigen lassen, so dass eine einigermaßen zufriedenstellende Beratung, wie sie eigentlich

erwünscht und notwendig wäre, oftmals schlicht verunmöglicht wird. Und die öffentlichen Sozialdienste sind auftragsgemäss gezwungen, sich dieser Klienten anzunehmen, sie sind zuständig. Dass unter einer solchen Drucksituation die Qualität der Sozialberatung, so sie denn überhaupt noch stattfindet, leidet, ist offensichtlich, unabhängig davon, ob sie vom Vollprofi oder vom Behördenmitglied in der Funktion des Beraters durchgeführt wird. Unzufriedenheit, Übermüdungserscheinungen, Depressionen und Burn-out-Syndrome bei Sozialberatern sind die Folge. Hier baut sich auch ein Potential freischwebender, unkanalisierter Unzufriedenheit und Gereiztheit auf, das sich bald gegen den zu beratenden Klienten, bald gegen sich selbst und das sog. eigene Ungenügen oder den eigenen Beruf, bald gegen die Behörde oder bestimmte Problemgruppen richtet und dort entlädt. Die Gefahr, dass sich dabei irgendwelche Gruppen in die Haare geraten, ist gross.

Natürlich kann auch hier die Frage nach der Optimierung der Beratung gestellt werden — sie sollte keinesfalls tabuisiert werden —, aber es handelt sich hier offensichtlich um ein Problem, das nicht mit den Mitteln der Sozialberatung gelöst werden kann, sondern nur mit den Mitteln der Politik und Sozialpolitik, der gerechteren Verteilung der Ressourcen. Wo diese nicht vorhanden sind, ist Sozialberatung zwecklos. Im Gegenteil, das hiesse den Menschen Steine statt Brot zu geben. Eine vernünftige Personalpolitik löst zwar dieses Problem auch nicht, aber sie kann einiges vom Druck, der auf den Beratern lastet, mildern. Stellenplafonierungen oder gar Stellenstreichungen verschärfen hingegen das Problem oder sie verlagern es, sie sind in jedem Fall kontraproduktiv.

Verschiedene Haltungen sozialen Problemen gegenüber und verschiedene Problemdefinitionen:

Man kann eine soziale Institution verstehen als ein System mit verschiedenen Subsystemen, die in einer wechselseitigen Interaktion sind. Da gibt es z. B. den Gemeinderat, die Fürsorgekommission, die angestellten Sozialarbeiter oder ausführenden Berater, das Verwaltungspersonal. In integrierten Sozialdiensten sind weitere öffentliche Verwaltungszweige angeschlossen. Es liegt in der Natur der Sache, dass jedes dieser Subsysteme eine mindestens teilweise andere Auffassung über soziale Probleme und ihre Hintergründe hat, insbesondere aber Entstehungsbedingungen und den möglichen eigenen Beitrag des Klienten beim Entstehen oder bei der Behebung seiner Notlage. In diesen verschiedenen Auffassungen sind Konflikte vorprogrammiert, die der geduldigen Kollaboration bedürfen, sollen sie nicht zu einem schweren Beratungshindernis werden.

Zu den verschiedenen Auffassungen über soziale Problematiken kommen hinzu die *verschiedenen Aufgaben und Funktionen* der einzelnen Subsysteme, die zu klären und zu definieren sind.

Eine *Fürsorgebehörde* hat in aller Regel die Erfüllung der gesetzlichen Pflichten zu garantieren und die Einhaltung der Zwecke zu kontrollieren, aber es ist nicht ihre Aufgabe, sich ins «Wie der Ausführung» einzumischen, ob es sich nun um Laienberater oder professionelle Sozialarbeiter handelt. Fürsorgebehörden haben ein natürliches Informationsbedürfnis und ein Recht auf Information, die transparent und begründet sein soll, und diesem Bedürfnis und diesem Recht ist

vom Berater in der Rolle des späteren Antragstellers Rechnung zu tragen. Dies scheint mir um so wichtiger, als Fürsorgebehörden und Kommissionsmitglieder einem beträchtlichen öffentlichen Druck ausgesetzt sind – aber notabene auch unter einem Amtsgeheimnis stehen – unter dem Druck einer Öffentlichkeit, die ihrerseits ein bestimmtes Bild und eine bestimmte Interpretation von Sozialen Problemen hat, das häufig aus Vorurteilen besteht, und deren Basis nur zu oft der «Blick» und der Biertisch ist. Diesem Druck – auch dem politischen – sollten Fürsorgebehörden widerstehen, lieber noch entgegentreten, statt ihn unreflektiert und unkontrolliert nach unten weiterzugeben!

