

Studie zur geförderten Familienberatung in Österreich: Klient*innen-Berater*innen-Beziehung und subjektiv wahrgenommene Wirkung aus der Perspektive von Klient*innen und Berater*innen

Kapella, Olaf; Rille-Pfeiffer, Christiane; Lorenz, Theresa; Geserick, Christine; Buchebner-Ferstl, Sabine

Veröffentlichungsversion / Published Version

Forschungsbericht / research report

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Kapella, O., Rille-Pfeiffer, C., Lorenz, T., Geserick, C., & Buchebner-Ferstl, S. (2022). *Studie zur geförderten Familienberatung in Österreich: Klient*innen-Berater*innen-Beziehung und subjektiv wahrgenommene Wirkung aus der Perspektive von Klient*innen und Berater*innen*. (Forschungsbericht / Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien, 45). Wien: Österreichisches Institut für Familienforschung an der Universität Wien. <https://doi.org/10.25365/phaidra.324>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-ND Lizenz (Namensnennung-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY-ND Licence (Attribution-NoDerivatives). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0>



Österreichisches Institut für Familienforschung
Austrian Institute for Family Studies



universität
wien

Studie zur geförderten Familienberatung in Österreich

**Klient*innen-Berater*innen-Beziehung
und subjektiv wahrgenommene Wirkung
aus der Perspektive von Klient*innen und Berater*innen**

Olaf Kapella ▪ Christiane Rille-Pfeiffer ▪ Theresa Lorenz ▪
Christine Geserick ▪ Sabine Buchebner-Ferstl

ÖIF Forschungsbericht 45 | 2022

www.oif.ac.at

Österreichisches Institut für Familienforschung
an der Universität Wien
Grillparzerstraße 7/9 | 1010 Wien
Tel +43 1 4277 48901 | info@oif.ac.at

Studie zur geförderten Familienberatung in Österreich

Klient*innen-Berater*innen-Beziehung und subjektiv wahrgenommene Wirkung
aus der Perspektive von Klient*innen und Berater*innen

Olaf Kapella ▪ Christiane Rille-Pfeiffer (†) ▪ Theresa Lorenz ▪
Christine Geserick ▪ Sabine Buchebner-Ferstl

ÖIF Forschungsbericht 45 | Juni 2022

Forschungsarbeit abgeschlossen im März 2021
Veröffentlicht im Juni 2022

Studie im Auftrag des Bundeskanzleramts/Frauen, Familie, Integration und Medien
(BKA/FFIM)



DOI: [10.25365/phaidra.324](https://doi.org/10.25365/phaidra.324)

Dieses Werk ist mit [CC BY-ND 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/) lizenziert.



Das Österreichische Institut für Familienforschung an der Universität Wien (ÖIF) führt als unabhängiges wissenschaftliches Institut anwendungsorientierte Studien und Grundlagenforschung zur Struktur und Dynamik von Familien, Generationen, Geschlechtern und Partnerschaften durch. Alle Angaben in diesem Bericht erfolgen ohne Gewähr und die Haftung der Mitwirkenden oder des ÖIF ist ausgeschlossen. Der Inhalt dieses Berichts gibt die Meinungen der Autor*innen wieder, welche die alleinige Verantwortung dafür tragen.

© 2022 Universität Wien, Österreichisches Institut für Familienforschung (ÖIF)
Medieninhaber: Universität Wien, Österreichisches Institut für Familienforschung (ÖIF)
Herausgeber: Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Mazal
Tel +43 1 4277 48901 | info@oif.ac.at | www.oif.ac.at | Wien

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|------------|
| Inhaltsverzeichnis | 3 |
| Tabellenverzeichnis | 6 |
| Abbildungsverzeichnis | 7 |
| Executive Summary | 11 |
| Einleitung | 14 |
| 1 Evaluierungskonzept | 17 |
| 1.1 Theoretische Grundlegung..... | 17 |
| 1.2 Methodisches Vorgehen | 32 |
| 1.2.1 Fokusgruppen: Klient*innen und Berater*innen..... | 35 |
| 1.2.2 Fragebogen-Erhebung: Klient*innen (1. Welle) und Berater*innen..... | 38 |
| 1.2.3 Wiederholungsbefragung: Klient*innen (2. Welle) | 42 |
| 1.2.4 Vertiefende Einzelinterviews: Klient*innen und Berater*innen | 47 |
| 1.2.5 Fragebogen-Erhebung: Psychosoziale und medizinische Fachkräfte..... | 49 |
| 2 Literaturdiskussion | 52 |
| 2.1 Definitorische Aspekte von Beratung und Therapie..... | 54 |
| 2.2 Wirkfaktoren von Beratung..... | 56 |
| 3 Erfahrungshintergrund der Berater*innen | 66 |
| 3.1 Ausbildung | 66 |
| 3.2 Tätigkeitsbereich sowie Themen der Beratung..... | 70 |
| 3.3 Kooperation mit anderen Stellen | 80 |
| 3.4 Potenzial für Verbesserungen | 85 |
| 4 Beratungshistorie und Zufriedenheit der Klient*innen | 95 |
| 4.1 Erfahrungshintergrund der Klient*innen..... | 95 |
| 4.2 Kontaktaufnahme mit Beratungsstellen | 104 |
| 4.3 Anlass und Form der Beratung | 112 |
| 4.3.1 Gründe der Klient*innen, Beratung in Anspruch zu nehmen, und Erwartungen | 112 |
| 4.3.2 Form, in der Klient*innen Beratung in Anspruch nehmen..... | 117 |
| 4.4 Zufriedenheit der Klient*innen | 119 |
| 5 Soziale Konstruktion von Beratung | 125 |
| 5.1 Eindimensionale Definitionen versus mehrere Faktoren umfassende Definitionen von Beratung | 126 |
| 5.2 Allgemein-sachlich und persönlich-konkret | 134 |
| 5.3 Asymmetrie in der Beratungsbeziehung..... | 136 |
| 6 Faktoren der Qualität von Beratung | 139 |
| 6.1 Beurteilung der Wichtigkeit der unterschiedlichen Faktoren zur Qualität von Beratung | 142 |
| 6.2 Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen und soziale Ressourcen..... | 154 |
| 6.3 Strukturelle Merkmale | 161 |
| 6.4 Berater*innen-Merkmale | 168 |
| 6.4.1 Beraterische Fertigkeiten und Techniken als notwendige Eigenschaften | 173 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 6.4.1.1 | Empathie & Co – häufig genannte Einzeleigenschaften von Berater*innen | 176 |
| 6.4.1.2 | Eigenschaften rund um den Bereich der Kommunikation | 182 |
| 6.4.1.3 | Eigenschaften rund um den Bereich der Professionalität der Berater*innen | 185 |
| 6.4.2 | Haltung zur Beratung bzw. grundsätzliche Beratungsansätze als handlungsleitende Prinzipien | 193 |
| 6.4.3 | Integrität und persönliche Überzeugung von Berater*innen | 203 |
| 6.5 | Klient*innen-Berater*innen-Beziehung | 206 |
| 6.6 | Zieldefinition und Zielerreichung..... | 216 |
| 6.7 | Wirkung von Beratung..... | 219 |
| 6.7.1 | Vergleich der Perspektive von Berater*innen und Klient*innen | 221 |
| 6.7.2 | Identifikation zentraler Beschreibungsmerkmale der Wirkung von Beratung | 230 |
| 6.7.2.1 | Problementlastung, Symptomverbesserung, Lösungsschritte | 230 |
| 6.7.2.2 | Perspektivenerweiterung und Ressourcenaktivierung | 239 |
| 6.7.3 | Wirkung im zeitlichen Horizont: Wiederholungsbefragung Klient*innen nach einem Jahr | 249 |
| 6.7.3.1 | Allgemeine Einschätzung der in Anspruch genommenen Beratung... .. | 249 |
| 6.7.3.2 | Veränderungen in der Selbstwahrnehmung der Klient*innen..... | 252 |
| 6.7.3.3 | Veränderungen in der Bewertung unterschiedlicher Faktoren der Qualität der Beratung | 267 |
| 6.8 | Hürden bei der Inanspruchnahme | 269 |
| 7 | Psychosoziale Unterstützungsmöglichkeiten in Österreich aus der Perspektive von Fachkräften..... | 274 |
| 7.1 | Hintergrund der Fachkräfte | 274 |
| 7.2 | Bekanntheit der geförderten Familienberatung und Kooperation mit Beratungsstellen | 278 |
| 7.3 | Beurteilung der psychosozialen Angebote in Österreich | 289 |
| 8 | Zusammenfassung der Daten nach zentralen Aspekten..... | 294 |
| 8.1 | Forschungsfrage und Methodik..... | 294 |
| 8.2 | Profile der Befragungsgruppen | 295 |
| 8.3 | Bekanntheit der Familienberatung und Kooperation..... | 299 |
| 8.4 | Verständnis von guter Beratung..... | 301 |
| 8.5 | Faktoren, die die Qualität der Beratung beeinflussen | 302 |
| 8.6 | Hürden, Beratung in Anspruch zu nehmen, sowie Modifikationsbedarf | 311 |
| 9 | Schlussfolgerungen..... | 314 |
| 10 | Anhang..... | 322 |
| 10.1 | Darstellung der Ergebnisse der Fokusgruppe (Bericht)..... | 322 |
| 10.1.1 | Erfahrungen mit der beraterischen Beziehung | 322 |
| 10.1.2 | Hürden in der Inanspruchnahme von Beratung..... | 330 |
| 10.1.3 | Wirksamkeit der Beratung..... | 335 |
| 10.2 | Darstellung der Interviews mit Berater*innen und Klient*innen (Bericht)..... | 340 |
| 10.2.1 | Einleitung..... | 340 |
| 10.2.2 | Anlass und Form der Beratung | 343 |
| 10.2.2.1 | Praktische Unterstützung | 345 |
| 10.2.2.2 | Psychologische Unterstützung | 346 |
| 10.2.3 | Berater*innenmerkmale | 349 |
| 10.2.3.1 | Vorgegebene Eigenschaften | 349 |

| | |
|---|------------|
| 10.2.3.2 Professionalität..... | 352 |
| 10.2.3.3 Beraterische Grundhaltung..... | 355 |
| 10.2.3.4 Empathie, Verstehen und wertschätzende Kommunikation | 356 |
| 10.2.4 Klient*innenmerkmale | 358 |
| 10.2.4.1 Motivation..... | 358 |
| 10.2.4.2 Verhalten im Beratungsprozess..... | 359 |
| 10.2.4.3 Die Bedeutung der Bildung..... | 361 |
| 10.2.4.4 Bedeutung des kulturellen Hintergrundes | 363 |
| 10.2.4.5 Bedeutung des sozialen Umfeldes | 365 |
| 10.2.5 Das Setting | 367 |
| 10.2.6 Die Sprache als bestimmender Faktor in der Beratung von Personen mit nicht deutscher Muttersprache..... | 370 |
| 10.2.6.1 Verstehen und verstanden werden..... | 371 |
| 10.2.6.2 Dolmetsch und Übersetzung – die zusätzliche Ebene | 373 |
| 10.2.7 Gut = erfolgreich? Die Bedeutung unterschiedlicher Erwartungen an die Beratung..... | 378 |
| 10.3 Weiterführende Tabellen..... | 380 |
| 10.3.1 Unterschiede zwischen Gesamtstichprobe und Subsample der Klient*innen (2. Welle) | 380 |
| 10.3.2 Vertiefende Tabellen zur Rangreihung der Faktoren..... | 383 |
| 10.4 Sammlung Originalzitate, nach Themenbereichen | 388 |
| 10.4.1 Zitate zur guten bzw. gelungenen Beratung..... | 388 |
| 10.4.1.1 Zitate von Berater*innen..... | 388 |
| 10.4.1.2 Zitate von Klient*innen..... | 397 |
| 10.4.2 Zitate zum Verbesserungsbedarf bei Fördergeber*in | 399 |
| 10.4.3 Zitate zur Wirksamkeit der Beratung | 402 |
| 10.5 Erhebungsinstrumente | 410 |
| 10.5.1 Fragebogen Berater*innen..... | 410 |
| 10.5.2 Fragebogen Klient*innen (1. Welle) | 418 |
| 10.5.3 Fragebogen Klient*innen (2. Welle) | 431 |
| 10.5.4 Fragebogen Fachkräfte..... | 436 |
| 11 Literaturverzeichnis | 441 |
| 12 Kurzbiografien Mitarbeiter*innen | 445 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|---|-----|
| Tabelle 1: Index: Themen des Berichtes und darin enthaltene Fragen der unterschiedlichen Erhebungsinstrumente | 19 |
| Tabelle 2: Faktor: Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen – eigene Ressourcen | 20 |
| Tabelle 3: Faktor: Soziale Unterstützung – eigene Ressourcen..... | 21 |
| Tabelle 4: Faktor: Strukturelle Merkmale – Beratungsprozess..... | 22 |
| Tabelle 5: Faktor: Berater*innen-Merkmale – Beratungsprozess..... | 24 |
| Tabelle 6: Faktor: Klient*innen-Berater*innen-Beziehung – Beratungsprozess..... | 26 |
| Tabelle 7: Faktor: Zielerreichung bzw. Zieldefinition - Beratungsprozess..... | 28 |
| Tabelle 8: Faktor: Subjektive Veränderungen bzw. Wirkung..... | 31 |
| Tabelle 9: Eckdaten der Klient*innen- und Berater*innen-Stichproben | 41 |
| Tabelle 10: Eckdaten der Klient*innen-Stichprobe 2. Welle | 45 |
| Tabelle 11: Überblick über die qualitativen Interviews mit Klient*innen..... | 47 |
| Tabelle 12: Überblick über qualitative Interviews mit Berater*innen..... | 48 |
| Tabelle 13: Eckdaten der Fachkräfte-Stichprobe | 51 |
| Tabelle 14: Übersicht über unterschiedliche Modelle von Wirkfaktoren für Beratung/Therapie | 61 |
| Tabelle 15: In der Literatur beschriebene allgemeine Wirkfaktoren von Pfammatter & Tschacher..... | 62 |
| Tabelle 16: Vier-Ebenen-Ansatz der Psyche und Persönlichkeit nach Roth | 64 |
| Tabelle 17: Überblick über die Themen der Beratung 2019, laut Beratungsstatistik des BKA | 76 |
| Tabelle 18: Themen, mit denen Berater*innen im beruflichen Alltag konfrontiert sind (vorgegeben) | 78 |
| Tabelle 19: Top-sechs-Themen, mit den Berater*innen konfrontiert sind, nach Art der Beratungsstelle | 78 |
| Tabelle 20: Definition von weniger und umfangreicherer Beratungserfahrung der Klient*innen, nach Gruppen | 104 |
| Tabelle 21: Klient*innen: Hilfe und Unterstützung zu suchen (zusammengefasste Kategorien) | 106 |
| Tabelle 22: Überblick über abgefragte Aspekte zur Beurteilung der Berater*innen..... | 121 |
| Tabelle 23: Häufigkeit der Nennungen bei den offenen Fragen zur Definition von Beratung | 141 |
| Tabelle 24: Häufigkeit der Zuordnung zu unterschiedlichen Faktoren (Frage 201 bzw. 301)..... | 141 |
| Tabelle 25: Anteil der nicht vergebenen Aspekte für eine gute Beratung..... | 153 |
| Tabelle 26: Unterschiede zwischen Gesamtsample (1. Welle) und Subsample (2. Welle) | 380 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|-----|
| Abbildung 1: Theoretischer Rahmen für die Fragebogenentwicklung | 18 |
| Abbildung 2: Überblick über das methodische Vorgehen..... | 33 |
| Abbildung 3: Gerät, auf dem der Fragebogen ausgefüllt wurde | 34 |
| Abbildung 4: Inanspruchnahme von Beratung zum Zeitpunkt der 2. Erhebung..... | 44 |
| Abbildung 5: Höchste abgeschlossene Schulbildung der Berater*innen | 67 |
| Abbildung 6: Grundberuf bzw. Ausbildung der Berater*innen | 68 |
| Abbildung 7: Ausbildung bzw. Grundberuf der Berater*innen sowie Kombinationen von Ausbildungen | 69 |
| Abbildung 8: Berufserfahrung der Berater*innen, in Jahren..... | 70 |
| Abbildung 9: Berufserfahrung aller Berater*innen in Österreich, nach Familienberatungsstatistik 2019..... | 71 |
| Abbildung 10: Art der Familienberatungsstelle, in der Berater*innen arbeiten, gegenübergestellt den Schwerpunkten der gesamten Standorte laut Statistik BKA 2019 | 72 |
| Abbildung 11: Art der Familienberatungsstellen, in der Berater*innen beschäftigt sind, mit Kombinationen | 74 |
| Abbildung 12: Themen, mit denen Berater*innen in der Beratung konfrontiert sind | 75 |
| Abbildung 13: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Anzahl (Quantität)..... | 81 |
| Abbildung 14: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Anzahl (Quantität) – Nennung: Kann ich nicht beurteilen..... | 81 |
| Abbildung 15: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Qualität | 82 |
| Abbildung 16: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Qualität – Nennung: Kann ich nicht beurteilen | 83 |
| Abbildung 17: Beurteilung der Kooperation mit anderen externen Systemen, durch die Berater*innen..... | 84 |
| Abbildung 18: Beurteilung der Kooperation mit externen Systemen, Nennungen: Kann ich nicht beurteilen..... | 84 |
| Abbildung 19: Verbesserungsbedarf aus Sicht der Berater*innen bei Träger*innen bzw. bei Fördergeber*in | 85 |
| Abbildung 20: Anzahl der in Anspruch genommenen Berater*innen..... | 97 |
| Abbildung 21: Anzahl unterschiedlicher Arten von Familienberatungsstellen, die Klient*innen nutzten | 98 |
| Abbildung 22: Art der Beratungsstelle, die Klient*innen aufgesucht haben | 98 |
| Abbildung 23: Erfahrungshintergrund der Klient*innen (gebildete Variable)..... | 99 |
| Abbildung 24: Beratungserfahrung der Klient*innen (gebildete Variable), nach Alter..... | 100 |
| Abbildung 25: Aufteilung der Klient*innen in Gruppen nach Beratungserfahrung..... | 103 |
| Abbildung 26: Persönliche Hemmschwelle, Beratung in Anspruch zu nehmen, nach Beratungserfahrung | 105 |
| Abbildung 27: Klient*innen: Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich | 107 |
| Abbildung 28: Klient*innen: Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich ..., nach Beratungserfahrung | 108 |
| Abbildung 29: Auf Beratungsangebot aufmerksam geworden durch ..., gesamt und nach Alter | 109 |

| | |
|---|-----|
| Abbildung 30: Faktoren für die Wahl der Beratungsstelle | 110 |
| Abbildung 31: Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung für das (Erst)Gespräch..... | 111 |
| Abbildung 32: Erwartungen der Klient*innen an Beratung | 116 |
| Abbildung 33: Form der in Anspruch genommenen Beratung – Klient*innen..... | 118 |
| Abbildung 34: Zufriedenheit der Klient*innen mit der therapeutischen Beziehung, den Berater*innen und der Beratung..... | 120 |
| Abbildung 35: Zufriedenheit der Klient*innen mit der therapeutischen Beziehung, Berater*in und Beratung, nach Anzahl der Berater*innen (Mittelwerte) | 120 |
| Abbildung 36: Beurteilung der Berater*innen durch Klient*innen | 122 |
| Abbildung 37: Beurteilung der Berater*innen durch Klient*innen, ohne Angabe: „Kann ich nicht beurteilen“ | 123 |
| Abbildung 38: Störungen in der Beratung bzw. der therapeutischen Beziehung, aus Sicht der Klient*innen | 123 |
| Abbildung 39: Weiterempfehlung der Familienberatung durch Klient*innen selbst..... | 124 |
| Abbildung 40: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung, von Berater*innen... | 145 |
| Abbildung 41: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung, von Klient*innen | 146 |
| Abbildung 42: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung, Vergleich Klient*innen und Berater*innen | 147 |
| Abbildung 43: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Beratungserfahrung | 150 |
| Abbildung 44: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beziehung der Berater*innen nach Beratungserfahrung | 151 |
| Abbildung 45: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Berater*innen nach Geschlecht | 152 |
| Abbildung 46: Selbsteinschätzung der Klient*innen in Bezug auf eigene Ressourcen..... | 157 |
| Abbildung 47: Leichtigkeit bei der Inanspruchnahme von professioneller und privater Hilfe | 158 |
| Abbildung 48: Zufriedenheit der Klient*innen mit den Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Umfeld..... | 158 |
| Abbildung 49: Rangreihung der Berater*innen von Eigenschaften der Klient*innen, die für eine gute bzw. gelungene Beratung wichtig sind..... | 159 |
| Abbildung 50: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Familienberatung | 162 |
| Abbildung 51: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Familienberatung, Nennungen kann ich nicht beurteilen | 163 |
| Abbildung 52: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Beratung (Mittelwerte)..... | 163 |
| Abbildung 53: Anzahl der Nennungen unterschiedlicher Eigenschaften von Berater*innen, nach Berater*innen und Klient*innen | 170 |
| Abbildung 54: Notwendige Eigenschaften von Berater*innen, Wortwolken..... | 172 |
| Abbildung 55: Wichtigkeit der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen..... | 206 |
| Abbildung 56: Störfaktoren in der therapeutischen Allianz..... | 210 |
| Abbildung 57: Beratungsprozesse, bei denen laut Klient*innen keine Ziele formuliert wurden..... | 218 |
| Abbildung 58: Bewertung der Zielerreichung der Beratung, durch Klient*innen | 218 |
| Abbildung 59: Datengrundlagen zur Erfassung der Wirkung von Beratung..... | 220 |
| Abbildung 60: Veränderungen durch die Beratung aus Sicht der Klient*innen | 229 |
| Abbildung 61: Beurteilung der Beratung nach einem Jahr | 250 |
| Abbildung 62: Beurteilung der Wirkung: Aspekte des Lebens – 1. und 2. Welle | 258 |

| | |
|--|-----|
| Abbildung 63: Veränderungen bei der Beurteilung der Wirkung nach einem Jahr: Aspekte des eigenen Lebens..... | 259 |
| Abbildung 64: Zufriedenheit mit Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Bereich – 1. und 2. Welle..... | 259 |
| Abbildung 65: Beurteilung der Wirkung: Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit – 1. und 2. Welle | 260 |
| Abbildung 66: Veränderungen bei der Beurteilung der Wirkung nach einem Jahr: Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit | 261 |
| Abbildung 67: Leichtigkeit, mit der Hilfe von anderen bzw. professionelle Hilfe in Anspruch genommen wird | 262 |
| Abbildung 68: Beurteilung der Wirkung: Hilfe und Unterstützung anzunehmen – 1. und 2. Welle..... | 265 |
| Abbildung 69: Veränderungen beim Thema Hilfe und Unterstützung anzunehmen nach einem Jahr | 266 |
| Abbildung 70: Beurteilung der Faktoren der Qualität der Beratung – 1. und 2. Welle | 268 |
| Abbildung 71: Beratung wurde abgebrochen..... | 270 |
| Abbildung 72: Gründe für den Abbruch bzw. die vorzeitige Beendigung einer Beratung..... | 271 |
| Abbildung 73: Fachlicher Arbeitsbereich der Fachkräfte..... | 275 |
| Abbildung 74: Einrichtung, in der Fachkräfte zum Befragungszeitpunkt arbeiteten..... | 276 |
| Abbildung 75: Tätigkeitsdauer der Fachkräfte im jeweiligen Fachbereich | 276 |
| Abbildung 76: Verteilung nach Bundesland, in denen Fachkräfte arbeiten | 277 |
| Abbildung 77: Kooperation mit Beratungsstellen, gesamt und nach fachlichem Arbeitsbereich..... | 278 |
| Abbildung 78: Häufigkeit der Weitervermittlung von Menschen an Beratungsstellen, nach fachlichem Arbeitsbereich | 279 |
| Abbildung 79: Zuordnung der Beratungsstellen als geförderte Familienberatungsstelle | 280 |
| Abbildung 80: Bekanntheit der geförderten Familienberatung bei Fachkräften, die nicht mit Beratungsstellen kooperiert haben | 280 |
| Abbildung 81: Art der Beratungsstelle, an die weitervermittelt wird..... | 282 |
| Abbildung 82: Art und Weise, in der die Weitervermittlung erfolgt | 283 |
| Abbildung 83: Bereitschaft der Klient*innen zur Weitervermittlung aus Sicht der Fachkräfte..... | 284 |
| Abbildung 84: Fachkräfte, die Aspekte in der Kooperation mit Beratungsstellen nicht beurteilen können | 285 |
| Abbildung 85: Beurteilung der Kooperation mit Beratungsstellen | 286 |
| Abbildung 86: Beurteilung der Kooperation mit Beratungsstellen, nach fachlichem Arbeitsbereich (1) | 287 |
| Abbildung 87: Beurteilung der Kooperation mit Beratungsstellen, nach fachlichem Arbeitsbereich (2) | 287 |
| Abbildung 88: Fachkräfte, die das psychosoziale Angebot in Bezug auf die Quantität und Qualität nicht beurteilen können..... | 290 |
| Abbildung 89: Beurteilung der Anzahl des psychosozialen Angebotes (Quantität) durch die Fachkräfte | 291 |
| Abbildung 90: Beurteilung der Anzahl des psychosozialen Angebotes (Quantität), im Vergleich Fachkräfte und Berater*innen | 291 |
| Abbildung 91: Beurteilung der Qualität des psychosozialen Angebotes durch die Fachkräfte..... | 292 |

| | |
|--|-----|
| Abbildung 92: Beurteilung der Qualität der psychosozialen Angebote, im Vergleich Fachkräfte und Berater*innen | 293 |
| Abbildung 93: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Geschlecht | 383 |
| Abbildung 94: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Alter | 384 |
| Abbildung 95: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Ortsgröße | 385 |
| Abbildung 96: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Bildungsabschluss | 386 |
| Abbildung 97: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Berater*innen nach Alter | 387 |

Executive Summary

Zentrale Forschungsfragestellung für die vorliegende Studie war es, einerseits zu fassen, wie Klient*innen und Berater*innen eine gute bzw. gelungene Beratung definieren und beschreiben. Andererseits zu erforschen, woran Klient*innen und Berater*innen die (subjektive) Wirkung von Beratung festmachen. Zur Beantwortung dieser Fragestellungen wurde auf Basis einer Literaturrecherche sowie Ergebnissen aus Fokusgruppen mit Klient*innen und Berater*innen ein theoretisches Konzept entwickelt, das die Grundlage für die Ausgestaltung der weiteren methodischen Schritte lieferte. Die Frage „was die Qualität der Beratung beeinflusst“ wurde dem Konzept sozusagen als übergeordnete Fragestellung zugrunde gelegt. In dieser Fragestellung spiegelt sich u. a. die Bedeutung der therapeutischen Allianz sowie die subjektive Wirkung der Beratung wider. Um die Qualität der Beratung zu fassen wurden sieben Faktoren auf der Basis bisheriger Forschungsergebnisse gebildet: (1) Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen, (2) Soziale Unterstützung/Ressourcen der Klient*innen, (3) Strukturelle Rahmenbedingungen der Beratung, (4) Berater*innen-Merkmale, (5) Klient*innen-Berater*innen-Beziehung (therapeutische Allianz), (6) Zielerreichung bzw. Zieldefinition und (7) die subjektive Zufriedenheit mit der Beratung bzw. die subjektiv wahrgenommenen Veränderungen durch die Beratung. Zur Beantwortung der Forschungsfragestellungen wurde ein Methodenmix eingesetzt, der unterschiedliche Perspektiven zu erfassen und zu analysieren erlaubte (methodische und perspektivische Triangulation). Die jeweilige Perspektive von Klient*innen und Berater*innen wurde jeweils getrennt voneinander durch online Fragebögen sowie qualitative Interviews erhoben und in gemeinsamen Fokusgruppen. Die Perspektive von Fachkräften aus dem psychosozialen, pädagogischen, medizinischen und behördlichen Bereich auf die psychosozialen Unterstützungsmöglichkeiten in Österreich sowie die Kooperation mit der geförderten Familienberatung wurden ebenfalls mittels eines online Fragebogens erhoben. Klient*innen wurden im Hinblick auf die Einschätzung einer mittelfristigen Wirkung von Beratung ein Jahr später erneut befragt. Auf Basis des umfassenden und ausführlichen Datenmaterials sowie der methodischen und perspektivischen Triangulation konnten zu jedem Faktor zentrale Analysen und Erkenntnisse gefunden werden. Die Faktoren wurden in den jeweiligen methodischen Schritten unterschiedlich stark berücksichtigt und daher stehen nicht für jeden Faktor im gleichen Umfang Daten zur Verfügung.

In Bezug auf die Forschungsfrage, was denn eine gute bzw. gelungene Beratung ausmacht, wird u. a. das komplexe Verständnis bzw. Konstruktion von Berater*innen und Klient*innen deutlich. Respondent*innen definieren Beratung anhand unterschiedlicher Faktoren (z. B. Berater*innen-Merkmale, strukturelle Rahmenbedingungen, Wirkung der Beratung, Klient*innen-Merkmale), die wiederum jeweils durch eine Vielzahl von Aspekten gekennzeichnet sind. So umfassen z. B. Berater*innen-Merkmale Aspekte des professionellen Agierens der Berater*innen und grundsätzlich professionelle Haltungen (Empowerment bzw. Ressourcenorientierung, Neutralität, Parteilichkeit oder Allparteilichkeit, Wertfreiheit, lösungsorientiertes Arbeiten, etc.) genauso wie die Fähigkeit zur Anwendung konkreter Fertigkeiten bzw. Techniken in der Beratung (z. B. Empathie, Kommunikationstechniken, Vertrauen schaffen, Offenheit, Geduld). Andere Faktoren wie z. B. strukturelle Rahmenbedingungen sind ebenfalls durch unterschiedliche Aspekte bestimmt wie z. B. Wartezeiten auf Erst- und Folgetermine, finanzieller Unkostenbeitrag, Ausgestaltung der

Beratungsräumlichkeiten, Vernetzung der Beratungsstelle mit anderen Fachstellen und Fachkräften, Angebot an Beratung in anderen Sprachen. Definitionen fallen somit zum Teil eindimensional aus, wenn sie sich z. B. nur auf den Faktor der Wirkung in der Definition einer Beratung beziehen. Mehrdimensionale Definitionen hingegen sprechen unterschiedliche Ebenen und Faktoren an, die ausschlaggebend für eine gute bzw. gelungene Beratung sind (z. B. Merkmale von Klient*innen, therapeutische Allianz, strukturelle Rahmenbedingungen der Beratung). Andererseits definieren Respondent*innen Beratung auch über das einer Beratungsbeziehung innewohnende asymmetrische Verhältnis zwischen Berater*innen und Klient*innen.

In Bezug auf die Wirkung von Beratung ist festzuhalten, dass Respondent*innen sowohl kurzfristig nach Abschluss der Beratung, als auch mittelfristig ein Jahr später, von positiven Wirkungen der Beratung berichten. Einigkeit besteht unter den Respondent*innen darin, dass Beratung wirkt und sich in ihrer Wirkung auch beschreiben lässt. Klient*innen attestieren der Beratung nicht nur grundsätzlich eine Wirkung, sondern sind mit der in Anspruch genommenen Beratung auch in einem hohen Ausmaß sehr zufrieden. Berater*innen und Klient*innen machen die Wirkung von Beratung an unterschiedlichen Bereichen fest: Klient*innen erfahren durch die Beratung eine Problementlastung bzw. eine Symptomverbesserung. Sie können positive Veränderungen in ihrem Leben setzen bzw. konkrete Lösungsschritte einleiten. Die Konstruktion des Selbst der Klient*innen verbessert sich dadurch, dass bei Klient*innen der Selbstwert steigt, die Selbstakzeptanz und Selbstbestimmung zunimmt und Klient*innen Selbstwirksamkeitserfahrungen machen. Klient*innen erhalten neue bzw. erweiterte Perspektiven und Sichtweisen, ein besseres und tieferes Verständnis ihrer eigenen Situation und lernen sich so selbst besser kennen. Der Handlungsspielraum der Klient*innen erweitert sich z. B. durch die Zunahme an Handlungsalternativen. Diese Veränderungen wirken sich auf unterschiedliche interpersonelle Beziehungen der Klient*innen aus (z. B. in der Partnerschaft, der Familie) sowie in einer Zunahme an Lebensfreude, und dass Klient*innen Gefühle und Emotionen (wieder) zulassen können. Klient*innen berichten auch ein Jahr später noch von einer stabilen Entlastung und Erleichterung in ihrem Leben, einem Perspektivenwechsel auf sich selbst, ihre Situation und ihr Leben sowie einer Erweiterung ihres Handlungsspielraums. Durch die Beratung kam es in allen abgefragten Aspekten, auch nach einem Jahr, zu einer Symptomverbesserung, einer Ressourcenaktivierung sowie zu einer Erweiterung der Bewältigungskompetenzen. Die Erfahrung mit der Beratung führt ein Jahr später auch dazu, dass Klient*innen ihre persönliche Sicht und Einstellung auf Beratung verändert haben und es somit leichter wird, Beratung bei Bedarf wieder in Anspruch zu nehmen und es als ‚üblicher‘, auch im eigenen sozialen Umfeld, erlebt wird. Persönliche Hürden werden somit durch die Beratungserfahrung abgebaut. Die hohen Zufriedenheitswerte mit der Beratung, die sich auch in anderen Nachbefragungen von Klient*innen zeigen, sollten allerdings zum Teil hinterfragt werden. So kann sich z. B. aus methodischer Sicht insofern ein Selektionseffekt ergeben, dass primär Klient*innen mit der Studie erreicht wurden, die sich in einem Beratungsprozess befinden bzw. diesen beendet haben und weniger Klient*innen, die z. B. aufgrund einer Unzufriedenheit den Beratungsprozess vorzeitig abgebrochen haben.

Um die hohe Qualität der geförderten Familienberatung in Österreich zu erhalten und weiter auszubauen, empfiehlt sich ein weiterer Ausbau und eine Verbesserung der Rahmenbedingungen der zur Verfügung stehenden Angebote, vor allem für spezifische Zielgruppen wie Kinder und Jugendliche, für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache

bzw. die Zurverfügungstellung von professioneller Übersetzung in der Beratung. Durch verbesserte Rahmenbedingungen, wie z. B. eine finanzielle Aufstockung des zur Verfügung gestellten Budgets, könnte weiter den komplexer gewordenen Beratungsprozessen begegnet sowie die Wartezeit auf Erst- und Folgetermine reduziert werden. Die geförderte Familienberatung hat einen festen Platz in der psychosozialen Unterstützung von Menschen in Österreich, auf die Fachkräfte aus dem psychosozialen, medizinischen und pädagogischen Bereich rege zurückgreifen.

