© V&R unipress GmbH, Göttingen

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Joachim Wenzel

Wandel der Beratung durch Neue Medien

V&R unipress

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.d-nb.de abrufbar.

ISBN 978-3-8471-0169-7
ISBN 978-3-8470-0169-0 (E-Book)

Gedruckt mit freundlicher Unterstützung der Stiftung Kunst, Kultur und Soziales der Sparda-Bank Südwest.

© 2013, V&R unipress in Göttingen / www.vr-unipress.de
Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.
Printed in Germany.
Druck und Bindung: CPI Buch Bücher.de GmbH, Birkach

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.
Titelbild: »Kometen« © Joachim Wenzel

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Inhalt

1. Einführung 7
1.1 Forschungsfrage: Wie ändert sich Beratung durch Neue Medien? . 8
1.2 Fokus der Fragestellung und Aufbau der Arbeit 10

2. Institutionalisierte Beratung 15
2.1 Spezialisierte Beratungsinstitutionen 16
2.2 Verbands- und Trägerstrukturen 23
2.3 Beratungsfachliche Fragestellungen 31

3. Medienentwicklung und Beratungsmedien 49
3.1 Mediengeschichte und Medientypologie 49
3.2 Neue Medien und Internet 57
3.3 Medien in der Beratung 63

4. Forschungsmethodik der Studie 81
4.1 Forschungsmethodische Verortung 82
4.2 Ziel der Studie und Eingrenzung der Forschungsfrage 83
4.3 Fallauswahl, Erhebung und Auswertung 85

5. Falldarstellungen und Strukturbeschreibungen 89
5.1 Sexual- und Paarberatung: Frau Arnold / Herr Berger 90
5.2 Jugend- und Drogenberatung: Herr Conrad / Herr Dreher 96
5.3 Schuldner- und Insolvenzberatung: Frau Ehlers / Frau Förster . . 103
5.4 Kinder-, Jugend- und Familienberatung: Herr Glaser / Frau Haller 109
5.5 Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung: Frau Imholz 116
5.6 Strukturelle Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Beratungsstellen 121
5.7 Rahmenbedingungen der Beratungsstellen 135

© V&R unipress GmbH, Göttingen

6. Ergebnisse der vergleichenden Interpretation 143
6.1 Technikeinführung zwischen Angst und Faszination 143
6.2 Kommunikationstechnik befördert Vernetzung im Beratungsalltag 151
6.3 Vielfalt der Zugänge bewirkt Niedrigschwelligkeit 160
6.4 Medial erweiterte Lebenswelten bringen neue Anforderungen . . . 174
6.5 Informierte Klienten durch das Internet 185
6.6 Schriftliche Beratung breitet sich aus 189
6.7 Mediale Beratung fördert Clearingbedarf zutage 195
6.8 Modernisierung der Beratung durch Medienintegration 199
6.9 Erweiterung der Beraterrolle zur passageren Alltagsberatung . . . 208

7. Diskussion und Ausblick 217
7.1 Probleme und Lösungsansätze 217
7.1.1 Strukturelle Widersprüchlichkeiten 218
7.1.2 Zwischen Zugangserweiterungen und neuen Ausgrenzungen 222
7.1.3 Herausforderungen für das professionelle Selbstkonzept . . . 226
7.2 Eckpunkte einer ausstehenden theoretischen Neufassung 229
7.3 Reichweite der Studie und ermittelter Forschungsbedarf 237
7.4 Ausblick: Clearing und Synchronisation bei Selbstorganisation . . 239

Abkürzungsverzeichnis 245

Gesetzes- und Urteilsverzeichnis 247

Internetadressenverzeichnis 249

Literaturverzeichnis 253

Tabellenverzeichnis 263

Anhang 265
Interviewleitfäden 265
Standardisierte Fragebögen 269

© V&R unipress GmbH, Göttingen

1. Einführung

Die vorliegende Studie befasst sich mit dem Wandel der Beratung durch Neue Medien. Dabei handelt es sich im Kern um Veränderungsimpulse, die durch die rasant verlaufende Medienentwicklung vorangetrieben werden und grundsätzlich jeden betreffen, der in unserer modernen Gesellschaft lebt. Der spezielle Betrachtungsfokus liegt hier nun auf der institutionellen Beratung, die sich seit vielen Jahrzehnten immer weiter ausdifferenziert und ein facettenreiches Spektrum psychosozialer Beratungsinstitutionen hervorgebracht hat. Die allgegenwärtigen Veränderungen durch die Neuen Medien, die im Alltag meist nicht reflektiert werden, sollen dabei in den Blick genommen und ergebnissoffen untersucht werden. Dabei gilt es, die Gestaltungsmöglichkeiten, aber auch etwaige neue Probleme aufzunehmen, die die Entwicklungen mit sich bringen, um ein fachlich differenziertes Bild vom Wandel in der Beratung entwerfen zu können.

In unserer modernen Gesellschaft ist es für Menschen immer selbstverständlicher geworden, Beratung in Anspruch zu nehmen. Rat und Unterstützung in schwierigen Lebenslagen einzuholen, insbesondere in Umbruchssituationen, aber auch bei Problemen oder in Krisen, ist heute für viele Menschen nichts Ungewöhnliches mehr. Dies gilt für die unterschiedlichsten Lebensbereiche und nicht minder im psychosozialen Feld. In der Beratung werden dabei die für die Menschen relevanten Themen bearbeitet, und es spiegeln sich in dieser Handlungsform zentrale Aspekte der jeweiligen Zeit wider. Es werden somit die jeweils aktuellen Fragen der Klienten thematisiert, die auf die Ausgestaltung dieser Hilfeform auch wiederum zurückwirken. Die institutionalisierte Ausdifferenzierung von Beratung stellt damit eine Reaktion auf Probleme der Menschen der jeweiligen Zeit dar. Sie ist aber zugleich auch Ausdruck dessen, was eine Gesellschaft bereit ist, an Hilfen für solche Menschen zur Verfügung zu stellen, die sich diese Form der professionellen Unterstützung selbst nicht leisten könnten. Die Ausformung von institutionalisierter Beratung im psychosozialen Bereich ist dabei in kontinuierlichem Wandel begriffen. Schließlich ändern sich die Fragen und Probleme der Menschen, aber auch die

© V&R unipress GmbH, Göttingen

maßgeblichen Finanzierungsgrundlagen, die vor allem von Entscheidungsträgern aus Politik, Verwaltung und sozialen Verbänden abhängen. Diese gesellschaftlichen Veränderungen gehen in immer größerer Geschwindigkeit vonstatten. Sie stehen dabei in einem unmittelbaren Zusammenhang mit der Entwicklung und Weiterentwicklung von Medien, ohne die auch weltweite Veränderungen, wie etwa das so genannte Phänomen der Globalisierung, nicht möglich wären. Internet und andere Neue Medien haben das private aber auch das berufliche Alltagsleben stark verändert. Will man den Wandel in der Beratung durch Neue Medien beleuchten, so kommt man nicht umhin, auch die technisch-medialen Entwicklungen und die damit einhergehenden organisatorischen Rahmenbedingungen differenziert in den Blick zu nehmen. Schließlich sind die konkreten Institutionen und Organisationen sowie die jeweils beteiligten Medien Vorbedingung und zugleich Vorstrukturierung der medialen Kommunikation. Den fachlichen Kern der Beratungsarbeit macht aber die Beziehung zwischen Beratern und Klienten[1] und ihre Interaktionen aus, und entsprechend sollen die Veränderungen hinsichtlich der wechselseitigen Erwartungen und die daraus resultierenden Rollendefinition ebenfalls in den Blick genommen werden. In der vorliegenden Studie geht es nicht darum, eine spezielle neue Form der Beratung, etwa die Onlineberatung zu erforschen, sondern vielmehr sollen die Veränderungen, die die Neuen Medien insgesamt für die institutionalisierte Beratung hervorbringen, herausgearbeitet werden. Dabei gilt es, die verschiedenen Facetten des Wandels durch die Neuen Medien möglichst detailliert aufzunehmen und in einen Gesamtzusammenhang zu bringen.

