



Leseprobe aus Borstel und Luzar, *Besonderen Gruppen begegnen*,
ISBN 978-3-7799-6509-1 © 2023 Beltz Juventa
in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/
gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6509-1](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6509-1)

Inhalt

Einleitung	7
Kommunikation in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung	11
Gute Praxis in der Wohnungslosenhilfe. Soziale Arbeit zwischen Macht, Wirklichkeitskonstruktionen und dem Menschen selbst?	25
Von der Arbeit mit Drogensüchtigen. Niedrigschwelligkeit in Theorie und Praxis	39
Kinder und Jugendliche in einer „Brennpunktschule“	51
Die Macht des Sozialarbeiters in der Jugendvollzugsanstalt	62
Digitale und soziale Teilhabe im höheren Alter. Das Projekt „Kommmit“ aus Stuttgart	71
Soziale Arbeit mit Frauen in der Prostitution	83
Rechtsextreme Jugendkultur im Wandel. Herausforderungen für die Soziale Arbeit	98
Belén de Bajirá in Kolumbien. Arbeit in Gewaltkontexten	109
Zur Lebenswelt von „linken“ Jugendsubkulturen in den 20er Jahren des 21. Jahrhunderts	116
Migration. Soziale Arbeit für ein gelungenes und interkulturelles Miteinander	128
Mit denen reden, mit denen vermeintlich nicht geredet werden kann. Ein Leitfaden	139

Zu den Autorinnen und Autoren

151

Einleitung

„Mit denen kann man doch nicht reden!“ oder „Mit denen darf man doch nicht reden!“ Beide Sätze irritieren und dürften dennoch vielen Fachkräften in der Sozialen Arbeit vertraut sein. Ihre Adressat*innengruppe stehen selten im Scheinwerferlicht der vermeintlich Erfolgreichen der modernen Leistungsgesellschaft. Sie stehen und leben viel häufiger im Schatten der modernen Gesellschaft und werden weniger beachtet. Häufig ranken sich um sie zahlreiche Vorurteile, die oft auch mit Ängsten verbunden sind. Viele Adressat*innengruppen beklagen auch zu Recht offene und verdeckte Diskriminierungen, Stigmatisierungen und Ausgrenzungen. Die beiden eingangs genannten Sätze sind eine Reaktion der Abwehr und der Unsicherheit. Wer nicht miteinander redet, muss sich mit dem anderen weniger beschäftigen und kann ihn weiter übersehen oder verdrängen. Er muss dann keine unliebsamen Irritationen oder Anklagen erleben und kann ungetrübt seine Sichten der Dinge weiterpflegen.

Für Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind beide Sätze toxisch und wenig hilfreich. Ihre Adressat*innengruppen waren bereits in der Geschichte der Sozialen Arbeit oft die Personen, die von der bürgerlichen Gesellschaft ausgegrenzt und ausgestoßen wurden. Sie arbeiten mit den Menschen, die gesellschaftlich ausgegrenzt, ausgestoßen oder abgelehnt werden, die manchmal unangepasst sind oder nicht den gesellschaftlich gängigen Mustern und Vorgaben entsprechen. Ihre Mittel dafür sind begrenzt. Ein Aspekt ist jedoch immer zentral: Ohne Kommunikation kann es keine professionelle Soziale Arbeit geben. Sie ist zentral für jede Form der Beziehungsarbeit und damit unumgänglich. „Mit denen kann man nicht reden!“ ist somit die Aufgabe jeder Sozialen Arbeit und wäre das Eingeständnis der eigenen Überflüssigkeit.

Nun steckt aber wie so oft in den Sätzen auch ein kleiner Kern der Wahrheit. Tatsächlich ist der Zugang zu diversen Adressat*innen und die Kommunikation mit ihnen nicht immer einfach und in der Praxis eine Hürde, an der auch erfahrene Fachkräfte oft scheitern. Es gibt dafür auch kein Patentrezept in der Ausbildung der Sozialen Arbeit. Dafür gibt es viele interessante Erfahrungen, Erprobungen und theoretische wie praktische Reflexionen. Um sie geht es in diesem Buch. Im Mittelpunkt stehen Adressat*innengruppen der Sozialen Arbeit, bei denen sowohl der Zugang als auch die spätere Kommunikation mit ihnen häufig als schwierig erachtet wird. Wir haben dazu Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, vor allem aber auch Fachkräfte aus der Praxis der Sozialen Arbeit gebeten, ihre individuellen Sichtweisen und Erfahrungen zur Verfügung zu stellen. Wie gelingt ihnen der Zugang? Welche Ansätze haben sich dabei bewährt? Wie

läuft danach der Kommunikationsprozess? Welche Chancen und Grenzen lassen sich dabei erkennen?

Natürlich haben diese Stimmen eine starke individuelle Note. Nicht alle Adressat*innengruppen werden von allen als schwierig erreichbar eingeschätzt. Häufiger gibt es auch besondere Vorlieben, Stärken und Schwächen der Fachkräfte. Es geht in diesem Band somit auch nicht um allgemeingültige Antworten oder Theorien auf die formulierten Fragen. Es ist vielmehr als Lehr- und Lesebuch konzipiert und zielt vor allem auf Studierende der Sozialen Arbeit sowie auf alle Fachkräfte der Sozialen Arbeit, die sich beruflich (neu) orientieren wollen. Entsprechend unterschiedlich sind auch die Textformate. Sie umfassen Interviews, Erfahrungsberichte wie auch wissenschaftliche Abhandlungen. Wir haben es den Autorinnen und Autoren bewusst offengelassen, wie sie sich ausdrücken wollen und auf eine Vereinheitlichung der Formate verzichtet, um den individuellen Ansätzen auch das jeweils bevorzugte Format zu ermöglichen.

Die Themenauswahl erfolgte auf Basis der langjährigen Lehrerfahrungen der Herausgeberin und des Herausgebers in Studiengängen der Sozialen Arbeit. Zu welchen Personengruppen gab es von Seiten der Studierenden der Sozialen Arbeit die meisten Fragen, erkennbare Unsicherheiten oder auch erste Beschreibungen von guten Praxiserfahrungen? Wichtig war dabei auch, den oft verkündeten Gedanken der Internationalisierung der Sozialen Arbeit mit Leben zu erfüllen. Bewusst fiel deshalb die Entscheidung, auch eine spannende, internationale Stimme zumindest exemplarisch zu Wort kommen zu lassen. Hier wäre jedoch noch viel Raum für weitere Sammlungen und Erkundungen gewesen, für die es jedoch einen anderen Band bräuchte.