Einleitung

Die Familienberatung hat in Österreich eine sehr lange Tradition und stellt eine wichtige Säule im psychosozialen Unterstützungssystem in Österreich dar. Bereits in den 1950er Jahren stand die erste Familienberatungsstelle in Wien im Dienste der Öffentlichkeit. Mit der Legalisierung der Abtreibung im Jahr 1974 wurden, als eine von mehreren flankierenden Maßnahmen, die geförderten Familienberatungsstellen eingeführt. Die geförderte Familienberatung hat sich seither zu einer generellen Anlaufstelle für Familien- und Partnerschaftsfragen und anderen Schwerpunkten entwickelt. Seit ihrer Einführung stellt eine der zentralen Zielsetzungen die Hilfe zur Selbsthilfe dar (Kapella et al. 2012). Mittlerweile verfügt die geförderte Familienberatung in Österreich über ein Netz von rund 400 Beratungsstellen, die vom Bundeskanzleramt/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI) nach dem Familienberatungsförderungsgesetz gefördert werden und in allen Bezirken Österreichs vorhanden sind. Auf rund 20.000 Österreicher*innen kommt derzeit im Durchschnitt eine geförderte Familienberatungsstelle. Die geförderten Familienberatungsstellen werden von den unterschiedlichsten Träger*innen-Organisationen betrieben. Zentrale Beratungsinhalte sind z. B. die Themen Trennung und Scheidung, Erziehung, Paarkonflikte, psychische Probleme, Gewalt in der Familie, Schwangerschaft und Empfängnisregelung (www.familienberatung.gv.at). Die Beratung erfolgt grundsätzlich kostenlos und anonym, allerdings können seit der Reform von 1997 von den Träger*innen der Beratungsstellen freiwillig Unkostenbeiträge eingehoben werden (Kapella et al. 2012).

Um die Qualität der Beratung in den geförderten Familienberatungsstellen aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern, wurden 2015/2016 im Rahmen eines Qualitätssicherungsprozesses die Qualitätskriterien für jene Berufsgruppen, die Beratungen laut Familienberatungsförderungsgesetz in den Familienberatungsstellen durchführen dürfen, an die aktuellen Ausbildungsstandards angepasst. Eine Maßnahme, die eine durchgängige, qualitativ hochwertige Beratung gewährleisten soll. In einem nächsten Schritt soll nun die Wirkung der in Österreich angebotenen geförderten Familienberatung im Fokus des Qualitätssicherungsprozesses stehen. Als Ausgangsbasis dafür wurde, beginnend im Jahr 2018, die vorliegende Evaluationsstudie vom ÖIF im Auftrag des BKA durchgeführt. Gegenstand der Evaluierung ist u. a. die subjektiv erlebte Wirkung der Beratung der Familienberatungsstellen nach dem Familienberatungsförderungsgesetz. Die Erkenntnisse sollen auf Basis der individuellen Sichtweise und der Erfahrungen der Klient*innen und der Berater*innen gewonnen werden. Im Sinne eines umfassenden Evaluierungsdesigns legt das ÖIF ein Konzept für die Studie an, welches die Erhebung qualitativer und quantitativer Daten vorsieht und somit eine methodische Triangulation, als auch die Triangulation unterschiedlicher Perspektiven, ermöglicht – die von Klient*innen und Berater*innen der geförderten Familienberatung sowie von Fachkräften aus dem psychosozialen, medizinischen, pädagogischen und behördlichen Bereich in Österreich. Die vorliegende Studie startete im Dezember 2018 und wurde im März 2021 beendet. Inhaltlich fokussierte die Studie auf zwei zentrale Forschungsfragestellungen: (1) Was macht eine gute bzw. gelungene Beratung aus? (2) Woran lässt sich die subjektive Wirkung von Beratung festmachen?

An dieser Stelle muss vor allem den Klient*innen sowie den Berater*innen gedankt werden, die sich im Rahmen von Fokusgruppen und Einzelinterviews sowie durch das Ausfüllen der

Fragebögen an der Studie beteiligt und uns somit einen Einblick in ihr persönliches Leben, ihre Gedanken, die Dinge, die sie beschäftigen, ihre Erfahrungen und Bewertungen gegeben haben. Überraschenderweise nahmen Klient*innen und Berater*innen die Möglichkeit der Beantwortung von offenen Fragen in den Erhebungsinstrumenten rege in Anspruch und forderten damit die Studienautor*innen mit der Analyse des umfassenden Datenmaterials. Auch der großen Anzahl an Fachkräften muss für die Beteiligung an der Fragebogenerhebung besonders gedankt werden. Deren Perspektive erlaubte es, die Bedeutung der geförderten Familienberatung in der Kooperation mit anderen Einrichtungen und Unterstützungsangeboten in Österreich in Beziehung zu setzen.

Zentrale Schlussfolgerungen der vorliegenden Studie sind u. a. die hohe Zufriedenheit mit der geförderten Familienberatung, die kurz- und mittelfristige Wirkung von Beratung wie, z. B. die Verbesserung der Ausgangssymptomatik, eine Perspektivenerweiterung, ein erhöhter Selbstwert und Selbstwirksamkeitserfahrungen. Aber auch der Wunsch von Berater*innen und Klient*innen nach einem Ausbau der geförderten Familienberatung, z. B. für spezifische Zielgruppen oder eine Verbesserung der Rahmenbedingungen der geförderten Familienberatung ganz allgemein (z. B. finanzielle Aufstockung des Budgets) haben sich als Ansatzpunkte abgezeichnet. Nachdem sich seit dem Abschluss der konkreten Forschungsarbeiten an der vorliegenden Studie und der finalen Veröffentlichung im Juni 2022, einige Entwicklungen in Bezug auf die geförderten Familienberatungsstellen in Österreich ergeben haben, sollen diese kurz erwähnt werden. Nach Auskunft der zuständigen Fachabteilung des Bundeskanzleramtes ergaben sich im Laufe des Jahres 2021 folgende Veränderungen bei den geförderten Familienberatungsstellen, die durchaus positiv im Sinne der in diesem Bericht gezogenen Schlussfolgerungen interpretiert werden können: Mit dem Maßnahmenpaket gegen Gewalt an Frauen und zur Stärkung von Gewaltprävention, beschlossen im Ministerrat am 11. Mai 2021, wurde das Budget der geförderten Familienberatungsstellen für das Jahr 2021 um 2,9 Mio. Euro erhöht. Diese Budgeterhöhung wurde im November 2021 auch in das Bundesfinanzgesetz 2022 übernommen, sodass für 2022 zunächst 15,5 Mio. Euro für die Förderung der Familienberatung zur Verfügung standen. Im Ministerrat vom 15.12.2021 wurde darüber hinaus für Maßnahmen zur Stärkung der psychosozialen Gesundheit von Menschen in schwierigen Lebensphasen sowie ihren An- und Zugehörigen eine weitere Erhöhung des Förderbudgets der Familienberatung ab 2022 um 600.000 Euro beschlossen. Insgesamt stehen somit für die geförderte Familienberatung ab dem Jahr 2022 16,1 Mio. Euro zur Verfügung, was einer Budgeterhöhung gegenüber dem Jahr 2000 um 27,7 % entspricht, nach Auskunft der Fachabteilung.

Die vielschichtigen Ergebnisse werden im vorliegenden Bericht nun vorgestellt und beschrieben. Die Logik des Berichtes gliedert sich in inhaltliche Kapitel, die sich an den auf theoretischer Grundlage entwickelten Faktoren zur Bestimmung der Qualität von Beratung orientieren (z. B. Berater*innen-Merkmale, therapeutische Allianz, Wirkung von Beratung). Der Bericht verwendet das Gender-Sternchen, um den unterschiedlichen Konstruktionen des eigenen Geschlechtes der Respondent*innen gerecht zu werden. Lediglich in den wörtlichen Zitaten wird die jeweilige Schreibweise und Formulierung der Respondent*innen selbst wiedergegeben. Durch die bewusst eingesetzten offenen Frageelemente und die ausführliche Beantwortung durch die Respondent*innen, werden viele Originalzitate zur Illustration der unterschiedlichen Aspekte zitiert. Die Zitate sind eingerückt dargestellt, und es bleibt somit den Leser*innen selbst überlassen, zu bestimmen, wie intensiv die Auseinandersetzung mit dem

wörtlich Gesagten erfolgen soll. Die Nennung bzw. Auflistung von Originalziten stellt auch ein Zeichen des Respektes der Autor*innen gegenüber den Respondent*innen dar, die sich die Zeit genommen und differenzierte Überlegungen angestellt haben, um die offenen Fragen zu beantworten und somit dazu beigetragen haben, dass auch über eine quantitative Zugangsweise ein explorativ qualitatives Element zur Analyse zur Verfügung stand.

Wir hoffen, mit dieser Studie einen Beitrag zu leisten, die umfassende Arbeit der geförderten Familienberatung in Österreich und die Bedeutung, die diese für Klient*innen und deren Leben hat, sichtbar zu machen und dazu beizutragen, deren professionelle und qualitätsvolle Arbeit zu sichern.

Olaf Kapella
(Projektleiter*in)
Juni 2022

1 Evaluierungskonzept

Im Rahmen der Ausschreibung der Evaluierung der geförderten Familienberatung in Österreich formulierte das Bundeskanzleramt (BKA) die folgenden zentralen Fragestellungen der Evaluierung¹:

- Frage 1: Was kennzeichnet eine geglückte² Beratung? Wo liegen ihre Potenziale?
- Frage 2: Ist Beratung eine effektive Methode zur Erreichung der erhobenen Ziele?
- Frage 3: Welche Wirkung hat Beratung auf der individuellen Ebene?

1.1 Theoretische Grundlegung

Auf Basis der Literaturdiskussion (siehe Kapitel 2) sowie der Ergebnisse der Fokusgruppen (siehe Kapitel 10.1) wurden die konzeptuellen Vorüberlegungen des Angebotes zu einem theoretischen Konzept für die gesamte Evaluierung der Familienberatung weiterentwickelt, welches aus unterschiedlichen methodischen Schritten besteht (siehe Kapitel 1.2). In Bezug auf die Wirkung bzw. die Qualität von Beratung spielen ganz unterschiedliche Faktoren eine Rolle: Sowohl individuelle Ressourcen der Klient*innen als auch Faktoren, die im Beratungsprozess sowie bei den Berater*innen liegen, spielen in der Wirkung von Beratung und Therapie eine Rolle (u. a. Schiersmann et al. 2018, Mahr 2018, Arnold & Macsenaere 2018, Albrecht 2017, Kupfer-Küchenmeister 2016, Orlinsky 2004, Hapkemeyer et al. 2008, Lambert & Barley 2001).

Für die Operationalisierung der unterschiedlichen Fragebögen sowie die qualitativen Schritte der vorliegenden Studie wurde die Fragestellung auf eine zentrale Forschungsfragestellung reduziert: Was beeinflusst die Qualität der Beratung? Diese grundlegende Fragestellung erlaubte es, die gewonnenen Daten einerseits in der Hinsicht zu analysieren, dass die Vorstellungen über eine gute Beratung aus Sicht der Respondent*innen beschrieben werden kann. Andererseits kann auch die subjektive Wirkung der Beratung sowohl aus Sicht der Klient*innen selbst sowie aus Sicht der Berater*innen, anhand derer sie eine Wirkung von Beratung festmachen, beschrieben werden.

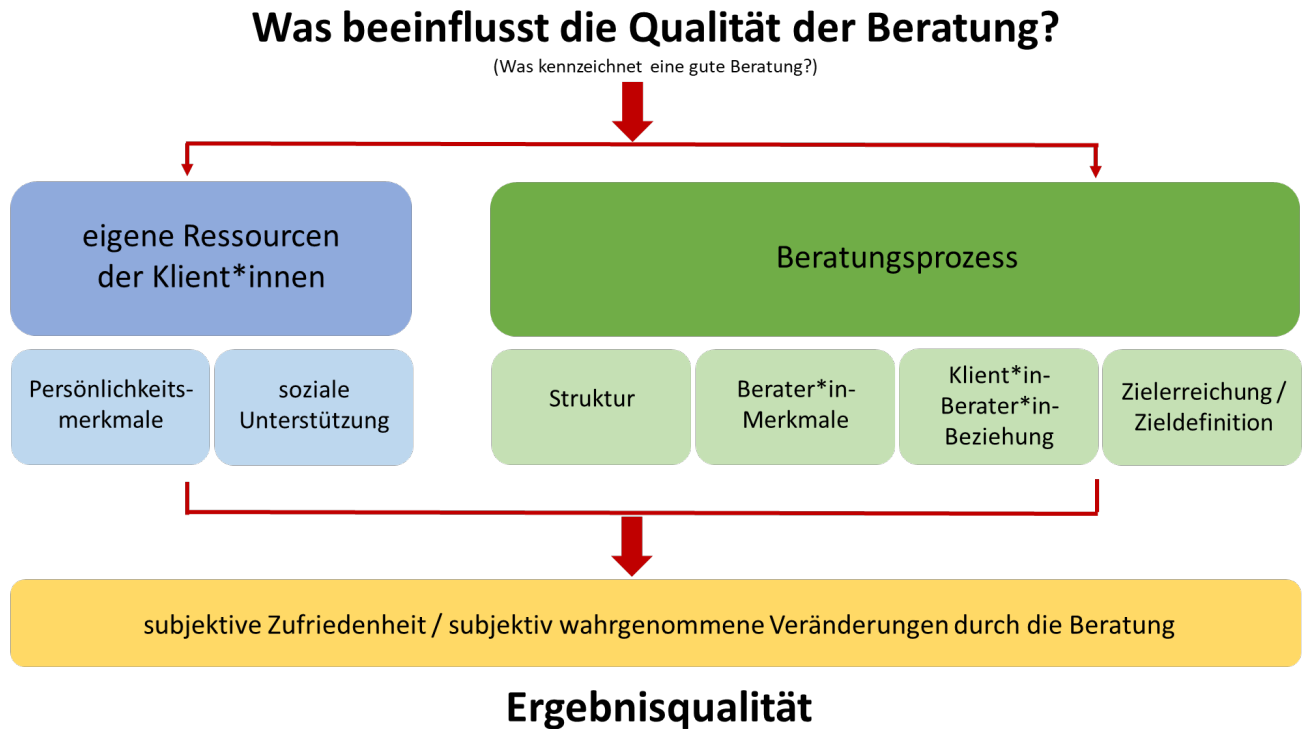
In der Konzeptentwicklung wurden zur Beantwortung der zentralen Forschungsfragestellung, was die Qualität der Beratung beeinflusst, sieben Faktoren gebildet, die die Qualität der Beratung beeinflussen. Im Hinblick auf eine für die Respondent*innen zumutbare Länge des Online-Fragebogens bzw. der Interviews wurden die einzelnen Faktoren in unterschiedlichem Umfang ausgestaltet. Diese sieben Faktoren verteilen sich auf drei große Bereiche: einerseits die eigenen Ressourcen der Klient*innen selbst (2 Faktoren), andererseits auf Faktoren, bei denen davon ausgegangen werden kann, dass diese den Beratungsprozess an und für sich beeinflussen (4 Faktoren), und schließlich im Sinne einer Ergebnisqualität der Faktor, der die subjektive Zufriedenheit bzw. die subjektiv festgestellte Wirkung der Beratung beschreibt (1 Faktor). Im Rahmen der eigenen Ressourcen der Klient*innen werden zum einen die Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen betrachtet und zum anderen deren soziales Unterstützungssystem bzw. deren soziale Ressourcen. Als Faktoren im Rahmen des

¹ Siehe Ausschreibung des BKA vom 29.10.2018, Geschäftszahl BKA-540119/0001-V/4/2018

² Die vorliegende Studie übernimmt den Ausdruck der „geglückten“ Beratung nicht, sondern verwendet synonym dafür den Begriff der guten Beratung bzw. der guten beraterischen Beziehung.

Beratungsprozesses spielen die grundlegende Struktur bzw. die Rahmenbedingungen, unter denen Beratung angeboten wird, Berater*innen-Merkmale, die beraterische Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen sowie der subjektive Eindruck der Zielerreichung bzw. der Problembewältigung eine Rolle.

Abbildung 1: Theoretischer Rahmen für die Fragebogenentwicklung



Quelle: Eigene Darstellung ÖIF.

Diese Faktoren stellen die zentralen Themen der inhaltlichen Analysen sowie für die Strukturierung des vorliegenden Berichtes dar und spiegeln sich auch in der Gliederung des Inhaltsverzeichnisses wider. Um eine leichte Vergleichbarkeit und Analyse der unterschiedlichen Perspektiven und Methoden zu ermöglichen, werden die Ergebnisse im vorliegenden Bericht nicht nach der jeweiligen Erhebungsmethode (z. B. Befragung der Berater*innen) strukturiert, sondern nach den in den theoretisch zugrunde gelegten Faktoren. Die Erhebungsinstrumente wurden so gestaltet, dass zum Teil Fragen zu den unterschiedlichen Faktoren ident an die unterschiedlichen Zielgruppen gestellt wurden. Alle Fragebögen der vorliegenden Studie finden sich im Anhang wieder. Zur besseren Orientierung, welche Frage in welchem Kapitel deskriptiv und analytisch aufgearbeitet wurde, gibt Tabelle 1 einen Überblick.

Tabelle 1: Index: Themen des Berichtes und darin enthaltene Fragen der unterschiedlichen Erhebungsinstrumente

| Themen | | Methodische Zugänge (Nummer der Frage) | | | | |
|--|---|--|---|-------------|------------------------|-------------|
| | | Berater*innen | Klient*innen | Fachkräfte | Qualitative Interviews | Fokudgruppe |
| Erfahrungshintergrund Berater*innen | | 101, 102, 103, 104, 105, 501, 502, 503, 504, 505, 901, 902, 903, 904 | | | | |
| Beratungshistorie und Zufriedenheit der Klient*innen | | | 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 201, 202, 203, 204, 205, 401, 402, 404, 602, 603, 702, 703, 802, 803, 804, 901 | | | |
| Faktoren | Soziale Konstruktion von Beratung | 201 | 301 | | | |
| | Persönlichkeitsmerkmale Klient*innen | 201, 202, 301, 302 | 301, 302, 501, 502, 503, 901 | | | x |
| | Strukturelle Merkmale | 201, 202, 402 | 301, 302, 801 | | | x |
| | Berater*innen-Merkmale | 201, 202, 203, 204, 302 | 301, 302, 402, 403, 701 | | | x |
| | Klient*innen-Berater*innen-Beziehung (therapeutische Allianz) | 201, 202, 203, 302 | 301, 302, 402, 403 | | | |
| | Zielerreichung bzw. Zieldefinition | 201, 202 | 301, 302, 602 | | | |
| | Wirkung von Beratung | 201, 401 | 301, 601, 604 | | | x |
| | Beurteilung der Wichtigkeit der unterschiedlichen Faktoren | 202 | 302 | | | |
| Hürden der Inanspruchnahme | | 106, 107 | 108, 109 | | | x |
| Psychosoziale Unterstützungsmöglichkeiten | | 501, 502 | | alle Fragen | | |

Quelle: Eigene Darstellung ÖIF.

Wie bereits erwähnt, wurden zur Bildung dieser sieben Faktoren bereits bestehende empirische Ergebnisse der Wirkungsforschung sowie Ergebnisse aus den durchgeführten Fokusgruppen herangezogen. Um die einzelnen Faktoren inhaltlich besser fassen zu können, werden die Ergebnisse stichwortartig jeweils anhand einer eigenen Tabelle pro Faktor zusammengefasst dargestellt. Jeweils in der linken Spalte der Tabelle werden zentrale

Erkenntnisse der Literatur aus der Wirkungsforschung dargestellt, in der rechten Spalte die Ergebnisse der Fokusgruppen. Da, wo es sinnvoll und möglich ist, werden die Erkenntnisse aus den Fokusgruppen den Erkenntnissen der Literaturanalyse gegenübergestellt. Für beide Zugänge (Literaturanalyse, Analyse der Fokusgruppen) ist noch einmal anzumerken, dass beide Darstellungen primär der Vorbereitung der quantitativen Erhebungsinstrumente der vorliegenden Studie dienen und vor allem die Literaturanalyse nicht den Anspruch einer umfassenden Aufarbeitung der gesamten Wirkungsforschung erhebt (siehe dazu z. B. Orlinsky et al. 2004).

Die eigenen Ressourcen der Klient*innen als Faktoren, die die Qualität der Beratung und somit eine gute beraterische Beziehung mit bedingen, sind Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen selbst sowie deren soziales Unterstützungssystem, wobei das soziale Unterstützungssystem als ein breites System mit unterschiedlichen Hilfeleistungen, Interaktionen, Austauschprozessen etc. zu verstehen ist.

Tabelle 2: Faktor: Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen – eigene Ressourcen

| Eigene Ressourcen Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen | |
|--|--|
| Literatur* | Fokusgruppe |
| Veränderungserwartungen – Hoffnung der Klient*innen auf positive Veränderungen | |
| Selbstwirksamkeitserwartung – jene Erwartung bzw. Glaube, aufgrund der eigenen Kompetenzen gewünschte Handlungen selbst ausführen zu können, im Sinne von Kontrollüberzeugung und Bewältigungsoptimismus | |
| Ich-Stärke | |
| Individuumsbezogene Aspekte, z. B. Bildungsbiografie, Individualmerkmale | |
| Korrelation von aktueller und zukünftiger Problemlösung mit zurückliegenden Problemlösungen, z. B. Konzepte der Resilienz, Self-efficacy. | |
| | Scham, z. B. ist es schwierig, sich einem Fremden anzuvertrauen, Kontaktaufnahme bedarf schon einer Überwindung. |
| | Angst vor Stigmatisierung durch die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten |
| | Sympathie, Klient*innen erleben Berater*in als sympathisch und passend. |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Schiersmann et al. 2018, Strauss & Willutzki 2018, Arnold & Macesnaere 2018, Warschburger 2009, Goldfried & Davila 2005.

Tabelle 3: Faktor: Soziale Unterstützung – eigene Ressourcen

| Eigene Ressourcen Soziale Unterstützung (außertherapeutische Faktoren) | |
|---|---|
| Literatur* | Fokusgruppe |
| Emotionale Unterstützung , z. B. Gefühl der Zugehörigkeit und des Geliebtwerdens, Zuwendung, Anteilnahme von anderen | Partner*in unterstützt und motiviert zur Inanspruchnahme von Beratung |
| Praktisch-instrumentelle Unterstützung , z. B. direkte Hilfen und materielle Unterstützung (im Haushalt oder Geld- und Sachleistungen) | |
| Informative Unterstützung , z. B. Bereitstellung relevanter Informationen | |
| Interpretative-bewertungsbezogene Einschätzungen, z. B. von (Problem)Situationen, Handlungs- und Bewältigungsmöglichkeiten | |
| Non-Support (Nicht-Unterstützung) | |
| Soziale Belastung , z. B. keine adäquate Unterstützung | |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Kupfer & Küchenmeister 2016.

Neben den eigenen Ressourcen der Klient*innen wurden in der Konzeption des Fragebogens vier Faktoren gebildet, die für den Beratungsprozess selbst stehen: (1) Die Struktur bzw. die Rahmenbedingungen der Beratung. (2) Berater*innen-Merkmale. (3) Die beraterische Beziehung, also die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*in (therapeutische Allianz). (4) Die Zielerreichung.

Ad (1): Strukturelle Merkmale der Beratung bzw. des Beratungsangebotes werden sowohl in der Literatur als auch in den Fokusgruppen mit unterschiedlichen Aspekten diskutiert. Diese Aspekte reichen von strukturellen Rahmenbedingungen wie z. B. Öffnungszeiten, Warteliste und Terminvergabe sowie finanzieller Beitrag zur Beratung über die Form, in der Beratung stattfindet, z. B. Präsenz- oder Online-Beratung (siehe auch Vossler & Seckinger 2018: 173f), und in welcher Sprache bis zur Vernetzungskompetenz der einzelnen Beraterin bzw. des einzelnen Beraters sowie der grundsätzlichen Vernetzung des Trägers der Beratungsstelle mit anderen Hilfs- und Unterstützungsangeboten in der Region. In Kapitel 6.3 sind diese unterschiedlichen Aspekte zusammengefasst.

Tabelle 4: Faktor: Strukturelle Merkmale – Beratungsprozess

| Beratungsprozess Strukturelle Merkmale | |
|---|---|
| Literatur* | Fokusgruppe |
| Schutz der Privatsphäre, z. B. Vertraulichkeit | Anonymität, Datenschutz (Sicherheit bei Daten), Vertraulichkeit, Transparenz, Verschwiegenheit |
| Kostengünstig/Gebührenfreiheit | Zu hohe Kosten für die Beratungsangebote |
| Ort der Beratungsstelle, z. B. räumliche Nähe (förderlich), bekannter Ort (oft hinderlich) | Erreichbarkeit der Beratungsstelle, flächendeckendes Angebot, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (Mobilität) |
| Termine bzw. Terminvergabe, z. B. keine Wartezeit, Eingehen auf Wünsche von Klient*innen, zeitliche Einschränkungen (oft hinderlich), offene Sprechstunde | Angebote Zeiten sind schwer wahrzunehmen, Lage der Beratungszeiten, Wartezeit auf einen Termin, Ressourcen in der Beratungsstelle zu knapp <i>„Konnte so viel Termine in Anspruch nehmen, wie ich für nötig empfunden habe.“</i> |
| Erreichbarkeit in Notfällen und Krisen | |
| Vernetzung mit anderen Stellen | Berater*in ist mit anderen Fachkräften und Institutionen vernetzt, Überweisung an andere Fachkräfte erfolgt – Berater*innen erfassen, wann überwiesen werden muss |
| | Vernetzungskompetenz: Berater*in bzw. Beratungsstelle arbeiten mit anderen Fachstellen zusammen. |
| | Träger*innen der Beratungsstelle unterstützen aktiv die Vernetzung der Beratungsstelle. |
| Multiprofessionelle Teams in der Beratungsstelle bzw. Teamarbeit | |
| Räumliche Gestaltung der Beratungsstelle, z. B. ungestört, hell, freundlich | Umgebung in der Beratungsstelle ist angenehm und zum Wohl- und Sicherfühlen. |
| Verfügbare Informationen über Beratungsstelle und den Ablauf der Beratung | |
| Online-Beratung als neuere Entwicklung in der Erziehungs- und Familienberatung | Form der Beratung, z. B. Online-Beratung, Präsenzberatung |
| | Messenger/Neue Medien, z. B. um Termine auszumachen |
| Migrant*innen als Zielgruppe der Beratung | Muttersprachliche Angebote an Beratung |
| | Problembewusstsein in der Gesellschaft, z. B. in Bezug auf bestimmte Themen oder Bevölkerungsgruppen (Erfahrungen mit Sekten, oder esoterischen Bewegungen) |
| | Stigmatisierung durch die Inanspruchnahme von Beratung (Ent-Stigmatisierung-Öffentlichkeitsarbeit) |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Vossler & Seckinger 2018, Hapkemeyer et al. 2008, Finger-Tescher 2011, Warschburger 2009.

Ad (2). Wie der grob zusammengefasste Überblick in Tabelle 5: Faktor: Berater*innen-Merkmale – Beratungsprozess zeigt, gibt es eine ganze Reihe von Anforderungen an Berater*innen und deren beraterische Tätigkeit. Sowohl die Literatur als auch die Fokusgruppen sprechen ganz unterschiedliche Bereiche der Person der Beraterin bzw. des Beraters an: die interpersonellen Fertigkeiten der Berater*innen, die Beherrschung unterschiedlicher beraterischer bzw. therapeutischer Techniken, persönliche Überzeugungen und die persönliche Integrität der Berater*innen, konzeptionelle Fähigkeiten der Berater*innen, deren Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und sich zu vernetzen, sowie das Geschlecht der Berater*innen und die gegenseitige Sympathie.

Für Schiersmann et al. (2018: 1179f) erfordert professionelles Handeln unterschiedliche Kompetenzen der Beratenden: systemumfassende, prozessbezogene, organisationsbezogene sowie gesellschaftsbezogene Kompetenzen. Kompetenzen richten sich dabei, in einem auf Performanz orientierten Sinn, an den zur Verfügung stehenden Ressourcen (inkl. metakognitive Fähigkeiten) sowie deren zielgerichteter und erfolgreicher Nutzung in der interaktiven Handlung aus. *„Kompetenz umfasst zudem die Fähigkeit einer Person, die eigenen Handlungen in Bezug auf die situativen Aspekte sowie die Resultate (selbst)kritisch zu reflektieren und zu bewerten, um daraus Orientierungshilfen für zukünftiges Handeln im Sinne der Kompetenzentwicklung abzuleiten“* (ebd.: 1179).

Tabelle 5: Faktor: Berater*innen-Merkmale – Beratungsprozess

| Beratungsprozess Berater*innen-Merkmale | |
|--|---|
| Literatur* | Fokusgruppe |
| <p>Interpersonelle Fertigkeiten, z. B. selbstreflexiv, können Selbstzweifel zulassen, Selbsterfahrung, demütig – bereit, etwas von Klient*innen zu lernen, Kongruenz im nonverbalen und verbalen Ausdruck – passend zu dem, was besprochen wird, Achtsamkeit, Kultursensibilität, Interesse – Neugier und Zuversicht, Humor, Allparteilichkeit sowie Parteilichkeit, betrachten Klient*innen als Experten für ihr eigenes Leben, Kompetenzzweifel und Kompetenzirritationen</p> | <p>Authentizität, Erfahrung muss spürbar sein, muss Sicherheit in dem vermitteln, was er/sie tut, Reflexion und selbstreflektiert (stellt eigene Geschlechtsbilder infrage), muss transparent in Bezug auf Daten und Anonymität sein, geht vertraulich mit Daten und persönlichen Informationen um, Berater*in konnte sich gut auf mich einstellen, Berater*in ist sensibel mit mir umgegangen, Klient*innen werden wertgeschätzt und ernst genommen, Humor (mal miteinander lachen), kann sich auf individuellen Bedarf einstellen</p> |
| <p>Persönliche Überzeugungen und Integrität des*der Berater*in z. B. ethische und moralische Überlegungen/Leitlinien, Glaube an Veränderungspotenzial der Klient*innen, keine persönlichen Bedürfnisse verfolgen, keine Vorurteile bestimmten Gruppen und Menschen gegenüber</p> | <p>Authentizität, keine Bewertung – zeigt aber Haltung, ist ehrlich</p> |
| <p>Beratungshaltung und beraterische/therapeutische Techniken, z. B. Wertschätzung und Akzeptanz, einführendes Verstehen, Echtheit/Kongruenz, aktives Zuhören, Verbalisieren emotionaler Erlebniseindrücke, Alltags- und Lebensweltorientierung, Kontextbezug, Reframing, Genogramm, Skulpturarbeit, nonverbale Angleichung (nonverbale Synchronisation, z. B. Sprech- und Bewegungsrhythmus, Mimik, Gestik, Stimmlage), Komplementarität und Passung, Nähe-Distanz-Regulation, Lösungsorientierung, Auftrags- und Zielorientierung, Prozessorientierung, Ressourcenorientierung, Problemaktualisierung, Begrenzung und Konfrontation, gelingendes Arbeitsbündnis, Empowerment, zyklisches Erfragen und Hinterfragen von Zielen, Perspektive erweitern und neue Möglichkeitsräume erschließen, Hilfe zur Selbsthilfe, Informationsvermittlung, Reflexion über eingesetzte Methoden, z. B. Hausaufgaben, kritische Reflexivität, Partizipation, Hilfe zur Selbsthilfe, Begrenzung und Konfrontation, Informationsvermittlung</p> | <p>hört zu, Berater*in erinnert Klient*innen immer wieder an die eigenen Fähigkeiten und Potenziale (Ressourcenorientierung); konfrontiert Klient*innen mit Themen, Sichtweisen etc., die auch herausfordernd sind; geht wertschätzend mit Klient*innen um; wiederholt Informationen (z. B. juristisches, sozialarbeiterisches Fachwissen) sowie Inhalte und Angebote; bringt Dinge auf den Punkt; kann intellektuelle und emotionale Inhalte der Klient*innen erfassen; erinnert sich an Vorgespräche und Inhalte</p> |
| <p>Professionalität der Berater*innen im Sinne von Ausbildung, laufenden Fort- und Weiterbildungen sowie Supervision bzw. Intravision</p> | <p>Professionelles Agieren der Berater*innen selbst sowie handwerkliches Können, Fachfortbildung, Super- bzw. Intravision</p> |
| <p>Konzeptionelle Fähigkeiten, z. B. Klienten richtig einschätzen, Diagnoseerstellung</p> | <p>Kann Klienten gut einschätzen, Individualität sehen</p> |
| <p>Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und in ihnen zu arbeiten</p> | <p>Gespür für die persönliche professionelle Grenze der Berater*innen und Zeit für Vernetzung und Überweisungen</p> |
| | <p>Geschlecht des*der Berater*in</p> |
| | <p>Sympathie auf beiden Seiten, z. B. Berater*in spricht mit Klient*in an, wenn es nicht passt und es zu einem selbst Alternativen gibt</p> |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Arnold & Macsenaere 2018, Schiersmann et al. 2018, Ryba & Roth 2018, Albrecht 2017, Willutzki 2015, Finger-Tescher 2011, Warschburger 2009, Goldfried & Davila 2005.

Ad (3): In Anlehnung an Gelso und Carter (1994) definiert Warschburger die beraterische bzw. therapeutische Beziehung als ein multidimensionales Konstrukt, *„das nicht nur die ‚reale Beziehung‘ als Ergebnis der gegenseitigen Gefühle, Wahrnehmungen, Handlungen und Einstellungen beinhaltet, sondern auch irreale Beziehungen, die auf Übertragung und Gegenübertragungsmechanismen beruhen, sowie die Arbeitsbeziehung zwischen Berater und Klient“* (Warschburger 2009: 70).

Die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen nimmt eine ganz besondere Stellung unter den bisher beschriebenen Faktoren ein. Sie stellt in der Wirkungsforschung einen zentralen Wirkfaktor der Beratung bzw. Therapie dar. *„Eine qualitativ hochwertige Beziehung ist die beste Voraussetzung für eine erfolgreiche Problembewältigung. Je hochwertiger die Qualität der Beziehung ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass umfassende Veränderungsprozesse stattfinden und Behandlungserfolge realisiert werden können“* (Mahr 2018: 126).

Die beraterische Beziehung (therapeutische Allianz) ist eng mit anderen Faktoren verknüpft, die interagieren und sich gegenseitig bedingen, so ist z. B. die beraterische Beziehung eng verknüpft mit Berater*innen-Merkmalen, den Persönlichkeitsmerkmalen der Klient*innen und den eingesetzten beraterischen Techniken. Um dieses Interagieren zu verdeutlichen, zeigen Goldfried & Davila (2005) am Beispiel der beraterischen Beziehung und der beraterischen Techniken unterschiedliche Funktionen der beraterischen Beziehung in der Interaktion auf: (1) Die beraterische Beziehung wird durch die Anwendung von beraterischen Techniken und vor allem dadurch, wie diese durch die Beraterin bzw. den Berater angewendet werden, gestaltet. Dabei spielen auch die Einstellungen bzw. die Gefühle der Berater*innen gegenüber Klient*innen eine wichtige Rolle. (2) Die beraterische Beziehung beeinflusst aber auch die Effektivität der eingesetzten beraterischen Techniken. (3) Die beraterische Beziehung selbst kann aber auch als eine eigenständige therapeutische Technik betrachtet werden.