1.1 Forschungsfrage: Wie ändert sich Beratung durch Neue Medien?

Die ausführliche Forschungsfrage der vorliegenden qualitativen Studie lautet: »Wie wandelt sich die institutionalisierte Beratung durch neue Kommunikationstechniken, die mit dem Sammelbegriff ›Neue Medien‹ bezeichnet werden?«

Das Forschungsinteresse richtet sich dabei auf die Perspektiven von Beraterinnen und Beratern, die Beratung institutionalisiert in psychosozialen Beratungsstellen anbieten. Ziel ist es, die Veränderungen in der Beratung möglichst genau herauszuarbeiten und bereits vorliegende Trends, die in die Zukunft weisen, in Bezug auf mediale Beratungskommunikation zu identifizieren. Dabei geht es nicht um Projektionen in eine ferne Zukunft, sondern um bereits be-

1 Im Folgenden wird die männliche Form, zur besseren Lesbarkeit, verwendet. Es sind damit beide Geschlechter gemeint, wenn in einer Passage nicht ein bestimmtes Geschlecht spezifiziert wird.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

gonnene Prozesse, die beschreibbar sind. Bereits vorliegende Erfahrungen von Beratern sollen dabei erfasst werden. Lediglich im Blick auf bereits begonnene Technikentwicklungen soll von den Beratern auch eine fachliche Einschätzung in Bezug auf mögliche künftige Entwicklungen vorgenommen werden. Neue Medien einschließlich der Computerisierung des Beratungsalltags werden somit in den Blick genommen, um herausarbeiten zu können, welche Veränderungsprozesse diesbezüglich bereits im Gange sind.

Institutionalisierte Beratung ist dabei immer auch in den gesellschaftlichen Kontext eingebunden. Der gesamtgesellschaftliche Hintergrund prägt das Feld in mehrfacher Hinsicht. Zum einen werden in der psychosozialen Beratung Themen bearbeitet, die sich auch aus gesellschaftlichen Problemen und Widersprüchlichkeiten der jeweiligen Zeit ergeben, und zum andern entscheiden gesellschaftliche Kommunikationsprozesse, für welche Beratungsinstitutionen Ressourcen, etwa im Rahmen der Sozialgesetzgebung, zur Verfügung gestellt werden. Insofern ist davon auszugehen, dass auch andere Faktoren, neben der Medialisierung, wie etwa organisatorische Einbindung und staatliche Finanzierung, auf den Wandel der Beratung Einfluss nehmen. Dies gilt besonders in Bezug auf die Förderung medialer Beratungsangebote.

Es handelt sich bei der vorliegenden Studie um die Betrachtung eines noch sehr jungen Feldes. Erste Studien und Veröffentlichungen in Bezug auf Neue Medien im Sinne von elektronischen Medien in der Beratung stammen im deutschsprachigen Raum aus der Zeit Ende der 1990er Jahre. Mediale Beratung wird also noch kaum länger als seit 10 Jahren erforscht. Onlineberatung und Internettherapie wurden bereits in mehreren Studien untersucht. Das gilt jedoch nicht für den Wandel der institutionalisierten Beratung durch die neuen Kommunikationsformen insgesamt. Eine übergreifende Betrachtung, was sich durch die Neuen Medien in der Beratung verändert, fehlt bislang. Diese Forschungslücke gilt es zu schließen.

Onlineberatung und andere Formen medialer Beratung – als einzelne Beratungsweisen – liegen dementsprechend nicht im primären Forschungsinteresse der vorliegenden Studie. Vielmehr geht es um die Gesamtheit der durch die Neuen Medien ausgelösten Veränderungen in der institutionalisierten Beratung aus Perspektive der Berater. Es ist also das Ziel, das implizite Expertenwissen zu explizieren und somit für die Forschung und Praxis nutzbar zu machen. Dem vorhandenen Wissen zu diesem Themenfeld auf den Grund zu gehen ist offensichtlich im Beratungsalltag nicht alltäglich der Fall, wie die Reaktion eines Beraters zeigt. Auf die offene Eingangsfrage, »können Sie mir sagen, wie sich die Beratung durch die Kommunikationstechnologie verändert?«, reagiert ein Berater, Herr Glaser[2], auch entsprechend:

2 Die Namen der Interviewpartner wurden aus Datenschutzgründen geändert, entsprechend

© V&R unipress GmbH, Göttingen

> »Also ich find's gar nicht so einfach äh zu beantworten, weil's weil vieles schon so sehr alltäglich ist. Das heißt, ich hatte das Glück, auch äh früher in einer Institution zu arbeiten, die sehr sehr schnell schon Internet zur Verfügung gestellt hat. Also darum ist es mir gar nicht mehr so sehr neu, und die die Unterschiede, also die neueren Entwicklungen, das passiert ja schleichend.« (Hr-Glaser-KiJuFa-L, Z. 72 ff.)[3]

Viele Veränderungen sind bereits so alltäglich, dass sie kaum als solche wahrgenommen werden, und auch die aktuellen »schleichenden« Entwicklungen sind schwer zu fassen. Außerdem wird in der Beratungspraxis kaum über die Thematik der hier dargestellten Forschungsfrage explizit reflektiert, wie der Interviewpartner es an späterer Stelle beschreibt:

> »Ist ja vielfältig, ist ja unglaublich, ähm also ist für mich jetzt auch grad interessant, weil ich mir natürlich selten so dezidiert Gedanken darüber mach« (Hr-Glaser-KiJuFa-L, Z. 298 ff.).

Wie diese Äußerung zeigt, steht das latente Erfahrungswissen der interviewten Berater auch ihnen selbst nicht unmittelbar und bewusst zur Verfügung. Dieses explizit und nutzbar zu machen und in einen fachlichen Rahmen einzuordnen, ist Ziel der vorliegenden Arbeit. Der bereits vollzogene und sich langsam weiter vollziehende Wandel soll mit der vorliegenden Arbeit detailliert erfasst und in größeren Zusammenhängen dargestellt werden. Die vorliegende Studie will dabei vor allem noch weniger bearbeitete und neue Perspektiven und Fragestellungen identifizieren, die bei Bedarf mit nachfolgenden qualitativen und quantitativen Studien ausdifferenziert werden können. Ziel ist es, den Wandel der Beratung durch Neue Medien für unterschiedliche Beratungsinstitutionen und verschiedene Settings zu erfassen und dabei aus einer Engführung alleine auf die medialen Beratungsformate herauszukommen.

1.2 Fokus der Fragestellung und Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Studie fokussiert auf den Wandel in der institutionalisierten psychosozialen Beratung. Dabei wird ausschließlich Beratung in den Blick genommen, die von Beratern im Rahmen der sozialstaatlichen Ordnung und/oder von Trägern der freien Wohlfahrtspflege in spezialisierten Organisationen[4] erbracht wird. Da sich Beratung grundsätzlich im jeweiligen gesellschaftlichen Kontext entwickelt, beschränkt sich die Betrachtung hier auf die Beratung in

werden auch die Namen der Beratungsstellen und Verbände nicht benannt, um nicht auf die Personen rückschließen zu können.

3 Der Abkürzungsschlüssel zu den Interviews wird zu Beginn von Kapitel 5 (S. 90) und im Abkürzungsverzeichnis im Anschluss an den Textteil (S. 245) erläutert.

4 Die im psychosozialen Feld an Bedeutung gewinnenden freiberuflichen Beratungsangebote werden hier nicht thematisiert. Gleiches gilt für gewerbliche Beratungsleistungen.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Deutschland. Es werden sowohl dachverbandliche Strukturen, in die die Beratungsstellen eingebunden sind, dargestellt als auch der sozialstaatliche Rahmen, der durch verschiedene Gesetze grundgelegt wird. Allerdings können hier nicht alle für die Beratungspraxis relevanten Regelungen und Rahmenbedingungen beleuchtet werden. Vielmehr werden lediglich die Grundstrukturen skizziert, sowohl was die rechtlichen Grundlagen angeht, als auch die etablierten wohlfahrtsverbandlichen und fachverbandlichen Strukturen. Um dabei nicht nur ein kleines Nischensegment zu untersuchen, wurden Institutionen gewählt, die in Deutschland weit verbreitet sind. Es wurden folgende elf Beratungsinstitutionen in fünf unterschiedlichen Beratungsstellen in ebenfalls fünf verschiedenen Bundesländern untersucht:

- Sexualberatung/Paarberatung
- Jugendberatung/Drogenberatung
- Schuldnerberatung/Insolvenzberatung
- Kinderberatung/Jugendberatung/Familienberatung
- Erziehungsberatung/Eheberatung/Lebensberatung

Mit dieser Auswahl werden im psychosozialen Feld verbreitete Beratungsinstitutionen in den Blick genommen, die es erlauben, der genannten Forschungsfrage sinnvoll nachzugehen.