Die Beiträge im Buch stehen somit alle für sich und bauen nicht aufeinander auf. Allerdings gibt es eine Rahmung, die sich auf das ganze Buch bezieht. Den Anfang macht *Bärbel Amerein* mit ihrem Beitrag zur grundsätzlichen Bedeutung der Kommunikation in der Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Sie arbeitet somit den Kern des Buches heraus und betont die Bedeutung kommunikativen Handelns mit allen Möglichkeiten und Problemen in der Interaktion mit den Adressat*innen der Sozialen Arbeit.

Nach dieser Einführung folgen die Berichte aus der Praxis der Sozialen Arbeit. Den Anfang machen *Laura Nübold* und *Tim Sonnenberg* mit Einblicken in ihre (Forschungs-)Praxis mit wohnungslosen Menschen und deren Lebenswelten. Sie betonen die Notwendigkeit individueller Fallanalysen und daraus abgeleiteter Bedarfsanalysen mit wiederum dazu passenden Angeboten.

Diese Betonung individueller Betrachtungen trotz allgemeiner theoretischer Annahmen zur Zielgruppe bestätigt auch *Stephanie Szczepanek* mit ihrem Beitrag zur offenen und akzeptierenden Arbeit mit Drogenkonsument*innen. Deutlich wird in dem Beitrag unter anderem auch die Notwendigkeit der professionellen Distanz einerseits und der professionellen Haltung der Fachkräfte gegenüber ihren Adressat*innen andererseits.

Nina Lohmann beschreibt in ihrem Beitrag die Praxis der Schulsozialarbeit an einer Brennpunktschule. Hier bündeln und zeigen sich fast alle gesellschaftlichen Probleme dieser Sozialräume, und die Soziale Arbeit hat darauf zu reagieren. Dies fordert eine besondere Flexibilität in der Arbeit und hat Auswirkungen auf die Kommunikation: Wenn jedes Kind anders ist, braucht auch jede und jeder eine individuelle Ansprache, die wiederum so gestaltet werden muss, dass die Fachkraft trotzdem authentisch bleibt.

Während Schulen alle Kinder und Jugendliche in einer Institution sammelt, arbeitet die Soziale Arbeit im Justizvollzug mit verurteilten Straftäter*innen. In kaum einer Institution stellt sich der Umgang mit doppelten Aufträgen so sehr wie hier. Soziale Arbeit soll individuell fördern und gleichzeitig kontrollieren und damit mögliche Sanktionen vorbereiten. Wie gelingt in diesem Zwiespalt der Aufbau von Vertrauen und wie geht die Soziale Arbeit mit dieser Macht um? An Antworten wagt sich *Werner Nickolai*, der selbst im Strafvollzug als Sozialarbeiter und später in der Lehre als Professor gearbeitet hat.

Während im Gefängnis Menschen bewusst und beabsichtigt isoliert werden, gibt es gesellschaftliche Großtrends, die Integration versprechen und dennoch Menschen ungewollt abhängen. Dazu gehören auch Prozesse der Digitalisierung, die beispielsweise lebensalte und ältere Menschen vor neue und zum Teil für sie unüberwindbar erscheinende Hürden stellt. Ein Beispiel aus Stuttgart von *Michael Doh* und seiner Forschungsgruppe zeigt jedoch, dass mit Mut, Kreativität und einer Portion Optimismus auch diese Zielgruppe digital abgeholt werden kann.

Zu den vielleicht am schwersten erreichbar erscheinenden Zielgruppen der Sozialen Arbeit dürften jene Frauen in Prostitutionsverhältnissen gehören, die diese Tätigkeit nicht aus Leidenschaft, sondern als Überlebensstrategie für sich und oft auch ihre Familie ausüben. *Julia Wege* beschreibt basierend auf ihren Praxiserfahrungen aus Mannheim, wie Soziale Arbeit vor allem in Bordellstraßen arbeiten kann und welche Bedarfe diese Frauen in einer Lebenswelt aus massiver Überwachung, Armut, Ausbeutung und Diskriminierung entwickeln.

Drei weitere Beiträge beschäftigen sich mit der Sozialen Arbeit mit radikalisierten Jugendlichen und Erwachsenen. Dazu beschreibt *Stefan Brandstetter* mögliche Handlungsansätze in der Arbeit mit linker Jugendsubkultur. Auf die rechts-extreme Seite blicken die *Herausgeberin* und der *Herausgeber* basierend auf ihren Erfahrungen aus der Deradikalisierungs- und Ausstiegsarbeit. Einen internationalen Seitenblick wagt *Damian Raiser* nach Kolumbien und erläutert Ansätze der Sozialen Arbeit im Kontext des dortigen Friedensprozesses mit den ehemaligen Kämpferinnen und Kämpfern der FARC. Wie gelingt deren Integration und welche Bedeutung hat darin auch eine Kultur der Versöhnung? Wie können die Gewaltverhältnisse verändert werden? Es sind solche Fragen, die weiterer Analysen und internationaler Betrachtungen dringender denn je bedürften.

Für kommunikativ unerreichbar werden besonders in Großstädten auch Zuwander*innen aus osteuropäischen Ländern wie Rumänien und Bulgarien gehal-

ten. Diese Menschen fliehen oft aus massiver Armut und häufig auch vor staatlicher und gesellschaftlicher Diskriminierung. Ein Leben in Armut hier ist für viele dieser Menschen ein sozialer Aufstieg. Wie gelingt nun deren Integration vor allem in Stadtteilen, die oft durch besondere sozialen Problemlagen geprägt sind? *Admir Bulic* beschreibt im Interview den Gelsenkirchener Weg. Er setzt auf Prozesse der Selbstorganisation und des Vertrauensaufbaus in einem Netzwerk aus sozialen Trägern und staatlichen Stellen.