In diesem Sinne ist der Faktor der Klient*innen-Berater*innen-Beziehung nicht nur alleine zu betrachten, sondern in der Wechselwirkung aller anderen zugrunde gelegten Faktoren, auch wenn er als gesonderter Faktor dargestellt wird.

Tabelle 6: Faktor: Klient*innen-Berater*innen-Beziehung – Beratungsprozess

| Beratungsprozess Klient*innen-Berater*innen-Beziehung | |
|---|---|
| Literatur* | Fokusgruppe |
| <p>Facetten, die Beratung haben kann und damit die Beziehung gestaltet, z. B. Informationsvermittlung, direkte Anweisungen, Hilfe zur Verhaltensänderung, Hilfe zur Problemlösung, nicht direktive Interventionen, Deutung und Aufdeckung verdrängter Bedürfnisse, Notfallbremse, Weichensteller für weitere Unterstützungsangebote (u. a. Warschburger 2009: 29)</p> | |
| <p>Passungsaspekte zwischen Berater*in und Klient*innen</p> | <p>Sympathie</p> |
| <p>Merkmale einer guten Klient*innen-Berater*innen-Beziehung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorhandensein einer persönlichen Bindung zwischen Klient*innen und Berater*innen Berater*in muss von Klient*innen als positive Bindungsperson erlebt werden, z. B. als fürsorglich, verständnisvoll, sachkundig etc. • eine Zielvereinbarung zwischen Klient*innen und Berater*innen • eine Vereinbarung, mit welchen Mitteln diese Ziele erreicht werden • „Begrenzt Nachbeeltern“ (limited Reparenting) (u. a. Mahr 2018: 142ff). | <ul style="list-style-type: none"> • hat mir Raum gegeben, alles anzusprechen zu können, frei sprechen zu können, Raum geben ohne Bewertung und Handlungsdruck (hat nicht gleich Ratschlag parat), Raum geben mit klarer Struktur • nicht gedrängt oder gestresst werden, nicht emotional überfordert werden in den Gesprächen, Gespräche sind nicht belastend, keine Überforderung, nichts leisten müssen • Berater*in kann Stimmung bzw. Situation mit aushalten • Humor • Gemeinsame Konflikte bzw. Meinungsverschiedenheiten können angesprochen werden. • Klient*innen haben das Gefühl, da geht was weiter; das Gefühl, mit der Beratung ist es besser als vorher. |
| <p>Prinzipien der Veränderung in einer beraterischen Beziehung (nach Goldfried & Davila 2005):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau der Erwartung, dass Beratung erfolgreich sein wird – positive Erlebniserwartung • Etablierung einer optimalen beraterischen Beziehung • Angebot an Feedback (systematisches Feedback), das Klient*innen hilft ihr Bewusstsein auf ihre Lebensprobleme zu erhöhen • Ermutigung zu korrektiven Erfahrungen • Fokus auf kontinuierliche Realitätstestungen | <p>Feedbackbögen, Feedbackgespräch</p> |
| <p>Beziehung ist asymmetrisch, d. h. mit einer klaren Rollenverteilung und zeitlich begrenzt.</p> | <p>Verantwortung bzw. Entscheidung liegt bei Klient*innen</p> |
| <p>Beziehungsperspektive: Klient*innen sind bei sich selbst, Berater*innen sind gleichzeitig bei sich selbst und bei den Klient*innen.</p> | |
| | <p>Freiwilligkeit der Beratung</p> |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Mahr 2018, Macsenaere 2017, Warschburger 2009, Goldfried & Davila 2005.

Ad (4): In der Beratung handelt es sich zumeist um ein zielorientiertes Arbeitsbündnis, indem Berater*innen mit Klient*innen auftrags- und zielorientiert an die Beratung herangehen, daher wurde als ein weiterer Faktor die Zielerreichung festgelegt. Die Beraterin bzw. der Berater können somit auch als Expert*in für die motivationale Klärung (Mahr 2018) verstanden werden. Therapeutisches bzw. beraterisches Lernen erfordert die Aktivierung positiver Ziele (u. a. Seiler 2018). Die Zieldefinition ist ein fester Bestandteil zur Beschreibung eines Beratungsprozesses, z. B. Problemdefinition, Zieldefinition, Intervention, Evaluation (u. a. Warschburger 2009: 45).

Eng mit den Zielen in der Beratung ist die Stärkung, Belebung, Aufdeckung bzw. Wiederentdeckung etc. des Willens der Klient*innen verknüpft, wobei Wille, Wollen und Motivation oftmals synonym verwendet werden. Für Mahr ist die Motivation von Klient*innen deutlich von deren Willen zu unterscheiden. Motivation definiert er als Gesamtheit der Motive eines Menschen. Willen und Motivation grenzt er so ab, dass der Wille nach einer getroffenen Entscheidung „kognitiv gestaltete Motivation“ ist (Mahr 2018: 368). In ihrer Auseinandersetzung mit dem „Willen“ in der Psychotherapie definieren Petzold und Sieper Willen folgendermaßen: *„Der Wille als Begriff im Kontext von Psychotherapie umfasst die ‚Gesamtheit aller volitiven Aktivitäten (das Wollen) und ihre neurophysiologischen und psychologischen Grundlagen‘, letztlich auch deren Umsetzung im Wollen, d. h. in willensbestimmte Handlungen. Der Wille ist deshalb einerseits als eine ‚Potentialität des Leibsubjektes‘ zu sehen und andererseits prozessual als Willensvollzug, als sich realisierendes Wollen“* (Petzold & Sieper 2003: 60). Der Wille setzt sich nach den Autor*innen in *„zielgerichtetem und zielstrebendem – eben willensbestimmtem – Handeln“* (um): *durch „hinlänglich souveräne Willensentscheide und persönliche Willenskraft getragene Aktionen des Individuums, das seinen Willen verwirklicht oder einer Gruppe, die gemeinsames Wollen realisiert. Dabei wird die Fähigkeit, den eigenen Willen mit dem Wollen Anderer in Prozessen der Abstimmung und des Aushandelns kovolutiv zu koordinieren oder zu synchronisieren als wichtige Lebenstechnik besonders gut entwickelt, wenn das familiäre bzw. soziale Umfeld diese Entwicklung unterstützt“* (ebd.: 60).

Im Zusammenhang mit der Diskussion um den Faktor Zielerreichung ist darauf hinzuweisen, dass die Zielerreichung nicht gleichzusetzen ist, mit der Lösung von Problemen. Dies zeigte sich deutlich in den Diskussionen der Fokusgruppen der vorliegenden Studien, aber auch in der Literatur. So halten Ryba und Roth (2018) z. B. fest, dass häufig außer Acht gelassen wird, *„dass es sehr unterschiedliche Probleme gibt und folglich verschiedene Ansatzpunkte zu deren Lösung. Häufig wird auch dem Umstand nicht ausreichend Rechnung getragen, wie stark ein Thema in der Persönlichkeit eines Menschen verwurzelt ist. Für den Klienten kann ein Fortschritt bereits in einem veränderten Erleben oder Verhalten bestehen, ohne dass sich seine Persönlichkeit tiefgreifend verändert hat“* (ebd.: 127f).

„Weil es gibt eben auch manchmal eine Wirksamkeit in einer Art Erfahrung, wo ich als Therapeut oder als Berater einfach nur Aushalte, was der Mensch sagt in der Stunde. Da geht es noch überhaupt nicht um Lösung oder irgendetwas. Ich halte einfach nur aus, was dieser Mensch gerade in den 45 Minuten zum Sagen hat. Weil es manchmal auch einfach keine Perspektive einfach gibt. Es gibt manchmal auch einfach nix, außer dem Aushalten.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Auch bei diesem Faktor ist auf die enge Verknüpfung mit anderen Faktoren hinzuweisen, vor allem mit der Beurteilung der Zufriedenheit und Wirksamkeit der Beratung (siehe Tabelle 8).

Tabelle 7: Faktor: Zielerreichung bzw. Zieldefinition - Beratungsprozess

| Beratungsprozess Zielerreichung bzw. Zieldefinition | |
|---|--|
| Literatur* | Fokusgruppe |
| Die Zielerreichung entscheidet primär über den Abbruch bzw. Beendigung oder Verlängerung einer Beratung. | Problemlösung/Problementlastung/Klärung der Anfrage (Statistik BKA). |
| Ziele Klären ist ein Aushandlungsprozess (Änderungsmotivation). | |
| Klärung von Zielen sollte präzise erfolgen und stellt einen Aushandlungsprozess in der Beratung dar, sie bilden den Pfad für den Veränderungsprozesse. | |
| Motivationale Klärung ob es eigene oder übernommene Ziele sind und ob diese zum eigenen Lebensentwurf passen, bzw. sich um überhöhte Erwartungen bzw. Ziele handelt. | Auf individuellen Bedarf einstellen können. |
| Ziele müssen zyklisch immer wieder neu erfragt und hinterfragt werden. | |
| Zwischenziele können bei Bedarf gesetzt werden. | |
| Realistischen Ziele (Soll-Zustand) setzen, den Klient*innen erkennen können und somit auch überprüfen können. | |
| Um Ziele erfolgreich zu verwirklichen sollten sie aus Perspektive der Motivationsforschung SMART sein - spezifisch, messbar, akzeptabel, realistisch und terminiert sein (Mahr 2018:376). | |
| Aus Sicht der integrativen Psychotherapie lassen sich in einem zielorientierten Vorgehen drei Phasen beschreiben, mit jeweils unterschiedlichen Schritten (Mahr 2018: 376): (1) Basis-Zielarbeit (Festlegung und Konkretisierung, realistische Terminierung, Erarbeitung und Festlegung notwendiger Aktivitäten, Teil- und Zwischenziele, Erkunden sinnlicher Wahrnehmung des Zielzustandes) (2) Ziel in die Zukunft tragen (u. a. Etablierung einer Zeitlinie, Optimierung der Zielverfolgung, Ressourcensuche) (3) Überprüfung der systemischen Verträglichkeit (Erforschung der Zielverträglichkeit in den äußeren und inneren Systemen, Erforschung der Motivation) | |
| Qualität in der Therapie ist für Klient*innen selbst durch die Erreichung der Therapieziele mitbestimmt. | |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Mahr 2018, Ryba & Roth 2018, Strauss & Willutzki 2018, Albrecht 2017, Hoyer & Wittchen 2011, Wittchen et al. 2011, Warschburger 2009, Hapkemeyer et al. 2008.

Der letzte Faktor stellte die subjektive Zufriedenheit mit der Beratung bzw. die Beurteilung der Wirkung der Beratung dar. Die Beurteilung der Wirkung von Beratung ist von unterschiedlichen Aspekten abhängig, u. a. (Vossler 2012 und 2006, siehe z. B. auch Grawe 2005): (1) Den Kriterien, die für einen Beratungserfolg angelegt werden, z. B. als Symptomveränderung oder Zufriedenheit der Klient*innen. (2) Der Person, die befragt wird bzw. aus wessen Perspektive die Wirkung der Beratung beurteilt wird, z. B. Klient*innen selbst, Berater*innen, Kinder, Träger*in der Beratungsstelle. (3) Den Kontextvariablen, die die Beratung beeinflussen bzw. begleiten, z. B. Rahmenbedingungen der Beratung, Erwartungen der Klient*innen, Faktoren im sozialen Umfeld. (4) Heterogenität der Beratung, d. h., Beratung spricht unterschiedliche Themen und Problembereiche an und diese können sich im Laufe des Beratungsprozesses verändern und erweitern.

Als ein Beispiel lässt sich die Evaluation der Erziehungsberatung von Arnold und Macsenaere (2018) nennen. Der Fokus der „Wirkungsevaluation der Erziehungsberatung (Wir.EB)“ fokussierte einerseits auf Entwicklung, Erprobung und wissenschaftliche Überprüfung von praxistauglichen Erhebungsinstrumenten zur Wirkung der Erziehungsberatung. Andererseits sollten fundierte Aussagen zur Wirksamkeit und zu Wirkfaktoren von Erziehungsberatung getroffen werden.

Auf einer Strukturebene beschreiben die Autor*innen folgende Faktoren (ebd.: 269), die eine Wirkung der Erziehungsberatung erhöhen, wenn Beratungsstellen ...

- Beratungsgespräche relativ frühzeitig anbieten (innerhalb von vier Wochen).
- über Fachkräfte verfügen mit einer hohen Bandbreite an Zusatzqualifikationen sowie mehrere Fachfortbildungen in Anspruch nehmen.
- ausführliche Fachdiagnostik durchführen.
- Kooperation mit anderen Diensten und Anbietern von erzieherischen Hilfen haben.

Auf der Prozessebene wird die Wirksamkeit erhöht, wenn ...

- Einvernehmlichkeit bzw. Planmäßigkeit der Beratungsbedingungen besteht.
- der Beratungsprozess eine längere Beratungsdauer bzw. höhere Zahl von Beratungssitzungen umfasst (siehe auch Macsenaere 2017).
- ein direkter Beratungskontakt mit beiden Eltern besteht.

Auf der Prozessebene stellten sich als Herausforderung für die Wirkung der Erziehungsberatung eine ungünstige wirtschaftliche Situation der Eltern sowie das Vorliegen eines Migrationshintergrundes dar.

Als eine Wirkung bei den einzelnen Klient*innen konnte die Studie folgende Hauptwirkungsbereiche feststellen (ebd.: 262):

- Veränderungen in familiären Beziehungen, überwiegend in Bezug auf eine Verbesserung der intrafamiliären Kommunikation, der Eltern-Kind-Beziehung, des Familienklimas sowie der Paarbeziehung der Eltern
- im Sinne von Bewältigungsstrategien den besseren Umgang mit belastenden Situationen und Stress sowie den Selbstwert bzw. die Selbstsicherheit der Klient*innen

- in Bezug auf das körperliche und psychische Wohlbefinden vor allem positive Gefühlserfahrungen und Emotionen
- Verbesserung der Erziehungskompetenz von Eltern.

Die Wirkungsforschung im Hinblick auf Output- bzw. Outcome-Aspekte ist nur begrenzt machbar. Zum einen ist es klar, dass ein Outcome der Beratung, im Sinne einer Wirkung bzw. Auswirkung der Beratung, erst im Nachhinein, also nach Abschluss der Beratung, gemessen werden kann. Diese Tatsache ergibt eine weitere Problematik: Es gibt aus Sicht der Forschung weitere zu kontrollierende Variablen. Bei einer Befragung von Klient*innen selbst zur Wirkung der Beratung, nach Abschluss der Beratung, ist zu berücksichtigen, dass andere Variablen die Wirkung und/oder die Zufriedenheit der Beratung mit beeinflussen und diese in der Forschung methodisch nur schwer zu kontrollieren sind. Zum Beispiel Gespräche, die nach Abschluss der Beratung mit anderen Personen geführt bzw. weitergeführt wurden, Lebensumstände, die sich ergeben haben. Eine Vielzahl der Wirkungsforschung beschränkt sich auf die Beforschung des Outputs von Beratung, also die Betrachtung z. B. von Zufriedenheit und/oder Wohlbefinden anhand von Interventionen, auf der Basis einer Messung vor Beginn des Beratungsprozesses (siehe u. a. Schiersmann et al. 2018).

Objektive Kriterien für eine erfolgreiche Beratung (z. V. Veränderungsindices) im Bereich der Erziehungs- und Familienberatung zu definieren ist aus Sicht von Andreas Vossler noch viel weniger möglich und sinnvoll als z. B. in der Psychotherapieforschung. Für ihn bleibt die Bewertung des Beratungserfolges eine Frage der Perspektive bzw. der jeweils angelegten Erfolgskriterien (Vossler 2012: 258). Im Vergleich zu Österreich ist allerdings darauf hinzuweisen, dass die Erziehungs- und Familienberatung in Deutschland, mit der sich Vossler primär auseinandersetzt (siehe auch Vossler & Seckinger 2018), stärker in der Kinder- und Jugendhilfe verankert ist, als es die geförderten Familienberatungsstellen in Österreich sind. Trotz dieses strukturellen Unterschiedes können die Erkenntnisse von Vossler auch für die österreichische Situation angewendet werden und sind im Einklang mit anderen Erkenntnissen von Beratungs- und Psychotherapieforschung.

Die vorliegende Studie erhebt keine grundsätzlichen Wirkfaktoren von Beratung, sondern schaut sich aus unterschiedlichen Perspektiven (Klient*innen und Berater*innen) an, ob und woran subjektiv die Wirkung von Beratung von Klient*innen und Berater*innen festgemacht wird. Um dem von Schiersmann et al. 2018 angesprochenen Anspruch gerecht zu werden, dass der Outcome einer Beratung nur nach Abschluss der Beratung betrachtet werden kann, sah die vorliegende Studie bei Klient*innen zwei Erhebungszeitpunkte vor: gleich nach Abschluss der Beratung bzw. noch während des Beratungsprozesses und, sofern Klient*innen bereit dazu waren, ein Jahr später noch einmal.

Auch bei dem Faktor subjektiv erlebte Wirkung der Beratung ist noch einmal darauf hinzuweisen, dass dieser Faktor in enger Verbindung mit den anderen beschriebenen Faktoren steht und sich die Faktoren untereinander gegenseitig bedingen.

Tabelle 8: Faktor: Subjektive Veränderungen bzw. Wirkung

| Wirkung | |
|--|--|
| Subjektive Veränderungen/Zufriedenheit | |
| Literatur* | Fokusgruppe |
| Erhöhung der Bewältigungskompetenz | <ul style="list-style-type: none"> • Erweiterung der Handlungsfreiheit • habe mehr Optionen und sehe klarer – Handlungsalternativen |
| Veränderung von Bedeutung/ veränderte Problemsicht | <ul style="list-style-type: none"> • Erweiterung des Denk- und Handlungshorizontes, neue Perspektiven bzw. neue Sichtweisen zu sehen und zu entwickeln • kann besser unterscheiden, was Teile bzw. Themen von mir sind und was von anderen, kann mich selbst besser verstehen • besserer Umgang mit der eigenen Situation und Lebensumständen • von der Problemrance zur Lösungsrance |
| Erfahrungsbasierte Einsicht und emotionale Einsicht | |
| <p>Symptomveränderung (im Hinblick auf die Anmeldesymptomatik) und die inter- und intrapersonelle Zufriedenheit der Klient*innen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problementlastung/Problemlösung/Symptomverbesserung bzw. Problemschärfung • Verbesserung familialer Beziehungen bzw. verbessertes Familienklima sowie Paarbeziehung • Verbesserung der Lebensqualität • Entwicklung der Persönlichkeit • Verbesserung der Gefühlslage/emotionale Entlastung • Stabilisierung des*der Klient*in | <p>Veränderung des subjektiven Wohlbefindens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hat mich beruhigt • Druck herausgenommen • hat mich befreit (wirkt befreiter) • hat mich entlastet • bin erleichtert • Es bewegt sich etwas, es löst sich etwas, es hat sich etwas verbessert. • bin strukturierter und geordneter, weiß, was nächster Schritt ist • Gefühl der Hilflosigkeit ist nicht mehr so stark • sehe klarer • bin in der Beratung gereift – Entwicklung hat stattgefunden • habe meine Würde wieder • mehr Verständnis für andere Personen und Situationen |
| Ressourcenaktivierung – Förderung der Selbsthilfekräfte – Hilfe zur Selbsthilfe | <ul style="list-style-type: none"> • hat mein Vertrauen in mich gestärkt, schätze meinen Wert selbst wieder |
| Subjektive Zufriedenheit mit der Beratung | |
| Selbstgefährdung/Gefährdung anderer | |
| | Begleitung auf meinem Weg |
| | Erneute Inanspruchnahme der Beratungsstelle |
| | Weiterempfehlung der Beratungsstelle |

Quelle: Eigene Darstellung des ÖIF.

* u. a. Vossler 2012, Pfammatter und Tschacher 2012, Warschburger 2009, Hapkemeyer et al. 2008.

1.2 Methodisches Vorgehen

Die im Rahmen der Evaluierung zu beantwortenden Fragestellungen des BKA erforderten aus Sicht des Österreichischen Institutes für Familienforschung an der Universität Wien (ÖIF) ein Vorgehen, welches unterschiedliche Blickwinkel berücksichtigt. Um einen möglichst umfassenden Blick auf die Familienberatung in Österreich werfen zu können und darauf basierend eine Beurteilung der Berater*innen-Klient*innen-Beziehung und der Wirkung der Familienberatung vorzunehmen, wurde ein Konzept vorgeschlagen, das die folgenden drei Perspektiven berücksichtigt:

*Perspektive der Klient*innen:* Eine zentrale Perspektive zur Beurteilung der Zielerreichung und Wirkung der Leistungen der geförderten Familienberatung in Österreich stellt im Rahmen der Evaluierung die Sicht der Klient*innen selbst dar. Hier handelt es sich also um Personen, die schon einmal Beratung in Anspruch genommen haben oder derzeit in einem Beratungsprozess stehen. Im Rahmen der Perspektive der Klient*innen wurde u. a. folgenden Fragen nachgegangen: Welche Motivation zur Beratung bestand? Wie gestaltet sich die beraterische Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen? Was kennzeichnet eine gute Beratung? Welche Erfahrungen wurden mit der Beratung bzw. den Beratungen gemacht? Wie wird die Inanspruchnahme von Beratung in Bezug auf die strukturelle bzw. formale Abwicklung erlebt? Welche Auswirkungen bzw. welche Veränderungen erleben die Klient*innen während bzw. nach Abschluss des Beratungsprozesses? Die Perspektive der Klient*innen wurde zu zwei unterschiedlichen Messzeitpunkten erhoben: direkt nach der Beratung bzw. während eines laufenden Beratungsprozesses (1. Welle) und nach ca. einem Jahr nach der ersten Befragung (2. Welle).

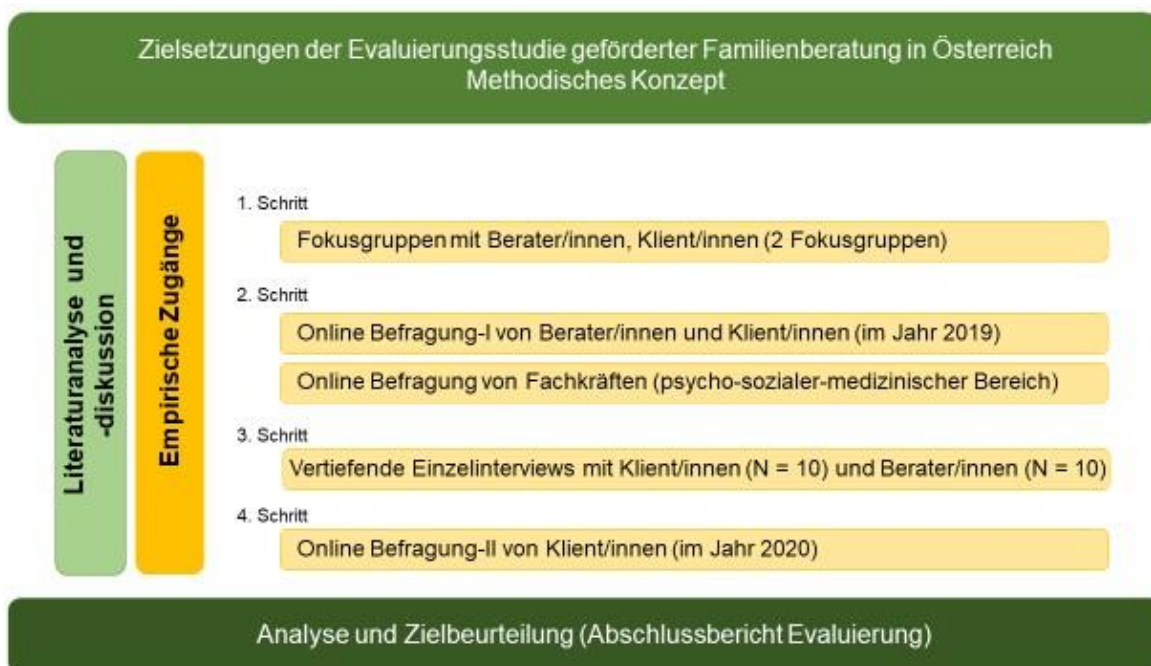
*Perspektive der Mitarbeiter*innen der Beratungsstellen:* Ebenso zentral für die Beurteilung des Beratungsprozesses und somit auch der beraterischen Beziehung ist der Blickwinkel der Berater*innen. Mögliche Fragestellungen für diese Perspektive sind z. B.: Wie gestaltet sich die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen aus Sicht der Berater*innen? Was macht eine gute Beratung aus? Wie erleben die Berater*innen selbst die Qualität der Beratung? Erleben Berater*innen eine Problementlastung bzw. eine Problemlösung durch den Beratungsprozess bei Klient*innen? Wie wird die Kooperation mit anderen Systemen bzw. Hilfsangeboten gesehen? Welcher Modifikationsbedarf wird seitens der Berater*innen wahrgenommen?

Perspektive der psychosozialen-medizinischen Fachkräfte: Der österreichischen Bevölkerung steht zur Unterstützung neben der geförderten Familienberatung ein weitreichendes System unterschiedlicher psychosozialer und medizinischer Angebote zur Verfügung. Um einen Eindruck über die Einbettung der geförderten Familienberatung in das breite Unterstützungsnetz in Österreich zu erhalten, wird im Evaluationskonzept auch die Perspektive des psychosozialen-medizinischen Feldes mitberücksichtigt. In der Ausschreibung sprach das BKA vom psychosozialen Bereich, allerdings erscheint es für die vorliegenden Fragestellungen der Evaluierung aus Sicht des ÖIF sinnvoll, diesen Bereich um den medizinischen Bereich zu erweitern. Viele Unterstützungsleistungen, aber auch potenzielle Klient*innen werden den Familienberatungsstellen vom medizinischen bzw. dem Gesundheitsbereich übermittelt. Den psychosozialen-medizinischen Fachkräften zugerechnet werden z. B. niedergelassene Ärzt*innen, Krankenhäuser, Fachkräfte der frühen Hilfen, Schulpsycholog*innen, Sozialarbeiter*innen. Mögliche Fragestellungen für diese Perspektive sind z. B.: Wie werden die Angebote der Familienberatung erlebt? Erfolgt eine Kooperation?

Werden Klient*innen an geförderte Familienberatungsstellen weitervermittelt? Welche Erfahrungen werden mit der geförderten Familienberatung gemacht und sind diese bekannt?

Um die Fragestellung der Evaluierung zu beantworten, kam ein Konzept zum Einsatz, welches unterschiedliche methodische Zugänge umfasste. Die methodische Umsetzung erfolgt mit Fokus auf die subjektive Wahrnehmung der befragten Zielgruppen und besteht aus einem Methodenmix, der in der folgenden Abbildung überblicksmäßig dargestellt ist:

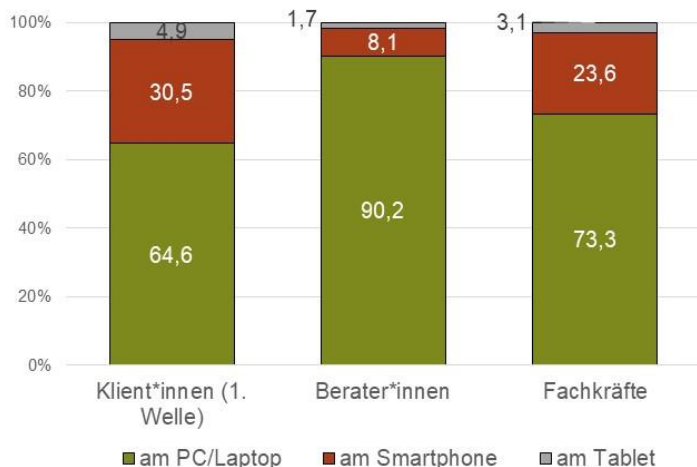
Abbildung 2: Überblick über das methodische Vorgehen



Quelle: Eigene Darstellung ÖIF. Sternchen statt Schrägstrich (7 x)
Online-Befragung (3 x), psychosozialer, vertiefende

Nachdem zunehmend mehr sozialwissenschaftliche Forschungen mittels Online-Fragebögen erfolgen, wurde im Rahmen der vorliegenden Studie die Möglichkeit genutzt, Respondent*innen zu fragen, wie Online-Fragebögen ausgefüllt wurden: mittels Computer bzw. Laptop, am Smartphone oder am Tablet. Der Computer bzw. der Laptop ist für alle Befragungsgruppen das zentrale Gerät, auf dem die Fragebögen ausgefüllt wurden. Das Smartphone wurde von knapp einem Drittel der Klient*innen genutzt, am wenigsten von Berater*innen.

Abbildung 3: Gerät, auf dem der Fragebogen ausgefüllt wurde



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, Berater*innen und Fachkräfte. Abstand zwischen Zahl und %

Die Ausgangsbasis für die vorliegende Evaluierungsstudie stellte eine *Literaturdiskussion* dar (siehe Kapitel 2), in der zentrale Aspekte aus der wissenschaftlichen Literatur im Hinblick auf die therapeutische Beziehung sowie die Wirkung von Beratung bzw. Psychotherapie im Sinne einer kurzen Einführung in das Thema beleuchtet wurden. Dies diente der theoretischen Fundierung und Vorbereitung zur Entwicklung der einzelnen Erhebungsinstrumente (z. B. Leitfäden, Fragebögen). Darauf aufbauend erfolgten fünf empirische Teile, deren methodische Grundlagen im Folgenden dargelegt werden.

1.2.1 Fokusgruppen: Klient*innen und Berater*innen

Im vorliegenden Forschungsdesign diente die Durchführung von Fokusgruppen zweierlei Zielsetzungen: Einerseits ging es um die qualitative Erfassung von Aspekten und Eindrücken zu Themen wie z. B. der Ausgestaltung der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen, der möglichen Wirkung von Beratung oder Rahmenbedingungen für eine gute Beratung. Andererseits stellten die Fokusgruppen auch die Vorbereitung zur Entwicklung und Operationalisierung der quantitativen Erhebungsinstrumente der Studie dar.

Es wurden zwei Fokusgruppen durchgeführt, eine in Linz und eine in Wien. In beiden Fokusgruppen wurden Klient*innen und Berater*innen sowohl aus dem städtischen als auch ländlichen Bereich einbezogen (N 17). Für die Fokusgruppe in Linz wurden Personen aus ganz Oberösterreich involviert. In der Fokusgruppe in Wien standen Personen aus Wien und aus Niederösterreich zur Verfügung. In den Fokusgruppen wurden bewusst Klient*innen und Berater*innen gemeinsam adressiert, um einen diskursiven Prozess zu ermöglichen. Um die Anonymität – vor allem der Klient*innen – zu gewährleisten, wurde allerdings darauf geachtet, dass eine allgemein-strukturelle Ebene im Vordergrund der Diskussion stand und weniger die eigenen subjektiven Erfahrungen mit einem*einer bestimmten Berater*in. Während in Linz auch Klient*innen zur Teilnahme gewonnen werden konnten, gelang dies in Wien leider nicht. In Linz waren weibliche und männliche Klient*innen und Berater*innen beteiligt, in Wien ausschließlich weibliche Beraterinnen. Die Erfahrungen in der Fokusgruppe in Linz zeigten deutlich, dass die inhaltliche Gestaltung und Breite der angesprochenen Themen durch die unterschiedlichen Perspektiven der Teilnehmenden, also Klient*innen und Berater*innen, befruchtet wurden. So wurden zahlreiche von Klient*innen eingebrachte Aspekte von Berater*innen aufgegriffen und um weitere Nuancen ergänzt und umgekehrt. Die Befürchtung, dass es zu einem intimen „Outing“ kommen könnte in Bezug auf persönliche Probleme und Themen, die im individuellen Beratungssetting von den Klient*innen besprochen wurden, trat in der gemischten Fokusgruppe in Linz nicht ein. Durch die gleich zu Beginn gesetzte Intervention der Gruppenleitung, dass es nicht um persönlich besprochene Themen in der Beratung und um deren Nachvollziehbarkeit geht, sondern um grundsätzliche und verallgemeinerbare Erfahrungen, war die Zielsetzung der Fokusgruppe für alle Teilnehmer*innen nachvollziehbar. Klient*innen tendierten zwar dazu, Details zu erzählen, bremsten sich dann aber selbst immer wieder ein. Der Schutz der Intim- und Privatsphäre der Klient*innen selbst konnte somit gewahrt werden.

Das Recruiting der Teilnehmer*innen der Fokusgruppe fand in enger Kooperation mit der Fachabteilung des Bundeskanzleramtes/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI), als Auftraggeber*in, statt. Bei der Auswahl der angeschriebenen Beratungsstellen wurde sowohl auf eine Stadt/Land-Verteilung Bedacht genommen als auch auf eine Verteilung der Beratungseinrichtungen nach inhaltlichen Kriterien. So wurde z. B. darauf geachtet, Beratungsstellen unterschiedlicher Träger*innen anzusprechen (kirchliche und öffentliche Träger*innen, aber auch private Vereine). Ebenso wurde die inhaltliche Ausrichtung der Beratungsstellen (wie z. B. allgemeine Familienberatungsstellen, Frauenberatungsstellen, Familienberatungsstellen bei Gericht, Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt der Familienplanung) sowie das Beratungsangebot berücksichtigt (wie z. B. Präsenzberatung und/oder Online- bzw. Telefonberatung). Ein Teil der Beratungseinrichtungen wurde angeschrieben mit der Bitte, Berater*innen zur Teilnahme an den Fokusgruppen zu motivieren; der andere Teil der Beratungseinrichtungen hatte die Teilnahme von Klient*innen im Fokus.

Die Zweiteilung im Recruiting sollte sicherstellen, dass in einer Fokusgruppe nicht Klient*innen mit der jeweiligen Beraterin bzw. dem jeweiligen Berater gleichzeitig anwesend sind. Diese Vorgehensweise ist sowohl dem Schutz der Anonymität der Teilnehmer*innen geschuldet als auch der methodisch notwendigen Vermeidung der Rekonstruktion von Einzelfällen.

Für die inhaltliche Ausgestaltung der Fokusgruppen sowie zur Beantwortung der zentralen Forschungsfragestellungen der Evaluierung wurde ein Leitfaden entwickelt. Der Leitfaden organisierte den Ablauf der Fokusgruppen anhand von vier Fragen. Jede Fragerunde stand unter einem spezifischen Thema und wurde jeweils mit einer konkreten Frage eingeleitet:

- Fragerunde 1 – Erfahrungen mit der beraterischen Beziehung:
Frage: Auf Basis Ihrer Erfahrungen in der Beratung, was halten Sie für eine gelungene bzw. gute Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen für wichtig?
- Fragerunde 2 – strukturelle Hürden:
Welche Hürden gab bzw. gibt es, um Beratung in Anspruch zu nehmen bzw. eine Möglichkeit zur Beratung zu finden?
- Fragerunde 3: Wirksamkeit von Beratung:
Ist es aus Ihrer Sicht möglich, festzumachen, ob eine Beratung gut bzw. erfolgreich war oder nicht? Und wenn ja, woran erkennt man das?
- Fragerunde 4: Weitere Aspekte:
Gibt es noch etwas, über das wir bisher nicht gesprochen haben, Sie aber hinsichtlich des Themas wichtig finden?