Bevor die Forschungsmethodik und die Ergebnisse der Studie in Form von Falldarstellungen, Strukturbeschreibungen und vergleichender Interpretation dargestellt und diskutiert werden, gilt es zunächst das Forschungsfeld zu beschreiben und die bisherigen Entwicklungen und Forschungsansätze im Zusammenhang darzustellen. So wird zunächst das Feld der psychosozialen Beratungsinstitutionen mit ihren Rahmenbedingungen und fachlichen Fragestellungen beleuchtet. Anschließend wird betrachtet, wie und wozu der Mensch seit Jahrtausenden Medien entwickelt und weiterentwickelt und inwieweit Medien in der Beratung bislang eine Rolle spielen.

Der Aufbau der vorliegenden Arbeit wird nachfolgend anhand der jeweiligen Kapitel skizziert.

Aufbau der Arbeit

Das 2. Kapitel »Institutionalisierte Beratung« (S. 15 ff.) befasst sich mit den grundlegenden Fragen zur Beratungsarbeit, wie sie sich in unserer Gesellschaft etabliert hat. Die Entwicklung und Ausdifferenzierung der verschiedenen Beratungsinstitutionen werden hier für den Bereich der Bundesrepublik Deutschland beschrieben. Dabei werden die strukturellen Rahmenbedingungen wie etwa die verbandliche Einbindung und die rechtlichen Grundlagen sowie die

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Finanzierungsstrukturen dargelegt. Die fachlichen Beratungsansätze und zentralen Begriffe aus diesem Feld werden sodann erörtert. Ebenso wird die Abgrenzung zu anderen sozialen Dienstleistungen und Hilfeformen dargelegt, um den hier verwendeten Beratungsbegriff zu schärfen.

In Kapitel 3 »Medienentwicklung und Beratungsmedien« (S. 49 ff.) wird zunächst der Medienbegriff diskutiert und eine Medientypologie vorgeschlagen, die für eine erste Annäherung zum Verständnis von Beratungsmedien dienen kann. Des Weiteren wird die Medienentwicklung von ihren geschichtlichen Anfängen her beschrieben, um sie in ihrer anthropologischen Bedeutung für die Kommunikation darzustellen. Daran anschließend werden die Neuen Medien definiert, insbesondere das Internet als zentrale Plattform unterschiedlichster Kommunikationsmedien. Danach wird eine Typologie der Beratungsmedien vorgenommen, um das bereits ausdifferenzierte Feld der Beratung in ihrem Zusammenhang mit Medien überschaubar zu machen. Die Frage der Verortung von Medien in der Beratung wird diskutiert und es werden bereits institutionalisierte Formen der medialen Beratung, wie etwa die anonyme Onlineberatung, dargestellt. Außerdem werden die bisherigen Forschungsperspektiven und der aktuelle Forschungsstand zu diesem noch relativ jungen Arbeitsfeld dargelegt.

Im Kapitel 4 »Forschungsmethodik der Studie« (S. 81 ff.) werden der Forschungsprozess und die Forschungsmethodik beschrieben. Zunächst wird die Forschungsfrage noch weiter spezifiziert und vor dem Hintergrund des bereits dargestellten Forschungsstandes entfaltet. Fallauswahl, Datenerhebung und der Prozess der Auswertung werden im Zusammenhang mit den verwendeten Forschungsmethoden beschrieben und in den größeren Rahmen der sozialwissenschaftlichen Forschungsmethodik eingeordnet.

Kapitel 5 »Falldarstellungen und Strukturbeschreibungen« (S. 89 ff.) beginnt mit den Darstellungen der Beratungsstellen und den Fallportraits der neun interviewten Beraterinnen und Berater. Dabei werden die Berater mit ihren Einstellungen und fachlichen Einschätzungen in Bezug auf Neue Medien und mediale Beratung innerhalb ihrer jeweiligen Beratungsinstitution dargestellt. Außerdem werden die verschiedenen Angebote der Beratungsstellen detailliert beschrieben und die strukturellen Gemeinsamkeiten und Unterschiede der untersuchten Beratungsstellen dargelegt und mit Hilfe von Tabellen veranschaulicht.

In Kapitel 6 »Ergebnisse der vergleichenden Interpretation« (S. 143 ff.) werden die zentralen Ergebnisse der Studie mittels analytischer Kategorien dargestellt. Dabei wird der Wandel in der Beratung aus Perspektive der Berater dargelegt und vergleichend interpretiert. Zunächst geht der Blick in die internen Vorgänge der Beratungsstellen und es wird beschrieben, wie die Einführung der Kommunikationstechnik vonstattengeht und wie dieser Prozess von den Bera-

© V&R unipress GmbH, Göttingen

tern erlebt wird. Des Weiteren geht es um die interne Vernetzung der Berater untereinander, das heißt, wie die Nutzung der Technik heute im vernetzten Alltag geschieht. Danach wird der Blick auf die Klienten gelegt und dargestellt, wie sich deren Zugänge zum Beratungsangebot verändern und wie sich ihre individuellen Lebenswelten, aber auch die möglichen Probleme durch das Internet ausweiten. Anschließend werden beratungsfachliche Fragen erörtert, etwa wie das neue Angebot anonymer Beratung von den Beratern eingeschätzt wird, und was sich durch die Schriftlichkeit der Mailberatung im Unterschied zu Face-to-Face-Beratung verändert. Zum Ende des Kapitels wird die veränderte Erwartungshaltung von Klienten und Beratern sowie die daraus resultierende Veränderung des Rollenverständnisses der Berater betrachtet.

Zum Schluss werden in Kapitel 7 »Diskussion und Ausblick« (S. 217 ff.) zentrale Aspekte der vorgetragenen Ergebnisse diskutiert. Dabei werden Probleme und Lösungsmöglichkeiten betrachtet, die sich im Rahmen der Studie gezeigt haben. Nach dieser Erörterung werden Eckpunkte einer theoretischen Neufassung vorgeschlagen und Begriffe angeboten, die es ermöglichen, Beratung als eine Einheit zu verstehen, die nicht in medial versus nicht-medial aufgeteilt werden muss. Danach wird die Reichweite der vorliegenden Studie diskutiert, und es wird der ermittelte Forschungsbedarf dargestellt. Abschließend wird ein Ausblick getätigt und es werden Perspektiven medienvernetzter Beratung dargelegt, die sich im Rahmen der Studie aufgetan haben.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

© V&R unipress GmbH, Göttingen

2. Institutionalisierte Beratung

Beratung ist sowohl im Alltagsleben als auch als spezialisiertes Angebot unterschiedlichster Disziplinen weit verbreitet. Mit dem Begriff wird deshalb auch sehr Verschiedenes bezeichnet (vgl. Nestmann/Engel/Sickendiek 2004a, S. 33). Die Spannbreite der Bedeutung reicht von »Informieren«, über »Ratschläge geben« bis hin zu »Hilfe bei seelischen Problemen«. Für den allgemeinen Bedeutungskern ist es hilfreich, die Herkunft des Begriffs zu beleuchten: »Beratung« geht auf das altgermanische Wort »rat« zurück, das »ursprünglich im Sinne von ›Mittel, die zum Lebensunterhalt notwendig sind‹ verwendet« wurde (Duden. Das Herkunftswörterbuch 1989, S. 572)[5]. Diese Bedeutung drückt sich noch heute im Wort »Hausrat« aus. Beratung wird entsprechend dann gesucht, wenn das, was zum Leben nötig ist, nicht selbstverständlich und routinemäßig erlangt werden kann.