Das Buch rundet ein resümierender Beitrag der *Herausgeberin* und des *Herausgebers* ab. Was sind die gemeinsamen Fragen der Beiträge? Was sind Kriterien einer „guten Praxis“? Was lässt sich lernen und auf andere Gruppen übertragen? Auch dieser Beitrag versteht sich nicht als abschließende Antwort auf alle Fragen, sondern als Einladung zur weiteren Professionalisierungsdebatte der Sozialen Arbeit und auch als Mutmacher für kommende Fachkräfte.

Im Titel heißt es, dass besonderen Gruppen professionell begegnet werden soll. Kommunikation ist dazu der Schlüssel. Doch wie besonders sind eigentlich diese Gruppen? Sicherlich haben sie alle ihre Eigenarten und Verschlussmechanismen, die den Zugang zu ihnen erschweren. Aber ist das wirklich so besonders oder werden diese Gruppen nicht eher von außen konstruiert? Wie dem auch sei: auf jeden Fall bestehen sie alle aus Menschen und ihnen gegenüber ist die Soziale Arbeit klar verpflichtet: Sie ist die Profession, die sich der sozialen Gerechtigkeit und den unveräußerlichen Menschenrechten verpflichtet fühlt und damit an der Seite derjenigen steht, denen diese Rechte vorenthalten werden. Dazu sprechen wir nicht nur über diese Menschen und objektivieren sie so, sondern erkennen sie als Subjekte ihrer selbst an, und der erste Schritt dazu ist immer der Aufbau einer wertschätzenden Kommunikation.

Das Buch sollte schnell geschrieben sein und hat dann doch länger gedauert. Für diese Geduld und ihre Beiträge danken wir allen Autorinnen und Autoren von Herzen. Besonderer Dank gilt auch Kolleginnen und Kollegen von Beltz Juventa für das Vertrauen und die wunderbare Zusammenarbeit bei der Erstellung dieses Bandes.

Kommunikation in der Sozialen Arbeit.

Eine Einführung

Kommunikation ist ein konstitutives Element der Sozialen Arbeit. Fachkräfte befassen sich direkt oder indirekt mit ihrer Klientel, beraten gemeinsam im Team, kooperieren mit anderen Diensten und Einrichtungen oder verfassen (Akten-)Notizen – all dies erfolgt sprachbasiert, es ist immer Kommunikation im Spiel. Nicht nur im Berufsalltag der Sozialpädagog*innen, auch im Leben der Klient*innen findet ständig Kommunikation statt. Die zentrale Prämisse ist also, dass alle Formen von sozialer Wirklichkeit über Kommunikation hergestellt werden (vgl. Hitzler & Messmer, 2008). Frindte (2001) deutet mit seiner Definition der „Kommunikationsgesellschaft“ an, dass Kommunikation in allen Lebens- und Arbeitsbereichen zentral ist. Wer über ausreichend kommunikative Kompetenz verfügt, kann differente Kommunikationssituationen souverän und flexibel gestalten und erfolgreich auf sein Gegenüber eingehen (vgl. Frindte, zitiert nach Vogel, 2018).

Viele Wissenschaftsdisziplinen wie etwa die Psychologie, Pädagogik, Soziologie etc., aber auch die Informatik und andere widmen sich der vorliegenden Thematik und versuchen griffige Definitionen zu formulieren.

Seinen Ursprung hat der Begriff Kommunikation im Lateinischen „communicatio“, was „Mitteilung“ oder „Unterredung“ bedeutet und eine etymologische Verwandtschaft zum Adjektiv „communis“ zeigt, zu Deutsch: „gemeinsam“. Während die ursprüngliche und sehr eng gefasste lateinische Bedeutung von Kommunikation ausschließlich auf den verbalen zwischenmenschlichen Austausch fokussiert, liegt heute mit dem Verständnis eines allgemeinen Informationsaustausches eine breitere Begriffsauffassung vor (vgl. Helle, 2006). Kommunikation meint also weit mehr als ausschließlich verbale Gespräche, und sie bedient sich dabei differenter Medien. Neben der gesprochenen und der geschriebenen Sprache zählen auch nonverbale (z. B. Gestik, Mimik) und paraverbale (z. B. Lautstärke, Stimmlage) Signale oder Bitfolgen für die Mensch-Maschinen-Kommunikation zwischen Computern und Mensch (z. B. Spracherkennungsprogramme) dazu (vgl. Kreidenweis, 2019). Der vorliegende Beitrag betrachtet jedoch ausschließlich die zwischenmenschliche Kommunikation mit ihren verbalen, nonverbalen und paraverbalen Handlungsweisen, die „Menschen encodieren, decodieren und miteinander aushandeln, um verschiedene Ziele zu verfolgen“ (vgl. Hannawa, 2017). Dabei wird sie aus handlungstheoretischer Perspektive als soziales menschliches Handeln und nicht als Verhalten aufgefasst (vgl. Widulle, 2020), da sie immer Resultat einer Ko-Produktion mindestens zweier autonomer Subjekte ist. Widulle (2020) hebt hervor, dass die Beteiligten in kürzester Zeit viele Informationen verarbeiten, bewerten und anknüpfend blitzschnell Entscheidungen zum weiteren

Verlauf der gemeinsamen Kommunikation fallen müssen, ihnen also aktives soziales Handeln auf gleichzeitig mehreren Ebenen abverlangt wird. Soziale Kommunikationskontexte sind grundsätzlich vielschichtig und komplex; dabei sind gesellige Alltagsgespräche, die mitunter dem Zeitvertreib dienen, von professioneller Kommunikation im sozialpädagogischen Berufskontext zu unterscheiden, und diese zusätzlich von schwierigen Gesprächen oder jenen mit besonders herausfordernden Klient*innen.

Grundannahmen über Kommunikation

Kommunikation wird im vorliegenden Beitrag als aktive soziale Interaktion und dyadischer Prozess verstanden. Interaktion und Kommunikation sind zwei Begriffe, die einander wechselseitig erläutern, so Mollenhauer bereits 1972. Während der Begriff Interaktion zwischenmenschliche Wechselbeziehungen von Personen hinsichtlich ihrer Haltungen, Einstellungen, aber auch körpergebundene Aktionen bezeichnet, nimmt die Kommunikation eine Eingrenzung auf Mitteilungen und Informationen vor (vgl. Brumlik, 2014).