Das berechtigte Informationsbedürfnis von Kommissionen kann aber nicht so weit gehen, dass Kommissionsmitglieder jeden Antrag misstrauisch wie Schnittsalat zerpfücken, respektlos in der Geschichte und im Leben der Klienten herumwühlen. Unklarheiten sollen in der Kommission durch präzise Rückfragen geklärt werden, notfalls kann ein Antrag zurückgewiesen werden, bis bestimmte Informationslücken gefüllt sind, aber es ist für den Sozialdienst und für die Beratung nicht förderlich, wenn Kommissionsmitglieder auf eigene Faust Recherchen anstellen. Jeder Sozialberater weiss, dass die Beschaffung einer Information eine Handlung ist, die im Klientensystem etwas auslöst, darum lernt er ja auch, die Datenerfassung in der richtigen Reihenfolge vorzunehmen und die Quellen der Information nach bestimmten Kriterien zu bewerten. In einem Klima, in dem der Berater ständig darauf fixiert ist, wie er wohl mit seinem späteren Antrag durchkommt, ist ein freies und gelöstes Eingehen auf die Problematik des Klienten nicht möglich.

Umgekehrt ist ein abgelehnter Antrag einfach ein abgelehnter Antrag, keine Ehrbeleidigung für den Sozialarbeiter/Sozialberater. Dieser soll sich daher mit dem Antrag nicht deckungsgleich identifizieren, sonst wird die Rückweisung zu einer persönlichen Rückweisung oder gar Verletzung. Ein Antrag liegt auf dem Tisch, zwischen Antragsteller und Entscheidungsgremium, und er ist Gegenstand von Verhandlungen. Beide Seiten des Verhandlungstisches aber unterstehen dem gemeinsamen übergeordneten Ziel.

Damit es dabei zu einer guten Kollaboration kommt, ist von beiden Seiten eine minimale gegenseitige Haltung der Annahme gefordert, aber auch gegenüber den Klienten, auch sogenannten «Versagern» gegenüber. Diese Haltung sagt nicht, dass man beim Klienten alles billigt, ihm nicht nein sagt oder ihm keine Grenzen setzt, aber sie verzichtet darauf, über den Menschen als Richter ein Urteil zu fällen.

Wenn sich in sozialen Diensten eine Haltung des Verstehens und des Respekts auch vor missglückten Lebensentwürfen durchsetzt, und zwar auf allen Abteilungen, dann kann Beratung in einem guten Klima geschehen. Eine solche Haltung, bzw. ein entsprechendes Betriebsklima ermöglicht auch ein Verständnis für die spezifischen Arbeits- und Zeitstrukturen der Beratenden, die, wenn sie auch in der Verwaltung integriert sind, auf ein hohes Mass an Freiheit angewiesen sind in der Gestaltung ihrer Arbeitspläne. Dazu gehört auch die Entscheidung, ob eine Beratung im Büro oder zu Hause, und zu welchem Zeitpunkt gemacht werden soll; und es braucht einen Raum, der nebst einer angemessenen Gestaltung über einen minimalen Diskretionsschutz verfügt.

Banale Dinge, könnte man meinen, aber sie beeinflussen das Beratungsgeschehen recht nachhaltig.

Merkmal 4: Die Pflichtklientschaft

Analog zur gängigen Unterscheidung von freiwilliger und gesetzlicher Sozialarbeit kann man, aus der Sicht des Klienten, von freiwilliger und von Pflichtklientschaft sprechen. Pflichtklienten sind jene Klienten, denen es nicht freisteht, Klient zu sein oder nicht. Sie sind gezwungen, Klient zu sein, entweder durch sachliche Notwendigkeit oder durch das Gesetz.