Nach Zustimmung der Teilnehmer*innen wurden die Gespräche der Fokusgruppe digital aufgezeichnet, um diese für die anschließende Analyse transkribieren zu können. Parallel zur digitalen Erfassung der Daten wurden diese zusätzlich handschriftlich in Form von Feldnotizen festgehalten. Nach Abschluss der Fokusgruppen wurden die digitalen Gesprächsmitschnitte transkribiert und anschließend anhand von manifesten Themen in den Gruppendiskussionen ausgewertet.

Wie bereits zuvor erwähnt, wurden in den Fokusgruppen bewusst Berater*innen und Klient*innen gemeinsam adressiert. Dies erforderte nicht nur eine besondere Sensibilität bei der Durchführung der Fokusgruppen, also der Feldphase, sondern stellte auch eine gewisse Herausforderung in der Analyse der gewonnenen Daten dar. Durch die Anwesenheit von Berater*innen und von Klient*innen in derselben Fokusgruppe ergaben sich unterschiedliche Perspektiven bzw. ein unterschiedliches Abstraktionsniveau in den Antworten. So sprachen z. B. Klient*innen von langen Wartezeiten bzw. unattraktiven Beratungszeiten als einer Hürde bei der Inanspruchnahme der geförderten Familienberatung in Österreich. Berater*innen thematisierten diesen Umstand als einen Mangel an finanziellen und personellen Ressourcen. Diese inhaltliche Argumentation der Berater*innen lässt sich gewissermaßen bereits als eine Schlussfolgerung verstehen. Ein weiteres Beispiel stellt die Überwindung der „Scham“, Beratung in Anspruch zu nehmen, dar, welches ebenfalls von Klient*innen eingebracht wurde. Berater*innen, aber auch zum Teil die Klient*innen selbst, thematisieren dies stärker als eine fehlende gesellschaftliche Akzeptanz. Deutlich wird hier, dass Berater*innen in der Fokusgruppe häufig als Expert*innen agieren, auch wenn beide Zielgruppen bewusst

gemeinsam mit derselben offenen Fragenformulierung angesprochen wurden. Bei der Analyse der Daten entstand der Eindruck, dass Berater*innen als Expert*innen ihre eigenen sowie ihre gesammelten Erfahrungen mit Klient*innen als eine interpretative Analyse bereits in die Fokusgruppe einbringen – sozusagen als „Übersetzung“ der Erfahrungen von Klient*innen. In der vorliegenden Analyse wurden die Aussagen von Klient*innen und Berater*innen gleich gewichtet und als inhaltliche Themen verstanden, auch wenn sie – wie eben beschrieben – zum Teil aus unterschiedlichen Perspektiven und auf unterschiedlichen Ebenen eingebracht wurden.

Durch die mit unterschiedlichen Zielgruppen besetzten Fokusgruppen zeigte sich somit ein spannender methodischer Aspekt nicht nur in Bezug auf die Erhebungssituation der Daten, sondern auch bei der Datenanalyse. Zentrale Ergebnisse der Fokusgruppendifkussionen wurden in die inhaltlichen Kapitel eingebaut bzw. es findet sich eine umfassende Beschreibung der Ergebnisse der Fokusgruppe im Anhang des vorliegenden Berichtes (siehe Kapitel 10.1).

1.2.2 Fragebogen-Erhebung: Klient*innen (1. Welle) und Berater*innen

Die zentrale Haupterhebung der vorliegenden Studie stellte die Online-Befragung von Klient*innen und Berater*innen mittels eines Fragebogens dar. Auf Basis der Literaturlarbeit, der Erkenntnisse der Fokusgruppen sowie in Absprache mit der zuständigen Fachabteilung des Bundeskanzleramtes (BKA/FFJI) wurde jeweils ein Fragebogen für Klient*innen sowie ein Fragebogen für Berater*innen entwickelt. Nach einer gemeinsamen Sitzung mit der Fachabteilung des Bundeskanzleramtes (BKA/FFJI) sowie der Expert*innengruppe zur Qualitätssicherung der geförderten Familienberatung am 09.10.2019, im Rahmen derer die Erhebungsinstrumente vorgestellt und diskutiert wurden, erfolgte die Finalisierung der Fragebögen.

Bei der Erstellung der Fragebögen wurde darauf geachtet, dass einerseits zentrale Themenbereiche der Erhebung bei den unterschiedlichen Zielgruppen ident abgefragt wurden sowie andererseits für jede Zielgruppe spezifische Themen angesprochen wurden. Im Rahmen der Online-Befragung von Berater*innen und Klient*innen kamen neben geschlossenen Fragen auch offene Fragen zum Einsatz, um für bestimmte Themen einen „qualitativen“ Eindruck zu erhalten und den Raum für individuelle Anmerkungen und Anregungen zu geben. Dies war besonders in Bezug auf die individuelle Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung von Bedeutung. Respondent*innen nahmen die Möglichkeit, ihre Definitionen im Rahmen einer offenen Antwortkategorie abzugeben, zum Teil äußerst umfassend in Anspruch. Die Analyse der offenen Fragen gestaltete sich somit durchaus komplexer und umfangreicher als ursprünglich geplant. Somit konnte durch die umfangreichen Daten der offenen Frage, was eine gute bzw. gelungene Beratung ausmacht, eine Rekonstruktion des Verständnisses von Beratung vorgenommen werden (siehe Kapitel 5). Die Erhebungsinstrumente waren nur in deutscher Sprache sowie online verfügbar, was selbstverständlich zu einer gewissen Selektion der Respondent*innen führte. Zum Beispiel konnten sich Respondent*innen, die nicht der deutschen Sprache mächtig waren, nicht beteiligen. Daher wurde eine Modifikation des Konzeptes mit qualitativen Interviews vorgenommen (siehe Kapitel 1.2.4). Im Folgenden eine kurze Übersicht über die zentralen Inhalte der Fragebögen, die ident als auch getrennt nach Zielgruppen abgefragt wurden:

Themen, die bei beiden Zielgruppen ident abgefragt wurden:

- gute bzw. gelungene Beratung:
 - Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung, als offene Frage gestellt
 - Bewertung bzw. Rangreihung sechs zentraler Aspekte einer gelungenen Beratung
- therapeutische Allianz (Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen):
 - Bewertung der Wichtigkeit der Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen
 - Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten
 - Störungen in der Beziehung bzw. Kooperation zwischen Berater*innen und Klient*innen, aus der jeweiligen eigenen Sicht beantwortet
- Abbruch einer Beratung bzw. eines Beratungsprozesses sowie die Gründe dafür
- Aspekte, an denen die Wirkung von Beratung festgemacht wird, als offene Frage gestellt
- Beurteilung der Familienberatungsstellen anhand unterschiedlicher Aspekte, z. B. Wartezeit auf Erstgespräch, finanzieller Beitrag, Vertraulichkeit, Erreichbarkeit
- demografische Angaben.

Themen, auf die im Fragebogen nur bei Klient*innen fokussiert wurde:

- Erfahrungshintergrund der Klient*innen mit Beratung (Beratungshistorie)
 - Häufigkeit der Inanspruchnahme von Beratung
 - Wissen um geförderte Familienberatung
 - aktuelle Inanspruchnahme von Beratung allgemein sowie Inanspruchnahme der allgemeinen bzw. spezialisierten Familienberatung
 - Form der Beratung, die in Anspruch genommen wurde (persönlich, online etc.)
 - Anzahl der Berater*innen, bei denen bereits Beratung in Anspruch genommen wurde
 - Gründe für die Inanspruchnahme einer Beratung, als offene Frage gestellt
- Einstellung, sich Hilfe und Unterstützung zur Beratung zu holen, sowie die Beurteilung der eigenen Persönlichkeit und der zur Verfügung stehenden Ressourcen
- Faktoren, die die Wahl der Beratungsstelle beeinflusst haben
- Beurteilung struktureller Aspekte bei der konkreten Inanspruchnahme von Beratung
- Erwartungen an eine Beratung bzw. einen Beratungsprozess
- Zufriedenheit mit Berater*innen-Klient*innen-Beziehung
- Beurteilung der Berater*innen in Bezug auf deren professionelles Agieren, z. B. Tempo in der Beratung, Konfliktansprache, ressourcenorientiertes Arbeiten, Feedback und Vertraulichkeit
- Beurteilung der Zielerreichung in der Beratung
- Beurteilung unterschiedlicher Aspekte und ob diese sich durch die Beratung verändert haben
- Weitervermittlung von anderen Personen an Beratungsstellen.

Themen, die nur im Rahmen des Fragebogens für Berater*innen aufgegriffen wurden:

- Ausbildung und Berufserfahrung
- Beurteilung von Klient*innen-Variablen durch die Berater*innen, z. B. Offenheit für Veränderungen, Motivation zur Beratung, subjektiver Leidensdruck
- Kooperation mit andern Stellen bzw. Einrichtungen – teilweise analog mit der Erhebung unter Fachkräften
- Verbesserungsbedarf beim Träger der Beratungsstelle sowie beim Fördergeber (Bundeskanzleramt/Frauen, Familie, Jugend und Integration).

Das Recruiting der Stichprobe erfolgte über ein gemeinsames Anschreiben der zuständigen Abteilung des Bundeskanzleramtes (BKA/FFJI) und des ÖIF an Träger*innen der geförderten Familienberatungsstellen im November 2019. Träger*innen wurden gebeten, Informationsbriefe an Berater*innen und Klient*innen weiterzugeben. Die jeweiligen Informationsbriefe enthielten Informationen zur Fragebogenerhebung sowie zum Gesamtprojekt sowie einen Link zum jeweiligen Online-Fragebogen für Berater*innen bzw. Klient*innen. Der Link konnte entweder durch Anklicken im Anschreiben aktiviert werden oder war so einfach gestaltet, dass er in einen Browser (z. B. am Smartphone oder Computer) händisch eingegeben werden konnte. Die Feldphase, in der die Fragebögen ausgefüllt werden konnten, wurde bewusst länger gefasst, um es den Berater*innen zu ermöglichen, den Fragebogen länger unter Klient*innen zu streuen. Im Februar und März 2020 erging ein Erinnerungsmail an die Träger*innen mit der Bitte, die Fragebögen an Berater*innen und Klient*innen weiter zu verteilen. Im April 2020 wurden die Fragebögen geschlossen. Einige

Beratungsstellen haben rückgemeldet, sich an der Erhebung nicht zu beteiligen, da bereits genügend Daten an das BKA/FFJI weitergeleitet werden, auch wenn bei der vorliegenden Studie die Datenschutzbestimmungen eingehalten wurden. Grundsätzlich ist vor allem in Bezug auf das Recruiting von Klient*innen anzumerken, dass es sich hierbei nicht um eine repräsentative Stichprobe der österreichischen Bevölkerung handelt, die Beratung in Anspruch genommen hat. Die Motivation von Klient*innen zur Teilnahme an der Befragung durch Berater*innen birgt bis zu einem gewissen Grad die Gefahr einer Selektion: Es könnten primär Klient*innen erreicht werden, die noch in Kontakt mit der Beratungsstelle sind und dadurch bereit sind über ihre Erfahrungen zu berichten. Inhaltliche Aussagen z. B. über Beratungsabbrüche erscheinen vor dem Hintergrund der angewendeten Recruiting-Strategie nicht sinnvoll und wurden daher auch nicht vorgenommen. Ein breit angelegtes Recruiting, z. B. über die österreichische Gesamtbevölkerung, war aus budgetären Gründen nicht möglich.

Im Rahmen der Erhebung konnten 414 (N) Berater*innen und 247 (N) Klient*innen erreicht werden. Die Motivation von Klient*innen stellte sich doch etwas schwieriger heraus als ursprünglich angenommen. Zum Teil wurde von Berater*innen rückgemeldet, dass eine Online-Erhebung, die ein Selbstausfüllen eines Fragebogens voraussetzt, doch eine enorme Hürde für einen Teil der Klient*innen in den geförderten Familienberatungsstellen darstellte. Das vorliegende Evaluationskonzept bot genug Flexibilität und die Bereitschaft der Auftraggeberin, dass ein Teil des Evaluationskonzeptes modifiziert werden konnte. Anstatt vertiefender Einzelinterviews mit Berater*innen und Klient*innen wurde der Fokus dieser Interviews auf Klient*innen gelegt, die mangels Kenntnissen der deutschen Sprache den Fragebogen nicht ausfüllen konnten. Bei Berater*innen wurde auf jene fokussiert, die vorrangig mit Klient*innen konfrontiert sind, für die ein Online-Fragebogen eine deutliche Hürde darstellt (Näheres siehe Stichprobenbeschreibung in Kapitel 1.2.4).

Der Rücklauf und der Stichprobenumfang lassen sich in eine Reihe bestehender Untersuchungen einordnen. In seinen Auseinandersetzungen mit der Forschung zu Erziehungs- und Familienberatung gibt Vossler (2012) einen Überblick über Studien der letzten Jahrzehnte in diesem Bereich. Primär handelt es sich bei diesen Studien um katamnestische Nachbefragungen, also die Befragung nach einer Beratung bzw. Behandlung zu deren Erfolg und Zufriedenheit mit der erfolgten Hilfe und Unterstützung. Diese von Vossler gesichteten Studien weisen einen Rücklauf bzw. eine Stichprobengröße zwischen 31 und 560 Klient*innen auf, im Mittel $N = 150$ (ebd.: 258).

Wie aus Tabelle 9 ersichtlich wird, ordnet sich die überwiegende Mehrheit der Respondent*innen selbst dem weiblichen Geschlecht zu. In Bezug auf Bildungsstand lässt sich festhalten, dass Klient*innen der Stichprobe eine überdurchschnittlich hohe Bildung aufweisen: Knapp die Hälfte der Klient*innen (47,1 %) verfügt als höchste abgeschlossene Schulbildung über ein Hochschulstudium, gegenüber 15,8 % in der österreichischen Gesamtbevölkerung im Alter von 25 bis 64 Jahren bzw. 16,4 % Frauen dieser Altersgruppe im Jahr 2018³. Näheres zur Charakterisierung von Klient*innen siehe auch Erfahrungshintergrund der Klient*innen in Kapitel 4.1 und der Berater*innen in Kapitel 3.

³ Siehe Angaben der Statistik Austria:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bildung/bildungsstand_der_bevoelkerung/index.html [abgerufen am 26.01.2021]

Tabelle 9: Eckdaten der Klient*innen- und Berater*innen-Stichproben

| | | Klient*innen (N = 247) 1. Welle | | Berater*innen (N = 414) | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| | | in N | in % | in N | in % |
| Geschlechtliche Zuordnung | weiblich | 194 | 79,5 | 335 | 81,8 |
| | männlich | 50 | 20,5 | 74 | 17,9 |
| | divers | - | - | 4 | 1,0 |
| Alter | 29 Jahre und jünger | 19 | 7,9 | 11 | 2,7 |
| | 30 bis 39 Jahre | 62 | 25,6 | 77 | 18,9 |
| | 40 bis 49 Jahre | 74 | 30,6 | 114 | 28,0 |
| | 50 bis 59 Jahre | 64 | 26,4 | 158 | 38,8 |
| | 60 Jahre und älter | 23 | 9,5 | 47 | 11,5 |
| Höchste abgeschlossene Schulbildung | Pflichtschule | 12 | 4,9 | - | - |
| | Lehre | 37 | 15,2 | 4 | 1,0 |
| | Berufsbildende mittlere Schule | 28 | 11,5 | 8 | 1,9 |
| | Matura | 47 | 19,3 | 22 | 5,3 |
| | Hochschulstudium | 115 | 47,1 | 364 | 88,1 |
| | anderes | 5 | 2,0 | 15 | 3,6 |
| Bundesland (leben/arbeiten) | Burgenland | 2 | 0,8 | 10 | 2,4 |
| | Kärnten | 14 | 5,7 | 27 | 6,6 |
| | Niederösterreich | 44 | 18,0 | 51 | 12,4 |
| | Oberösterreich | 35 | 14,3 | 77 | 18,7 |
| | Salzburg | 28 | 11,5 | 25 | 6,1 |
| | Steiermark | 25 | 10,2 | 57 | 13,9 |
| | Tirol | 21 | 8,6 | 47 | 11,4 |
| | Vorarlberg | 4 | 1,6 | 19 | 4,6 |
| | Wien | 68 | 27,9 | 98 | 23,8 |
| | anderes Land als Österreich | 3 | 1,2 | - | - |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen und Berater*innen.

1.2.3 Wiederholungsbefragung: Klient*innen (2. Welle)

Um einen Einblick in die mittelfristigen Auswirkungen von Beratung zu bekommen, wurden Klient*innen ca. ein Jahr später, nach der ersten Befragung (1. Welle), erneut zu ihrer subjektiven Sicht auf die Wirkung von Beratung befragt (2. Welle). Zum ersten Befragungszeitpunkt befanden sich Klient*innen entweder noch in einem laufenden Beratungsprozess oder hatten diesen gerade abgeschlossen bzw. waren dabei, diesen abzuschließen. Der zweite Befragungszeitpunkt lag ca. ein Jahr nach der ersten Befragung und die Feldphase wurde Ende Februar 2021 abgeschlossen.

Von allen Klient*innen (N = 247) haben sich 41,3 % (102) zum ersten Befragungszeitpunkt (1. Welle) bereit erklärt, an einer 2. Befragung teilzunehmen, und 100 (N) stellten eine E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme bereit. Diese Klient*innen wurden für die 2. Welle unter ihrer angegebenen E-Mail-Adresse mit einem personalisierten Link per E-Mail kontaktiert. Der personalisierte Link ermöglichte es, die Angaben der 2. Erhebung mit den Angaben, die die jeweilige Person in der 1. Erhebung gemacht hat, zu verknüpfen. Von den 100 Klient*innen, die angeschrieben wurden, beteiligten sich 57 (N), also ein Rücklauf von 57,0 %.

Bei der Konzeption der Erhebungselemente wurde berücksichtigt, dass bestimmte Fragen zur Wirkung sowie zur Selbsteinschätzung zu beiden Erhebungszeitpunkten ident abgefragt werden, um somit einen Vergleich zu ermöglichen. Es bieten sich unterschiedliche Ebenen an, anhand derer die subjektiven Einschätzungen der Wirkung durch Klient*innen ein Jahr nach der ersten Befragung beschrieben werden können:

1. (1): Durch direkte Fragen zur Einschätzung der Wirkung der Beratung vor einem Jahr (Frage 101⁴ sowie 102⁵).
2. (2): Die Wahrnehmung von Veränderungen in unterschiedlichen Aspekten des Lebens in Bezug auf eine Symptomverbesserung (z. B. in der persönlichen Gefühlslage, dem Familienklima, Umgang in der Partnerschaft, Gefühl von Stabilität im Leben) sowie der Ressourcenaktivierung bzw. der Zunahme von Bewältigungskompetenzen (z. B. Sicht auf Probleme, Umgang mit Problemen und Konflikten, Vertrauen in eigene Stärken und Fähigkeiten, Gefühl der Klient*innen, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben). Diese Frage wurde in beiden Erhebungswellen ident abgefragt (1. Welle Frage 604, 2. Welle Frage 103).
3. (3): Die Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit der Klient*innen und ob diese sich zwischen den zwei Erhebungszeitpunkten verändert hat. Diese Selbsteinschätzung wurde in Bezug auf die Veränderungserwartung („Mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht“, „Ich habe Hoffnung, dass Dinge sich positiv verändern bzw. gestalten lassen“), die Beurteilung der eigenen zur Verfügung stehenden sozialen Unterstützung („Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann“, „In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben“) sowie Selbstwirksamkeitserwartungen („Ich bin lernfähig, finde mich schnell zurecht und weiß

⁴ Originalfrage lautete (Frage 101 Klient*innen, 2. Welle): „Sie haben vor ca. einem Jahr bei einer Beratungsstelle Beratung in Anspruch genommen. Schätzen Sie bitte ein, was Ihnen diese Beratung für Ihr persönliches Leben und Ihre Situation ganz grundsätzlich gebracht hat.“ (Einschätzung sollte auf einer 9-stufigen Skala vorgenommen werden, zwischen den Polen „gar nichts (1)“ und „sehr viel (9)“.

⁵ Originalfrage lautete (Frage 102 Klient*innen, 2. Welle): „Bitte beschreiben Sie kurz, was Ihnen die Beratung damals gebracht bzw. nicht gebracht hat.“ (offene Frage)

mir zu helfen“, „Ich habe Kompetenzen und Möglichkeiten, meine Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen“) untersucht. Diese Frage wurde in beiden Erhebungswellen ident abgefragt (1. Welle Frage 501, 2. Welle Frage 107).

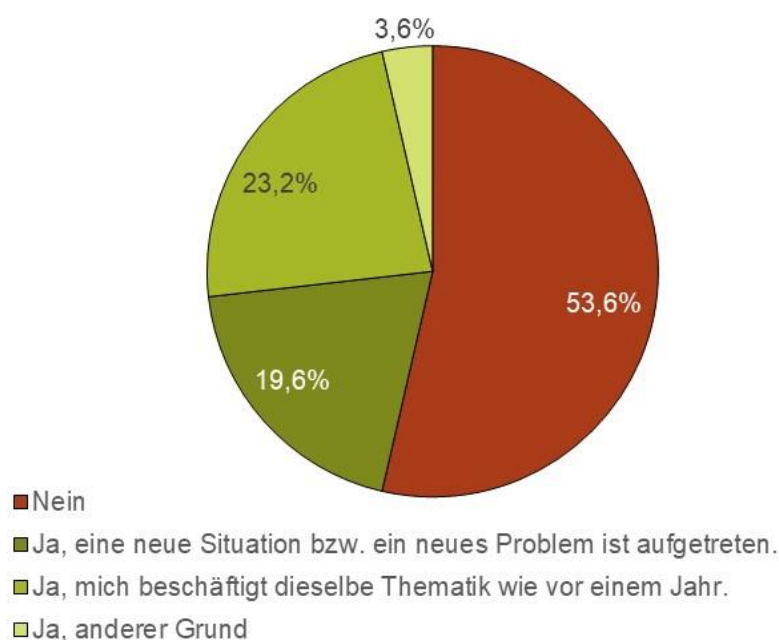
4. (4): Die Selbsteinschätzung, wie leicht es fällt, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen bzw. in Anspruch zu nehmen. Diese Einschätzung lässt sich über unterschiedliche Zugänge abbilden:
 - Sieben unterschiedliche Aspekte, wie Hilfe und Unterstützung zu suchen grundsätzlich erlebt wird (z. B. ist ein längerer Entscheidungsprozess, ist selbstverständlich, ist unangenehm und beschämend, ist ungewöhnlich im sozialen Umfeld). Um Veränderungen aufzeigen zu können, wurde diese Frage ident in beiden Erhebungswellen gestellt: In der ersten Erhebung bezogen auf die Zeit, bevor das erste Mal Beratung in Anspruch genommen wurde (Frage 202). In der zweiten Erhebungswelle ganz allgemein (Frage 110).
 - Die Wahrscheinlichkeit, wenn wieder Hilfe und Unterstützung benötigt wird, sich Hilfe von einer Beratungsstelle zu holen (1. Welle Frage 603, 2. Welle Frage 106).
 - Der Vergleich der Zufriedenheit mit den Unterstützungsmöglichkeiten im eigenen privaten Umfeld (1. Welle Frage 503, 2. Welle 109).
 - Die Einschätzung, wie leicht oder schwer es fällt, Hilfe von anderen in Anspruch zu nehmen. Diese Einschätzung erfolgt in den beiden Erhebungswellen etwas unterschiedlich. In der ersten Erhebungswelle wurde unterschieden zwischen professioneller Unterstützung und Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten (Frage 502). In der zweiten Erhebungswelle bezog sich die Frage allgemein auf die Hilfe von anderen (Frage 108).
5. (5): Ein Vergleich der Beurteilung der unterschiedlichen Faktoren, die die Qualität der Beratung beeinflussen (1. Welle Frage 302, 2. Welle Frage 111).

In Bezug auf demografische Aspekte unterscheidet sich das Subsample an Klient*innen, die an beiden Wellen der Befragung teilgenommen haben, nur geringfügig vom Gesamtsample (siehe Tabelle 10). In beiden Fällen sind Frauen deutlich in der Mehrheit (79,5 % im Gesamtsample vs. 77,2 %⁶ im Subsample) und der größte Teil der Befragten ist zum Zeitpunkt der ersten Befragung zwischen 40 und 59 Jahre alt (57,0 % vs. 59,7 %). Ein etwas höherer Anteil des Subsamples hat jeweils einen BMS-Abschluss (11,5 % im Gesamtsample vs. 19,3 % im Subsample) oder ein Hochschulstudium (47,1 % vs. 52,6 %) als höchste abgeschlossene Schulbildung angegeben, während der Anteil der Klient*innen mit Matura als höchstem Bildungsabschluss geringer ist (19,3% vs. 8,8%). Zudem nahmen an der 2. Welle relativ mehr Wiener*innen (27,9 % vs. 36,8 %) und Salzburger*innen (11,5 % vs. 17,5 %) teil, dafür jedoch weniger Niederösterreicher*innen (18,0 % vs. 10,5 %) und Oberösterreicher*innen (14,3 % vs. 7,0 %). Der deutlichste Unterschied zeigt sich bezüglich des aktuellen Beratungsstatus: Gaben in der 1. Welle 25,1 % der Klient*innen an, zum

⁶ Bei den Prozentangaben zu Klient*innen der 2. Welle ist zu berücksichtigen, dass es sich hier um eine kleine Stichprobe (N = 57) handelt. Zur Orientierung im gesamten Bericht werden Angaben zu Klient*innen der 2. Welle zum Teil mit Prozentangaben dargestellt, zum Teil auch mit der Nennung der absoluten Zahlen (N). Unter den jeweiligen Abbildungen ist jeweils ein Hinweis auf die Darstellungsform sowie die Stichprobengröße.

Zeitpunkt der Befragung keine Beratung in Anspruch zu nehmen, waren es in der 2. Welle 53,6 %. Während dies nahelegt, dass die Beratung, auf die sich die Befragung primär bezieht, im Zeitraum zwischen der 1. und der 2. Welle in vielen Fällen beendet wurde, zeigt dies auch, dass 46,4 % der Teilnehmer*innen zur Zeit der 2. Welle entweder immer noch oder erneut in Beratung sind⁷: Ein Fünftel berichtet von einer aktuellen Inanspruchnahme von Beratung wegen neu aufgetretener Probleme bzw. Situationen und ein weiteres Viertel befindet sich zum Befragungszeitpunkt noch wegen derselben Thematik in Beratung wie bei der ersten Erhebung (siehe Abbildung 4)⁸.

Abbildung 4: Inanspruchnahme von Beratung zum Zeitpunkt der 2. Erhebung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen der 2. Welle (N = 57).

⁷ Originalfrage lautete (Frage 104 Klient*innen, 2. Welle): „Nehmen Sie zurzeit Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch?“ (Ja/Nein)

⁸ Originalfrage lautete (Frage 105, Klient*innen, 2. Welle): „Warum nehmen Sie wieder bzw. noch Beratung in Anspruch?“ – wurde allen Klient*innen gestellt, die bei Frage 104 mit „Ja“ geantwortet haben.

Tabelle 10: Eckdaten der Klient*innen-Stichprobe 2. Welle

| | | Klient*innen (N = 247) 1. Welle | | Klient*innen (N = 57) 2. Welle | |
|---|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|
| | | in N | in % | in N | in % |
| Geschlechtliche Zuordnung | weiblich | 194 | 79,5 | 44 | 77,2 |
| | männlich | 50 | 20,5 | 13 | 22,8 |
| | divers | - | - | - | - |
| Alter | 29 Jahre und jünger | 19 | 7,9 | 3 | 5,3 |
| | 30 bis 39 Jahre | 62 | 25,6 | 15 | 26,3 |
| | 40 bis 49 Jahre | 74 | 30,6 | 23 | 40,4 |
| | 50 bis 59 Jahre | 64 | 26,4 | 11 | 19,3 |
| | 60 Jahre und älter | 23 | 9,5 | 5 | 8,8 |
| Höchste abgeschlossene Schulbildung | Pflichtschule | 12 | 4,9 | 2 | 3,5 |
| | Lehre | 37 | 15,2 | 8 | 14,0 |
| | Berufsbildende mittlere Schule | 28 | 11,5 | 11 | 19,3 |
| | Matura | 47 | 19,3 | 5 | 8,8 |
| | Hochschulstudium | 115 | 47,1 | 30 | 52,6 |
| | anderes | 5 | 2,0 | 1 | 1,8 |
| Bundesland (leben/arbeiten) | Burgenland | 2 | 0,8 | 1 | 1,8 |
| | Kärnten | 14 | 5,7 | 3 | 5,3 |
| | Niederösterreich | 44 | 18,0 | 6 | 10,5 |
| | Oberösterreich | 35 | 14,3 | 4 | 7,0 |
| | Salzburg | 28 | 11,5 | 10 | 17,5 |
| | Steiermark | 25 | 10,2 | 6 | 10,5 |
| | Tirol | 21 | 8,6 | 6 | 10,5 |
| | Vorarlberg | 4 | 1,6 | - | - |
| | Wien | 68 | 27,9 | 21 | 36,8 |
| | anderes Land als Österreich | 3 | 1,2 | - | - |
| Derzeit in Beratung | nein | 62 | 25,1 | 30 | 53,6 |
| | ja | 185 | 74,9 | 26 | 46,4 |
| Derzeit in Partnerschaft | ja | 156 | 63,7 | 32 | 56,1 |
| | nein | 89 | 36,3 | 25 | 43,9 |
| Kinder unter 18 Jahren mit im Haushalt | ja | 118 | 48,0 | 30 | 53,6 |
| | nein | 128 | 52,0 | 26 | 46,4 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen der 1. Welle und der 2. Welle.

Ein für die vorliegende Studie relevanterer Aspekt ist jedoch, ob sich das Antwortverhalten der Klient*innen des Subsamples, also jene, die sich an beiden Erhebungswellen beteiligt haben, in Bezug auf die subjektive Einschätzung der Beratungswirkung vom Gesamtsample unterscheidet. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Subsample der Klient*innen, also jene, die sich an beiden Wellen beteiligt haben, beratungserfahrener (64,2 % vs. 45,5 % im Gesamtsample) und gegenüber der Beratungswirkung generell positiver eingestellt ist.

Tabelle 26 im Anhang zeigt die Unterschiede zwischen Gesamt- und Subsample in der prozentuellen Verteilung der Antworten auf zentrale Fragen zur Wirkungs- und Selbsteinschätzung in der 1. Welle. Von der ersten Kategorie (Beratungserfahrung, gebildete Variable, siehe Kapitel 4.1) abgesehen, wurden alle in der Tabelle enthaltenen Variablen noch einmal in der 2. Welle erhoben (siehe Kapitel 6.7). Zur Illustration einige Unterschiede: So meinten relativ mehr Klient*innen des Subsamples als im Gesamtsample, das Familienklima bzw. der Umgang mit der Partnerschaft, die persönliche Gefühlslage, das Gefühl von Stabilität im Leben, der Umgang mit Problemen und Konflikten, das Vertrauen in die eigenen Stärken sowie das Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben, habe sich durch die Beratung verbessert. Ein höherer Anteil schätzt es als sehr wahrscheinlich ein, in der Zukunft im Bedarfsfall erneut die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch zu nehmen (93 % vs. 83 %), und es fällt den Klient*innen im Subsample geringfügig leichter, professionelle (sehr leicht und eher leicht: 78,9% vs. 76,5%) und private (55,3 % vs. 52,1 %) Hilfe von anderen anzunehmen. Es trifft im Subsample stärker zu, dass Unterstützung zu suchen ein längerer Entscheidungsprozess ist (trifft eher zu und trifft sehr zu: 63,7 % vs. 57,0 % im Gesamtsample) und dass Beratung als eine Chance gesehen wird, mit Expert*innen über Probleme zu sprechen (trifft eher zu und trifft sehr zu: 98,1 % vs. 93,3 %), und es trifft weniger stark zu, dass Familie, Freunde und Bekannte für das Suchen nach Unterstützung ausschlaggebend sind (trifft sehr zu und trifft eher zu: 43,1 % vs. 49,8 %), dass Hilfe zu suchen als beschämend wahrgenommen wird (trifft sehr zu und trifft eher zu: 17,7 % vs. 22,9 %) oder unüblich im eigenen sozialen Umfeld ist (trifft sehr zu und trifft eher zu: 26,9 % vs. 31,3 %) und dass Beratung eine Möglichkeit ist, anonym Hilfe zu erhalten (trifft sehr zu und trifft eher zu: 71,7 % vs. 77,6 %). Für eine erfolgreiche Beratung erachtet unter Klient*innen des Subsamples ein größerer Anteil die Persönlichkeit der Berater*innen als wichtig als im Gesamtsample (Rang 1: 42,6 % vs. 35,8 %), während ein kleinerer Anteil den Rahmenbedingungen der Beratung große Bedeutung beimisst (Rang 1: 5,7 % vs. 11,0%).

Diese Unterschiede bei der Erfahrung, der Selbst- und der Wirkungseinschätzung in der ersten Welle sind bei der Ergebnisinterpretation der Nachbefragung – zusätzlich zum geringen Stichprobenumfang und zur Freiwilligkeit der Befragungsteilnahme – zu beachten: Es liegt die Vermutung nahe, dass vordergründig mit der Beratung zufriedene Klient*innen an der 2. Welle teilgenommen haben, was die Wirkungseinschätzung der Beratung in eine positive Richtung verzerren könnte (vgl. z. B. Vossler 2012, S. 260). Die im Kapitel 6.7.3 vorgestellten Analysen lassen sich wegen der genannten Gründe nicht generalisieren, sondern verstehen sich als eine explorative Studie zu mittelfristigen Auswirkungen der Inanspruchnahme von Beratung.

1.2.4 Vertiefende Einzelinterviews: Klient*innen und Berater*innen

In einer zusätzlichen kleinen qualitativen Erhebung wurde jene Personengruppe in den Blick genommen, für die das Ausfüllen eines Online-Fragebogens der Haupterhebung aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse nicht möglich gewesen war. Auf diesen „blinden Fleck“ war von einigen Beratungsstellen hingewiesen worden und das vorliegende Konzept wurde um diesen methodischen Schritt erweitert und modifiziert. Mit der Unterstützung ebenjener Beratungsstellen, die diese Rückmeldung gaben, sowie weiteren wurden Personen mit Migrationshintergrund rekrutiert, die für ein persönliches Interview bereit waren. Auch von ihnen wollten wir wissen, was eine „gute“ Beratung für sie ausmacht. Auch Berater*innen wurden interviewt, diesmal mit Blick auf die Frage, inwieweit es überhaupt einen Unterschied macht, Personen mit Migrationshintergrund zu beraten, was eventuelle kulturelle Unterschiede und Sprachbarrieren angeht.

Klient*innen wurden in einem sprachlich niederschweligen Gesprächssetting mit einem teilstrukturierten Leitfaden interviewt. Manche konnten sich in einfacher deutscher Sprache äußern, andere auf Englisch. In vier Fällen war eine professionelle Übersetzung anwesend, die unterstützend oder die ganze Zeit dolmetschte.