In der Fachliteratur liegen viele Konzepte vor, die Kommunikation als Wechselwirkung zwischen mindestens einem Sender und einem Empfänger beschreiben (z. B. Goffman, 1971/Clark & Brennan, 1991/Schulz von Thun, 2013), die auf beiden Seiten mit einer Vielzahl von Aktivitäten verbunden sind, sodass kein linearer Prozess angenommen werden kann. Dabei kann nur ein kleiner Teil der Aktivitäten tatsächlich beobachtet werden, nämlich die konkrete verbale Äußerung sowie Mimik und Gestik (vgl. Vogel, 2018). Wesentliche, die Kommunikation steuernde Prozesse wie Kognitionen (z. B. Wahrnehmungs-, Encodierungs- und Erinnerungsprozesse), Emotionen oder Motivationen bleiben nach Six et al. (2007) im Verborgenen.

Besonders schwierig wird gegenseitiges Verstehen durch nicht offensichtlich geäußerte, unbewusst mitschwingende Inhalte, insbesondere wenn sie die Ziele und Absichten des Kommunikationsanliegens zu verschleiern scheinen. Aber auch wenn Ziel und Zweck nicht immer vollständig offenbart werden, ist Kommunikation stets intentional. Hauptintention in der klientelbezogenen Arbeit ist die Herstellung eines sozialen Kontaktes, der für viele Hilfesuchende bereits eine Entlastung und Unterstützung darstellt, um dann gemeinsam materielle und psychosoziale Probleme bearbeiten zu können (vgl. Widulle, 2020). Um die Besonderheiten der Kommunikation in der Sozialen Arbeit systematisch darzustellen, wird zunächst das sozialrechtliche Dreiecksverhältnis zwischen Hilfeberechtigten, Leistungserbringenden und öffentlichem Kostenträger (ausschließlich) in seiner Relevanz für die professionelle Kommunikation beleuchtet. Die daraus resultierenden Rollenverteilungen, teils auch Machtverhältnisse, beeinflussen die

soziale Interaktion in Hilfekontexten, vor allem, wenn die Hilfe nicht freiwillig in Anspruch genommen wird.

Spannungsfelder der sozialpädagogischen Berufspraxis

Soziale Arbeit muss im Sinne des doppelten Mandats (Galuske, 2013/Walter, 2017) neben dem gesetzlich verankerten Anspruch auf Hilfestellung zum Wohle der Klient*innen handeln und gleichzeitig im Rahmen desselben gesetzlichen Auftrags eine kontrollierende Funktion übernehmen. Etwas pointierter stellt Lutz (2020) diese Widersprüchlichkeit gegenüber: im Rahmen ihres Wächteramtes sollen Sozialpädagog*innen ihre Klient*innen überwachen und sie dabei unterstützen, ein Verhalten zu erlangen, das allgemeingesellschaftlichen Normalitätsvorstellungen (vgl. Spiegel, 2018) entspricht und persönliche Individualität somit ggf. einschränken kann. Der konträre Teil des Mandats verlangt es ihnen hingegen ab, sich für die Adressat*innen einzusetzen, sich in deren Lebenswelt hineinzudenken (vgl. Thiersch et al., 2012) und notfalls gegen den staatlichen „Machtapparat“ (vgl. Lutz, 2011) einzustehen. Daraus resultiert eine funktionale Asymmetrie als Voraussetzung und Konsequenz gleichermaßen (vgl. Schäfer, 2010). In Weiterführung zum Doppelmandat und auf der Hintergrundfolie der Professionalisierungsdiskurse der Sozialen Arbeit in den vergangenen Jahren erweiterte Staub-Bernasconi (2007, 2018) die Konstruktion hin zum Tripelmandat. Damit soll ausgedrückt werden, dass Soziale Arbeit sich substanziell der eigenen Profession und deren Wissen sowie ethischen Theorien und Prinzipien verpflichtet fühlt, sich als zwar interdisziplinär aufgestellte, aber eigene Wissenschaft versteht.

Hinzu kommen auf Differenzen basierende institutionelle Rollenbeziehungen zwischen Klient*innen und Professionellen, die sich gegenseitig ergänzen: Auf der einen Seite Hilfesuchende Klient*innen oder aber Klient*innen, die eine Hilfe wahrnehmen müssen, und die Hilfe gewährenden Professionellen auf der anderen Seite. Hieraus resultieren schnell Asymmetrien in der Interaktion, welche sich aus dem professionellen Status, dem sachlichen Wissensvorsprung bezüglich der Hilfen oder auch der Problemlösekompetenz ergeben (vgl. Hitzler & Messmer, 2008). Beide Disparitäten sichern in gewissem Umfang die Autorität der Professionellen und führen ebenfalls zu diskrepanten Interaktionsvoraussetzungen.

Dieser kurze Theorieexkurs in die Grundlagen Sozialer Arbeit illustriert, dass professionelles Handeln in stetigen Spannungsfeldern konfrontiert mit häufig disparaten Erwartungen stattfindet. Professionell Tätige sind permanent zwischen verschiedensten Interaktionspartnern verortet, in starke institutionelle Hierarchien, die staatliche Aufgaben erfüllen, eingebunden, den Klienten sowie ihrer Wissenschaftsdisziplin verpflichtet, und sie haben darüber hinaus

sozialpädagogische Handlungs- und Entscheidungsfreiräume. Neben klassischen Schlüsselkompetenzen wie beispielsweise der Ambiguitätstoleranz (mit Unsicherheiten und Ungewissheiten umgehen zu können) benötigen Sozialarbeiter*innen auch die Fähigkeiten, mit multiplen Rollenanforderungen zurechtzukommen und damit einhergehende Interaktionen zu gestalten. Die professionelle, häufig auch öffentliche Rolle, sowie die private Rolle sollten trotz Unterschiedlichkeiten keine allzu großen Diskrepanzen aufweisen, um Konflikten vorzubeugen – anders ausgedrückt: das private und öffentliche Selbst sollte in wesentlichen Bereichen einige Kongruenzen zeigen (vgl. Kanning, 1997/ Amerein, 2017).