Im engeren Sinne versteht man unter Pflichtklientschaft jenes Verhältnis zwischen Sozialarbeiter und Klient, das, unabhängig von den stattfindenden zwischenmenschlichen Interaktionen, durch einen Rechtssatz definiert ist. «Es besteht also zwischen Klient und Sozialarbeiter/berater ein Rechtsverhältnis, das von seiten des Klienten nicht ohne weiteres aufgelöst werden kann» (Lüssi P.: Systemische Sozialarbeit. S. 103. Paul Hauptverlag, Bern).¹ Im engeren Sinne trifft dieser Begriff nur auf Verhältnisse wie etwa die Vormundschaft, Beistandsschaft, Bereitschaft, Schutzaufsichten, bestimmte Pflegeverhältnisse u. ä. zu. In unserem Zusammenhang sind sie zunächst deshalb von Bedeutung, weil in der öffentlichen Fürsorge die Funktionen der Vormundschafts- und der Fürsorgebehörden häufig eng aneinander gekoppelt sind und in der Ausführung auch von der gleichen Person wahrgenommen werden. Das gilt insbesondere dort, wo Sozialarbeiter angestellt sind. Man kann den Begriff der Pflichtklientschaft aber, wie ich es hier tue, über das rein Juristische hinaus ausweiten, insofern es Klienten gibt, die zwar im juristischen Sinne frei sind, auf einen Sozialdienst zu gehen oder nicht, deren Notlage sie aber zwingt, um Unterstützung nachzusuchen. Man könnte hier von einem Sachzwang sprechen und von einer sachlichen Pflichtklientschaft. (Und in vielen Fällen haben wir es mit einer Kombination von beidem zu tun, z. B. Verbeiständete in Finanzschwierigkeiten, Verschuldete, Bevormundete ohne Arbeit etc.).

Zu den bereits genannten Erschwernissen der Sozialberatung kommen nun noch jene der Pflichtklientschaft hinzu. Ich werde mich möglichst kurz fassen und stütze mich dabei noch auf Arbeitspapier meiner Kollegin, S. Joss.

- Pflichtklienten nehmen, im Gegensatz zu freiwilligen, nicht in erster Linie die Person des Helfers wahr, sondern sehen eher die Institution (die sich einmischen will/gegen die man sich auflehnen muss).
- Der Sozialarbeiter/berater wird nicht in erster Linie als Helfer wahrgenommen, sondern eher als Kontrolleur. Und er hat ja tatsächlich auch Kontrollfunktionen.
- Der Klient hat, wie es im Fachjargon heisst, eine andere Problemdefinition als der Helfer und die Behörde, namentlich was sein eigenes Verhalten betrifft, und er ist nicht so leicht von seiner Auffassung abzubringen. Häufig ist das Problem schon durch das Gesetz definiert.
- Wie schon früher erwähnt, hat der Pflichtklient ein konkretes Anliegen, will meistens Geld und ist wenig geneigt, über etwas anderes zu sprechen. Man könnte sagen, er gehöre zur Gruppe unmotivierter Klienten.

Es liessen sich noch mehrere Merkmale aufzählen, es sind die gleichen oder ähnliche, wie sie unter dem Merkmal Unterschichtsklienten wieder zu finden sind, ich werde sie später erwähnen. Ich kann hier nicht alle Konsequenzen für die Beratung aufzählen und beschränke mich auf einen Hinweis! Es scheint mir von enormer Bedeutung, dass der Sozialberater um solche Phänomene weiss und sie versteht. Insbesondere, dass er die Unmotiviertheit als etwas Verständliches hinnimmt und nicht als Widerspenstigkeit des Klienten interpretiert, aber insbesondere, dass er anfängliche Ablehnung oder gar Feindseligkeit nicht auf sich selber bezieht. (Stichwort: Übertragung). Er muss sich bewusst sein, dass Vertrauen nur allmählich zustande kommt, über eine längerdauernde Interaktion.

Merkmal 5: Unterschichtsklientenschaft

Sozialberater in der öffentlichen Fürsorge haben es in der Regel mit Unterschichtsklienten zu tun. Unterschichtsklienten verfügen über kleine Einkommen, haben kaum Vermögen, eine geringe Schulbildung, einen niedrigen gesellschaftlichen Status, wenig Macht, wenig bis kein Sozialprestige. Es sind aber nicht Menschen zweiter Klasse. Unterschichtsklienten haben andere Glücksvorstellungen und andere Problemlösungsmuster als Leute aus der Mittelschicht. Die Berater hingegen stammen aus der Mittelschicht und haben es, auch wenn sie aus der Unterschicht stammen, bis zur Mittelschicht gebracht. Beratung, die sich an Mittelschichtsvorstellungen orientiert, scheitert häufig am Gefälle, das in den Denk- und Handlungsweisen der beiden Schichten besteht. Insbesondere sollte beachtet werden:

- Unterschichtsklienten haben häufig negative Erfahrungen mit Autoritäten, sie fühlen sich rasch benachteiligt, was sie ja tatsächlich auch sind. Ihre Verletzlichkeit reagieren sie ab oder agieren sie aus durch lautes Reden, Poltern, Fluchen und durch aggressives Verhalten.
- Sie sind es wenig gewohnt, über sich und ihre eigene Verantwortung am Handeln nachzudenken. Sie sind insgesamt wenig «introspektiv», sondern handlungsorientiert. Sie neigen daher auch eher dazu, Probleme durch Handeln als durch Verhandeln zu lösen, gelegentlich gar mit Gewalt (was allerdings auch in der männlichen Mittel- und Oberschicht gar nicht so selten ist).
- Sie orientieren sich zwar an der Mittelschicht, aber diese Orientierung bezieht sich, was die Interessenbereiche betrifft, eher auf äussere Dinge, wie Auto, Wohnung, Einrichtung, Ferien, Dinge, die den Status betreffen.

Für die Beratung von Unterschichtsklienten scheint mir wichtig, dass man zunächst einmal um solche Phänomene weiss und sie als zum Problem gehörig akzeptiert, und nicht als etwas, was nicht sein sollte. Das ist zwar in der Ausführung nicht immer einfach, aber es verhindert, dass der Klient abwertende Botschaften erhält, was ihn noch defensiver macht. Beratungen, die sich an Mittelschichtsvorstellungen orientieren, führen zu Enttäuschungen und Missverständnissen beiderseits.

Fasst man das bisher Gesagte zusammen, könnte man generell sagen, *Sozialberatung in der öffentlichen Fürsorge sei Beratung unter erschwerten Umständen,*

und dass infolge dessen auch eine erhöhte Beraterkompetenz notwendig sei. Der gute Berater muss also über alle jene Fähigkeiten verfügen, die auch jeder andere Berater besitzt, der Einsatz aber dieser Fähigkeiten ist unter den bereits beschriebenen Bedingungen viel schwieriger. Ich kann hier nicht mehr im einzelnen auf diese Fähigkeiten eingehen, möchte aber die eine oder andere – völlig unsystematisch – kurz benennen:

- *Zuhören ist alles.* Eine gute Beratung und ein gutes Gespräch lebt zu drei Vierteln von einem guten, das heisst geduldigen und einfühlende Zuhören und weniger von unseren eigenen Aussagen. Beides ist nicht so einfach, Verstehen und Geduld. Es braucht dazu Fachkenntnisse und Selbstdisziplin. Zuhören ist auch die Voraussetzung für «das richtige Wort im richtigen Moment».
- *Vermeidung moralisierender oder gar herabsetzender Botschaften* auf dem Hintergrund einer akzeptierenden und verstehenden Haltung. Moralin macht den Klienten widerspenstig.
- *Gefühle der Klienten ernst nehmen.* Zu bestimmten Sachverhalten haben Klienten ihre eigenen, in unseren Augen oftmals unangebrachten Emotionen. Der Grundsatz: Gefühle sind, Gefühle sind weder gut noch schlecht, kann hier weiterhelfen¹.
- *Den Klienten zum Nachdenken* über die Folgen seines Handelns *anregen* und ihn allenfalls sachlich damit konfrontieren. Also nicht versuchen, ihn zu überreden und zu überzeugen. Wir wissen alle aus der eigenen Erfahrung: Wenn wir gegen etwas, das wir tun sollten, starke emotionale Widerstände haben, nützen Vernunftsargumente wenig; wir brauchen Zeit, uns mit unseren Gefühlen (Ängsten) auseinanderzusetzen.
- Dem Klienten *den nötigen Freiraum* gewähren, wo es geht. Beratung kann keinen Erfolg haben, wenn der Klient gezwungen ist, unseren «Rat» anzunehmen. Das bringt höchstens Widerstand in Form von Ausweichmanövern, Nicht-mehr-Erscheinen u. ä. Sollten in unserem Rat ganz einfach versteckte Forderungen enthalten sein, dann sind diese klar als solche zu deklarieren und auch zu begründen.
- Wenn der Klient unserem Rat keine Folge leistet, nicht persönlich oder beleidigt reagieren und vor allem *das Geld nicht als Mittel der Bestrafung einsetzen*. Wer das Geld oder sonst etwas als Druckmittel gebrauchen will, muss sich vergewissern, ob der Druck dort greift, wo man ihn haben will, sonst setzen wir uns nur selbst unter Druck, statt den Klienten; und wir demonstrieren dem Klienten unsere Hilflosigkeit!