Eine Herausforderung in der Feldphase waren die Coronakrise und die damit verknüpften Kontaktbeschränkungen. Denn gerade dort, wo „Sprache“ das Thema ist, wird es auch im Interviewsetting zur Hürde. Audio(visuelle) Kommunikationsformen kamen nicht infrage und so blieb nur eine kurze Zeit im Sommer, in der die Interviews geführt werden konnten. Schließlich konnten fünf Interviews mit Klient*innen und sieben Interviews mit Berater*innen geführt werden. Die Interviews mit Klient*innen fanden zwischen Mitte August und Anfang September 2020 statt, die Interviews mit Berater*innen zwischen Juni und Oktober 2020.

Die unteren beiden Tabellen geben einen Überblick über die Befragten dieser Teilstudie. Die fünf Klient*innen sind alle weiblich und zwischen 35 und 60 Jahre alt. Sie kommen aus Serbien, Pakistan und Nigeria. Die Interviews mit ihnen waren eher kurz und dauerten zwischen 20 und 36 Minuten.

Tabelle 11: Überblick über die qualitativen Interviews mit Klient*innen

| Nr. | Pseudonym | Ort des Interviews | Alter | Geburtsland | Dauer |
|-----|-----------|--------------------|-------|-------------|--------|
| K01 | Meryam | Salzburg | 47 | Pakistan | 36 min |
| K02 | Nadja | Salzburg | 60 | Serbien | 20 min |
| K03 | Rebecca | Salzburg | 45 | Serbien | 29 min |
| K04 | Daria | Salzburg | 36 | Serbien | 32 min |
| K05 | Jane | Wien | 35 | Nigeria | 28 min |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung.

Berater*innen, sechs Frauen und ein Mann, wurden teils persönlich, teils per Telefon interviewt. Sie verfügen über unterschiedliche Ausbildungen (Sozialarbeit, Psychotherapie, Psychologie, Sozialpädagogik) und arbeiten in Familienberatungsstellen mit verschiedenen Schwerpunkten. Die Interviews mit Berater*innen dauerten zwischen 35 Minuten und 71 Minuten.

Tabelle 12: Überblick über qualitative Interviews mit Berater*innen

| Nr. | Pseudonym | Ort des Interviews | Beratungsstelle Schwerpunkt | Dauer |
|-----|-------------|--------------------|-----------------------------|------------|
| B01 | Barbara | Wien | Schwangerenberatung | 51 min |
| B02 | Anna | Wien | Schwangerenberatung | 46 min |
| B03 | Christopher | Telefon (Wien) | Familienplanung | 45 min |
| B04 | Rosi | Telefon (Wien) | Familienplanung | 1 h 11 min |
| B05 | Nina | Telefon (Graz) | Familienberatung | 37 min |
| B06 | Lena | Salzburg | Migrant*innen | 45 min |
| B07 | Katharina | Telefon (Linz) | Familienberatung | 35 min |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung.

Die Interviewpartner*innen wurden nach dem Gespräch gebeten, sich selbst ein Pseudonym auszusuchen, das nicht ihrem tatsächlichen Vornamen entspricht und unter dem sie später in Kapitel 10.2 zitiert werden.

1.2.5 Fragebogen-Erhebung: Psychosoziale und medizinische Fachkräfte

Die Erhebung unter Fachkräften im psychosozialen, pädagogischen, medizinischen und behördlichen Bereich, also z. B. unter Lehrkräften, Kindergartenpädagog*innen, Ärzt*innen, Sozialarbeiter*innen, Polizist*innen, Hebammen, Richter*innen, Psycholog*innen und Psychotherapeut*innen fand im Zeitraum von Oktober 2020 bis Jänner 2021 statt. Die Phase im Feld wurde extra so lange gestaltet, da bedingt durch die SARS-CoV-2-Pandemie die Rekrutierung von Fachkräften sich nicht ganz einfach gestaltete. Spezifische Berufsgruppen waren durch die Pandemie extrem belastet und so sagten z. B. der Österreichische Berufsverband für Psychotherapie (ÖBVP) sowie das Bundesministerium für Inneres für die Beteiligung von Polizist*innen die Weiterleitung des Online-Fragebogens ab. Es gibt derzeit zu viele Studien und Mitarbeiter*innen sind zu stark belastet, um sich an der Fülle von Fragebögen und Studien zu beteiligen. Den Mitarbeiter*innen des ÖIF ist dies durchaus bewusst und die Rekrutierung entsprechender Respondent*innen gestaltet sich zunehmend schwieriger. Seitens des ÖIF ist für diese Absagen viel Verständnis da, auch wenn es aus Sicht der vorliegenden Studie durchaus zu bedauern ist. Umso mehr muss jenen Personen gedankt werden, die sich Zeit genommen haben, den Fragebogen zu beantworten bzw. den Fragebogen an entsprechende Berufsgruppen weiterzuleiten.

Die Rekrutierung der Respondent*innen erfolgte im Schneeballverfahren und durch das Anschreiben zentraler Organisationen mit der Bitte, den Online-Fragebogen an die jeweiligen Fachkräfte weiterzuleiten. Die Fachabteilung des BMAFJ unterstützte das ÖIF sehr in der Kontaktaufnahme mit entsprechenden Stellen. Der Fachabteilung sowie allen Organisationen und Institutionen, die die Weiterleitung des Fragebogens unterstützt haben, sei an dieser Stelle ganz besonders gedankt. Folgende Stellen wurden u. a. kontaktiert:

- Österreichisches Hebammengremium
- Österreichische Ärztekammer und ihre Fachgruppen
- Wirtschaftskammer Österreich, um Sozial- und Lebensberater*innen zu erreichen
- Gesundheit Österreich und Nationales Zentrum frühe Hilfen, um vor allem Fachkräfte im Rahmen der frühen Hilfen zu erreichen
- Berufsverband der Sozialarbeiter*innen
- Liga für Kinder- und Jugendgesundheit
- Justizressort (BMAFJ), um Richter*innen sowie Mitarbeiter*innen der Familiengerichtshilfe zu erreichen
- Schulpsychologie über das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
- Im Bereich der Mediation z. B. die Anwaltliche Vertretung für Mediation und kooperatives Verhandeln (AVM), Win.Win. Gesellschaft für Angewandte Mediation und Konfliktregelung, Verein zur Förderung der Mediation (VFM), Österreichischer Bundesverband für Mediation (ÖBM), Österreichischer Verein für Co-Mediation (VCM)
- Österreichischer Berufsverband der Psycholog*innen (BÖP)
- ÖIF-Informiert-Newsletter, der an ca. 2500 Fachkräfte, Wissenschaftler*innen etc. geht, mit der Bitte, den Online-Fragebogen an entsprechende Fachkräfte weiterzuleiten.

Insgesamt konnten in der Erhebung 1175 (N) Fachkräfte erreicht werden. Aufgrund des Schneeball-Verfahrens bei der Verteilung des Online-Fragebogens wurden allerdings auch

Fachkräfte angesprochen, die in einer geförderten Familienberatungsstelle arbeiten. Um einen Datensatz zu erhalten, der eine Außenperspektive auf die geförderte Familienberatung erlaubt, wurden Fachkräfte, die angegeben haben, nur in einer geförderten Familienberatungsstelle zu arbeiten (N 42), sowie Fachkräfte, die unter anderem auch in einer geförderten Familienberatungsstelle arbeiteten (N 38), vom Datensatz ausgeschlossen. Nach der Bereinigung des Datensatzes gelangten somit 1095 Fachkräfte zur Analyse.

Inhaltliche Analysen der Befragung werden im Kapitel 7 beschrieben, die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Zusammensetzung der Stichprobe der Fachkräfte.

Tabelle 13: Eckdaten der Fachkräfte-Stichprobe

| | | Fachkräfte (N = 1095) | |
|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------|
| | | in N | in % |
| Geschlechtliche Zuordnung | weiblich | 900 | 82,2 |
| | männlich | 184 | 16,8 |
| | divers | 6 | 0,5 |
| | k. A. | 5 | 0,4 |
| Jahre tätig im Fachbereich | weniger als 1 Jahr | 25 | 2,3 |
| | seit 1 bis 3 Jahren | 130 | 11,9 |
| | seit 4 bis 10 Jahren | 359 | 32,8 |
| | seit 11 bis 20 Jahren | 257 | 23,5 |
| | seit über 20 Jahren | 322 | 29,4 |
| | k. A. | 2 | 0,2 |
| Fachlicher Arbeitsbereich | Medizin | 134 | 12,2 |
| | Psychologie & Psychotherapie | 267 | 24,4 |
| | Pflege | 25 | 2,3 |
| | Sozialarbeit | 234 | 21,4 |
| | Elementarpädagogik | 152 | 13,9 |
| | Pädagogik (z. B. Lehrer*in) | 82 | 7,5 |
| | Rechtswissenschaft | 26 | 2,4 |
| | Verwaltung | 23 | 2,1 |
| | Sonstiges* | 150 | 13,7 |
| | k. A. | 2 | 0,2 |
| Bundesland (arbeiten) | Burgenland | 18 | 1,6 |
| | Kärnten | 27 | 2,5 |
| | Niederösterreich | 205 | 18,7 |
| | Oberösterreich | 109 | 10,0 |
| | Salzburg | 76 | 6,9 |
| | Steiermark | 70 | 6,4 |
| | Tirol | 86 | 7,9 |
| | Vorarlberg | 106 | 9,7 |
| | Wien | 385 | 35,2 |
| | k. A. | 13 | 1,2 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte.

* Unter der Rubrik „Sonstiges“ finden sich primär Sozial- und Lebensberater*innen sowie Berater*innen und Coaches.

2 Literaturdiskussion

In der Diskussion des theoretischen Hintergrundes wird ein gewisses Dilemma deutlich: die fehlende bzw. nur bedingt vorhandene Trennschärfe in der Literatur zwischen Beratung und anderen interventiven Maßnahmen wie z. B. der Psychotherapie oder des Coachings. Vor allem bei der Diskussion um Wirkfaktoren oder auch Techniken und Methoden verwendet die Literatur Therapie und Beratung häufig synonym. So liegen Beiträge vor, die Wirkfaktoren der Psychotherapie z. B. auf das Coaching übertragen (siehe z. B. Greif et al. 2012). Über weite Strecken greift die Literatur über Beratung, sozusagen selbstverständlich, auf die Wirkungsforschung in der Psychotherapie zurück, z. B. im Rahmen der Wirkung der Erziehungs- und Familienberatung (siehe u. a. Vossler 2006, Arnold, Jens/Macsenaere, Michael 2018). Dies ist nicht verwunderlich, da Beratung häufig als „kleiner Bruder“ der Psychotherapie gesehen wird (u. a. Warschburger 2009, Broermann 2015). Ein zentraler Unterschied zwischen Beratung und Psychotherapie liegt in der rechtlichen Ausgestaltung der einzelnen verbalen Interventionen: Psychotherapie stellt einen rechtlich geschützten Begriff dar, der in den deutschsprachigen Ländern beispielsweise an ganz unterschiedliche Quellberufe gebunden ist (u. a. Sluneko 2017, Linden 2016, Warschburger 2009). In Deutschland und der Schweiz ist die Psychotherapieausbildung primär an die Quellberufe der Ärzteschaft und an Psycholog*innen geknüpft. Das österreichische Psychotherapiegesetz sieht hingegen weniger Einschränkungen bzw. Begrenzungen zur Ausbildung in Bezug auf die Quellberufe von Psychotherapeut*innen vor (Sluneko 2017).

Als ein weiterer Unterschied zwischen Beratung und Psychotherapie können auch die zum Teil vielfältigeren Facetten der Beratung, vor allem der geförderten Familienberatung in Österreich, im Vergleich zur Psychotherapie genannt werden. Psychotherapie findet häufig in einem medizinischen Setting statt, das stark mit Krankheitsdiagnosen arbeitet, vor allem im Falle einer finanziellen Abrechnung mit den Krankenkassen (u. a. Sluneko 2017). Das Feld der Beratung dagegen ist oft weitgefächert und reicht von der Informationsvermittlung, dem Erteilen von Ratschlägen, der Weichenstellung für weitere Unterstützungsangebote bis hin zu Hilfen zu Verhaltensänderung und Problemlösung sowie der Deutung und Aufdeckung von unbewussten Beweggründen und verdrängten Bedürfnissen (u. a. Warschburger 2009, Gössweiner et al. 1997).

„Beratung(skompetenz) wird als eine »Schlüsselkompetenz« in vielen verschiedenen psychologischen und gesundheitsbezogenen Berufsfeldern (wie Sozialarbeit, Medizin, Seelsorge, Pädagogik etc.) angesehen. Der Zugang zur professionellen psychosozialen Beratung steht – mit einer angemessenen Ausbildung und Supervision – damit vielen verschiedenen Berufsgruppen offen. Diese Heterogenität im jeweiligen beruflichen Hintergrund der Berater ist ein wichtiges Kriterium zur Abgrenzung von Therapie und anderen Interventionsformen“ (Warschburger 2009: 17).

Dieser multiprofessionelle Zugang von Beratung zeigt sich auch in den geförderten Familienberatungsstellen in Österreich. Beratung wird in Österreich durch Berater*innen mit den unterschiedlichsten Quellberufen angeboten, z. B. Familienberater*innen, Sozialarbeiter*innen, Psycholog*innen, Mediziner*innen oder Jurist*innen. Auch die Form, in der Beratung angeboten wird, ist vielfältig: So bieten die geförderten Familienberatungsstellen in Österreich Präsenzberatung, Telefonberatung und verstärkt auch Online-Beratung an. Die Settings der Beratung sind ebenfalls vielseitig: Sie reichen etwa von einem einmaligen Gespräch zur Informationsgewinnung bei einer Familienberatungsstelle bei Gericht über

regelmäßigen Online-Kontakt zu einer Frauenberatungsstelle bis hin zu einem aus mehreren Sitzungen bestehenden Beratungsprozess in einer Familienberatungsstelle.

Beratung hat in den letzten Jahrzehnten durchaus eine Reihe von Entwicklungen durchlaufen und steht vor der Herausforderung, ihr Beratungsangebot in einer Gesellschaft zu platzieren, die zunehmend durch eine stärkere Diversität bestimmt ist. Die Beratungslandschaft ist in den letzten Jahrzehnten bunt und divers geworden und verfügt über ausdifferenziertes theoretisch-konzeptionelles Selbstverständnis. Sie definiert sich zunehmend als eigenständig und transdisziplinär und nicht „im ‚Schlepptau‘ psychotherapeutischen Denkens“ (Engel et al. 2018: 88). Die gesellschaftliche Diversität (z. B. multikulturelle Gesellschaft), die Ökonomisierung sowie die Mediatisierung stellen zentrale Herausforderungen für Beratungsangebote dar. So verorten Engel et al. (2018) Beratung folgendermaßen:

- Beratung zwischen Selbstoptimierung und emanzipatorischer Selbstbestimmtheit
- Beratung, die zunehmend eine enge schulenspezifische Orientierung verlässt
- Beratung zwischen einem beschleunigten Lösungspragmatismus und selbstreflexiver Ursachensuche, die Zeit benötigt
- Beratung zwischen Fallspezifik und sozialem Kontext
- Beratung zwischen Vertrauen und riskanter Manipulation
- Beratung zwischen Freiwilligkeit und Anordnung
- Beratung zwischen Ressourcen und Defiziten
- Beratung zwischen persönlicher Begegnung und Mediatisierung, z. B. in Foren, Chats, Online-Beratung.

Diesen Überlegungen folgend, geht der vorliegende Bericht von einem breiten Verständnis von Beratung aus. Es ist nicht Ziel, eine einheitliche bzw. allgemeingültige Definition von Beratung den Ausführungen zugrunde zu legen oder gar zu entwickeln. Ebenso verzichtet der Bericht auf die Darstellung bzw. Abgrenzung der Beratung von anderen Formen interventiven Eingreifens (z. B. Psychotherapie, Coaching). Ausgehend von der Annahme, dass zentrale Ergebnisse aus der Psychotherapieforschung auf die Beratung übertragen werden können, werden – in Anlehnung an andere wissenschaftliche Arbeiten (z. B. Warschburger 2009) – die Begriffe Beratung und Therapie synonym verwendet.

2.1 Definitorische Aspekte von Beratung und Therapie

Das Bundesgesetz zur Förderung der Familienberatung (Familienberatungsförderungsgesetz) aus dem Jahr 1974 (letzte Änderung 2013⁹) selbst definiert in einem engeren Sinne nicht, was unter Beratung im Sinne des Familienberatungsförderungsgesetzes zu verstehen ist. Es beschreibt Beratung u. a. anhand des Gegenstandes, also der Inhalte, die Beratung aufgreifen soll, sowie anhand der Qualitätsanforderungen an die Träger der Beratungsstellen und deren Berater*innen (§ 2 Absatz 3 und 4). Als ein unbedingtes „Muss“ in der inhaltlichen Ausgestaltung des Beratungsangebotes nennt das Gesetz (§ 2 Absatz 1) Angelegenheiten der Familienplanung (a) sowie wirtschaftliche und soziale Belange werdender Mütter (b). Als weitere Gegenstände der Beratung werden Familienangelegenheiten, insbesondere rechtlicher und sozialer Natur, aber auch sexuelle Fragestellungen und sonstige Fragestellungen rund um das Thema Paarbeziehung (§ 2 Absatz 2) genannt. Das Beratungsangebot muss kostenlos zur Verfügung gestellt werden, allerdings können die Träger der Beratungsstelle freiwillige Kostenbeiträge von den Klient*innen entgegennehmen (§ 2 Absatz 7). Begleitend zum Familienberatungsförderungsgesetz stellt das Bundeskanzleramt, Sektion Familien und Jugend, 2016 ein Dokument zur Verfügung, in dem es die zentralen Aspekte des Familienberatungsförderungsgesetzes zusammenfasst und Beratung nach Nestmann et al. (2004) als ein ergebnisoffenes Verfahren mit gesellschaftlichem Wertebezug und Auftrag definiert. Klient*innen können sich neue Erlebnis-, Verhaltens- und Denkweisen aneignen und alternative Handlungsoptionen sowie neue Möglichkeiten der Lebensbewältigung für sich erschließen (Geschäftszahl: BMFJ-540102/0019-BMFJ - I/4/2016¹⁰). Auch die im Bundesgesetz angesprochenen Qualitätskriterien für Berater*innen in geförderten Familienberatungsstellen wurden seitens des Bundeskanzleramtes 2016 näher definiert (Geschäftszahl BMFJ-540102/0019-BMFJ - I/4/2016¹¹).

Eine allgemeingültige Definition von „Beratung“ liegt in der entsprechenden Literatur nicht vor (u. a. Broermann 2015, Warschburger 2009). Beratung lässt sich im deutschsprachigen Raum als ein Oberbegriff von ganz unterschiedlichen und zum Teil stark divergierenden Angeboten fassen. Je nach Handlungsfeld, Kontext, theoretischer Orientierung etc. wird Beratung unterschiedlich definiert und beschrieben. Aus diesen Überlegungen heraus definiert z. B. Warschburger (2009) Beratung ganz grundsätzlich als eine interventive Maßnahme. Als Intervention fasst sie in diesem Sinne jede Form eines planvollen, psychologisch begründeten eingreifenden Handelns mit dem Ziel, seelischen Störungen vorzubeugen, diese zu beheben oder zu lindern. *„Beratung ist somit mehr als eine externe Ressource, die in einer ‚Konfliktsituation‘ aufgesucht wird, sondern sie soll auch dazu beitragen, die personalen (wie z. B. Selbstwirksamkeit, Problemlösungskompetenz) und sozialen Ressourcen (wie z. B.*

⁹ Aktuelle Version des Familienförderungsgesetzes: <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung/Bundesnormen/10008327/Familienberatungsf%C3%B6rderungsgesetz%2C%20Fassung%20vom%2024.07.2019.pdf> [abgerufen: 24.03.2021]

¹⁰ Rahmenbedingungen der Beratung nach dem Familienberatungsförderungsgesetz: https://www.frauen-familien-jugend.bka.gv.at/dam/jcr:2fd8f401-aa25-494c-9512-7d4a427bdae8/Rahmenbedingungen_und_Definition_von_Familienberatung.pdf [abgerufen: 24.03.2021]

¹¹ Näheres siehe: Qualitätskriterien für Berater*innen in der nach Familienberatungsförderungsgesetz (FBFG) geförderten Familienberatung. https://www.frauen-familien-jugend.bka.gv.at/dam/jcr:1fdb708b-19d4-4332-b054-865231c139a9/Qualit%auml;tskriterien_f%uuml;r_Berater_innen_nach_FBFG.pdf [abgerufen: 24.03.2021]

soziales Netzwerk) zu stärken und ihre Aktivierung/Nutzung zu ermöglichen“ (ebd.: 21). Für Warschburger stellt Beratung Hilfe zur Selbsthilfe dar und die Ressourcenorientierung sollte allen Beratungsangeboten als grundlegendes Konzept dienen. Broermann (2015) definiert Beratung in einer ähnlichen Art und Weise wie Warschburger:

„Im Versuch einer Definition lässt sich Beratung beschreiben als eine zeitlich befristete Interaktionsform, bei der mithilfe von Kommunikation die Hilfesuchenden unterstützt werden, in Bezug auf ein Problem oder eine Frage an Handlungskompetenz zu gewinnen. Grundlage guter Beratung ist eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Berater und Klient*innen, sodass eine Veränderung der problemverursachenden Verhältnisse vom Klienten bewusst und eigenverantwortlich umgesetzt werden kann. Weitere Charakteristika von Beratung sind die feste Rollenverteilung zwischen Klient und Berater mit einer Asymmetrie an Fachwissen sowie die Freiwilligkeit des Klienten (wobei diese in einzelnen Beratungskontexten, z. B. der Schwangerschaftskonfliktberatung, eingeschränkt sein kann).“ (Broermann 2015: 74)

Unabhängig vom jeweiligen definitorischen Ansatz bietet sich zur näheren Beschreibung von Beratung in geförderten Familienberatungsstellen auch die Auseinandersetzung mit dem Beratungsprozess selbst an. Dabei geht es um die Frage, welche allgemeingültigen Faktoren (common factors) sich über alle therapeutischen Ansätze hinweg beschreiben lassen, um einen Beratungs- bzw. Therapieprozess erfolgreich zu gestalten, damit dieser zu therapeutischen Veränderungen führt. Die Beschäftigung mit diesen allgemeingültigen Faktoren hat eine lange Tradition in der Therapieforschung und bietet, ähnlich wie im Bereich der Definition von Beratung, keine von allen therapeutischen Ansätzen akzeptierte Liste von Faktoren an. Auf Basis einer umfassenden Literaturarbeit und aufbauend auf Recherchearbeiten anderer Forschender stellt Georgios Lampropoulos (2001) acht allgemeingültige Faktoren vor. Die von ihm beschriebenen acht Faktoren stellen ein Destillat aus der Fülle von in der Literatur beschriebenen Faktoren dar, basierend auf (a) den am häufigsten genannten Faktoren, (b) einer Gruppierung von Faktoren, die sich überlappen bzw. ähnlich sind und somit subsumiert werden konnten und (c) so sortiert wurden, dass sie eine prototypische, heuristische Reihenfolge nach der zeitlichen Abfolge einer Therapie ergeben. Der therapeutische Prozess kann somit anhand der folgenden acht Faktoren zusammengefasst werden, wobei eine einleitende Phase die Problemdefinition bzw. die Problemdarstellung der Klient*innen darstellt (siehe Lampropoulos 2001: 22 oder Warschburger 2009: 49):

- (1) Bildung einer *therapeutischen Beziehung und Etablierung einer Arbeitsallianz* (relationship – personal skills and qualities). Themen der Bindung: Die positiven persönlichen Fähigkeiten und Qualitäten der Therapeut*innen sind hier angesprochen, genauso wie die gegenseitigen Vereinbarungen, Zielsetzungen und Aufgaben.
- (2) Die Vollendung einer *Katharsis und die Linderung bzw. Erleichterung des Leides* (empathy & catharsis), z. B. die emotionale Regulierung durch Empathie und Unterstützung durch Therapeut*innen
- (3) *Hoffnung vermitteln* und fördern sowie *Erwartungen aufbauen* (positive expectations), um dadurch Klient*innen aktiv einzubeziehen
- (4) *Selbst-Exploration*, Bewusstsein schaffen und Einsicht in Probleme und Schwierigkeiten, z. B. durch Feedback, Testung in Alltagssituationen
- (5) *Bereitstellung bzw. Erarbeitung einer theoretischen Erklärung* (provision of rational) für das Verhalten sowie die Veränderungen der Klient*innen. Hier bieten sich z. B. Interpretationen, Rekonstruktionen oder auch Reframing an.

- (6) *Konfrontation mit den Problemen* bzw. Bearbeitung der Probleme (confronting), z. B. durch die Tatsache, dem Problem ausgesetzt zu sein (exposure), das Durcharbeiten von Problemen und Themen
- (7) Die *Übernahme und das Ausprobieren von neuen Lernerfahrungen* (learning) in und außerhalb des therapeutischen Settings. Lernerfahrungen sollen auf unterschiedlichen Ebenen angeregt werden (Verhalten, kognitiv, experimentell und auch auf interpersonaler Ebene), z. B. durch therapeutische Techniken, wie z. B. Lernen am Modell, Suggestion, Identifikation.
- (8) *Neues Wissen wird gemeistert und Problem ist kontrollierbar* (mastery). So hat sich z. B. die Selbstzuschreibung verändert, die Selbstwirksamkeit verbessert, präventive Ideen für einen möglichen Rückfall sind entwickelt.

Ein weiteres, immer wieder zitiertes Modell über den Verlauf von Therapien ist das Phasenmodell von Howard et al. und es soll ebenfalls zur Illustration des Beratungsprozesses kurz beschrieben werden. Dieses Modell ist gut geeignet, um den komplexen Prozess einer Beratung kurz zu fassen und zu illustrieren. Die Autoren beschreiben Therapie als einen phasenhaften, aufeinander aufbauenden Verlauf anhand von drei unterschiedlichen Phasen. Dabei gehen sie davon aus, dass erst bestimmte Aufgaben in einer Phase erledigt sein müssen, bevor andere in Angriff genommen werden können (siehe u. a. Howard et al. 1993, Lueger 1995, Strauss & Willutzki 2018: 77f, Warschburger 2009: 50):

- (1) Die Phase der *Remoralisierung*: Wenn Therapie gelingt, erfolgt initial rasch eine Phase der Verbesserung des subjektiven Wohlbefindens und eine Stabilisierung. Howard et al. beschreiben die Tatsache, dass Klient*innen oft in einer Situation Therapie aufsuchen, in der sie demoralisiert, hoffnungslos (pessimistisch) sowie macht- und kraftlos sind. Sie schöpfen in dieser ersten Phase wieder Hoffnung.
- (2) Die Phase der *Remediation*: Für Howard et al. stellt sich diese Phase als die am schwierigsten zu operationalisierende dar. In ihr geht es um den Abbau bzw. die Verbesserung der Symptomatik der Klient*innen bzw. um Lösungen aktueller Probleme. Klient*innen können auch direkt in Phase 2 einsteigen, ohne in einer Situation der Demoralisierung zu sein.
- (3) Die Phase der *Rehabilitation*: In dieser Phase geht es um eine Verbesserung des allgemeinen Funktionsniveaus in unterschiedlichen Lebensbereichen. Der Fokus liegt auf der Bearbeitung von beschwerlichen, lästigen, nicht mehr passenden und oft langjährig vorhandenen Mustern, um neue Wege für einen besseren Umgang mit verschiedenen Aspekten des Selbst und des eigenen Lebens zu finden. Diese Phase entspricht für die Autoren eher dem, was traditionell unter Psychotherapie verstanden wird.

2.2 Wirkfaktoren von Beratung

Wirkfaktoren von Therapie bzw. Beratung wurden und werden in der Literatur vielfältig beschrieben, allerdings „die“ Wirkfaktoren sucht man vergeblich. Je nach therapeutischer Schule und ideologischem Zugang werden unterschiedliche Faktoren beschrieben bzw. der Fokus unterschiedlich gesetzt. In der Psychotherapieforschung haben sich zwei Parallelwelten im Hinblick auf die Interpretation der Ergebnisse der Wirkungsforschung entwickelt (Pfammatter & Tschacher 2012, siehe auch Slunecko 2017): einerseits eine Sicht auf die Wirkung von Psychotherapie, die von empirisch gestützten Psychotherapieansätzen ausgeht.

In dieser Perspektive wird die Wirksamkeit von Psychotherapie auf die eingesetzten Methoden der unterschiedlichen Psychotherapieansätze zurückgeführt. Andererseits steht diesem spezifischen Wirkungsmodell eine Sicht gegenüber, die ein allgemeines Wirkungsmodell der Psychotherapie gegenüber, unabhängig von den unterschiedlichen Psychotherapieansätzen. In dieser Perspektive wird davon ausgegangen, dass es implizite Wirkfaktoren gibt, die allen Therapiemodellen gemeinsam sind und in denen primär Veränderungen in der Psychotherapie begründet sind.

Die therapeutische Beziehung sowie die Aktivierung der eigenen Ressourcen der Klient*innen scheinen Wirkfaktoren zu sein, die eine breite Zustimmung in der Wirkungsforschung von Beratung bzw. Psychotherapie haben. In ihrer kritischen Auseinandersetzung mit bestehenden Wirksamkeitsstudien in der Beratungs- und Psychotherapieforschung deuten für Ryba & Roth (2018) die vorhandenen Wirksamkeitsstudien auf einen gemeinsamen Wirkfaktor hin: die therapeutische Allianz, also die Beziehung zwischen Therapeut*innen bzw. Berater*innen und Klient*innen. In bestehenden Wirksamkeitsstudien wird dieser Faktor mit einem Wirkfaktor zwischen 30 und 70 % angegeben (ebd.: 120).

Eine häufig zitierte Studie in Bezug auf Faktoren, welche die Wirkung von Psychotherapie beeinflussen, ist jene von Lambert und Barley (2001). Im Rahmen einer Metaanalyse fassen sie folgende Faktoren zusammen, die in einer Psychotherapie wirken:

- 40 % außertherapeutische Faktoren (extratherapeutic change)
- 30 % allgemeine Wirkfaktoren, z. B. therapeutische Beziehung, Therapeut*innen-Merkmale (z. B. persönlicher Style, persönliche Attribute), erleichternde Bedingungen bzw. Gegebenheiten (z. B. Empathie, Wärme, Kongruenz) (common factors)
- 15 % spezifische therapeutische Techniken (techniques)
- 15 % Effekte in Bezug auf die Erwartung, Placebo-Effekte (expectancy, placebo effect).

Ein weiteres Modell, das schulenübergreifend aufgesetzt wurde und richtungsweisend für die Psychotherapieforschung war, ist das generische Modell der Psychotherapie von Orlinsky und Howard (*Generic Model of Psychotherapy*, siehe Orlinsky & Howard 1986). Ziel des erstmals 1986 vorgestellten und kontinuierlich weiterentwickelten Modells ist es, die Ergebnisse einer Vielzahl von empirischen Studien aus dem Bereich der Prozess-Ergebnis-Forschung in einen einheitlichen konzeptuellen Rahmen zu integrieren. Hierdurch sollen Informationen darüber gewonnen werden, „welche Maßnahmen bei wem, durch wen, wann, bei welchem Problem und unter welchen Bedingungen, zu welchen Ergebnissen führen“¹².

Das generische Modell von Orlinsky & Howard verdeutlicht das komplexe Zusammenwirken der Merkmale von Therapeut und Patient, des therapeutischen Prozesses sowie von situativen und organisatorischen Rahmenbedingungen. Demnach identifizieren die Autoren zunächst drei Hauptkomponenten einer Psychotherapie:

1. *Inputvariablen*, welche die Ausgangsmerkmale einer Therapie bezeichnen (wie das Versorgungssystem und dessen gesellschaftlichen Kontext, den Behandlungsrahmen, die Merkmale des Settings sowie die Charakteristika von Therapeut und Patient)
2. *Prozessvariablen*, welche die formalen, technischen, intra- und interpersonalen, klinischen und zeitlichen Aspekte der Therapie beschreiben (etwa das

¹² Diese Formulierung entstammt der Website <https://psychowissen.jimdo.com> [abgerufen: 24.03.2021]

Behandlungsmodell, die Therapeuten-Patienten-Beziehung, Interventionen, Funktionsniveau von Therapeut und Patient, unmittelbare Auswirkung der einzelnen Therapiesitzung, Prozessablauf der Therapie)

3. *Outputvariablen*, welche die kurz- und langfristigen Konsequenzen der Behandlung beschreiben (wie Effekte, soziale und personale Rahmenbedingungen sowie soziale Beziehungen) (zit. nach Strauß/Wittmann (2012)).

Der psychotherapeutische Prozess ist in Bezug auf die Wirksamkeit einer Psychotherapie von besonderer Bedeutung, weshalb im generischen Modell von Orinsky und Howard folgende – bereits oben als Prozessvariablen beschriebenen – sechs Aspekte unterschieden werden.

1. *Formale Beziehung (therapeutischer Vertrag)*:

beinhaltet die Definition der therapeutischen Situation, d. h. Rolle von Patient und Therapeut, jeweilige Normvorstellungen, Rahmenbedingungen, unter denen die Therapie stattfindet, wie etwa die therapeutische Ausrichtung, Übereinstimmung hinsichtlich der Behandlungsziele und Klarheit bezüglich der Erwartungen, Sitzungsanzahl pro Woche, finanzielle Vereinbarungen, Eignung des Klienten für die Behandlungsform, Mitarbeit des Patienten – „vertragliche Vereinbarungen und Vertragserfüllung“.

2. *Therapeutische Aktivitäten (therapeutische Maßnahmen)*:

erfasst die Anwendung des entsprechenden Fachwissens des Therapeuten, d. h.,

- ob der Patient die Möglichkeit hat, sein Problem dem Therapeuten mitzuteilen (*Problempräsentation*),
- ob der Therapeut seine professionellen Fähigkeiten und sein Expertenwissen einsetzt, um das Problem des Patienten zu verstehen (*therapeutische Schlussfolgerung*),
- ob er auf Grundlage seines Fachwissens Vorschläge macht, wie mit dem Problem des Patienten umgegangen werden kann (*Interventionen*),
- ob der Patient sich aktiv an der Umsetzung der Vorschläge beteiligt bzw. kooperiert (*Kooperation des Patienten*).

3. *Interpersonaler Aspekt (therapeutische Beziehung)*:

meint die zwischenmenschlichen Aspekte und die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Therapeut und Patient, d. h., inwieweit lassen sich Therapeut und Patient aufeinander ein, wie koordinieren beide die Therapie, wie gehen sie miteinander um.

4. *Intrapersonaler Aspekt (Selbstbezogenheit)*:

bezieht sich auf die Selbstkontrolle, Selbstwahrnehmung und den Selbstwert des Therapeuten und des Patienten sowie die Wahrnehmung dieser Prozesse beim Interaktionspartner und kann sich als „Öffnung“ (positiver intrapersoneller Aspekt) bzw. „Abwehr“ (negativer intrapersoneller Aspekt) manifestieren.