Die exemplarisch skizzierten Kontroversen sind elementare Merkmale Sozialer Arbeit, die im alltäglichen professionell-reflexiven Handlungskontext keine Schwierigkeiten verursachen, meist flankiert von ebenso problemloser Kommunikation, die keinen Grund für weitere Überlegungen oder gar Analysen bietet. Aber hin und wieder sehen sich Sozialpädagog*innen mit schwierigen Situationen konfrontiert, die mitunter Kopfzerbrechen bereiten. Die Basis von Problemen im menschlichen Miteinander ist häufig schwierige oder gar unproduktive Kommunikation (vgl. Aich, 2016). Diskrepanzen, die sich aus gesetzlichen, gesellschaftlichen, sozialen oder ökonomischen Kontexten ergeben, lassen sich durch verbesserte Kommunikationsstrategien nicht einfach auflösen, allerdings ist professionelles Know-how hilfreich für ein gelingendes Miteinander und gute professionelle Zusammenarbeit, gerade auch mit herausfordernden Klient*innen.

Kommunikation und Gesprächsführung sind, wie eingangs formuliert, konstitutive Elemente der Sozialen Arbeit und werden meist nicht als eigenständige Methode wahrgenommen, da sie quer zu beinahe allen klassischen Methoden (vgl. z. B. Galuske, 2013) liegen und somit eine Schlüsselfunktion sozialarbeiterischen Handelns darstellen (vgl. Heiner, 2018). Dewe und Otto (2012) untermauern die Relevanz sprachbasierten Arbeitens, indem sie über die reinen klient*innenbasierte Kommunikation hinausgehen und den disziplinspezifischen Handlungstypus der „reflexiven Professionalität“ (vgl. Dewe & Otto, 2012) hervorheben. Dabei fokussieren sie vornehmlich herausfordernde und komplexe Situationen, die eine Verknüpfung theoretischen, methodischen und praktischen Wissens erfordern, um adäquate Handlungsentscheidungen treffen zu können. So sind verbale und nonverbale Kommunikationskompetenzen in multidimensionalen Hilfeprozessen zentral, um die teils konträren Ansprüche, die beispielsweise aus dem Doppelmanat oder dem sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis resultieren, für alle Beteiligten systematisch und fruchtbar zu gestalten.

Weiterhin ist die Verständigung umso einfacher und leichter, je ähnlicher die Erfahrungen, kulturellen Hintergründe, sozialen Milieus, politischen Orientierungen, das Wissen und die Kommunikationsweisen der beteiligten Personen sind (vgl. Burkart, 2019). Umgekehrt betrachtet kann der Gesprächsfluss bei

diverser Ausprägung, unterschiedlicher Auslegung und Erfahrung der genannten Aspekte leiden, der Handlungsfluss ins Stocken geraten. Professionelle Kommunikation ist konkludierend nicht nur in gesetzliche und institutionelle Rahmenbedingungen eingebettet, sondern ebenfalls in einen komplexen und seinerseits strukturierenden Kontext. Dieser wird im Folgenden aus systemtheoretischer Perspektive (z. B. Schulz von Thun, 2002/Watzlawick, 2011) beleuchtet, da professionelle Kommunikation stets eingeflochten in komplexe Zusammenhänge stattfindet.

Kommunikationsstrukturen analysieren und verstehen

Professionelle Gespräche zwischen Fachkräften und Klient*innen finden im Rahmen eines spezifischen Auftrags der Sozialen Arbeit statt, der institutionell erbracht wird. Das methodische Handeln orientiert sich in der Regel am Hilfeprozess des spezifischen Falls inklusive seiner Vorgeschichte (professionelle Kooperationen mit zum Beispiel anderen Institutionen im Sozialraum werden an dieser Stelle nicht thematisiert). Schulz von Thun (2013) unterstreicht die Dynamik des sozialen Kontextes, indem er sein bekanntes Vier-Ohren-Modell auf der Formel des amerikanischen Kommunikationswissenschaftler Harold Lasswell aufbaut, der bereits 1948 formulierte: „Who says what in which channel to whom with what effect?“ Um Kommunikation einerseits analysieren und andererseits effektiv vorbereiten zu können, erweitert Wolfgang Widulle (2020) Schulz von Thuns Modell um zwei Bedingungen. Durch sechs Elemente wird Kommunikation als soziales System begründbar:

1. „Der Kontext, in den ein Gespräch eingebunden ist,
2. die Vorgeschichte des Gesprächs und die Anlässe, die zu ihm führen,
3. die Personen, die am Gespräch teilnehmen,
4. die thematische Struktur, also die Inhalte und Themen des Gesprächs,
5. die zwischenmenschliche Struktur, also die Beziehungen der anwesenden Personen und schließlich
6. die Ziele des Gesprächs“ (Widulle, 2020, S. 61).

Diese Struktur erscheint sowohl für die Vorbereitung als auch die Kommunikation selbst sehr sinnvoll, da sie alle wesentlichen Bausteine kompakt abbildet und das soziale Handeln betont. Der Kontext rahmt entscheidend jede Kommunikationssituation, konstituiert die Ausgangsbasis und beeinflusst den Verlauf. Handelt es sich beispielsweise um ein lockeres Gespräch in der offenen Jugendarbeit oder um gerichtlich angeordnete Kommunikation mit straffälligen Risikoklienten? Hier knüpfen Vorgeschichte und Anlass als zweites Element direkt an und sind richtungweisend für Erwartungen und Ziele. Abhängig sind Strukturierung und Verlauf ebenfalls von den Personen selbst und vom Grad ihrer Partizipati-

onsbereitschaft und Kooperation. Klient*innen sind zudem in soziale Netze eingebunden, deren Mitglieder mitunter auch als Ressource dienen können. Inhalte und Themen sind nicht isoliert, sondern jeweils in Verbindung – im systemischen Kontext – mit den anderen Elementen zu betrachten und reflektieren. Je langfristiger und intensiver die Hilfe erbracht wird, desto informeller wird die zwischenmenschliche Beziehung im Laufe der sozialen Dienstleistungserbringung. Ziele können äußerst vielfältig sein und müssen zu Beginn der Interaktion gemeinsam diskutiert und festgelegt werden (ebd.). Die Ziele sollten schriftlich festgehalten werden und so formuliert sein, dass sie immer wieder überprüft und ggf. angepasst werden können (Amerein, 2011).