Ich möchte – statt vieler Rezepte – zum Schluss eine Frage aufwerfen: *Sind die Probleme, die zu lösen wir aufgerufen sind, überhaupt lösbar?* Zugegeben, das ist eine sehr provokative Frage, aber sie hat ganz praktische Konsequenzen, grundsätzlich und für den Einzelfall. Ich nehme hierfür ein schon fast klassisches Beispiel: Der Klient, der nicht arbeitet. Natürlich ist die Aufnahme einer Arbeit aus unserer Sicht für den Klienten wünschbar. Ein *wünschenswertes*,

¹ Vergl. hierzu: Ziltener, W.: Alltag des Helfens, S. 12 ff. Im gleichen Buch habe ich mich auch zum Umgang mit aggressiven Klienten geäußert.

notwendiges Ziel. Aber meist haben schon andere vor dem Sozialarbeiter, Angehörige etc. sich an dieser Zielvorstellung versucht, mit gutem Zureden, mit Hilfe bei der Stellensuche, mit Stellenvermittlung, mit Gesprächen beim Arbeitgeber etc. Aber man kann die Klienten nicht zur Arbeit tragen! Und wenn man sie hintragen könnte oder würde, kann man ihnen nicht auch noch die Hand heben, die eine bestimmte Bewegung ausführen sollte.

Man verstehe mich richtig. Ich habe nichts dagegen, dass man auch hier das Äusserste versucht, nur: Behörden und auch Sozialarbeitende/Sozialberater gehen häufig vom Wunschziel, von dem, was wünschenswert ist, aus, und vergessen die Frage darüber, was denn eigentlich noch möglich und erreichbar ist. Das gilt für einzelne Klienten und ganze Klientengruppen. Der Prozess der Umwandlung vom Wunschziel ins Realziel, was für den Klienten wünschenswert sei, und dem real Möglichen, ist aber kein rein intellektueller, kognitiver Prozess, sondern häufig ein äusserst schmerzhafter. Er bedeutet in jedem Leben das Loslassen von Wünschen, das Zulassen der Grenzen, die Einsicht, dass die Welt nun einmal ist, wie sie ist. In diesem Prozess des Loslassens von Wünschen brauchen Behörden wie Sozialberater und Laien, aber auch Angehörige eine Hilfe, die mit ihnen diesen Prozess vollzieht. Und um es ganz klar zu sagen: die allfällige Unlösbarkeit von bestimmten Problemen, — bedeutet nicht, dass Menschen mit solchen Problemen keine Hilfe brauchen, aber es ist eine verstehende menschliche Hilfe, weil sie sich nicht am Unmöglichen orientiert und nicht an Überforderung leidet.

Neue Bücher + Medien

Caritas: «Die Sicherung der Existenz ist ein Menschenrecht»

Die Dokumentation «Die Sicherung der Existenz ist ein Menschenrecht» kann zum Preis von 12 Franken bezogen werden bei: Caritas Schweiz, Löwenstrasse 4, 6002 Luzern, Tel. 041/52 22 22.

Die Studie gibt einen Überblick über den gegenwärtigen Diskussionsstand zur Frage, wie angesichts von wachsender gesellschaftlicher Armut das System der sozialen Sicherheit auszubauen ist. Sie stellt in- und ausländische Vorschläge zu einem «existenzsichernden Grundeinkommen» vor und würdigt diese hinsichtlich ihrer Vor- und Nachteile. Schliesslich werden in der Dokumentation auch die offenen Fragen, in denen kein Konsens besteht, formuliert: Wie ist der minimale Existenzbedarf zu berechnen? Wer ist leistungsberechtigt? Wie hat die Finanzierung zu erfolgen?

Die Caritas ist der Meinung, dass in der Frage des existenzsichernden Grundeinkommens ein pragmatisches Vorgehen gewählt werden muss. Ziel müsste sein, die gegenwärtigen Lücken und Unzulänglichkeiten zu korrigieren sowie das System der sozialen Sicherheit zu vereinheitlichen und zu vereinfachen.