5. *Klinischer Aspekt (unmittelbare Einflüsse der Sitzung)*:

beschreibt die unmittelbaren kurzfristigen Auswirkungen einer Therapiesitzung, d. h. Erkennen von Zusammenhängen, Erfahren von Selbstwirksamkeit, Lösung

interpersoneller Konflikte durch den Patienten (positive Auswirkungen) bzw. Scham- oder Angstgefühle beim Patienten und Frustrationserleben beim Therapeuten (negative Auswirkungen).

6. *Zeitlicher Aspekt (sequenziell verlaufender Prozess):*

erfasst die zeitlichen Muster innerhalb einer Sitzung (Ablauf einer Sitzung), innerhalb aufeinanderfolgender Sitzungen oder innerhalb einer ganzen Therapie (Therapieverlauf).

In der Auseinandersetzung mit der Wirkung von Beratung bzw. Therapie und welche Faktoren die Wirkung von Beratung bestimmen, wird auch häufig auf die fünf allgemeinen Wirkfaktoren von Klaus Grawe et al. (1994) verwiesen. Klaus Grawes zentrales Anliegen war die Entwicklung von Grundlagen einer allgemeinen Psychotherapie, um den Schulenstreit zu überwinden. Er beschrieb fünf Faktoren, die unabhängig des eingesetzten therapeutischen Ansatzes bzw. der jeweiligen Schule ihre Gültigkeit haben. Grawe et al. leiteten diese Faktoren induktiv aus der tatsächlichen Wirkung einzelner psychotherapeutischer Vorgehensweisen ab. Die Autor*innen bezogen sich dabei auf Ergebnisse empirischer Wirksamkeitsuntersuchungen und Prozess-Outcome-Studien (Grawe 2005: 7). Dabei handelt es sich um folgende fünf allgemeine Wirkfaktoren nach Grawe et al. (u. a. Strauss & Willutzki 2018:50 und 87ff, Ryba & Roth 2018: 122, Warschburger 2009: 73, Grawe 2005):

- *„Wirkfaktor therapeutische Beziehung“*: Die Qualität der Beziehung zwischen Therapeut*in bzw. Berater*in und Klient*innen (auch als therapeutische Allianz bezeichnet) trägt signifikant zu einem besseren bzw. schlechteren Therapieergebnis bei. In dieser Beziehungsgestaltung geht es stark um die Fragestellung, wie angenehm die Situation für Klient*innen und Berater*in ist und ob sich beide in der Situation gut fühlen.
- *„Wirkfaktor Ressourcenaktivierung“*: Besonders erfolgreich sind therapeutische bzw. beraterische Prozesse, wenn sie an die positiven Möglichkeiten, Fähigkeiten und Motivationen der Klient*innen anknüpfen, sozusagen patientenzentriert sind. Die vorhandenen Eigenarten, also die motivationale Bereitschaft und die Fähigkeiten sowie Interessen, die Klient*innen mitbringen, werden für das therapeutische Vorgehen genutzt. Klient*innen können sich somit ihrer Stärken und positiven Seiten bewusst werden und darin gestärkt werden. Die Ressourcenaktivierung trägt viel zur Öffnungs- und/oder Aufnahmebereitschaft bei.
- *„Wirkfaktor Problemaktualisierung“*: Für Klient*innen werden Probleme, die in der Beratung verändert werden sollen, unmittelbar erfahrbar gemacht, z. B. durch die Intensivierung mit bestimmten therapeutischen Techniken oder durch das Aufsuchen oder Herstellen realer Situationen, in denen die Probleme auftreten. Dieser Wirkfaktor ist eher im Sinne einer Plattform zu verstehen, von der aus Klient*innen in Sicherheit explorieren und sich infrage stellen können und somit Veränderung und Neues entstehen kann. Wichtig zu erwähnen ist, dass es bei der Problemaktualisierung, also der Erfahrbarmachung von Problemen oder Situationen für Klient*innen, nicht darum geht, bestehende (zum Teil auch pathologische) Strukturen oder Muster zu bestätigen oder zu verfestigen, sondern wenn Probleme im Setting erfahrbar gemacht werden, ist mit einem höheren Effekt zu rechnen. Die Aktualisierung der Probleme führt nur dann zu positiven Bewältigungs- und Klärungserfahrungen (Problembewältigung), wenn

gleichzeitig zur Problemaktualisierung Ressourcen in einem starken Ausmaß aktiviert werden und zu diesem Zeitpunkt eine tragfähige therapeutische Beziehung besteht (Grawe 2005: 8).

- „*Wirkfaktor motivationale Klärung*“: Durch geeignete therapeutische Maßnahmen im beraterischen Prozess sollen Klient*innen ein Bewusstsein über die Determinanten (z. B. Ursprünge, Hintergründe, aufrechterhaltende Faktoren) des problematischen Erlebens und Verhaltens erhalten.
- „*Wirkfaktor Problembewältigung*“: Klient*innen werden mit bewährten problemspezifischen Maßnahmen bzw. therapeutischen Techniken (direkt oder indirekt) darin unterstützt, positive Bewältigungserfahrungen im Umgang mit den eigenen Problemen zu machen.

Diese allgemeinen Wirkfaktoren treffen keine Aussage darüber, was in welcher Kombination in einem beraterischen Prozess zum Tragen kommt. In diesem Entwicklungsprozess gibt es Phasen, in denen unterschiedliche Wirkfaktoren im Zentrum stehen. Einmal wird sich das therapeutische Arbeiten stärker auf die Ressourcenaktivierung konzentrieren und in einer anderen Phase steht die Problemaktualisierung im Zentrum. Die therapeutische Beziehung stellt sicherlich einen Wirkfaktor dar, der am stärksten mit den anderen Wirkfaktoren interagiert (siehe Strauss & Willutzki 2018: 87f). Letztlich müssen aber diese allgemeinen Wirkfaktoren für jeden*jede Klient*in spezifisch gemacht werden, um eine Wirkung herzustellen (ebd.: 88, Grawe 2005: 8). Bindungstheoretisch formuliert bringen Strauss & Wilutzki die allgemeinen Wirkfaktoren in den Zusammenhang, dass Klient*innen aus einem „sicheren Hafen“ heraus in die (Selbst)Exploration gehen können. Von einer sicheren Basis (nach John Bowlby) aus, in der sich Klient*innen sicher und entspannt fühlen, können Probleme aktualisiert und exploriert werden und somit Lösungen gefunden und erprobt werden, unter der Nutzung der eigenen Ressourcen (ebd.: 92).

Neben den eben beschriebenen fünf allgemeinen Wirkfaktoren nach Grawe et al. finden sich in der Literatur ganz unterschiedliche Ansätze und Modelle, die Faktoren bzw. Aspekte als Wirkfaktoren beschreiben. Um einen groben Eindruck in die Vielfältigkeit zu bekommen, siehe die verkürzte Darstellung unterschiedlicher Modelle von Wirkfaktoren in Tabelle 14 (siehe weitere Modelle auch in der Übersicht von Pfammatter et al. 2012) sowie eine übersichtliche Darstellung der in der Wirkungsforschung diskutierten allgemeinen Wirkfaktoren der Psychotherapie von Pfammatter und Tschacher (2012: 71) in Tabelle 15.

Tabelle 14: Übersicht über unterschiedliche Modelle von Wirkfaktoren für Beratung/Therapie

| Modell | Faktoren/Aspekte der Modelle | Literatur |
|---|--|--|
| 5 allgemeine Wirkfaktoren (therapie-schulenübergreifend) nach Klaus Grawe | <ul style="list-style-type: none"> • therapeutische Beziehung (Erhöhung von Bewältigungskompetenzen) – therapeutische Allianz • Ressourcenaktivierung • Problemaktualisierung • motivationale Klärung, Veränderung von Bedeutungen • Problembewältigung | u. a. Strauss & Willutzki 2018: 50 + 87ff; Warschburger 2009: 73; Ryba & Roth 2018: 122. |
| Wirkfaktoren nach Grencavage & Norcross (1990) | <ul style="list-style-type: none"> • Klient*innenvariablen (Patientencharakteristika)– z. B. positive Erwartungen und Hoffnungen, aktive Hilfesuche, Zustand der Inkongruenz • Beraterqualitäten (Therapeut*innen-Merkmale) – z. B. Wärme, Echtheit, positive Wertschätzung • Veränderungsprozess – z. B. Einüben neuer Verhaltensweisen, emotionale Erleichterung • Behandlungsstruktur – z. B. Beratungstechniken, theoriegeleitetes Vorgehen • Beziehungsaspekte | Pfammatter & Tschacher 2012: 70, Warschburger 2009: 66; Grencavage & Norcross 1990: 374ff. |
| Generisches Modell der Psychotherapie (Orlinsky & Howards) nach Orlinsky | (Beschreibung siehe Text weiter oben) | Orlinsky 2004, siehe auch Warschburger 2009: 72ff, Strauß & Wittmann 2012. |
| Prinzipien der Veränderung | <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau einer positiven Erwartungshaltung, dass die Beratung/Therapie etwas ändern wird, helfen wird • Aufbau einer optimalen therapeutischen Allianz/Beziehung • das Angebot eines Feedbacks/Rückmeldung, das ein Bewusstsein schafft für das, was zu ihren Problemen beiträgt • Ermutigung zu korrigierenden Erfahrungen • ein Fokus auf kontinuierlichen Realitätstestungen | Goldfried & Davila 2005: 426; Warschburger 2009: 66. |
| Common Component Modell nach Frank (1971) | <ul style="list-style-type: none"> • Psychotherapie findet in einem institutionalisierten sowie sozial legitimierten Kontext statt. Dies baut bei den Klient*innen die Erwartung auf, qualifizierte Hilfe zu bekommen. • vertrauensvolle, emotional unterstützende Beziehung zwischen Hilfesuchendem und Helfer, dies fördert den Glauben an die Kompetenz des*der Therapeut*in. • Plausibles Erklärungsschema (Mythos) für die Problematik und ein nachvollziehbares Rational zeigen dem Klient*innen einen gangbaren Weg zur Problemlösung auf. • Die aus diesem Erklärungsmodell abgeleiteten Vorgehensweisen (Rituale) demonstrieren die Kompetenz des*der Therapeut*in und fördern die Auseinandersetzung der Klient*innen mit ihren Problemen und führen so zu neuen Einsichten, Einstellungs- und Verhaltensänderung. | zitiert nach Pfammatter & Tschacher 2012: 70. |

Quelle: eigene Darstellung.

Tabelle 15: In der Literatur beschriebene allgemeine Wirkfaktoren von Pfammatter & Tschacher

| Allgemeiner Wirkfaktor | Beschreibung |
|---|--|
| Therapiebeziehung | Therapeut und Patient haben eine vertrauensvolle, kooperative Therapiebeziehung, die gekennzeichnet ist durch gegenseitige Verbundenheit, Übereinstimmung in den Therapiezielen und therapeutischen Aufgaben sowie, aufseiten des Therapeuten, durch Wertschätzung und emotionale Wärme für die Person des Patienten, wohlwollende Zuwendung und aufrichtiges Interesse an dessen Problemen. |
| Abschwächung sozialer Isolation | Der Patient erlebt eine Reduktion seiner sozialen Entfremdung und Isolation. |
| Erklärungssystem | Der Patient erhält ein für ihn plausibles Erklärungssystem für seine Probleme, das ihm ermöglicht, seine problematischen Erfahrungen einzuordnen und ihm einen nachvollziehbaren, an das therapeutische Vorgehen geknüpften Lösungsweg aufzeigt. |
| Besserungserwartung | Beim Patienten wird Hoffnung auf eine Besserung seiner Schwierigkeiten und die Erwartung, dass die Therapie Erfolg haben wird, aufgebaut. |
| Veränderungsbereitschaft | Der Patient entwickelt die Bereitschaft, seine Situation und sein Verhalten zu verändern. |
| Aktive Patiententeilnahme | Der Patient nimmt aktiv an der Therapie teil, ist engagiert. |
| Ressourcenaktivierung | In der Therapie werden die Stärken, Fähigkeiten und Ressourcen des Patienten angesprochen. |
| Affektives Erleben | Der Patient erlebt mit seinen Problemen verbundene Emotionen und Affekte. |
| Freisetzung unterdrückter Emotionen (Katharsis) | Der Patient erlebt Emotionen und Affekte, die bisher unterdrückt und verdrängt waren. |
| Problemaktualisierung | Der Patient wird mit seinen Problemen konfrontiert, erlebt diese und setzt sich damit auseinander. |
| Desensibilisierung | Der Patient erlebt durch Habituation ein zunehmendes Nachlassen, eine Abschwächung aversiver Gefühlsreaktionen in problematischen Situationen. |
| Korrektive emotionale Erfahrung | Der Patient macht Erfahrungen, die seinen bisherigen negativen Erfahrungen in problematischen Situationen und den damit verbundenen Erwartungen, Befürchtungen widersprechen. |
| Achtsamkeit | Der Patient entwickelt die Fähigkeit zu nicht bewertendem Gewahrwerden seiner Gedanken, Wahrnehmungen, emotionalen Zuständen; es gelingt ihm, ganz im Hier und Jetzt zu sein und sich seiner inneren Vorgänge bewusst zu sein, ohne sie zu beurteilen. |
| Affektregulation | Der Patient lernt, seine Emotionen und Affekte in bestimmten Situationen besser wahrzunehmen, auszudrücken und zu kontrollieren. |
| Klärung und Einsicht | Der Patient entwickelt ein Problemverständnis, erkennt Zusammenhänge und wiederkehrende Muster in seinen Problemen. |
| Assimilation problematischer Erfahrungen | Der Patient gleicht die problematischen Erfahrungen an seine sonstigen Wahrnehmungs- und Verarbeitungsmuster an und kann sie sich dadurch besser zu eigen machen. |
| Kognitive Umstrukturierung und Bewältigung | Der Patient passt schrittweise (Akkommodation) seine Wahrnehmungs- und Verarbeitungsmuster an eine vom Therapeuten vorgeschlagene Problemsicht an (Internalisierung), was ihm eine Neueinschätzung und stimmigere Einordnung problematischer Erfahrungen in ein System von Wahrnehmungs- und Verarbeitungsschemata (Integration) erlaubt. |
| Mentalisierung und Selbstreflexivität | Der Patient entwickelt die Fähigkeit, die mentalen Zustände (Stimmungen, Intentionen, Wünsche etc.) seiner Interaktionspartner angemessener wahrzunehmen und einzuschätzen (Theory of Mind). |
| Verhaltensregulation | Der Patient eignet sich neue instrumentelle und soziale Verhaltenskompetenzen an und erfährt dadurch eine erhöhte Handlungskontrolle. |
| Vermittlung von Bewältigungserfahrungen | Der Patient macht die Erfahrung erfolgreicher Problembewältigung. |
| Erhöhung der Selbstwirksamkeitserwartung | Der Patient erhöht seine Erwartung in die eigene Wirkungskraft, überzeugt sich von Möglichkeiten eigener Einflussnahme. |
| Neue Narration des Selbst | Der Patient entwickelt eine neue, kohärentere Wahrnehmung der eigenen Person in Bezug auf die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft sowie in Beziehung zu seiner Umwelt. |

Quelle: original zitiert von Pfammatter und Tschacher 2012: 71.

Eine weitere Perspektive auf die Wirkung von Beratung und Therapie stellt die Beschreibung der Psyche und Persönlichkeit des Menschen auf Basis neurowissenschaftlicher Grundlagen dar. So hält z. B. Schiepek (2011) fest, dass psychotherapeutische Interventionen zu funktionellen und strukturellen Veränderungen des Gehirns führen können und somit auch zu Modifikationen im Erleben und im Verhalten von Klient*innen. Tillmann Krüger (2018: 44) definiert Psychotherapeut*innen auf Basis neurowissenschaftlicher Erkenntnisse pointiert auch zu Neurobiolog*innen: *„Sobald also zwei Personen miteinander kommunizieren und dies über einen gewissen Zeitraum unter Anwendung verschiedener therapeutischer Techniken und Interventionen tun, werden sie gewissermaßen zu Neurobiologen, die mit ihrem Handeln bis auf molekularer Ebene wirksam sind. Jeder Psychotherapeut sollte sich darüber im Klaren sein, dass er es neben dem Klienten oder dem Paar auch mit nahezu 100.000.000.000 Nervenzellen zu tun hat, von denen jede einzelne Nervenzelle über etwa 10.000 Synapsen in intensivem Austausch mit anderen Neuronen steht.“* In ihrer Auseinandersetzung mit der Beratungs- und Coachingpraxis beschreiben Alice Ryba und Gerhard Roth (2018: 123) auf neurowissenschaftlicher Grundlage, auf welcher Ebene Beratung und Therapie wirkt. Sie nennen fünf Faktoren, welche die Entwicklung und Ausdrucksweise der Persönlichkeit von Menschen grundsätzlich beeinflussen: (1) Das individuelle Erbgut. (2) Die epigenetischen Gen-Regulationsmechanismen. (3) Die vorgeburtlichen Einflüsse auf den Fötus, vermittelt über das Gehirn und den Körper der Mutter. (4) Die Qualität der früh-nachgeburtlichen Bindungserfahrung, vor allem der ersten drei Lebensjahre. (5) Der weitere Sozialisationsprozess und die individuellen Erlebnisse des Menschen. Auf dieser Basis aufbauend, beschreibt Gerhard Roth ein Vier-Ebenen-Modell von Psyche und Persönlichkeit des Menschen, auf dessen Basis sich unterschiedliche psychoneuronale Grundsysteme des Menschen entwickeln, z. B. Stressverarbeitungssystem und internes Beruhigungssystem. Auf diese Systeme wird im Rahmen von Beratung bzw. Therapie und Coaching Einfluss genommen. Mit diesem Modell verdeutlichen sie, auf welcher Ebene Beratung und Therapie wirken oder eben nicht wirken kann. Ihr Vier-Ebenen-Modell der menschlichen Entwicklung aus neurowissenschaftlicher Perspektive lässt sich gut in Verbindung bringen mit dem psychodynamischen Modell der Persönlichkeitsentwicklung nach Sigmund Freud. Die Grundzüge der Persönlichkeit eines Menschen werden für die Autor*innen relativ früh gebildet und geben somit einen gewissen Rahmen für das spätere Verhalten vor. Die Grundpersönlichkeit des Menschen bestimmt sich für die Autor*innen durch drei unterschiedliche funktionale Ebenen des limbischen Systems im Gehirn des Menschen sowie durch eine vierte Ebene, die kognitiv-kommunikative Ebene der Großhirnrinde (ebd.: 123, siehe auch Roth & Stüber 2012). Im Folgenden wird der Vier-Ebenen-Ansatz tabellarisch dargestellt (siehe Tabelle 16).

Tabelle 16: Vier-Ebenen-Ansatz der Psyche und Persönlichkeit nach Roth

| Ebene | Funktion | Entwicklung |
|--|---|---|
| Untere limbische Ebene prinzipiell unbewusst limbisch-vegetative Grundachse: Hypothalamus, zentrale Amygdala, zentrales Höhlengrau, vegetative Zentren des Hirnstamms | biologische Funktion – Temperament | genetische oder epigenetische-vorgeburtliche Einflüsse nur wenig beeinflussbar |
| Mittlere limbische Ebene unbewusst, d. h. nicht erinnerungsfähig aufgrund der infantilen Amnesie Amygdala, mesolimbisches System | unbewusste Grundlage der Persönlichkeit | erste drei Lebensjahre; früh-kindliche Bindungserfahrungen nur stark über emotionale Einwirkung veränderbar |
| Obere limbische Ebene bewusst; kann ins Vorbewusste absinken limbische Areale der Großhirnrinde: prä- und orbitofrontaler, cingulärer und insulärer Cortex | Einbettung der Kernpersönlichkeit in die soziale Welt | Die Entwicklung beginnt mit ca. 4 Jahren und ist erst im Alter von 18 bis 20 Jahren ausgereift. ist nur sozial-emotional veränderbar |
| Kognitiv-sprachliche Ebene bewusst, kann ins Vorbewusste absinken linke Großhirnrinde, besonders Sprachzentren und präfrontaler Cortex, cortico-hippocampales System | rationaler Ratgeber (Ratgeber ist nicht Akteur; hat nur geringen Einfluss!) | Die Entwicklung beginnt mit ca. 3 Jahren und verändert sich ein Leben lang. |

Quelle: Ryba & Roth 2018: 125. Eigene Darstellung.

Die einzelnen Ebenen lassen sich folgendermaßen skizzieren (siehe Ryba & Roth 2018: 123ff):

Untere limbische Ebene: sichert die Kontrolle der vegetativen Funktionen der biologischen Existenz; elementare affektive Verhaltensweisen und Empfindungen (z. B. Angriffs- und Verteidigungsverhalten, Flucht und Erstarren, Aggressivität, Wut, Sexualverhalten).

Mittlere limbische Ebene: emotionale Prägung auf unterschiedlichen Ebenen:

- Verknüpfung von angeborenen Grundgefühlen (z. B. Freude, Furcht, Angst, Ärger, Neid, Überraschung) mit emotional und motivational relevanter negativer, überraschender und auch positiver Ereignisse
- Entwicklung der Fähigkeit zum Erkennen emotional-kommunikativer Signale wie z. B. Mimik, Gestik, Sprachintonation und Körperhaltung
- Registrierung und Verarbeitung natürlicher Belohnungssysteme – Herausbildung grundlegender Motivationssysteme, die Belohnung „in Aussicht stellen“
- In den ersten Jahren entsteht hier die Grundstruktur des Verhältnisses zu uns selbst (Selbstbild) und zu den Mitmenschen (Empathiefähigkeit, Feinfühligkeit); legt die Rahmenbedingungen für die weitere Entwicklung von Psyche und Persönlichkeit des Kindes.

Obere limbische Ebene: bewusste Ebene der überwiegend sozial vermittelten Antriebe und Erfahrungen. Es entwickeln sich auf dieser Ebene z. B. Impulshemmung, Risikowahrnehmung und -bewertung, bewusstes Belohnungs- und Bestrafungsgedächtnis, Regeln moralisch-ethischen Verhaltens. Ego-zentriertes Verhalten des Kleinkindes wird an die Erfordernisse des gesellschaftlichen Zusammenlebens „angepasst“. (Erziehung und Sozialisation)

Kognitiv-sprachliche Ebene der Großhirnrinde: Hier befinden sich handlungsvorbereitende Areale und Teile des Arbeitsgedächtnisses und somit die Grundlage von Intelligenz, Verstand und Einsicht, planvollem und kontextgerechtem Handeln. Ebene der „rationalen und pseudorationalen Darstellung und Rechtfertigung des bewussten Ich vor sich selbst und anderen“. Hat keinen direkten Einfluss auf Verhaltenssteuerung, sondern steht nur in Verbindung mit starken Gefühlen und Motivationen. Die Wirkungen der drei zuvor beschriebenen limbischen Ebenen auf die kognitiv-sprachliche Ebene sind stark.

Auf Basis des Vier-Ebenen-Modells identifizieren Ryba & Roth (2018: 125f) sechs psychoneuronale Grundsysteme, welche die individuelle Persönlichkeit entscheidend prägen und durch ein spezifisches Zusammenwirken neuromodulatorischer Substanzen (z. B. Serotonin, Dopamin) charakterisiert sind.

1. *Stressverarbeitungssystem:* befähigt den Körper zur Bewältigung körperlicher und psychischer Belastungen, z. B. durch die Ausschüttung von Stresshormonen (z. B. Cortisol).
2. *Internes Beruhigungssystem:* Zur Kontrolle der Stressachse gibt es das Serotonin-System.
3. *Internes Bewertungssystem:* beruht auf der situationsgebundenen Ausschüttung von Dopamin sowie anderen hirneigenen Opioiden und Cannabinoiden, z. B. wie auf Belohnung und Bestrafung reagiert wird. Bildet die Grundlage von Motivation.
4. *Impulshemmungssystem:* beruht auf einer effektiven Hemmung subcorticaler limbischer Zentren wie der Amygdala und des Nucleus accumbens. Somit kommt es zu einer Impulshemmung und zur Toleranz gegenüber Belohnungsaufschub oder dem Aufschub der Beseitigung von negativen Dingen.
5. *Bindungssystem:* steuert die Interaktion mit der primären Bezugsperson und entwickelt sich unmittelbar nach der Geburt. Es bestimmt durch die Ausschüttung von Oxytocin Fühlen, Wahrnehmen, Verhalten und Denken, sodass das übergeordnete Ziel, Schutz und Fürsorge zu erhalten, erreicht wird.
6. *Realitätssinn und Risikowahrnehmung:* entwickelt sich ab dem dritten Lebensjahr, wenn die kognitiven Fähigkeiten des Gehirns ausreifen.

3 Erfahrungshintergrund der Berater*innen

In Österreich gibt es über 380 geförderte Familien- und Partnerberatungsstellen von unterschiedlichen Trägerorganisationen, die aus dem Budget des BKAFJJI gefördert werden, und somit stellt sich alleine strukturell ein vielfältiges Tätigkeitsfeld der Berater*innen dar. Mit der Online-Fragebogenerhebung konnten insgesamt 414 (N) Berater*innen erreicht werden. Auffällig ist, dass die Berater*innen über eine langjährige Berufserfahrung verfügen (42,4 % mindestens 11 Jahre und länger), was sich auch im Alter der befragten Berater*innen widerspiegelt – acht von zehn Berater*innen (78,4 %) sind 40 Jahre und älter. Ebenfalls acht von zehn Berater*innen ordnen sich nach Selbstangaben dem weiblichen Geschlecht zu (81,8 %), knapp ein Fünftel dem männlichen Geschlecht (17,9 %) und 1,0 % beschreiben ihre Geschlechterkategorie als divers (siehe Tabelle 9). Zur Einordnung der erhobenen Stichprobe zeigt ein Blick auf die Statistik der Familienberatungsstellen des BKA¹³ aus dem Jahr 2019, dass von insgesamt 1.704 Berater*innen, die in den geförderten Familienberatungsstellen angestellt bzw. als Honorarkräfte tätig waren, rund ein Viertel (24,3 %, N 414) durch die vorliegende Studie erreicht werden konnten. In der Grundgesamtheit aller Berater*innen an geförderten Familienberatungsstellen in Österreich zeigt sich eine ähnliche Verteilung in Bezug auf die Zuordnung zu einer Geschlechterkategorie: Im Jahr 2019 sind laut BKA Statistik der Familienberatungsstellen 77,6 % dem weiblichen Geschlecht, 22,3 % dem männlichen Geschlecht und 0,1 % einer diversen Geschlechterkategorie zuzuordnen.

Zentrale Forschungsfragestellung dieser Studie ist die Frage danach, was eine gute bzw. gelungene Beratung ausmacht und was die Qualität von Beratung aus Sicht von Klient*innen und Berater*innen beeinflusst. Ausgangsüberlegung für die Konstruktion der Forschungsmethoden zur Beantwortung der Forschungsfragestellung war es, dass die Beurteilung der Faktoren, die die Qualität von Beratung beeinflussen, vom Erfahrungshintergrund der Berater*innen, als ein Aspekt des Faktors Berater*innen-Merkmale, abhängig sein könnte. Um dies näher zu erfassen, wurde der Erfahrungshintergrund durch Fragen zu Ausbildung und Qualifizierung der Berater*innen (siehe Kapitel 3.1), durch Fragen u. a. zur Beratungserfahrung, Themen, mit denen sie im beruflichen Kontext konfrontiert werden, sowie Arbeitsschwerpunkten, die sie in ihrer beraterischen Tätigkeit setzen (siehe Kapitel 3.2) und zur Kooperation mit anderen Stellen (siehe Kapitel 3.3) abgebildet. Ergänzend wurden Berater*innen auch zu einem möglichen Verbesserungspotenzial beim Fördergeber und Träger der Beratungsstellen befragt (siehe Kapitel 3.4).

3.1 Ausbildung

Die überwiegende Mehrheit der Berater*innen verfügt über eine tertiäre Ausbildung – neun von zehn Berater*innen (88,1 %) haben ein Hochschulstudium an einer Universität bzw. Fachhochschule abgeschlossen (siehe Abbildung 5). Die am häufigsten vertretenen Grundberufe¹⁴ von Berater*innen in Familienberatungsstellen sind Sozialarbeiter*in, Ehe- und

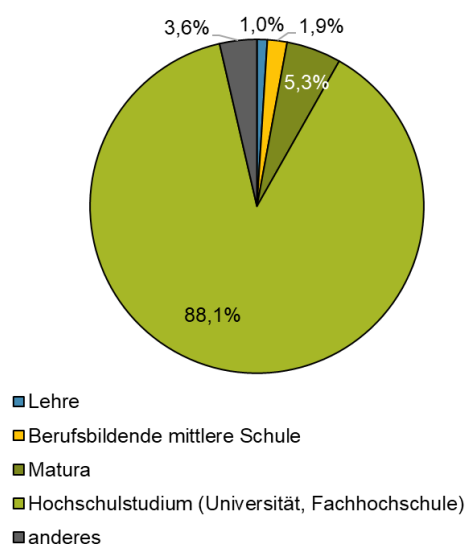
¹³ Die Auswertungen zur Familienstatistik 2019 wurden dem ÖIF Seitens der Fachabteilung des BKA, Sektion Familie und Jugend zur Verfügung gestellt.

¹⁴ Originalfrage lautete (Frage 904, Berater*innen): „Welche Ausbildung bzw. welchen Grundberuf haben Sie für Ihre Tätigkeit in der Familienberatung? (Mehrfachnennungen möglich)“. Die angebotene Auswahl von Ausbildungen wurde analog zu den Rahmenbedingungen und den Qualitätskriterien des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend gestaltet.

Familienberater*in, Psychotherapeut*in, Pädagog*in sowie Lebens- und Sozialberater*in – jeweils rund ein Viertel der Berater*innen gibt eine dieser Ausbildungen an (Mehrfachangaben waren möglich). Rund ein Fünftel der Berater*innen verfügt über eine Ausbildung zur Psycholog*in und jede*r zehnte Berater*in über eine Ausbildung als Jurist*in (siehe Abbildung 6).

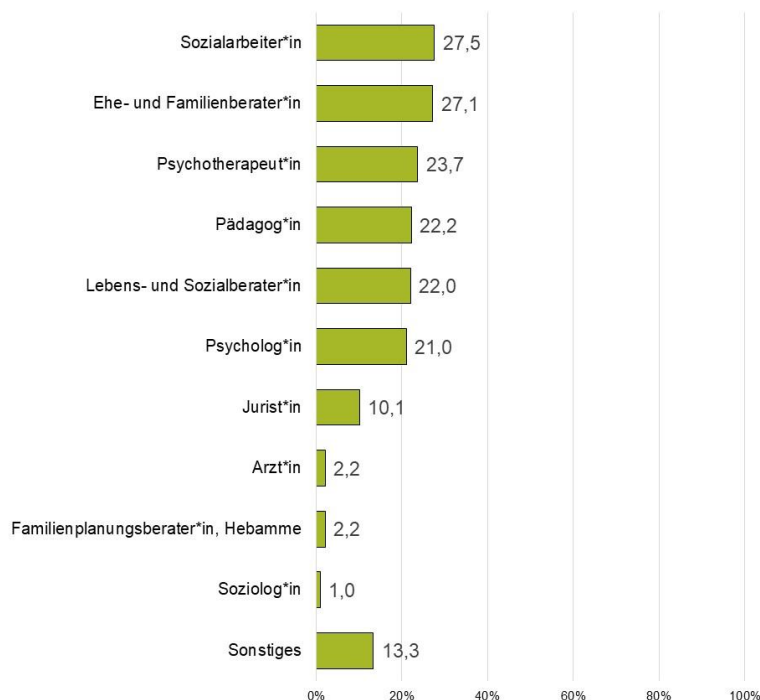
Unter der Antwortkategorie „Sonstiges“ konnten die Berater*innen weitere Ausbildungen nennen, über die sie verfügten – 13,3 % nahmen diese in Anspruch. Zum Teil wurden die Beratungsausbildungen durch die Berater*innen spezifiziert, z. B. Paar- und Sexualberatung, psychoanalytisch-pädagogische Erziehungsberatung, psychosoziale Beratung, systemische Paartherapie, Mal- und Gestalttherapie, Stress- und Burn-out-Prävention und Mediation. Es wurden aber auch weitere Ausbildungen genannt, die in der angebotenen Auswahl nicht explizit genannt wurden, z. B. Studium der Theologie, Ausbildung zur Supervisor*in sowie zum Coach, Studium der Betriebswirtschaft, Ausbildung zur Altenfachbetreuung sowie zur Krankenpflege, Trageberatung für gesundes Baby- und Kleinkindtragen, Bilanzbuchhaltung und das Studium der Sonder- und Heilpädagogik.

Abbildung 5: Höchste abgeschlossene Schulbildung der Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen (Frage 903).

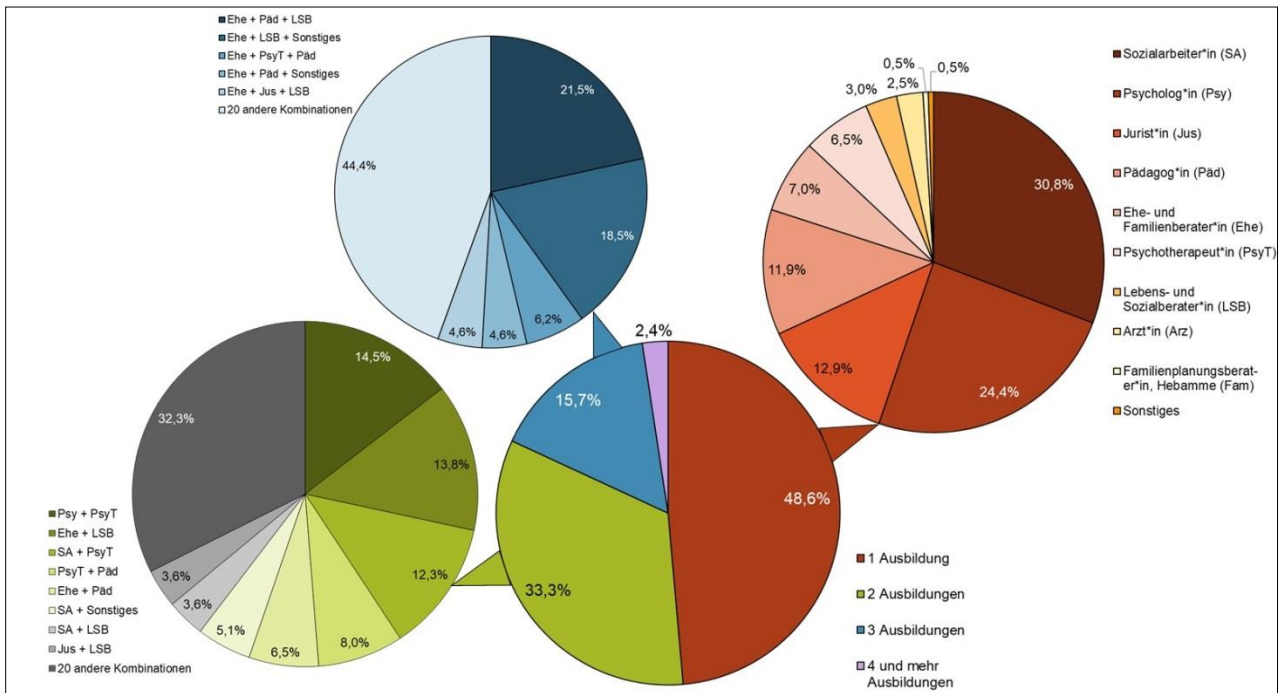
Abbildung 6: Grundberuf bzw. Ausbildung der Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, Mehrfachangaben (Frage 903).