Eine solch mehrdimensionale systematische Analyse des strukturierenden Kontextes wird als zentrale Gelingensbedingung für den gesamten Kommunikationsverlauf und schlussendlich Kommunikationserfolg eingeschätzt. Zudem wird den Kommunikationspartnern durch eine konsequente Anwendung der sechs Elemente Wertschätzung und Interesse für ihre derzeitige Situation und mögliche bisherige Bemühungen entgegengebracht. Insbesondere der letztgenannte Aspekt, das verbalisierende und wertschätzende Wahrnehmen, dass Klienten mitunter bereits einiges versuchten, um ihre Situation zu verbessern, vielleicht Unterstützung im Familien- und Freundeskreis in Anspruch nahmen, ist ebenfalls Voraussetzung für einen erfolgreichen Verlauf. Manchmal können nämlich bereits kleine Veränderungen im bisherigen Vorgehen positive Änderungen bewirken. Auf jeden Fall fühlen sich die Hilfesuchenden durch das Interesse an ihrer Problemhistorie ernst genommen in ihrer derzeitigen Lage. Die aufgezeigten Strukturierungselemente nach Schulz von Thun (2013) und mit Widulles Erweiterung (2020) lassen sich gut mit diversen theoretischen Kommunikationsansätzen und -modellen verknüpfen: etwa mit dem Lösungsorientierten Arbeiten (vgl. de Shazer, 1989/Bamberger, 1999), mit der Transaktionsanalyse (vgl. Hennig & Pelz, 2007/Gührs & Nowak, 2014/Aich & Behr, 2019), dem klientenzentrierten Ansatz nach Carl Rogers (vgl. Rogers, 1994/Weinberger, 2013) und der Systemischen Kommunikation (vgl. Schwing & Fryszer, 2018). Die Relevanz des sozialen Systems wurde im Vorherigen bereits deutlich, weshalb nachfolgend exemplarisch der klientenzentrierte Ansatz und die Transaktionsanalyse näher thematisiert werden. Beides Ansätze, die dem humanistischen Menschenbild folgen.

Exkurs: das humanistische Menschenbild

Ausschlaggebend für die Art und Weise der individuellen Kommunikation mit anderen Personen ist unter anderem das Bild, sind die Vorstellungen und Erwartungen von anderen bzw. an andere Menschen. Menschenbilder können recht präzise sowohl deskriptive (Handlungsvorstellungen) als auch präskriptive (Wertvor-

stellungen) Annahmen und Erwartungen vom menschlichen Leben bzw. an das menschliche Dasein transportieren. Menschenbilder sind meist implizit, sie entwickeln sich über die gesamte Lebensspanne hinweg und tragen zur individuellen wie auch professionellen Grundhaltung gegenüber anderen bei (vgl. Mutzeck, 2014). Das heißt, diese Annahmen und Vorstellungen prägen jedwedes Handeln; sie wirken sich somit auch auf die Kommunikation von Fachkräften aus und auf deren Grundhaltung, wie sie anderen Menschen begegnen.

„Im Begriff selbst wird deutlich, dass wir uns ein Bild von uns und anderen machen, ohne genau wissen zu können, worin das tatsächliche Wesen des Menschen besteht“ (vgl. Gührs & Nowak, 2014).

Dies gilt für sämtliche Menschenbilder, die in dem Versuch, das Wesen des Menschen zu beschreiben, bestenfalls Annäherungen darstellen. Daher scheint es notwendig, exemplarisch einige grundlegende Aspekte desjenigen Bildes, nämlich des humanistischen, näher zu erläutern, das den weiteren Überlegungen unter anderem (!) zugrunde liegt. Die humanistische Psychologie entwickelte sich ab den Fünfzigerjahren des vergangenen Jahrhunderts aus amerikanischen und europäischen Strömungen heraus und hob sich von den damals populären philosophischen und psychologischen Strömungen ab, indem sie den Erfahrungen der Menschen mehr Aufmerksamkeit schenkte als statistischen Erkenntnissen und Methoden. Das – für den vorliegenden Beitrag – zentralste Merkmal sind subjektive individuelle, eventuell auch kollektive Wirklichkeitskonstruktionen, welche die Annahme objektiver Betrachtungsweisen negieren. Somit nehmen Menschen die Umwelt, Ereignisse, andere Mitmenschen und eben auch Kommunikation jeweils individuell sehr different wahr und handeln anschließend ebenso individuell begründet. Menschliches Verhalten und Handeln, wozu auch die Kommunikation zählt, hat aus dieser Perspektive also persönliche gute Gründe, die von anderen nicht kategorisiert, interpretiert und bewertet werden sollten (vgl. Weinberger, 2013). Genau diese Grundannahmen lassen sich sehr gut mit dem Empowerment-Ansatz verknüpfen, der eine Abkehr vom defizitorientierten Klientenbild fordert (vgl. Herriger, 1995, 2020/Sohns, 2009), das häufig aus normativen Pauschalbewertungen resultiert. Stattdessen sollen mithilfe sozialer Anerkennung individuelle Stärken zur Lebensbewältigung aktiviert werden. Auch wenn Soziale Arbeit häufig mit Zwangskontexten wie Inobhutnahme, Bewährungshilfe oder Psychiatrie zu tun hat (vgl. Conen & Cecchin, 2018) sollte möglichst schnell kooperativ und positiv unterstützend gehandelt werden. Widulle (2020) betont, dass „auch unkonventionelle Lebensentwürfe, Verhaltensmuster oder Ausdrucksformen [...] ihr Recht“ haben, womit er auf das humanistische Menschenbild anspielt. Basierend auf diesen Überlegungen sollen nun Kriterien ‚guter Kommunikation‘ in der Sozialen Arbeit dargestellt werden.