Beratung kann dabei als eine Grundform pädagogischen Handelns verstanden werden (vgl. Engel/Sickendiek 2006, S. 35 und Giesecke 2007, S. 87 ff.). Mollenhauer bezeichnet Beratungssituationen im Rahmen der Erziehungsvorgänge sogar als »herausgehobene Momente« (1965, S. 30). Dabei geschehe sowohl eine Verdichtung von Problemen als auch eine Unterbrechung des Gewohnten. Fruchtbar würden diese Momente jedoch nur, wenn es dabei auch tatsächlich um die Fragen der Ratsuchenden ginge. Bereits in diesen verhältnismäßig frühen Beschreibungen von Beratung wird deutlich, was auch noch heute von Beratungsfachleuten als grundlegend erachtet wird. Beratung bedarf demnach der Freiwilligkeit, und sie erhält ihre inhaltliche Bestimmung als Beratung nicht durch die Gesellschaft, sondern durch den Ratsuchenden selbst, der Beratung nachfragt (ebd., S. 35).

Im Folgenden wird nicht näher auf Beratung innerhalb von alltäglichen Erziehungsprozessen fokussiert, sondern auf den Wandel der institutionalisierten

5 »Bereits seit *ahd.* [althochdeutscher J.W.] Zeit wird ›Rat‹ auch im Sinne von ›Beratung, beratende Versammlung‹ gebraucht, beachte dazu z. B. die Zusammensetzungen ›Familienrat, Stadtrat, Rathaus‹.« (ebd., S. 573, kursive Hervorhebung im Original).

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Beratung in spezialisierten Beratungseinrichtungen. Somit geht es hier um eine Teilfunktion der Gesellschaft, die sich aufgrund der voranschreitenden Differenzierung als psychosoziales Beratungssystem etabliert hat. Die Beratungsorganisationen haben sich im vergangenen Jahrhundert sehr verbreitet und ausdifferenziert. Dabei haben sich unterschiedlichste Beratungsberufe herausgebildet, deren Berufsqualifikationen verschieden sind, da sie in Deutschland keiner staatlichen Aufsicht[6] unterliegen. Entsprechend kommen die Berater aus verschiedensten Grundberufen und Disziplinen. Für einen umfassenden Überblick zu dem sehr heterogenen Feld psychosozialer Beratung sei auf Sickendiek/Engel/Nestmann (2008) verwiesen.

Da es für die institutionalisierte psychosoziale Beratung keine einheitliche Definition und gemeinsame rechtliche Grundlage gibt, gilt es zunächst, das Forschungsfeld zu skizzieren und die fachlichen Fragestellungen zu erörtern, bevor die aktuellen Entwicklungen dargestellt werden.

2.1 Spezialisierte Beratungsinstitutionen

Um das Gegenstandsfeld zu umreißen und zugleich angemessen einzugrenzen, macht es bei der vorliegenden Fragestellung Sinn, auf die Neuen Medien zurückzugreifen und darzulegen, wie die institutionalisierte Beratung im Internet dargestellt wird. Einen aktuellen Überblick der verbreiteten Beratungsinstitutionen in Deutschland bietet der Beratungsführer[7] der Deutschen Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung e.V. (DAJEB) (2012), der im Auftrag des Bundesministeriums für, Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegeben[8] wird. Über die Onlineversion unter www.dajeb.de sind deutschlandweit 13.523[9] Beratungsstellen abrufbar, das sind 943 Stellen mehr als noch 21 Monate zuvor[10]. In der Datenbank kann über Postleitzahlen oder Ortsnamen gesucht

6 Der Begriff »Berater« ist – anders als etwa »Psychotherapeut« beziehungsweise »Kinder- und Jugendlichen Psychotherapeut« – in Deutschland nicht geschützt. Dies gilt ebenfalls für weiter spezialisierte Beratungsberufe wie etwa »Erziehungsberater«, was bedeutet, dass jeder diese Bezeichnungen nutzen kann.

7 Der Beratungsführer ist in der Zeitschriftendatenbank der Deutschen Nationalbibliothek (ZDB) in gedruckter Form seit 1975 nachgewiesen: http://dispatch.opac.d-nb.de/DB=1.1/SET=1/TTL=1/SHW?FRST=1&PRS=HOL. Den Online-Beratungsführer unter http://www.dajeb.de/. Gibt es erst seit 2001: http://dispatch.opac.d-nb.de/DB=1.1/SET=1/TTL=1/SHW?FRST=6&PRS=HOL. Datenbank ZDB abgerufen am 21.04.2012.

8 Vormals: Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit

9 Stand 19.04.2012, nach Angabe des Anbieters unter http://www.dajeb.de/ (Menüfeld, links). Abgerufen am 21.04.2012.

10 12.580 Beratungsstellen, Stand 21.07.2010, nach Angabe des Anbieters unter http://www.dajeb.de/ (Menüfeld, links). Abgerufen am 22.07.2010.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

werden. Zusätzlich ist eine Eingrenzung der Suche durch die Auswahl von »Beratungsschwerpunkten« möglich. Durch diesen im psychosozialen Feld seit Jahren etablierten Beratungsführer wird ein Großteil der psychosozialen Beratungsangebote erfasst. Es handelt sich offensichtlich um den umfassendsten Adressdatenbestand zu psychosozialen Beratungsangeboten in Deutschland (s. Tabelle 1, S. 17 f.). Eine deutschlandweite Beratungsstatistik existiert nach Auskunft des Statistischen Bundesamts vom 03. 08. 2010 nicht (Türk 2010). Danach liegen zu Beratungsstellen lediglich Angaben in der Jugendhilfestatistik vor.

Tabelle 1: Beratungsinstitutionen in Deutschland

Version vom 13. 03. 2007[11]	**Aktuelle Version vom 12. 10. 2010**[12]
Aidsberatung	Aidsberatung (AIDS)
Beratung alleinerziehender Mütter	Beratung alleinerziehender Mütter (AM)
Beratung alleinerziehender Mütter und Väter	Beratung alleinerziehender Mütter und Väter (AMV)
Beratung für Kinder und Jugendliche	Beratung für Kinder und Jugendliche (KiJu)
Beratung für Migranten und Spätaussiedler	Beratung für Migranten und Spätaussiedler (Migr)
Beratung für psychisch Kranke	Beratung für psychisch Kranke (Psych)
Ehe-, Familien- und Lebensberatung (einschl. Beratung bei Trennung und Scheidung)	Ehe-, Familien- und Lebensberatung (einschl. Beratung bei Trennung und Scheidung) (EFLB)
Eheberatung	Eheberatung (EB)
Entgegennahme von Anträgen für die Bundesstiftung »Mutter und Kind«	Entgegennahme von Anträgen für die Bundesstiftung »Mutter und Kind« (MuK)
Erziehungsberatung, Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern (einschl. Beratung bei Trennung und Scheidung)	Erziehungsberatung, Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern (einschl. Beratung bei Trennung und Scheidung) (EZB)
Familienberatung	Familienberatung (FB)
Familienplanungsberatung	Familienplanungsberatung (FPl)
Gruppenarbeit	Gruppenarbeit (Gr)
Hilfe und Beratung für Frauen	Hilfe und Beratung für Frauen (Fr)
	Beratung für Opfer jeglicher Gewalt (GewO)
	Beratung für Gewalttäter(innen) (GewT)

11 Die Tabelle unter http://www.dajeb.de/suchmask_frameset.php?mode=new zeigt die vorstrukturierte Auswahlmöglichkeit eines Formulars für Neueinträge von Beratungsstellen. Darüber hinaus können per Freitext noch weitere Punkte benannt werden. Nach Angaben des Anbieters wurde diese Seite am 13. 03. 2007 zuletzt geändert. Abgerufen am 22. 07. 2010.