Die Möglichkeit der Mehrfachangaben bei den Angaben zu Grundberufen der Berater*innen zeigte, dass die Hälfte der befragten Berater*innen an geförderten Familienberatungsstellen über mindestens zwei Ausbildungen bzw. Grundberufe verfügt – 48,6 % verfügt über eine Ausbildung, der Rest der Berater*innen über mehr als eine (Abbildung 7, Kreisdiagramm in der Mitte der Abbildung). Betrachtet man jene Berater*innen, die über eine Ausbildung verfügen, zeigt sich (Abbildung 7, rechtes Kreisdiagramm), dass mit knapp einem Drittel der Berater*innen (30,8 %) Sozialarbeiter*innen die am häufigsten absolvierte Ausbildung darstellt, gefolgt von einem Viertel (24,4 %) der Berater*innen, die über eine Ausbildung als Psycholog*in verfügen. Ein Drittel der Berater*innen (33,3 %) gibt an, über zwei Grundausbildungen zu verfügen. Von diesem Drittel ist die am häufigsten vertretene Kombination von Ausbildungen ein Psychologiestudium und eine psychotherapeutische Ausbildung – ein Drittel nennt dies (32,3 %, Abbildung 7, Kreisdiagramm links unten in Abbildung). Weit häufiger vertreten ist eine Kombination der Ausbildungen zur Ehe- und Familienberatung und Lebens- und Sozialberatung (14,5 %), die Kombination aus Sozialarbeit und einer psychotherapeutischen Ausbildung (13,8 %) und die Kombination aus einer psychotherapeutischen Ausbildung und dem Studium der Pädagogik (12,3 %). Eine Kombination von drei Ausbildungen nennen 15,7 % der Berater*innen. Unter diesen wird am häufigsten eine Kombination der Ausbildungen zur Ehe- und Familienberatung, der Pädagogik und der Lebens- und Sozialberatung genannt (21,5 %, Abbildung 7, Kreisdiagramm oben links). Die zweithäufigste Kombination stellte die Ausbildung zur Ehe- und Familienberatung, der Lebens- und Sozialberatung und einer Ausbildung, die unter der Antwortkategorie „Sonstiges“ genannt wurde (18,5 %).

Abbildung 7: Ausbildung bzw. Grundberuf der Berater*innen sowie Kombinationen von Ausbildungen



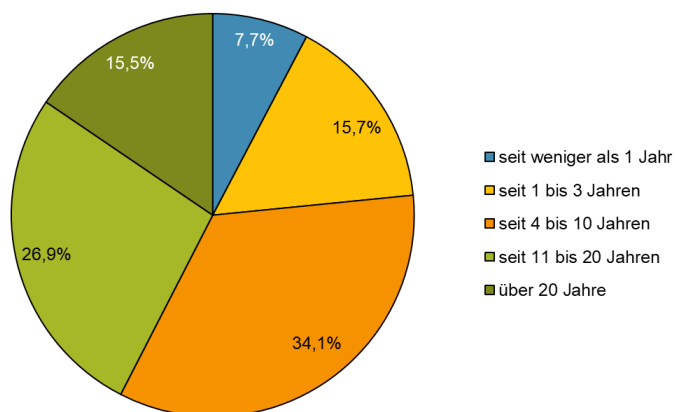
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, Mehrfachangaben (Frage 904).

3.2 Tätigkeitsbereich sowie Themen der Beratung

Das Tätigkeitsfeld der Berater*innen in geförderten Familienberatungsstellen ist breit. Um die Breite des Tätigkeitsfeldes zu erfassen, wurden in der vorliegenden Studie unterschiedliche Aspekte angesprochen. Berater*innen wurden zu ihrer Berufserfahrung, der Art der Beratungsstelle, in der sie tätig sind, sowie über die Themen, mit denen sie in ihrem beruflichen Handeln primär konfrontiert sind, und ihre eigenen Schwerpunkte, die sie in ihrer beraterischen Tätigkeit setzen, befragt.

Berater*innen in der vorliegenden Studie verfügen über eine langjährige Berufserfahrung¹⁵: Vier von zehn Berater*innen (42,4 %) sind seit mindestens 11 Jahren in einer geförderten Familienberatungsstelle tätig, ein weiteres Drittel (34,1 %) zwischen vier und zehn Jahren. Nur ein geringer Teil ist seit weniger als einem Jahr in einer geförderten Familienberatungsstelle beschäftigt (7,7 %, siehe Abbildung 8). Die Hälfte der Berater*innen ist nebenberuflich in der Beratungsstelle beschäftigt (49,8 %) und die andere Hälfte hauptberuflich (50,2 %)¹⁶. Die langjährige Berufserfahrung der Berater*innen spiegelt sich auch in der Altersverteilung der Berater*innen: Die Hälfte der befragten Berater*innen ist 50 Jahre und älter (50,4 %), ein gutes Viertel ist zwischen 40 und 49 Jahren (28,0 %), ein knappes Fünftel ist zwischen 30 und 39 Jahren (18,9 %) und 2,7 % sind 29 Jahre und jünger (siehe Tabelle 9).

Abbildung 8: Berufserfahrung der Berater*innen, in Jahren



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen (Frage 103).

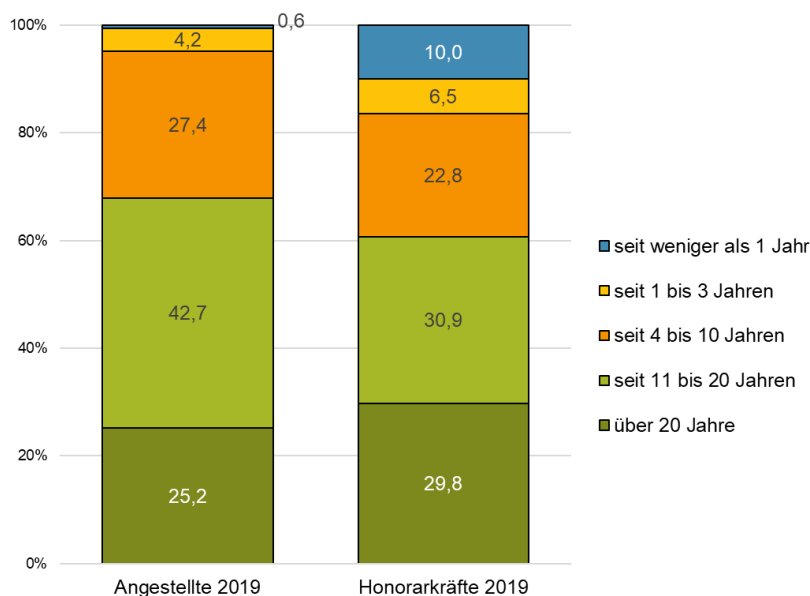
Ein Vergleich mit der Statistik der Familienberatungsstellen des BKA aus dem Jahr 2019 bestätigt, dass Berater*innen an geförderten Familienberatungsstellen über eine langjährige Berufserfahrung verfügen. Allerdings zeigt ein Blick auf die Grundgesamtheit aller in Österreich tätigen Berater*innen an geförderten Familienberatungsstellen, dass deren Berufserfahrung deutlich höher ist, als in der vorliegenden Stichprobe: In der Studie sind vier von zehn Berater*innen (42,4 %) seit mindestens 11 Jahren in der Beratung tätig, in der Grundgesamtheit der Berater*innen sind rund drei Viertel (67,8 % bei angestellten Berater*innen, 60,7 % bei Berater*innen als Honorarkraft) seit mindestens 11 Jahren in der

¹⁵ Originalfrage lautete (Frage 103, Berater*innen): „Seit wie vielen Jahren sind Sie in einer geförderten Familienberatungsstelle tätig?“ (zur Auswahl standen fünf Antwortkategorien)

¹⁶ Originalfrage lautete (Frage 102, Berater*innen): „Sind Sie in der Beratungsstelle haupt- oder nebenberuflich beschäftigt?“

Beratung tätig (siehe Abbildung 9). Rund die Hälfte der Berater*innen in der geförderten Familienberatung sind laut Beratungsstatistik des BKA im Jahr 2019 als angestellte Berater*innen (47,6 %) und die andere Hälfte (52,4 %) als Honorarkräfte tätig (ohne Abbildung).

Abbildung 9: Berufserfahrung aller Berater*innen in Österreich, nach Familienberatungsstatistik 2019



Quelle: eigene Berechnungen auf Basis der Beratungsstellenstatistik des BKA, 2019.

Geförderte Familienberatungsstellen in Österreich lassen sich strukturell in unterschiedliche Arten von Beratungsstellen einteilen: einerseits in allgemeine Familienberatungsstellen und andererseits in spezialisierte Beratungsstellen, die in ihrem Angebot einen spezifischen Schwerpunkt setzen. In der vorliegenden Studie wurden Berater*innen gebeten anzugeben, in welcher Art von Beratungsstelle sie arbeiten, ob in einer allgemeinen Familienberatungsstelle oder in einer spezialisierten Beratungsstelle. Die Respondent*innen konnten aus zehn unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen auswählen: allgemeinen Familienberatungsstellen sowie aus acht unterschiedlich spezialisierten Beratungsstellen und der Kategorie „anderes“, die offen näher beschrieben werden konnte. Sie wurden gebeten anzugeben, in welcher Art von Familienberatungsstelle bzw. in welcher Kombination bei unterschiedlichen Beratungsstellen sie beschäftigt sind¹⁷:

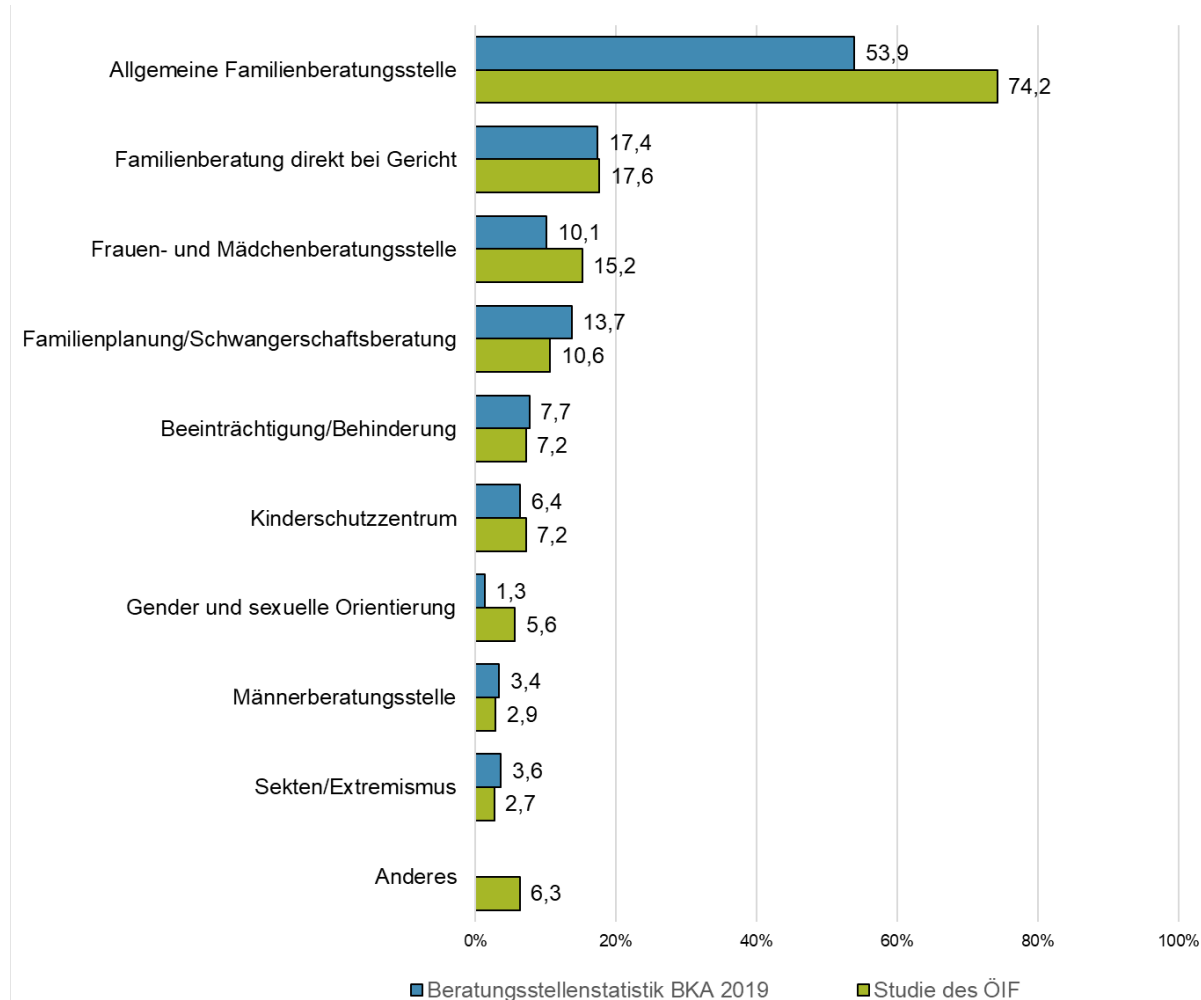
Zum überwiegenden Teil arbeiten die teilnehmenden Berater*innen in einer allgemeinen Familienberatungsstelle (74,2 %). Jene Berater*innen, die (auch) angeben, in einer spezialisierten Beratungsstelle zu arbeiten, tun dies am häufigsten in einer Familienberatungsstelle direkt bei Gericht (17,6 %) sowie in Frauen- und Mädchenberatungsstellen (15,2 %). Beraterische Tätigkeiten bei Beratungsstellen mit anderen Spezialisierungen sind in der vorliegenden Stichprobe ebenfalls vertreten, wenn auch in deutlich geringerem Ausmaß (siehe Abbildung 10). Rund sechs Prozent der Berater*innen

¹⁷ Originalfrage im Fragebogen lautete (Frage 101, Berater*innen): „Handelt es sich bei der geförderten Familienberatungsstelle, in der Sie arbeiten, um eine allgemeine Familienberatungsstelle oder um eine spezialisierte Beratungsstelle? (Mehrfachangaben möglich)“ – Im Rahmen der Frage wurden neun unterschiedliche Arten von Beratungsstellen angeboten sowie „Anderes“ als offenes Antwortfeld.

sahen sich in den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten mit ihrer Tätigkeit in einer Familienberatungsstelle nicht zur Gänze abgedeckt und nutzten die Möglichkeit, eine andere Spezialisierung der Beratungsstelle anzugeben, in der sie tätig sind. Primär beschrieben die Berater*innen die Spezialisierung der Beratungsstellen zum Thema Sucht, Gesundheit (Psychosomatik, chronische Erkrankungen etc.) sowie Gewalt. Vereinzelt wurden auch die Spezialisierung auf die Arbeit mit Migrant*innen, Menschen mit Autismus und die psychosoziale Beratung angesprochen.

Insgesamt förderte das BKA im Jahr 2019 an 470 Standorten Familienberatungsstellen, wobei davon 82 Beratungsstellen an Gerichten angesiedelt waren. Wie aus Abbildung 10 ersichtlich, deckt die Stichprobe der vorliegenden Studie sehr gut die Verteilung der Berater*innen über die Schwerpunkte der geförderten Familienberatungsstellen in Österreich ab.

Abbildung 10: Art der Familienberatungsstelle, in der Berater*innen arbeiten, gegenübergestellt den Schwerpunkten der gesamten Standorte laut Statistik BKA 2019

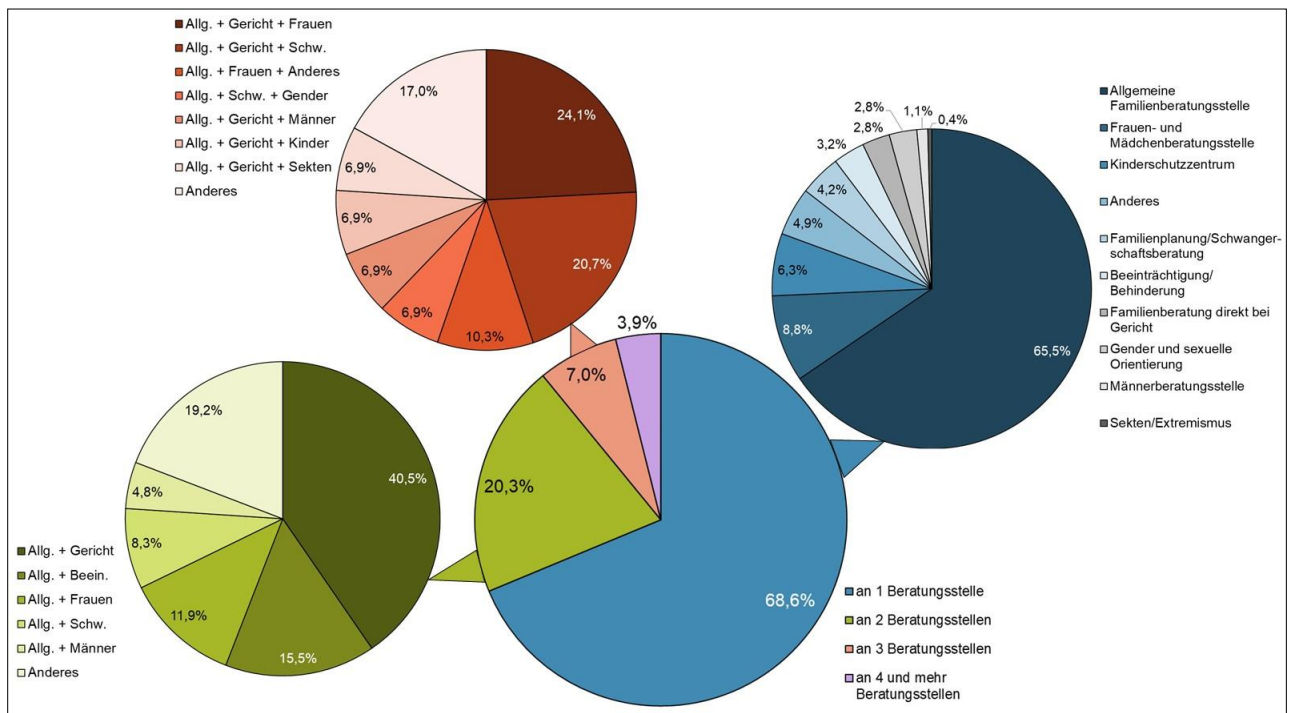


Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, Mehrfachangaben (Frage 101). Eigene Darstellung der Statistik der Beratungsstellen des BKA für das Jahr 2019.

Eine vertiefende Analyse in Bezug auf die Art der Beratungsstellen, in der Berater*innen haupt- bzw. nebenberuflich beschäftigt sind, und die sich aus den Antworten ergebenden Kombinationen von Beschäftigungen in unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen zeigt folgendes Bild: Zwei Drittel (68,6 %) der Berater*innen geben an, lediglich in einer Art von

geförderten Familienberatungsstelle beschäftigt zu sein. Ein Fünftel (20,3 %) der Berater*innen ist bei zwei unterschiedlichen Arten von geförderten Familienberatungsstellen beschäftigt, sieben Prozent bei drei und rund vier Prozent geben an, bei 4 und mehr unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen als Berater*in beschäftigt zu sein (siehe Abbildung 11, großes Kreisdiagramm in der Mitte). Jene zwei Drittel der Berater*innen, die angeben, bei einer Art von geförderten Familienberatungsstelle beschäftigt zu sein, sind dies überwiegend bei einer allgemeinen Familienberatungsstelle (65,5 %), gefolgt von rund neun Prozent in einer Frauen- und Mädchenberatungsstelle und 6,3 % in einem Kinderschutzzentrum (siehe Abbildung 11, rechtes Kreisdiagramm). Wie bereits erwähnt, gibt ein Fünftel der Berater*innen an, bei zwei unterschiedlichen Arten von geförderten Familienberatungsstellen beschäftigt zu sein. Dies erfolgt am häufigsten in der Kombination von einer allgemeinen Familienberatungsstelle und bei einer Familienberatung direkt bei Gericht (40,5 %) sowie in der Kombination einer allgemeinen Familienberatungsstelle und einer spezialisierten Beratungsstelle für Beeinträchtigung/Behinderung (15,5 %). Nachdem drei Viertel der Berater*innen in einer allgemeinen Familienberatungsstelle arbeiten (siehe Abbildung 10), ist diese in fast allen zwei Kombinationen vorhanden, lediglich bei einigen Einzelnennungen ergeben sich andere Kombinationen, die in der Abbildung unter der Rubrik „anderes“ zusammengefasst wurden (siehe Abbildung 11, Kreisdiagramm links unten). Die am häufigsten genannte Kombination, bei der Berater*innen angeben, bei drei unterschiedlichen Arten geförderter Familienberatungsstellen zu arbeiten, ist die Kombination von einer allgemeinen Familienberatungsstelle, der Familienberatung direkt bei Gericht und in einer Frauen- und Mädchenberatungsstelle – ein Viertel (24,1 %) jener sieben Prozent Berater*innen, die bei drei unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen arbeiten. Am zweithäufigsten nennt diese Gruppe die Kombination aus einer allgemeinen Familienberatungsstelle, Familienberatung direkt bei Gericht und einer Spezialisierung der Beratungsstelle auf Familienplanung/Schwangerschaftsberatung (20,7 %) (siehe Abbildung 11, Kreisdiagramm links oben).

Abbildung 11: Art der Familienberatungsstellen, in der Berater*innen beschäftigt sind, mit Kombinationen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, Mehrfachangaben (Frage 101).

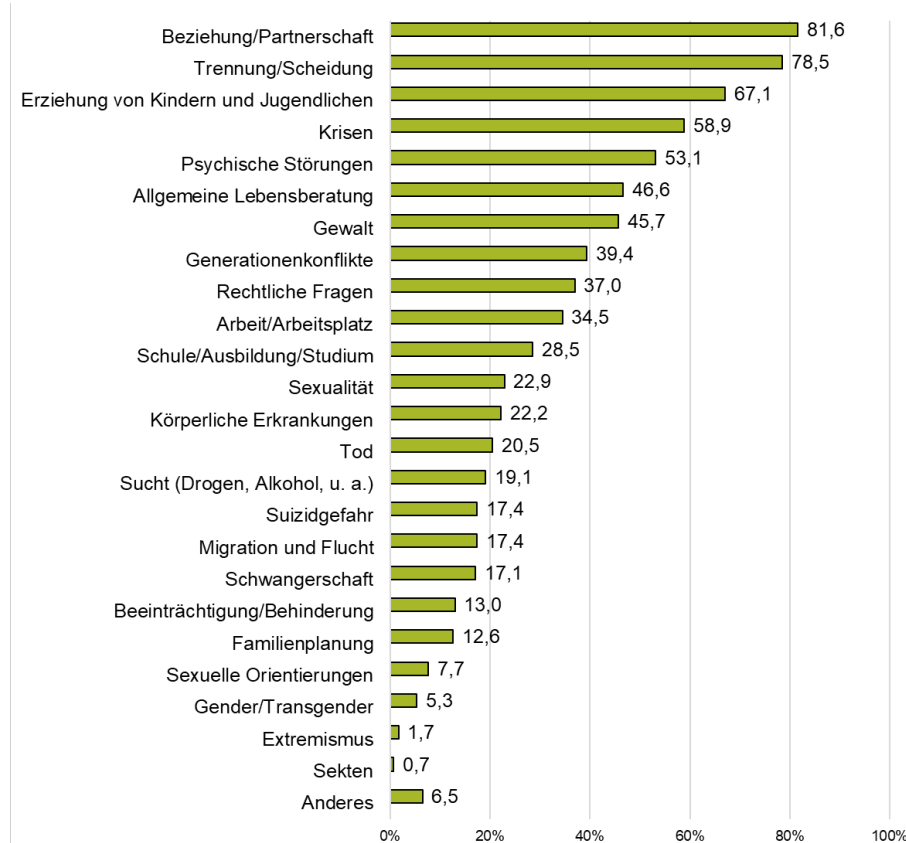
In Bezug auf die unterschiedlichen Themen, mit denen Berater*innen in ihrer Berufstätigkeit konfrontiert sind, zeigt sich, dass Berater*innen in ihrer beraterischen Tätigkeit am stärksten mit dem Bereich der Beziehung bzw. Partnerschaft sowie deren Auflösung konfrontiert werden. Berater*innen erhielten eine Liste mit 25 unterschiedlichen Themen und sollten jene Themen auswählen, mit denen sie am häufigsten in ihrer Beratungstätigkeit konfrontiert werden – Mehrfachangaben waren zulässig¹⁸. Zudem hatten sie die Möglichkeit, die Kategorie „anderes“ auszuwählen und in einem offenen Antwortfeld weitere Themen zu nennen - 6,5 % der Berater*innen nahmen dies in Anspruch. Wie bereits erwähnt, nannten Berater*innen am häufigsten Themen, die mit dem Bereich von Beziehung bzw. Partnerschaft sowie deren Auflösung zu tun haben: Rund acht von zehn Berater*innen nennen das Thema Beziehung/Partnerschaft (81,6 %) sowie das Thema Trennung/Scheidung (78,5 %), gefolgt von Themen wie der Erziehung von Kindern und Jugendlichen (67,1 %), Krisen (58,9 %) oder psychischen Störungen (53,1 %). Weniger häufig sind die Berater*innen mit Themen wie z. B. Sekten, Extremismus, Gender bzw. Transgender, Familienplanung sowie Fragen zur sexuellen Orientierung konfrontiert (Näheres siehe Abbildung 12).

Einige Berater*innen sahen ihre Beratungsthemen nicht in ausreichendem Ausmaß in den angebotenen Themenbereichen abgedeckt und nutzten die Möglichkeit, die Themen, mit denen sie in der Beratung konfrontiert sind, zu spezifizieren (6,5 %). Im Rahmen der offenen Antwortkategorie wurden die abgefragten Themen näher spezifiziert sowie neue Themenbereiche angesprochen. Berater*innen spezifizierten folgende Themenbereiche näher: Der Bereich der Schwangerschaft wurde mit den konkreten Themen des

¹⁸ Originalfrage lautete (Frage 104, Berater*innen): „Mit welchen Themen sind Sie am häufigsten in Ihrer Beratungstätigkeit konfrontiert? (Mehrfachnennungen möglich)“ – Es wurden 24 unterschiedliche Themen zur Auswahl angeboten und eine Kategorie „anderes“ mit der Möglichkeit, die weiteren Themen zu nennen.

Schwangerschaftsabbruchs bei Jugendlichen, Stillproblemen, dem Leben mit einem Baby (Schlafstörungen, Weinen, Entwicklungsverzögerungen etc.), Fragen zur Reproduktionsmedizin, der Aufarbeitung von Geburtstraumata sowie der Väterberatung ergänzt. Im Bereich der Gewalt hoben Berater*innen spezifische Gewaltformen hervor, die sexualisierte Gewalt, die strukturelle Gewalt, Mobbing und die Diskriminierung von Menschen. Berater*innen formulierten aber auch neue Themenbereiche, z. B. jenen der finanziellen Situation von Klient*innen. In diesem Zusammenhang sind Berater*innen mit Themen wie der Armut von Menschen und Familien, der Existenzbedrohung bzw. Existenzängsten (z. B. durch Jobverlust) und der Beratung bzw. Organisation von finanzieller Unterstützung konfrontiert. Sie sprachen aber auch Themenbereiche an, die nicht spezifisch einem konkreten Thema zugeordnet werden können, wie z. B. die Einsamkeit bzw. Vereinsamung, Selbstwertthemen der Klient*innen, Trauer, allgemeine sowie spezifische Ängste, mit denen Klient*innen die Beratung aufsuchen. Berater*innen spezifizierten in ihren Angaben auch Klient*innengruppen wie die Beratung von Angehörigen bei Themen von Sucht, psychischer Erkrankung und Beeinträchtigung. In der Beratung für ältere Menschen sehen Berater*innen zum Teil Bedarf im Ausbau von Beratungsangeboten, vor allem im ländlichen Raum.

Abbildung 12: Themen, mit denen Berater*innen in der Beratung konfrontiert sind



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, Mehrfachangaben (Frage 104).

Auch ein Blick in die Statistik der geförderten Familienberatungsstellen des BKA aus dem Jahr 2019 zeigt die Vielfältigkeit der unterschiedlichen Themen, die in Familienberatungsstellen abgedeckt werden und mit denen Berater*innen konfrontiert sind. Wie in Tabelle 17 ersichtlich, sind die Themen deutlich spezifischer unterteilt als in der vorliegenden Studie, in der Berater*innen eine Liste mit 25 Themen zur Auswahl vorgelegt wurde. Zudem sind die Angaben in Abbildung 12 Mehrfachangaben und die Angaben in Tabelle 17 beziehen sich auf die jeweilige prozentuelle Verteilung des Themas auf alle Klient*innen (100 %). Im Jahr 2019

wurden insgesamt 223.308 Klient*innen in den geförderten Familienberatungsstellen beraten. Trotz dieser Unterschiede in der Erhebung und Darstellung bestätigt die Beratungsstatistik des BKA für das Jahr 2019 die Häufigkeit in Bezug auf spezifische Themen mit denen Berater*innen in den geförderten Familienberatungsstellen konfrontiert sind. So zeigt sich, dass Klient*innen mit folgenden Themen am häufigsten eine Beratungsstelle aufsuchen, z. B.:

- Trennung und Scheidung (25,8 % - blau in Tabelle hervorgehoben)
- Erziehung von Kindern und Jugendlichen (16,2 % - grün in Tabelle hervorgehoben)
- Beziehung und Partnerschaft (9,7 % - orange in Tabelle hervorgehoben)
- Gewalt (8,2 % - gelb in Tabelle hervorgehoben)

Tabelle 17: Überblick über die Themen der Beratung 2019, laut Beratungsstatistik des BKA

| Beratungsthema | %* | Beratungsthema | %* |
|--|--------|--|-------|
| Empfängnisregelung | 1,8 % | arbeitsrechtliche Probleme von Migrant*innen | 0,1 % |
| Kinderwunsch | 0,4 % | finanzielle Probleme von Migrant*innen | 0,4 % |
| Schwangerenberatung | 4,6 % | psychische Probleme von Migrant*innen | 0,8 % |
| Schwangerschaftskonflikt | 1,1 % | berufliche Probleme | 1,2 % |
| Erziehungsprobleme | 4,1 % | Arbeitslosigkeit | 0,5 % |
| Sexualerziehung | 6,2 % | Wiedereinstiegsprobleme nach Familienpause | 0,2 % |
| Verhaltensauffälligkeiten von Kindern | 2,3 % | wirtschaftliche/finanzielle Probleme | 2,2 % |
| Kinderbetreuung | 0,5 % | Überschuldung | 0,9 % |
| abwesender Elternteil | 0,7 % | Wohnungsprobleme | 0,6 % |
| Inpflegenahme/Pflegeunterbringung von Kindern/Adoption | 0,5 % | Erbrecht | 0,1 % |
| Schulische Probleme/Ausbildungsfragen | 1,5 % | Mietrecht | 0,1 % |
| Ablösungsprobleme von Jugendlichen | 0,4 % | Arbeitsrecht | 0,2 % |
| allgemeine Paar/Eheprobleme | 6,5 % | sonstige Rechtsfragen | 3,3 % |
| Kommunikationsprobleme | 2,6 % | Ängste | 0,8 % |
| Rollenkonflikte/Arbeitsteilung | 0,4 % | Kontaktschwierigkeiten/Einsamkeit | 0,3 % |
| interkulturelle Beziehungsprobleme | 0,2 % | Überforderung | 2,0 % |
| sexuelle Probleme | 1,2 % | suizidales Verhalten | 0,2 % |
| Homosexualität | 0,2 % | psychische Probleme | 3,5 % |
| Generationenkonflikt | 0,6 % | Psychosomatik | 0,4 % |
| sonstige Konflikte im familiären Umfeld | 2,2 % | psychische Erkrankung | 1,3 % |
| Probleme zwischen Jugendlichen | 0,7 % | medizinische Probleme | 1,5 % |
| Trennung/Scheidungsprobleme | 13,8 % | AIDS | k. A. |
| Sorgerechtsprobleme | 9,0 % | Alkoholismus | 0,5 % |
| Besuchsrechtsprobleme | 1,6 % | Drogensucht | 0,2 % |
| Unterhaltsprobleme | 1,4 % | sonstige Süchte | 0,1 % |
| Kindesmishandlung | 1,6 % | traumatische Kindheitserlebnisse | 0,6 % |
| sexuelle Gewalt gegen Kinder | 2,2 % | Verlusterlebnisse/Trauer/Tod | 0,9 % |
| Gewalt gegen Frauen | 2,2 % | Flucht/Vertreibung | 0,2 % |
| sexuelle Gewalt gegen Frauen | 0,4 % | Weltanschauungsfragen | 0,7 % |
| Gewalt gegen andere Familienangehörige | 1,0 % | Sekten | 0,3 % |
| Gewalt außerhalb der Familie | 0,8 % | Rechtsextremismus bei Jugendlichen | 0,1 % |
| eigene Behinderung | 0,7 % | Religiös motivierter Extremismus | k. A. |
| Behinderung eines Angehörigen | 1,9 % | Sonst. politisch motivierter Extremismus | k. A. |
| aufenthaltsrechtliche Probleme von Migrant*innen | 0,3 % | Rassismus/Fremdenfeindlichkeit | 0,2% |

Quelle: Eigene Darstellung ÖIF auf Basis der Beratungsstatistik 2019 des BKA.

*Prozentangaben beziehen sich auf den jeweiligen prozentuellen Anteil an allen Klient*innen (100 %).

Berater*innen müssen sich in ihrer Beratungstätigkeit mit einer Vielzahl unterschiedlicher Themen auseinandersetzen, wie zusätzlich vertiefende Analysen deutlich machen. Von den 25 möglichen Themen (inkl. „Anderes“) wurden von einzelnen Berater*innen maximal 23 unterschiedliche Themen angegeben. Das Mittel über alle Berater*innen hinweg liegt bei rund acht unterschiedlichen Themen (7,55 Medianwert), mit denen Berater*innen in ihrem beraterischen Alltag konfrontiert sind. Arbeiten Berater*innen bei einer allgemeinen Familienberatungsstelle, sind diese im Mittel mit noch mehr unterschiedlichen Themen in ihrem Beratungsalltag konfrontiert – Median 8,9 in allgemeinen Familienberatungsstellen versus 7,55 in allen Beratungsstellen. Drei Viertel der an der Studie teilnehmenden Berater*innen sind (auch) in einer allgemeinen Familienberatungsstelle tätig (ohne Abbildung).