Kriterien ‚guter Kommunikation‘ in der Sozialen Arbeit

Die klientenzentrierte Kommunikation mit dem Konzept der nicht-direktiven Beratung entwickelte Carl Rogers ab den 1940er Jahren in Amerika (vgl. Rogers, 1994). Hauptanliegen Rogers' war es dabei, den Klient*innen Sicherheit, Geborgenheit, Akzeptanz und Anteilnahme zu vermitteln, sodass sich das Gegenüber nicht als behandlungsbedürftiges Objekt fühlt (vgl. Rogers, 1994). Anknüpfend daran formulierte Carl Rogers drei sogenannte Kernbedingungen, nämlich Empathie, bedingungsfreie Wertschätzung und Authentizität (ebd.). Ergänzend dazu verhält sich die Fachkraft nicht-direktiv und rückt somit die Selbstexploration des Klienten ins Zentrum, wodurch dieser zu einer höheren Selbstwahrnehmung gelangen kann. Auf Grundlage dieser Kernbedingungen und Voraussetzungen wird eine stabile Beziehung aufgebaut, die offene Gespräche und gemeinsame Problemlösungen ermöglicht (vgl. Aich & Behr, 2019).

Ebenfalls in den 1940er Jahren entwickelte Eric Berne die Transaktionsanalyse (TA) mit dem Ziel, das eigene und fremde Gesprächsverhalten zu analysieren und anknüpfend daran zu verändern (ebd.). Kommunikationspartner werden in der Transaktionsanalyse ermutigt, die „Spiele“ (vgl. Berne, 1976), die in ihren Interaktionen auftreten, zu erkennen und künftig zu vermeiden. Sogenannte Spiele sind manipulative Gesprächsmuster, die manchmal bewusst, meist jedoch unbewusst, aber gewohnheitsmäßig im Umgang mit anderen angewendet werden (vgl. Kessel et al., 2021). Liegen diese trügerischen Strategien durch eingehende Analysen jedoch offen, so können ehrlichere und bedeutungsvollere Beziehungen mit anderen eingegangen werden (vgl. Stewart & Joines, 2000). Eine große Kongruenz zeigen Transaktionsanalyse und klientenzentriertes Arbeiten hinsichtlich der grundsätzlich akzeptierenden und wertschätzenden Haltung gegenüber anderen Menschen. Hierzu gibt die TA Grundeinstellungen an die Hand; das sind grundlegende Überzeugungen, die jemand über sich selbst und andere Menschen einnimmt und als Basis für künftiges, gemeinsames, soziales Handeln verwendet (vgl. Schlegel, 1995). Ob jemand eher positiv, aufgeschlossen und optimistisch sich selbst und anderen gegenüber oder aber konträr dazu eingestellt ist, kann in der Regel gut wahrgenommen und analysiert werden. Weiterhin ist die individuelle Weltsicht – der Bezugsrahmen – ein wesentliches und ganz individuelles Orientierungsschema, um vergangene sowie gegenwärtige Erfahrungen und Eindrücke zu verarbeiten und bewerten. So kann ein und dieselbe Situation – entsprechend dieses Bezugsrahmens – individuell höchst diverse Gefühle und Handlungen auslösen (vgl. Schmid, 2009). Insbesondere dieser Theoriebaustein ist für die Soziale Arbeit, in der Fachkräfte und Klienten häufig aus unterschiedlichsten sozialen und kulturellen Milieus stammen, unterschiedliche Sprachbezüge aufweisen etc., essenziell. Sozialpädagog*innen können sich vor dieser Hintergrundfolie auf Erklärungsmuster, Gewohnheiten – ja die Weltsicht des Gegenübers einlassen. Diese Bezogenheit ist jedoch keineswegs mit inhaltlicher Zustimmung oder

gar einem Gutheißen des Handelns zu verwechseln, sondern ermöglicht nur das Wahrnehmen der subjektiven Wirklichkeiten.

Gemeinsames Ziel der beiden genannten Ansätze ist es zum einen, andere Menschen so zu akzeptieren, wie sie sind, und zum anderen das Erkennen, dass Verhaltensänderungen und Handlungskorrekturen nur möglich sind, wenn die Menschen dies auch selbst wollen. Sozialarbeiter*innen können hierbei lediglich unterstützend zur Seite stehen, indem sie durch ihr professionelles Beziehungsangebot eine für den Klienten freundliche Ausgangsbasis schaffen.

An dieser Stelle sollen nun, ohne jeglichen Anspruch auf Vollständigkeit, ein paar Kriterien guter Kommunikation genannt werden, die sich resümierend aus den vorausgehenden Überlegungen herleiten.

- Eine klare und situationsangemessene Kommunikationssituation schaffen: die Fachkräfte sind sich ihrer Professionalität bewusst und beziehen mögliche verbale Angriffe nicht auf sich selbst als Person. In Konfliktsituationen wird weder übertrieben noch beschwichtigt, sondern neutral und sachlich Wesentliches thematisiert. Möglichkeiten und Grenzen der Hilfe werden benannt.
- Anknüpfend daran ist es ratsam, Sanktionen und Eingriffe von Hilfeangeboten transparent zu trennen, und dies auch den Hilfeempfängern klar aufzuzeigen, da Klient*innen mit den rechtlichen Hintergründen und gesetzlichen Möglichkeiten meist nicht umfassend vertraut sind.
- Die Hilfesuchenden werden in ihrer Selbstwahrnehmung unterstützt, indem die professionell Tätigen authentisch, bedingungsfrei wertschätzend und empathisch am individuellen Bezugsrahmen ihres Gegenübers anknüpfen und eine aufgeschlossene, positive Grundstimmung zeigen.
- Im Mittelpunkt steht der Klient. Eigentlich selbstverständlich. Genau deshalb sollte der Hauptanteil der Kommunikation bei den Klient*innen liegen. Eine eindeutige Aufforderung an die Sozialarbeiter*innen, sich selbst zurückzunehmen, Gesprächspausen und Phasen des Nachdenkens zu ertragen.
- Das soziale Netzwerk bzw. einzelne Schlüsselpersonen können ebenfalls als Ressource dienen.
- Gute Kommunikation entwickelt sich, wird über den Verlauf hinweg konkreter. Während beim Erstkontakt die persönliche Beziehung und der wertungsfreie Informationsaustausch im Vordergrund stehen, orientieren sich Folgegespräche und Interaktionen an konkreten Themen und Aufgabenstellungen.
- Sozialarbeiter*innen sollen nicht nur im Umgang mit anderen, sondern auch sich selbst gegenüber achtsam und bedingungsfrei wertschätzend agieren (vgl. Widulle, 2020). Ein wesentliches Fundament für psychische Gesundheit – und anknüpfend daran persönliche Zufriedenheit und beruflich-professionelle Leistungsfähigkeit.