12 Aktualisierte Tabelle unter http://www.dajeb.de/suchmask_frameset.php?mode=new. Nach Angaben des Anbieters wurde diese Seite zuletzt am 12. 10. 2010 geändert. Abgerufen am 15. 04. 2012.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

(Fortsetzung)

Version vom 13.03.2007[11]	**Aktuelle Version vom 12.10.2010**[12]
Jugendberatung	Jugendberatung (JB)
Krisenintervention	Krisenintervention (KI)
Lebensberatung	Lebensberatung (LB)
Notunterkunft für Kinder und Jugendliche	Notunterkunft für Kinder und Jugendliche (NotU)
Partnerberatung	Partnerberatung (PB)
Schuldner- und Insolvenzberatung	Schuldner- und Insolvenzberatung (Schu)
Schwangerenberatung	Schwangerenberatung (Schw)
Schwangerschaftsberatung mit Ausstellung des Beratungsscheines gem. §§ 5 und 6 SchKG	Schwangerschaftsberatung mit Ausstellung des Beratungsscheines gem. §§ 5 und 6 SchKG (219)
Sexualberatung	Sexualberatung (Sex)
Sozialberatung	Sozialberatung (SozB)
Suchtberatung	Suchtberatung (Sucht)
Telefonische Beratung	Telefonische Beratung (Tel)
Vermittlung von Selbsthilfegruppen	Vermittlung von Selbsthilfegruppen (SHG)

Von der Version im Jahr 2007 zur Version 2010 sind zwei weitere Beratungsangebote hinzugekommen sowie die Abkürzungen in Klammern.

Tabelle 1 aus der Beratungsdatenbank des genannten »Beratungsführers online« vermag die Vielfältigkeit der Beratungsangebote zu illustrieren. Dabei handelt es sich um die standardmäßig auswählbaren Beratungsschwerpunkte, die Beratungsstellen auswählen können, um mit dem eigenen Beratungsangebot in der Datenbank aufgenommen werden zu können:

Die auswählbaren Begriffe können in drei Kategorien eingeteilt werden, nach Problemlagen/Themen (z. B. Aidsberatung/Sexualberatung), Zielgruppen/Lebenslagen (z. B. Jugendberatung/Beratung alleinerziehender Mütter) und Form der Beratung (Gruppenarbeit/Telefonische Beratung). Die ausdrückliche Benennung von telefonischer Beratung impliziert, dass die so genannte »Face-to-Face-Beratung« (FtF-Beratung), also eine Beratung von Angesicht zu Angesicht, als Normalform von Beratung verstanden wird. Demgegenüber können Onlineberatung beziehungsweise andere mediale Beratungsformen nicht standardisiert abgefragt werden. Allerdings wird auf der Startseite des Beratungsführers auf eine eigene Seite »Bundesweite Internet- und Telefondienste (anonyme Beratung)«[13] verwiesen. In Bezug auf die lokalen Beratungsstellen wird somit nicht nahe gelegt, dass die dort genannten Telefonnummern für telefonische Beratung gedacht sind. Es geht hier also in der Regel um einen telefonische Kontaktaufnahme zum Face-to-Face-Beratungsangebot der jeweiligen Stelle. Entsprechend

13 Verfügbar unter: www.dajeb.de/bwtel.htm. Abgerufen am 15.04.2012.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

dürfte es sich mit den Mailadressen verhalten, die auch bei vielen Beratungsstellen angegeben werden. Explizite Onlineberatung wird damit aber nicht dargestellt.

Beratung ist eingebunden in die Kommunikationsprozesse und Wertvorstellungen einer Gesellschaft. Dies gilt umso mehr für institutionelle Beratung, da sie in einem organisierten Rahmen stattfindet und in der Regel nicht alleine von den Klienten finanziert wird. Welche Beratung angeboten wird, ist dabei nicht selten Ergebnis gesellschaftlicher und massenmedialer Kommunikation sowie politischer beziehungsweise verbandlicher Entscheidungsprozesse. Dieser Prozess spiegelt sich auch wider, indem 2010 in den DAJEB-Beratungsführer »Beratung für Opfer jeglicher Gewalt (GewO)« und »Beratung für Gewalttäter (innen) (GewT)« aufgenommen wurde. Bereits zuvor gab es sicherlich den Bedarf nach diesen Beratungsinstitutionen und es gab auch schon entsprechende Beratungsstellen. 2010 wurden jedoch in den Medien vermehrt über sexualisierte Gewalt berichtet (vgl. SPIEGEL online, o. A. 2010) und so dürfte es kein Zufall sein, dass in dem Jahr, als die Katholische Kirche eine »Hotline für Opfer sexuellen Missbrauchs«[14] eingerichtet hat, auch der Beratungsführer zu diesem Beratungsfeld erweitert wurde. Dieser gesellschaftliche Spezialisierungsprozess betrifft die zu beratenden Zielgruppen, die Themen, aber auch die Form der Beratung. Davon hängt insbesondere der Zugangsaspekt für potentielle Klienten ab. Wird ein bestimmtes Beratungsthema nicht ausdrücklich benannt, ist es unwahrscheinlicher, dass Menschen sich mit ihrem jeweiligen Problem oder in ihrer Lebenslage angesprochen fühlen. Die Form der Beratung wie Face-to-Face-, Telefon- oder Onlineberatung und die Verfügbarkeit des Zugangs vor Ort (z. B. die Nähe der Beratungsstelle vor Ort/ Internetzugang) haben entsprechend Einfluss auf die Nutzung der Beratungsangebote.

Über den Zugang und das ausdrücklich offerierte Angebot hinaus haben die gesellschaftlichen Veränderungen zudem Bedeutung für die Beratungskommunikation selbst. Problemlagen verändern sich, ebenso der Blick darauf, was als Problem wahrgenommen und thematisiert wird. In der Moderne nimmt die Komplexität der Gesellschaft immer weiter zu, vornehmlich durch die Steigerung der Kommunikationsangebote, aber auch durch fortschreitende Differenzierungsprozesse. In vielerlei Hinsicht werden die Wahlmöglichkeiten gesteigert, was zu immer neuen Entscheidungsnotwendigkeiten führt. Viele Menschen fühlen sich dadurch allerdings nicht nur bereichert, insbesondere wenn es um folgen- und risikoreiche Entscheidungen geht. Sie fühlen sich zum Teil auch von den kontinuierlichen Entscheidungsnotwendigkeiten überfordert. Die gesellschaftlichen Veränderungen führen dabei zu neuen Unübersichtlich-

14 Das Angebot wird beschrieben unter http://www.hilfe-missbrauch.de. Abgerufen am 15. 04. 2012

© V&R unipress GmbH, Göttingen

keiten, die neue Kompetenzen der Bewältigung erfordern (vgl. Thiersch 2004, S. 116).

Die Ausdifferenzierung der Beratung führt dabei zu neuen Herausforderungen. Einzelne Probleme sind in der Praxis schließlich nur theoretisch von anderen Problemlagen abgrenzbar. Die alltäglichen Fragen und Probleme sind aber häufig verwoben in einen umfassenderen Problemkontext. Und so bedarf es des Öfteren gerade der Bearbeitung eines nicht in der jeweiligen Beratungsinstitution verorteten Problems, um mit dem »ursprünglichen« Problem der jeweiligen Beratungsinstitution weiterzukommen. Entsprechend weitreichende Zusammenhänge der Problemkonstellationen, die schon lange vermutet wurden, sind für das Problem der Überschuldung inzwischen im Rahmen des Exzellenzclusters, »Gesellschaftliche Abhängigkeiten und Soziale Netzwerke der Universitäten Mainz und Trier«, empirisch nachgewiesen worden. So haben Münster/Letzel (2009) in der Studie zu Armut, Schulden und Gesundheit (ASG-Studie) quantitativ belegt, dass Überschuldete überdurchschnittlich oft körperliche und psychische Krankheitssymptome aufweisen und bei ihnen gehäuft Beziehungsprobleme auftreten. Hollstein/Huber/Schweppe (2009) legen noch weitergehende Zusammenhänge dar und zeigen auf, dass das Schuldenmachen im Rahmen komplexer innerfamiliärer Praktiken geschieht und die Erklärung von Überschuldung somit nicht allein auf einzelne Faktoren wie etwa mangelnde Finanzkompetenz reduziert werden kann.

Die Differenzierung der modernen Gesellschaft hat somit zur Institutionalisierung und zur Spezialisierung der Beratung geführt, die angesichts komplexer und übergreifenden Problemlagen immer wieder an ihre Grenzen stößt. Die Sorgen und Nöte der ratsuchenden Menschen passen sich schließlich nicht den Spezialisierungen der offerierten Angebote an, sondern sind individuell sehr verschieden. Eine vergleichbare Diskussion ist aus dem Gesundheitswesen bekannt, die das Verhältnis von Hausarzt und Facharzt thematisiert. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass es eine Facharztausbildung »Allgemeinmedizin« gibt, die nahelegt, dass die Hausarztfunktion (allgemeine Zuständigkeit) anspruchsvoll und die entsprechende Weiterqualifikation nach dem allgemeinen Studium sinnvoll ist. Das viel diskutierte Hausarztkonzept soll darüber hinaus die Stellung des Hausarztes neben seiner Funktion als Arzt, der selbst behandelt, wenn es keines Spezialisten bedarf, als Klärungs- und Verweisspezialisten stärken. Eine vergleichbare flächendeckende Klärungs- und Verweisstelle gibt es im Bereich der psychosozialen Beratung bislang aber nicht. Zwar wird von vielen Professionellen Klärung betrieben und es werden immer wieder Empfehlungen für spezielle Beratungen ausgesprochen, strukturell verankert ist dies jedoch nicht. Beim Angebot »Lebensberatung« (teilweise auch »Allgemeine Lebensberatung« genannt) wäre vom Begriff her am ehesten eine solche Klärungsfunktion zu vermuten, schließlich wird damit kein bestimmtes

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Problem und keine spezielle Zielgruppe benannt. Allerdings wird Lebensberatung in der Regel nicht als Klärungsmöglichkeit dargestellt, selbst wenn das bei einzelnen Beratungsanbietern konzeptionell so vorgesehen ist. Vielfach wird Lebensberatung als Krisenhilfe dargestellt, so etwa beim Diakonischen Werk Limburg-Weilburg[15]. Sie wird aber auch im Zusammenhang mit dem Begriff »Sozialberatung« offeriert, so beim Caritasverband Hannover und beim Caritasverband für die Diözese Limburg[16]. Das Bistum Trier hingegen benutzt auf seiner Webseite Lebensberatung als Oberbegriff für andere Beratungsformen: »professionelle Hilfe bei Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensfragen«[17].

Des Weiteren dürfte der Begriff der Lebensberatung für manche potentiellen Ratsuchenden eher abschreckend wirken, da er nahe legt, dass man in einer solchen Beratung »sein Leben« zum Thema machen soll. Lebensberatung wird im bereits dargestellten DAJEB-Beratungsführer auch nicht explizit in einer übergeordneten Klärungsfunktion dargestellt. Das unterstreicht ebenfalls, dass es keine übergreifende Beratungsinstitution zur Abklärung (Clearingstelle) gibt. Eine auf Klärung und möglichen Verweis spezialisierte psychosoziale Beratungsinstitution in den und für die lokalen Beratungsstellen gibt es in Deutschland – jedenfalls flächendeckend – nicht. Diese Funktion wird bundesweit allerdings de facto vielfach von der Telefonseelsorge übernommen, da sie nach ihren Standards[18] für alle Themen und Zielgruppen offen ist und flächendecken Tag und Nacht angerufen werden kann. Menschen können sich dorthin wenden, wenn sie nicht wissen, mit wem sie reden können. So ist es auch möglich, zu klären, was ihr Thema ist, falls es vorher noch relativ diffus war. (vgl. Wolfersdorf 1995, S. 183 ff.) Am Ende eines Gesprächs besteht darüber hinaus die Möglichkeit, zu erfahren, welche Hilfeeinrichtungen es vor Ort gibt, wenn die Ratsuchenden weitergehende Hilfe benötigen. Allerdings gerät die Telefonseelsorge dabei auch an ihre Grenzen. Sie kann zum einen die steigende Nachfrage nicht bedienen[19]. Und zum andern werden die meisten Mobilfunkanrufe, anders

15 Homepage Diakonisches Werk Limburg-Weilburg: http://www.dw-limburg-weilburg.de/?q=node/6. Abgefragt am 21.04.2012.

16 Homepage der Caritas Hannover: http://www.caritas-hannover.de/lebensberatung.html und Homepage des Caritasdiözesanverbands Limburg: http://www.dicv-limburg.de/8741.html Beide abgefragt am 21.04.2012.

17 Bistum Trier: Homepage »Lebensberatung im Bistum Trier«: http://www.lebensberatung.info/ Abgerufen am 21.04.2012.

18 Die Standards sind zu finden unter: http://www.telefonseelsorge.de/?q=node/12 Abgerufen am 21.04.2012.

19 So schreibt die Telefonseelsorge Berlin-Brandenburg: »Schon jetzt hören immer mehr Anrufer das Besetzt-Zeichen, weil wir nicht genügend Mitarbeiter haben.« Quelle: http://www.telefonseelsorge-berlin-brandenburg.de/8_FKTS-BB/mitgliedschaft.html. Und in einer »Ratgeber-Community« wird unter der Überschrift »Andere Nummer für Telefonseelsorge?« diskutiert: Hallo ich versuche seit tagen die Telefonseelsorge zu erreichen (0800 – 1110111 oder 0800 – 1110222)…da geht immer nur ein Band ran! Kennt jemand noch eine

© V&R unipress GmbH, Göttingen

als die Festnetzanrufe, per Zufallsschaltung zu einer örtlichen Telefonseelsorgestelle irgendwo in Deutschland geleitet[20]. Die so sonst vorhandene »Regionalisierung« (Schohe 2006, S. 29 ff.) wird bei Handys also nicht realisiert, das heißt, es ist in vielen Fällen nicht möglich, dass die ehrenamtlichen Berater Auskunft über das regionale Hilfenetz geben können. Konzeptionell ist die Telefonseelsorge in Deutschland allerdings auch keine ausdrückliche Clearingstelle für das psychosoziale Beratungsnetz, sondern ein seelsorglich-beraterisches Gesprächsangebot, das nur punktuell weiterverweist und auch nicht von Professionellen, sondern von qualifizierten Ehrenamtlichen realisiert wird.

Der geäußerte Anspruch psychosozialer Beratungsanbieter, ganzheitliche Beratung leisten zu wollen, ist sicherlich Ausdruck des Versuchs, fachlich auf die zunehmende Spezialisierung zu reagieren und den Menschen als Ganzen in den Blick zu nehmen. Strukturell wird dem in der psychosozialen Beratung mindestens in dreifacher Weise entsprochen. Erstens wird Beratung vermehrt als Prozessberatung umgesetzt, das heißt, konzeptionell geht es nicht darum, dem Menschen Antworten in seinem Beratungsanliegen zu geben, sondern ihn in seiner Suche nach angemessenen Lösungen zu begleiten (vgl. König/Volmer 1997, S. 46 ff.). Das bedeutet, dass Beratung im Kern als Hilfe zur Selbsthilfe verstanden wird. Bei Informationsfragen wird gemeinsam überlegt, wie die Klienten an die notwendigen Inhalte kommen können. Zweitens wird zusätzlich zur spezialisierten Beratung auch integrierte Beratung etabliert. Dabei machen sich Beratungsfachkräfte auch in anderen Beratungsinstitutionen kundig. So werden etwa Suchtberater in Schuldnerberatung qualifiziert und umgekehrt. Bei der Beratung von Migranten wird beispielsweise deutlich, dass diese immer öfter andere spezialisierte Beratungsinstitutionen – je nach aktuellem Anliegen – aufsuchen, statt Migrantenberatung zu nutzen. So werden etwa Erziehungsberater in Fragen, die bei der Migrantenberatung wichtig sind, weitergebildet. Und drittens gibt es einen Trend hin zu Beratungszentren, in denen unterschiedlichste Beratungsinstitutionen in einem Haus angeboten werden. Bei Bedarf kann die Kompetenz anderer Berater angefragt werden, beziehungsweise ein Verweis an Kollegen ist dann einfach möglich.