- Gute Kommunikation ist direkt. Sie verschleiert, verfälscht nicht und täuscht nicht vor.

Die versuchte Annäherung an gute Kommunikation fasst in den ersten sieben Kriterien wesentliche Gedanken der bisherigen theoretischen Überlegungen kurz zusammen. Diskrepanz erscheint – zumindest auf den ersten Blick – die letzte Facette: wie kann wertschätzende achtsame Kommunikation mit schonungsloser Konfrontation in Einklang gebracht werden?

Die direkte Kommunikation – der zu präferierende Stil?

Ist es angebracht, in professionellen Gesprächen mit eventuell gar verunsicherten Klient*innen ganz direkt, kein Blatt vor den Mund nehmend zu kommunizieren? Unangenehmes, das Schamgefühle aktiviert oder tief in die Persönlichkeit eingreift, ungeschönt offenzulegen? Der Gegensatz dazu wäre die indirekte Kommunikation, ein Stil, der die tatsächliche Intention verbirgt (vgl. Wangermann, 2008) und für produktive Gespräche keinesfalls als geeignet erscheint. Kainzbauer (2002) positioniert sich für eine andere Begrifflichkeit und spricht von expliziter Kommunikation, deren Anliegen es ist, mögliche Unklarheiten unmittelbar offenzulegen und gemeinsam zu diskutieren. Statt eines indirekten wählt sie den impliziten Stil, der Interpretationen und Deutungen zwischen den Zeilen zulässt, aber einen gemeinsamen Erfahrungshorizont der Beteiligten unbedingt erfordert.

Ein im expliziten Sinne direkter Stil ließe sich ebenfalls gut mit den bisherigen Überlegungen verbinden. Dennoch erscheint diese Einteilung mit Blick auf die Komplexität sozialarbeiterischer Kommunikation(skontexte) sehr einengend und nicht ausreichend zufriedenstellend, da insbesondere für die Dimensionen kulturell geprägter Kommunikation keine gedankliche Anknüpfung ermöglicht wird. Es soll also darauf hingedeutet werden, dass Kommunikationsverhalten kulturell bedingt äußerst heterogen ist. Hofstede (2001) macht darauf aufmerksam, dass kulturelle Skripte das Denken, Fühlen und Handeln mit beeinflussen. Nicht zu Unrecht weckt dies Erinnerungen an Pierre Bourdieus Habitus-Konzept (z. B. 1982), bei dem Menschen durch ihre Zugehörigkeit zu Gruppen geprägt werden. Die ersten kulturellen Skripte, die Kinder erwerben, resultieren aus den Erfahrungen, wie im Elternhaus und im nächsten Umfeld kommuniziert wird, wie Konflikte gelöst werden, welche Handlungen wünschenswert sind (vgl. Stamm & Edelman, 2013). Individualistische Gesellschaften formulieren beispielsweise Konfliktfähigkeit, individuelle Zielstrebigkeit, das Lernen, kommunikativ zu sein, und eine individuelle Identität aufzubauen als erstrebenswerte Erziehungs- und Bildungsziele (vgl. Hofstede, 2001/Stamm, 2010). Demgegenüber sind in kollektivistischen Kulturen die Harmonie und das Ver-

meiden von Auseinandersetzungen, Beziehungsfähigkeit, das Lernen zuhören zu können, und eine Identität im sozialen Netzwerk aufzubauen, erstrebenswert. Ein explizit-direkter Kommunikationsstil allein bildet keine ausreichende Basis, um solche Internalisierungen aufzuspüren und mit ihnen produktiv arbeiten zu können. Erst die Verknüpfung mit den vorgestellten Grundhaltungen ermöglicht die offene und unverfälschte Kommunikation. Oder umgekehrt dargestellt: das Explizit-Direkte untermauert nur zusätzlich die wertschätzende, authentische, empathische und dem Gegenüber stets offene und positive Haltung professionell Tätiger. Ein zusätzlich positiver Aspekt dieser Verknüpfung ist die Fokussierung auf das Wesentliche, um die institutionell bemessene Zeit sinnvoll und gut nutzen zu können.

Fazit

In diesem Beitrag ging es um die grundlegende Bedeutung der Kommunikation, verstanden als interaktives und soziales Handeln für die Soziale Arbeit, insbesondere für die Zusammenarbeit mit Klienten. Obwohl Gespräche substanzieller Bestandteil menschlichen Lebens sind, bringen jene im professionellen Kontext teils besondere Herausforderungen mit sich, beispielsweise aufgrund der sozialpädagogischen Berufsrolle im Spannungsfeld zwischen gesetzlichem Auftrag und den Klienten in ihrer Lebenswelt mit teils je äußerst diversen Erwartungen und (Normalitäts-)Vorstellungen. Weiterhin benötigen die unterschiedlichen Erfahrungskontexte, sozialen Milieus oder politischen Orientierungen eine ebenso differenzierte (systemische) Analyse der kulturellen Hintergründe, um daraus resultierende Missverständnisse und Hemmnisse in der Kommunikation zu vermeiden oder zumindest frühzeitig zu erkennen.

Diese Konflikte können quasi in jeder zwischenmenschlichen Interaktion zutage treten, sie verschärfen sich zusätzlich im Kontakt mit besonders herausfordernden Klient*innen, die zum Beispiel häufig schon mehrere Hilfen erhielten, delinquentes Verhalten zeigen, in geschlossenen Einrichtungen untergebracht sind oder in Parallelgesellschaften agieren. Aber auch oder gerade in diesen Settings sind eine offene und explizit-direkte, authentische und empathische Grundhaltung wesentliche Gelingensbedingung für künftige Hilfen, da sie Wertschätzung und ein Interesse an der Person selbst deutlich werden lassen und in Folge zu einer Stabilisierung des Selbst beitragen (vgl. Amerein, 2017). Die Klient*innen werden also unabhängig von ihrem verbesserungswürdigen Handeln, das nur als Teilaspekt betrachtet wird und nicht die gesamte Persönlichkeit ausmacht, wertgeschätzt.