Die Möglichkeiten einer Beratungsstelle, frühzeitig auf die gesellschaftlichen Veränderungen und die daraus resultierenden Herausforderungen eingehen zu können, hängen neben der materiellen und personellen Ausstattung auch von der verbandlichen Einbindung ab. Die Verbände können übergreifende Themen zentral und somit ressourcenschonend bearbeiteten, zentral Weiterbildungen organisieren und standardisierbare Dienstleistungen für die Stellen vermitteln.

andere Nummer (Erwachsende, keine Kinder not nummer)????« Quelle: http://www.gutefrage.net/frage/andere-nummer-fuer-telefonseelsorge. Beide abgefragt am 21. 04. 2012.

20 Vgl. http://www.telefonseelsorge-paderborn.de/Von-wo-Sie-uns-erreichen-koenn.5.0.html Abgerufen am 21. 04. 2012.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Dabei ist auch ein Trend zur medienunterstützten Vernetzung auszumachen, der es ermöglicht, regional und überregional zu kooperieren.[21]

Die verschiedenen Beratungsangebote sind vor Ort sehr unterschiedlich ausgestaltet, da es, wie bereits dargelegt, kein einheitliches deutschlandweites Beratungsrecht und keine übergreifende Förderpraxis gibt. Entsprechend kommen sie in der Praxis auch in unterschiedlichsten Konstellationen und Kombinationen vor. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit können die Beratungsinstitutionen nicht im Einzelnen dargestellt werden. Einen Überblick gibt das Handbuch der Beratung (Nestmann/Engel/Sickendiek 2004b, S. 586 ff.) Was Forschung betrifft, so wird Beratung immer wieder evaluiert (vgl. etwa Heekerens 1998). Erziehungs- und Familienberatung dürften die Beratungsinstitutionen mit den umfassendsten Forschungsbefunden sein. Einen aktuellen Überblick bietet Vossler (2012), aus dem hervorgeht, dass diese Beratungsinstitutionen wirksame Hilfe bieten. Auch für andere Beratungsinstitutionen ist dies nachgewiesen. So haben Kuhlemann/Walbrühl (2006/2007) die Wirksamkeit von Schuldnerberatung dargelegt. Die Wirksamkeit systemischer Interventionen wurde in einer Metaanalyse von Sydow u. a. (2007) belegt. Folglich ist zumindest für einige institutionalisierte Beratungsinstitutionen und Beratungsansätze bereits nachgewiesen, dass es sich um nachhaltige Hilfeformen handelt.

2.2 Verbands- und Trägerstrukturen

Bevor auf beratungsfachliche Fragestellungen eingegangen wird, soll zunächst eine Verortung durch die organisatorische Einbindung institutioneller Beratung vorgenommen werden. Schließlich ergeben sich aus dieser Zuordnung heraus wichtige Rahmenbedingungen, aber auch Probleme, die nur im jeweiligen Kontext nachvollziehbar sind. Die institutionalisierte Beratung vollzieht sich dabei innerhalb struktureller Rahmenbedingungen, die auf die einzelnen Beratungen maßgebliche Auswirkungen haben, etwa durch die Finanzierung oder durch konzeptionelle Vorgaben.

Institutionalisierte Beratung findet in Beratungsstellen als den spezialisierten Beratungsorganisationen statt, die in der Regel in überregionale Verbandsstrukturen eingebunden sind. Die Begriffe »Verband« und »Träger« werden nicht einheitlich verwendet, so dass es zunächst einer Klärung bedarf, was im Einzelnen darunter zu verstehen ist. Im Wesentlichen sind hier drei verschie-

21 Als Beispiel kann der Deutsche Caritasverband e.V. genannt werden, mit seiner serverbasierten Anwendung CariNet 2.0. Beschreibung im Internet: http://www2.carinet.de/carinet/diefunktionen/ Abgerufen am 05. 07. 2013

© V&R unipress GmbH, Göttingen

dene Strukturen zu unterscheiden: Erstens die Dachverbände beziehungsweise Wohlfahrtsverbände, die teilweise auch als Träger bezeichnet werden, zweitens die institutionsspezifischen Fachverbände und drittens die Leistungsträger. In den Gesetzestexten wird vor allem zwischen Leistungsträgern und freien Trägern unterschieden. Im allgemeinen Teil des Sozialgesetzbuches SGB I[22] werden die Leistungsträger folgendermaßen benannt:

> »§ 12 Leistungsträger
> Zuständig für die Sozialleistungen sind die in den §§ 18 bis 29 genannten Körperschaften, Anstalten und Behörden (Leistungsträger). Die Abgrenzung ihrer Zuständigkeit ergibt sich aus den besonderen Teilen dieses Gesetzbuchs.«

Leistungsträger und damit die finanzierenden Organisationen der Beratungsstellen können entsprechend der Zuständigkeit der jeweiligen speziellen Gesetzbücher beispielsweise die Agenturen für Arbeit und die sonstigen Dienststellen der Bundesagentur für Arbeit sowie Krankenkassen sein. In vielen Fällen regelt es das Landesrecht, welche Körperschaften jeweils zuständig sind. Für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe regelt zum Beispiel § 27 SGB I: »Zuständig sind die Kreise und die kreisfreien Städte, nach Maßgabe des Landesrechts auch kreisangehörige Gemeinden; sie arbeiten mit der freien Jugendhilfe zusammen.« Die Zuständigkeiten werden somit durch Landesgesetze konkretisiert und sind bundesweit nicht einheitlich geregelt. Dabei gibt es aber spezielle Stellen wie etwa die Jugendämter, die die bundesgesetzlichen Vorgaben als Leistungsträger vor Ort erbringen. Beispielsweise wird im SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) in diesem Zusammenhang allgemein von öffentlicher Jugendhilfe gesprochen und dabei die Zuständigkeitsverteilung und Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe dargelegt:

> »§ 3 Freie und öffentliche Jugendhilfe
> (1) Die Jugendhilfe ist gekennzeichnet durch die Vielfalt von Trägern unterschiedlicher Wertorientierungen und die Vielfalt von Inhalten, Methoden und Arbeitsformen.
> (2) Leistungen der Jugendhilfe werden von Trägern der freien Jugendhilfe und von Trägern der öffentlichen Jugendhilfe erbracht. Leistungsverpflichtungen, die durch dieses Buch begründet werden, richten sich an die Träger der öffentlichen Jugendhilfe.
> (3) Andere Aufgaben der Jugendhilfe werden von Trägern der öffentlichen Jugendhilfe wahrgenommen. Soweit dies ausdrücklich bestimmt ist, können Träger der freien Jugendhilfe diese Aufgaben wahrnehmen oder mit ihrer Ausführung betraut werden.«

Während die Leistungen der Jugendhilfe gemeinsam von öffentlicher und freier Jugendhilfe erbracht werden sollen, richten sich die Leistungspflichten alleine an die öffentliche Jugendhilfe. Eine Engführung der Leistungserbringung an

22 Das SGB I bildet zusammen mit SGB X den allgemeinen Teil, während die anderen Sozialgesetzbücher (II bis IX und XI bis XII) den besonderen Teil darstellen und jeweils einzelne Bereiche regeln.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

staatliche Einrichtungen oder einzelne freie Träger ist dabei aber ausdrücklich nicht gewollt. Vielmehr soll eine Vielfalt der sozialen Dienstleistungen gewährleistet werden. Dabei gibt es Aufgaben der Jugendhilfe, die von freien Trägern wahrgenommen werden können, wenn dies im Gesetz ausdrücklich benannt ist. Das heißt aber auch, dass es Aufgaben gibt, die nicht delegiert werden können. Hier ist beispielsweise an das so genannte staatliche Wächteramt und den Schutzauftrag gegenüber Kindern- und Jugendlichen zu denken. Freie Träger können bei den Hilfen zwar mitwirken, aber hoheitliche Aufgaben sind nicht delegierbar, das heißt dass hier die Letztverantwortung bei der staatlichen Stelle verbleibt (Kronseder 2010, S. 29 ff. / Meysen/Eschelbach 2012, S. 127 ff.).

Die Trägerschaft der Beratungsstellen ist unterschiedlich ausgestaltet. Die meisten Beratungsstellen gehören einem der sechs gemeinnützigen Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege[23] an, die sich auf Bundesebene zur »Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege«[24] zusammengeschlossen haben und auf Landesebene jeweils die »LIGA der Freien Wohlfahrtspflege«[25] bilden. Die große Bedeutung des von ihr vertretenen Bereichs hebt die Bundesarbeitsgemeinschaft hervor, wenn sie auf ihrer Homepage schreibt:

> »In den Einrichtungen und Diensten der Wohlfahrtsverbände sind rund 1,4 Millionen Menschen hauptamtlich beschäftigt; schätzungsweise 2,5 bis 3 Millionen leisten ehrenamtlich engagierte Hilfe in Initiativen, Hilfswerken und Selbsthilfegruppen.«[26]

23 Namentlich Arbeiterwohlfahrt (AWO), Deutscher Caritasverband (DCV), Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband (Der PARITÄTISCHE), Deutsches Rotes Kreuz (DRK), Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland (DW der EKD), Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland (ZWST). Diese sind die Dachorganisationen von selbständigen regionalen und lokalen Verbänden, aber auch von spezialisierten Beratungsfachverbänden.

24 Ihr Ziel benennt die Arbeitsgemeinschaft wie folgt: »In der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V. arbeiten die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege zusammen. Ihr gemeinsames Ziel ist die Sicherung und Weiterentwicklung der sozialen Arbeit durch gemeinschaftliche Initiativen und sozialpolitische Aktivitäten. Die Spitzenverbände selbst sind föderalistisch strukturiert, das heißt ihre Gliederungen auf kommunaler und Landesebene sowie ihre Mitgliedsorganisationen sind überwiegend rechtlich selbstständig. Die BAGFW unterhält eine Geschäftsstelle in Berlin, eine Vertretung in Brüssel sowie die Abteilung Wohlfahrtsmarken in Köln.« Quelle: Homepage der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege http://www.bagfw.de. Abgerufen am 21.04.2012.

25 Als Beispiel sei hier die LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Rheinland-Pfalz genannt: http://www.liga-rlp.de/. Abgerufen am 21.04.2012.

26 Zu finden auf der Homepage, zentral über das Menü: »Wir über uns« / »Freie Wohlfahrtspflege in Deutschland« http://www.bagfw.de/wir-ueber-uns/freie-wohlfahrtspflege-in-deutschland/. Abgerufen am 21.04.2012.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

Es gibt aber auch, vor allem auf kommunaler Ebene, staatliche Trägerkonstellationen oder Behörden, die Beratung anbieten, und sehr vereinzelt nicht verbandlich eingebundene Trägervereine. Bei zahlreichen Beratungsinstitutionen haben sich spezialisierte Fachverbände entwickelt. Die Mitgliedskonstellationen und die teilweise weitergehende Einbindung in weitere Verbandsstrukturen ist bei den Fachverbänden sehr unterschiedlich. Sie sind teilweise die fachlichen Organe der genannten Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, stellen aber auch bisweilen einen Zusammenschluss von einzelnen Beratern einer bestimmten Beratungsinstitution dar oder sind aus dem Zusammenschluss von Weiterbildungsinstitutionen unterschiedlicher Therapie- und Beratungsschulen hervorgegangen. Darüber hinaus gibt es Mischformen und übergreifende Zusammenschlüsse in Arbeitskreisen und Verbänden, die zum Teil dem fachlichen Austausch aber darüber hinaus auch der Abstimmung von Weiterbildungs- und Beratungsstandards dienen.

Die Deutsche Gesellschaft für Beratung / German Association for Counseling e.V. (DGfB), gegründet 2005, kann als ein Dachfachverband der Beratungsverbände[27] bezeichnet werden. Auf der Homepage heißt es: »In den *Mitgliedsorganisationen* der DGfB sind mehr als *30.000 Berater/innen* und zahlreiche Weiterbildungsstätten vertreten, die personen- und organisationsbezogene Beratungsleistungen sowie Weiterbildungen anbieten.« [Hervorhebungen im Original][28] Die DGfB vertritt 2012 insgesamt 28 Verbände, die sich auf ein gemeinsames Beratungsverständnis berufen, das 2003 – noch vor der Verbandsgründung – verabschiedet wurde. Über die psychosoziale Beratung hinaus umfasst es auch Supervision und Organisationsberatung. Ziel des Zusammenschlusses ist es, »der Fachöffentlichkeit, der Politik und dem Verbraucher einen Orientierungsrahmen für die *Qualität von Beratungsleistungen* zu bieten.« [Hervorhebungen im Original][29] Entsprechend wurden in der Mitgliederversammlung 2009 »verbindliche Mindestanforderungen für Beratungsausbildungen«[30] verabschiedet.

Als einer der ältesten deutschen Beratungsfachverbände gilt die bereits genannte DAJEB, die bereits 1949 gegründet wurde. Sie ist Gründungsmitglied der DGfB und hat in der verbandsübergreifenden Fachdiskussion und Standardsetzung der institutionellen Beratung, auch über den Bereich der Jugend- und Eheberatung hinaus, in unterschiedlicher Weise mitgewirkt. Hervorzuheben ist hier die Mitgliedschaft im Deutschen Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Fa-

27 Die Internetadressen der Verbände werden am Ende dieser Arbeit aufgelistet unter »Internetadressenverzeichnis« auf Seite 249.

28 Verfügbar unter: http://www.dachverband-beratung.de/dgfb.php. Abgerufen am 22. 07. 2010 und am 21. 04. 2012.

29 Ebd.

30 Ebd.

© V&R unipress GmbH, Göttingen

milienberatung (DAKJEF), weil auf dieser Arbeitsplattform verbandsübergreifende Grundsätze, Rahmenordnungen, Weiterbildungsordnungen und verschiedene Standards für die institutionelle Beratung entwickelt wurden. Auf der Homepage des Arbeitskreises, der mit seinen Mitgliedsverbänden[31] einen weiten Kreis der institutionellen Beratungsstellen erfasst, ist zu lesen:

> »Der Deutsche Arbeitskreis versteht sich als fachliches Kooperationsforum für den Bereich Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung.
> Thematisch behandelt der Deutsche Arbeitskreis Essentials und Standards der institutionellen Beratung, Fort- und Weiterbildungsstandards der Fachkräfte, er unterstützt wissenschaftliche Projekte, die der Weiterentwicklung der institutionellen Beratung dienen und führt sie auch durch.
> Die Verlautbarungen werden von allen Verbänden des Deutschen Arbeitskreises gemeinsam getragen.« (DAKJEF 2012)[32]

Nachfolgend eine Auswahl der vom Arbeitskreis verabschiedeten Grundsatzpapiere:

- »Grundsätze fachlichen Handelns in der institutionellen Beratung
- Ethische Standards in der Institutionellen Erziehungs-, Ehe-, Familien und Lebensberatung
- Institutionelle Beratung im Bereich der Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung
- Fachliche Standards von Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen
- Fachliche Empfehlungen für eine migrations- und kultursensible Institutionelle Beratung
- Psychosoziale Beratung von Erwachsenen und Paaren im Kontext sexueller Grenzverletzungen und sexualisierter Gewalt
- Empfehlung zum Datenschutz bei der Nutzung des Internet durch Beratungsstellen
- Qualitätsstandards für die psychosoziale und psychologische Beratung im Internet«
  (vgl. DAKJEF 2012)[33]

Verbindlichkeit für die Praxis erhalten diese Dokumente aber – über ein fachliches Gesprächsangebot hinaus – erst dann, wenn die beteiligten Verbände diese auch in den angeschlossenen Beratungsorganisationen bekannt machen und die Umsetzung einfordern. Neben der DAJEB ist die Bundeskonferenz für

31 Verfügbar unter: http://www.dakjef.de/index.html?p=verbaende. Abgerufen am 21.04.2012.
32 Verfügbar unter: http://www.dakjef.de/index.html?p=about. Abgerufen am 21.04.2012.
33 Verfügbar unter: http://www.dakjef.de/index.html?p=publications. Abgerufen am 21.04.2012.

© V&R unipress GmbH, Göttingen