Wenig überraschend stehen je nach Art der geförderten Familienberatungsstelle, in der Berater*innen tätig sind, andere Themen im Vordergrund. Allerdings zeigt sich, dass die am häufigsten genannten Themen in allen Arten von geförderten Familienberatungsstellen unter den sechs am häufigsten (Top-sechs-Themen) sind, mit denen Berater*innen in ihrer Beratungstätigkeit konfrontiert sind (siehe Tabelle 19 zur Nachvollziehbarkeit der Angaben). Das Thema Beziehung/Partnerschaft (in der Tabelle durch die Nummer 5 dargestellt) ist in fast allen Arten der geförderten Familienberatungsstellen das am häufigsten genannte Thema, mit denen Berater*innen konfrontiert sind. Dies trifft in Kinderschutzzentren, in der Familienberatung bei Gericht, bei Frauen- und Mädchenberatungsstellen sowie bei Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Beeinträchtigung/Behinderung nicht zu. In diesen Beratungsstellen stehen an erster Stelle der Themen, mit denen Berater*innen konfrontiert sind, jeweils andere Themen im Vordergrund: In der Familienberatung direkt bei Gericht und in Frauen- und Mädchenberatungsstellen ist das häufigste Thema, mit dem Berater*innen konfrontiert sind, das Thema Trennung/Scheidung. In Kinderschutzzentrum ist das am häufigsten angesprochene Thema Gewalt. Je nach Schwerpunktberatungsstelle finden sich auch einzelne Themen unter den Top-sechs-Themen, die für andere Beratungsstellen innerhalb der Top-sechs-Themen keine Rolle spielen. So findet sich das Thema Sexualität z. B. nur bei Beratungsstellen mit dem Thema Gender und sexuelle Orientierung unter den Top-sechs-Themen oder die Themen Familienplanung und Schwangerschaft sind in den Familienberatungsstellen mit dem Schwerpunkt Familienplanung/Schwangerschaft unter den sechs am häufigsten genannten Themen, mit den Berater*innen in diesen Beratungsstellen konfrontiert sind, und bei anderen Beratungsstellen nicht (Näheres siehe Tabelle 19 sowie Tabelle 19).

Tabelle 18: Themen, mit denen Berater*innen im beruflichen Alltag konfrontiert sind (vorgegeben)

| | | | |
|----|--|----|---------------------------|
| 1 | Psychische Störungen | 14 | Gewalt |
| 2 | Körperliche Erkrankungen (z. B. chronische Erkrankungen) | 15 | Migration und Flucht |
| 3 | Beeinträchtigung/Behinderung | 16 | Schwangerschaft |
| 4 | Sucht (Drogen, Alkohol u. a.) | 17 | Familienplanung |
| 5 | Beziehung/Partnerschaft | 18 | Rechtliche Fragen |
| 6 | Trennung/Scheidung | 19 | Sexualität |
| 7 | Erziehung von Kindern und Jugendlichen | 20 | Suizidgefahr |
| 8 | Generationenkonflikte | 21 | Krisen |
| 9 | Tod | 22 | Allgemeine Lebensberatung |
| 10 | Arbeit/Arbeitsplatz | 23 | Gender/Transgender |
| 11 | Schule/Ausbildung/Studium | 24 | Sexuelle Orientierungen |
| 12 | Extremismus | 25 | Anderes: _____ |
| 13 | Sekten | | |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung (Frage 104). Farbliche Hervorhebung soll die Nachverfolgung in Tabelle 12 erleichtern.

Tabelle 19: Top-sechs-Themen, mit den Berater*innen konfrontiert sind, nach Art der Beratungsstelle

| Art der geförderten Familienberatungsstelle | Top-sechs-Themen | | | | | |
|---|------------------|----|----|----|----|----|
| | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. |
| Allgemeine Familienberatungsstelle | 5 | 6 | 7 | 21 | 22 | 1 |
| Familienberatung direkt bei Gericht | 6 | 5 | 7 | 18 | 22 | 21 |
| Frauen- und Mädchenberatungsstelle | 6 | 14 | 5 | 21 | 18 | 22 |
| Familienplanung/Schwangerschaftsberatung | 5 | 6 | 7 | 16 | 17 | 18 |
| Beeinträchtigung/Behinderung | 3 | 7 | 1 | 5 | 21 | 11 |
| Kinderschutzzentrum | 14 | 7 | 6 | 21 | 5 | 1 |
| Gender und sexuelle Orientierung | 5 | 19 | 24 | 6 | 1 | 23 |
| Männerberatungsstelle | 5 | 6 | 22 | 21 | 14 | 8 |
| Sekten/Extremismus | 5 | 6 | 21 | 22 | 8 | 14 |
| Anderes | 5 | 21 | 1 | 6 | 7 | 14 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, die in der jeweiligen Art der Beratungsstelle arbeiten, Mehrfachangaben (Frage 101 und 104). Zur besseren Nachvollziehbarkeit der einzelnen Themen wurden diese neben der Nummerierung auch farblich hervorgehoben – siehe zur Erklärung Tabelle 11.

Der Tätigkeitsbereich der Berater*innen ist u. a. auch dadurch mitbestimmt, ob Berater*innen einen Schwerpunkt in ihrer Beratungstätigkeit legen. Knapp zwei Drittel der Berater*innen (62,5 %) gibt an, einen Schwerpunkt in ihrer Beratungstätigkeit zu haben¹⁹. Diese Schwerpunkte konnten durch die Berater*innen in einer offenen Antwortkategorie formuliert werden, was nahezu alle Berater*innen auch getan haben, lediglich zwei Berater*innen haben keine Angaben gemacht²⁰. Die Schwerpunktsetzungen der Berater*innen sind vielfältig und decken sich mit den zuvor beschriebenen Themen, mit denen Berater*innen in ihrem beruflichen Alltag konfrontiert sind. Zum einen geben Berater*innen eine Schwerpunktsetzung in Bezug auf bestimmte Personengruppen an, mit denen sie arbeiten. Andererseits nennen Berater*innen auch inhaltliche Schwerpunkte ihrer Beratungstätigkeit. In Bezug auf bestimmte Personengruppen nennen Berater*innen einen Schwerpunkt in der Arbeit mit Frauen, Männern, transidenten Personen bzw. Personen aus der LGBTIQ-Community²¹, Kindern und Jugendlichen, Familien sowie Menschen mit einer Beeinträchtigung. In Bezug auf inhaltliche Schwerpunktsetzungen nennen Berater*innen am häufigsten folgende Schwerpunkte:

- Paartherapie bzw. Paarberatung (inkl. Paarkonflikte)
- Trennung bzw. Scheidung (inkl. Mediation, Besuchsrecht und Obsorge)
- rechtliche bzw. juristische Beratung
- Erziehungsberatung
- Gewalt
- psychische Probleme und Erkrankungen bzw. psychische Krisen
- Krisen allgemein angesprochen ohne nähere Spezifizierungen
- Schwangerschaft.

In geringerem Ausmaß nennen Berater*innen auch Beratungsschwerpunkte in folgenden Themen bzw. Bereichen (alphabetische Nennung): Behinderung bzw. Beeinträchtigung, Generationen, Gesundheit, Migration, Sekten, Sexualität, Sucht, Tod, Trauma. Die breite Vielfalt der Schwerpunktsetzungen der Berater*innen in der geförderten Familienberatung in Österreich sowie die unterschiedlichen Nuancen eines Themas illustriert ein ausführlicheres Zitat aus der Sektenberatung:

*„Werte und weltanschauliche Fragen – Sekten – konstruktive und destruktive Kulte und damit verbundene extremistische Haltungen. Beratung von Angehörigen, Partnern, Erziehungsberechtigten, Eltern, Geschwistern, Verwandten – Wie können Eltern, Angehörige, Partner*Innen etc. mit dem neuen Verhalten und damit verbundenen Werthaltungen umgehen, wenn ein PartnerIn, Jugendlicher, junger Erwachsener, Verwandter etc. in Sekten bzw. in sektenähnlichen Psychogruppen mit fixierten Weltbildern relevant ihre Werthaltungen und daraus resultierenden veränderten limitierenden Verhaltensweisen bis zum drohenden bzw. tatsächlichen Beziehungsabbruch umgehen? Beratung von Betroffenen, die durch Sekten bzw. von psychischen sektenähnlichen Psychogruppen ein- od. austreten möchten und die gruppenspezifischen Limitierungen neu bewerten möchten. Weiteres folgert sich daraus: a) Beratung hinsichtlich möglicher Konfliktentlastungsstrategien und möglichen Angeboten zur Konfliktentlastung auf der Wertebene mit Zuweisungen zu den Angeboten b) Beratung hinsichtlich konstruktiver Konfliktauseinandersetzung und mögliche Hilfen dazu mit Zuweisungen*

¹⁹ Originalfrage lautete (Frage 105, Berater*innen): „Haben Sie als Berater/in bestimmte Schwerpunkte in beraterischen Tätigkeiten?“

²⁰ Originalfrage lautete (Frage 105, Berater*innen): „Welche Schwerpunkte sind das?“

²¹ LGBTIQ, eine aus dem Englischen kommende Bezeichnung für lesbische, schwule, bisexuelle, transidente, intersexuelle und sich als queer verstehende Personen.

zu den Stellen c) Beratung hinsichtlich Hilfen, um vorliegende Limitierungserlebnisse intra- und intersychisch zu entlasten und Hilfen dazu mit Zuweisungen zu den Stellen.“ (Berater*in ID 78)

3.3 Kooperation mit anderen Stellen

Kooperation bzw. Vernetzung stellt in der geförderten Familienberatung einen zentralen Aspekt dar. Zum einen werden Klient*innen häufig durch andere Stellen an Beratungsstellen weiterverwiesen und übermittelt, zum anderen betonen Berater*innen selbst und auch Klient*innen, dass ein Kennzeichen einer guten bzw. gelungenen Beratung das Vernetztsein und die Kooperation der Berater*in bzw. der Beratungsstelle mit anderen Einrichtungen ein wichtiges Qualitätsmerkmal ist. Diese Vernetzungskompetenz der Berater*innen wird als ein wichtiger Faktor in der Literatur diskutiert (siehe z. B. Tabelle 4), aber auch von Klient*innen und Berater*innen thematisiert (siehe z. B. Kapitel 6.3). Ob in den Fokusgruppen oder im Rahmen der Online-Erhebung sprechen Klient*innen und Berater*innen in diesem Zusammenhang auch die Fähigkeit der Berater*innen an zu erkennen, wann ihre Grenze in Bezug auf professionelle Unterstützung und Beratung erreicht ist und sie Klient*innen an andere Stellen bzw. Einrichtungen überweisen bzw. weitervermitteln sollten. Die Kooperation wurde in der vorliegenden Studie einerseits durch eine Online-Befragung von Kooperationspartner*innen der geförderten Familienberatungsstellen abgedeckt (siehe Kapitel 7, Befragung von Fachkräften). Andererseits wurden Berater*innen im Rahmen ihrer Online-Befragung gebeten, die in ihrer Region aktuell zur Verfügung stehenden Angebote für Kinder, Jugendliche, Frauen, Männer, Trans*- und Inter*-Personen, Eltern, Menschen mit Beeinträchtigung und Menschen mit nicht deutscher Muttersprache nach deren Anzahl (also Quantität)²² und nach deren Qualität²³ zu bewerten. Dieselben Fragen wurden auch Fachkräften aus dem psychosozialen, pädagogischen und medizinischen sowie dem behördlichen Bereich gestellt, um einen Eindruck in die Bewertung des psychosozialen Angebotes in Österreich zu erhalten (siehe Vergleich mit den Fachkräften zu diesen Fragestellungen in Kapitel 7.3). Zudem sollten Berater*innen ihre Zusammenarbeit im Arbeitsalltag mit Personen und Einrichtungen in unterschiedlichen Bereichen des Bildungs-, psychosozialen und gesundheitlichen Netzwerkes bewerten²⁴.

In Bezug auf die Bewertung der Anzahl der aktuell in der eigenen Region zur Verfügung stehenden Angebote zur Kooperation in Beratungsfällen bzw. zur Weiterüberweisung von Klient*innen nach Zielgruppen sind Berater*innen mit den Angeboten für die Zielgruppe von Eltern und Frauen besonders hoch zufrieden – acht von zehn Berater*innen (85,3 % bzw. 83,7 %) sind mit der Anzahl der zur Verfügung stehenden Angebote sehr bzw. eher zufrieden, deutlich schlechter bewertet werden Angebote für Trans*- und Inter*-Personen und Menschen mit nicht deutscher Muttersprache in Bezug auf deren regionale Verfügbarkeit: Hier beurteilt jeweils ein gutes Viertel der Berater*innen (27,2 % bzw. 28,6 %) die in der Region aktuell zur Verfügung stehenden Angebote als sehr bzw. eher gut (siehe Abbildung 13). Ambivalenter

²² Originalfrage lautete (Frage 501, Berater*innen): „Wie beurteilen Sie die Anzahl der für Ihre Region aktuell zur Verfügung stehenden Angebote zur Kooperation in Beratungsfällen bzw. zur Weiterüberweisung von Klient/innen?“

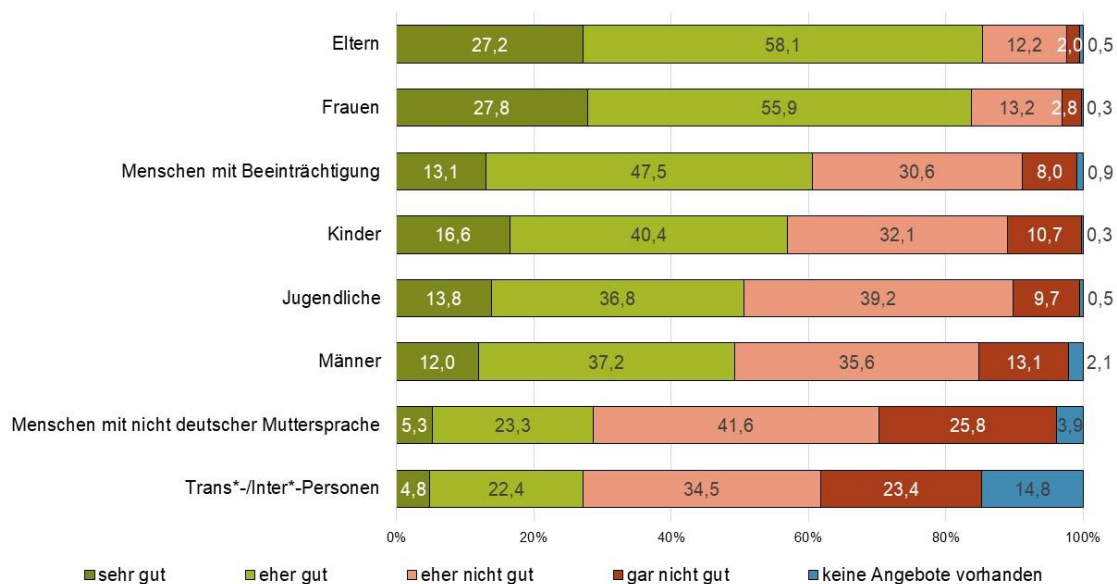
²³ Originalfrage lautete (Frage 502, Berater*innen): „Und wie erleben Sie die Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote?“

²⁴ Originalfrage lautete (Frage 503, Berater*innen): „Wie beurteilen Sie in Ihrem Arbeitsalltag die Kooperation mit anderen, externen Systemen? Die Zusammenarbeit mit Personen und Einrichtungen im Bereich“ (acht unterschiedliche Bereiche wurden abgefragt)

sieht es in Bezug auf die Zielgruppe der Kinder, der Jugendlichen, der Männer und der Menschen mit Beeinträchtigung aus, hier sind jeweils rund die Hälfte der Berater*innen mit den zur Verfügung stehenden Angeboten sehr bzw. eher zufrieden.

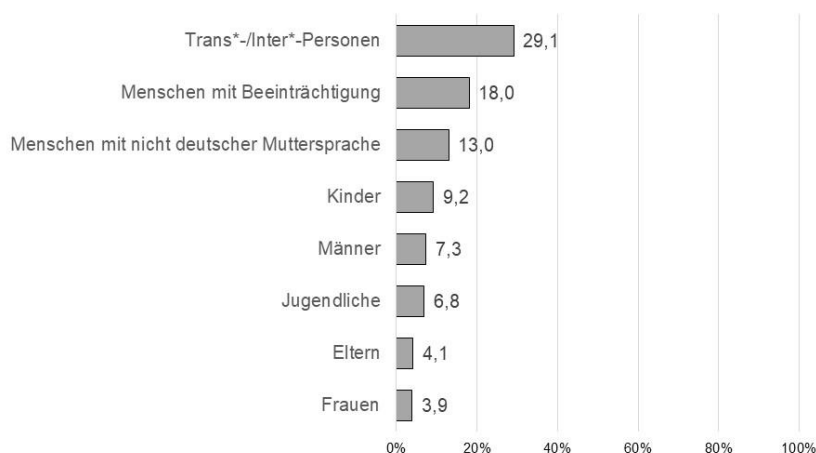
Mit der Bewertung der Angebote, die regional für Kooperationen und zur Weiterüberweisung von Klient*innen zur Verfügung stehen, gehen Berater*innen verantwortungsvoll um und unterscheiden je nach abgefragter Personengruppe, ob sie über Angebote für diese Personengruppe Bescheid wissen oder nicht. So sagt z. B. ein knappes Drittel der Berater*innen (29,1 %), die regionale Verfügbarkeit von Angeboten für Trans*- bzw. Inter*-Personen nicht beurteilen zu können. Ein knappes Fünftel (18,0 %) kann dies auch nicht für Angebote für Menschen mit Beeinträchtigung (siehe Abbildung 14).

Abbildung 13: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Anzahl (Quantität)



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Berater*innen, die nicht angegeben haben, den jeweiligen Bereich nicht beurteilen zu können (Frage 501).

Abbildung 14: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Anzahl (Quantität) – Nennung: Kann ich nicht beurteilen

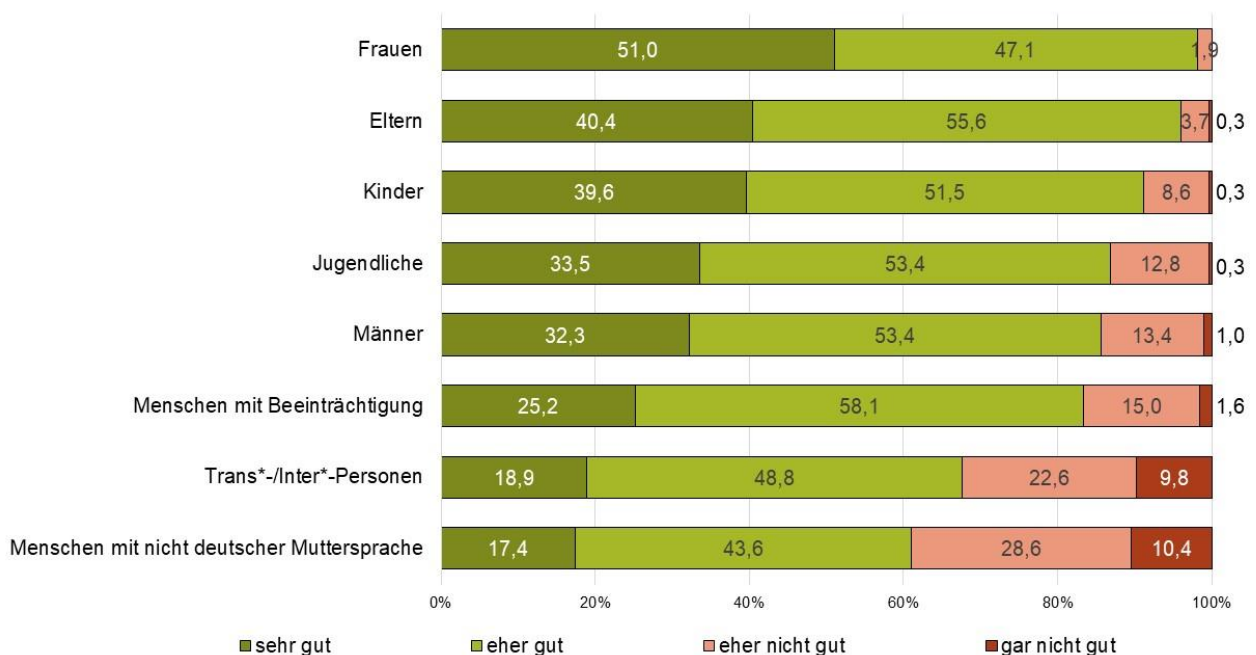


Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen (Frage 501).

Die Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote zur Kooperation bzw. Weiterüberweisung für unterschiedliche Personengruppen wird im Vergleich mit der zur Verfügung stehenden Anzahl für alle abgefragten Personengruppen deutlich stärker mit „sehr gut“ bewertet. So werden z. B. regional verfügbare Angebote für Kinder in Bezug auf deren quantitatives Angebot nur von 16,6 % der Berater*innen als „sehr gut“ bewertet, die Qualität dieser Angebote allerdings von mehr als doppelt so vielen (39,6 %) als „sehr gut“ (siehe Abbildung 15). Besonders gut wird die Qualität der Angebote für Frauen und Eltern eingeschätzt – nahezu alle Berater*innen, die die Qualität dieser Angebote beurteilen können, schätzen die Qualität als sehr bzw. eher gut ein (98,1 % bzw. 96,0 %). Zurückhaltender fällt die positive Beurteilung der Qualität von Angeboten für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache sowie für Trans*- und Inter*-Personen aus, die Angebote für diese Personengruppe werden in Bezug auf die Qualität von 61,0 % bzw. 67,7 % der Berater*innen mit sehr bzw. eher gut bewertet (siehe Abbildung 15).

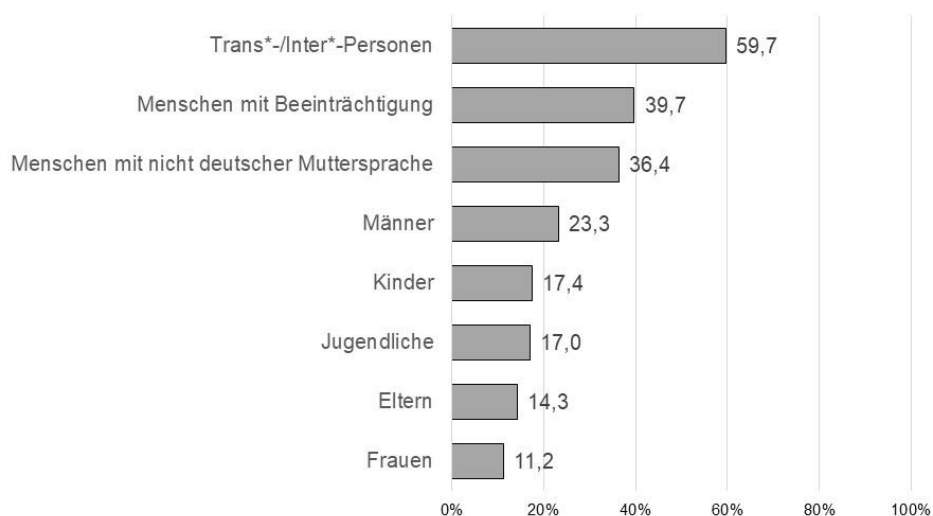
Die Beurteilung der Qualität der Angebote für unterschiedliche Personengruppen zeigt deutlich, dass nicht alle Berater*innen über Kooperationserfahrungen mit Angeboten für alle abgefragten Personengruppen verfügen. So geben sechs von zehn Berater*innen (59,7 %) an, Angebote für Trans*- bzw. Inter*-Personen in Bezug auf deren Qualität nicht beurteilen zu können, gegenüber einem Zehntel (11,2 %) in Bezug auf die Angebote für Frauen (siehe Abbildung 16).

Abbildung 15: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Qualität



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Berater*innen, die nicht angegeben haben, den jeweiligen Bereich nicht beurteilen zu können (Frage 502).

Abbildung 16: Beurteilung der zur Verfügung stehenden Angebote, nach deren Qualität – Nennung: Kann ich nicht beurteilen



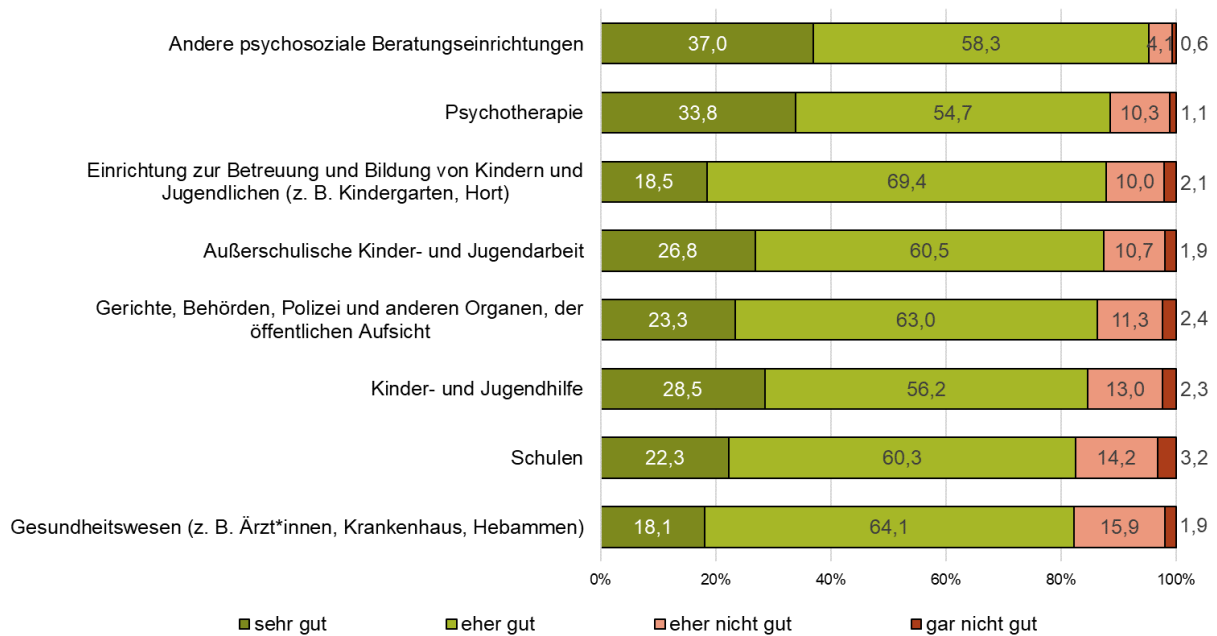
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen (Frage 502).

Neben der Beurteilung der Quantität und der Qualität der in der Region zur Verfügung stehenden Angebote zur Kooperation bzw. Weiterüberweisung von Klient*innen wurden Berater*innen auch gebeten, die konkrete Kooperation im beraterischen Alltag mit externen Systemen bzw. Bereichen und den dort arbeitenden Fachkräften zu beurteilen²⁵. Auch hier zeigt sich der sorgsame Umgang der Berater*innen beim Ausfüllen des Fragebogens, indem sie nur jene Kooperationen bewerteten, mit denen sie über Kooperationserfahrungen verfügen. So gibt z. B. ein gutes Drittel (36,2 %) an, die Kooperation mit der außerschulischen Kinder- und Jugendarbeit nicht beurteilen zu können. Jeweils rund ein Drittel tut dies auch für den Bereich der Schule (30,9 %) und für den Bereich der Einrichtungen zur Betreuung und Bildung von Kindern und Jugendlichen (31,0 %, siehe Abbildung 18).

Jene Berater*innen, die ihre Kooperationserfahrungen bewerten, erleben die Kooperation mit allen abgefragten Bereichen in einem hohen Ausmaß als sehr bzw. eher gut. Am höchsten wird die gute Kooperation mit anderen psychosozialen Beratungseinrichtungen sowie dem Bereich der Psychotherapie bewertet, 95,3 % bzw. 88,5 % bewerten die Kooperation als sehr bzw. eher gut. Die Kooperation mit anderen psychosozialen Beratungseinrichtungen wird mit „sehr gut“ von 37,0 % der Berater*innen am höchsten bewertet. Wenn auch auf hohem Niveau stehend, werden die Kooperationen mit dem Gesundheitswesen sowie mit Schulen am zurückhaltendsten als sehr bzw. eher gut bewertet, von 82,2 % bzw. 82,6 % (siehe Abbildung 17).

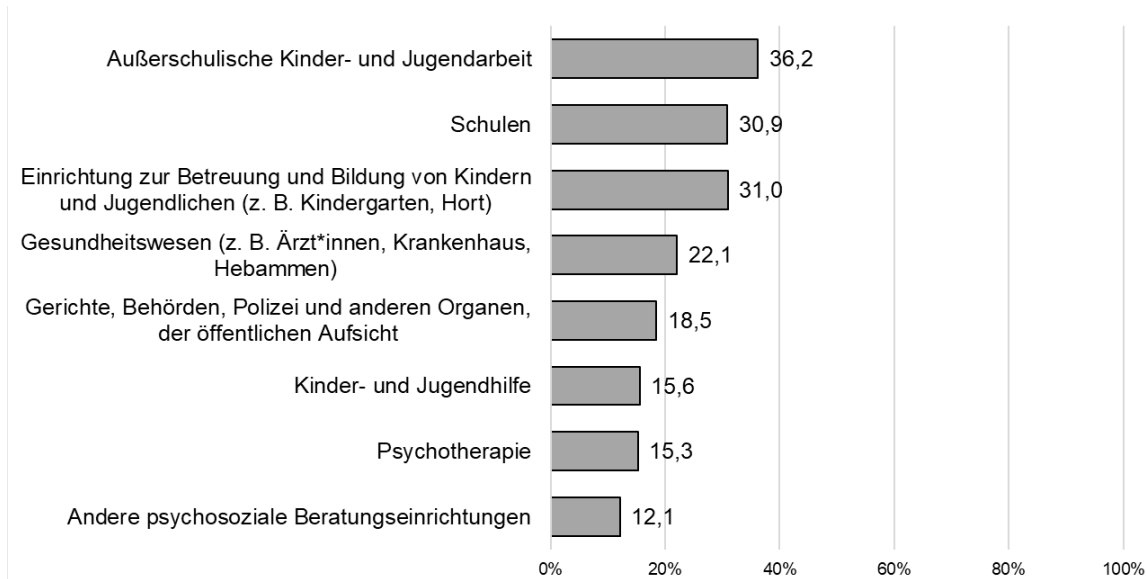
²⁵ Originalfrage lautete (Frage 503, Berater*innen): Wie beurteilen Sie in Ihrem Arbeitsalltag die Kooperation mit anderen Systemen? Die Zusammenarbeit mit Personen und Einrichtungen im Bereich ...“ – Acht unterschiedliche Bereiche wurden zur Beurteilung angeboten.

Abbildung 17: Beurteilung der Kooperation mit anderen externen Systemen, durch die Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Berater*innen die nicht angegeben haben den jeweiligen Bereich nicht beurteilen zu können (Frage 503).

Abbildung 18: Beurteilung der Kooperation mit externen Systemen, Nennungen: Kann ich nicht beurteilen



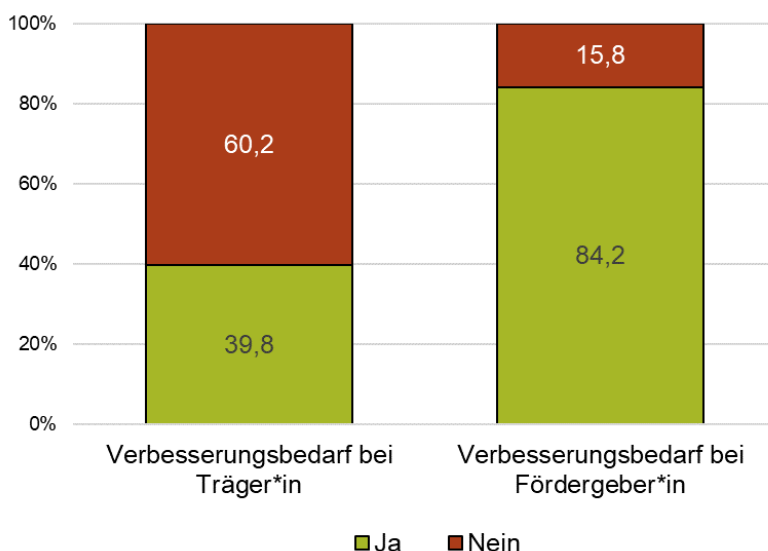
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen (Frage 503).

3.4 Potenzial für Verbesserungen

Eine der zentralen Forschungsfragestellungen für die vorliegende Studie bestand darin, zu erheben, was unter einer guten bzw. gelungenen therapeutischen Beziehung verstanden wird. In diesem Sinne wurden Berater*innen auch gebeten anzugeben, ob sie einen Verbesserungsbedarf seitens der Träger*innen²⁶ der Beratungsstelle bzw. der Fördergeber*in²⁷ sehen, um die Klient*innen-Berater*innen-Beziehung besser ausgestalten zu können. Wenn Berater*innen einen Verbesserungsbedarf sehen, wurden sie jeweils gebeten, im Rahmen einer offenen Frage diesen zu beschreiben.

Vor allem sehen Berater*innen einen Verbesserungsbedarf seitens dem*der Fördergeber*in, aber auch aufseiten der Träger*innen. Mehr als acht von zehn Berater*innen sehen einen Verbesserungsbedarf seitens des*der Fördergeber*in (84,2 %) und vier von zehn Berater*innen (39,8 %) seitens der Träger*innen der Beratungsstellen.

Abbildung 19: Verbesserungsbedarf aus Sicht der Berater*innen bei Träger*innen bzw. bei Fördergeber*in



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen (Frage 504 und Frage 505).

Vier von zehn Berater*innen (39,8 %) sehen einen Verbesserungsbedarf vonseiten der **Träger*innen** der geförderten Familienberatungsstellen. Die Aufstockung der finanziellen Ressourcen stellt dabei den am häufigsten genannten Bedarf für Verbesserungen dar²⁸. Allerdings beschränkten sich Berater*innen nicht nur darauf, eine bessere finanzielle

²⁶ Originalfrage lautete (Frage 504, Berater*innen): „Um die Berater/innen-Klient/innen-Beziehung besser ausgestalten zu können, sehen Sie einen Verbesserungsbedarf beim Träger Ihrer Beratungsstelle?“ Wenn Berater*innen mit „Ja“ antworteten, wurden sie gebeten, diesen Verbesserungsbedarf zu beschreiben.

²⁷ Originalfrage lautete (Frage 505, Berater*innen): „Und wie sieht das bei der Förderung der Familienberatungsstellen durch das Bundeskanzleramt (Familienministerium) aus? Sehen Sie hier einen Verbesserungsbedarf?“ Wenn Berater*innen mit „Ja“ antworteten, wurden sie gebeten, diesen Verbesserungsbedarf zu beschreiben.

²⁸ Auch hier zeigt sich die hohe Bereitschaft zur Teilnahme an der Befragung, lediglich sechs Berater*innen, die einen Verbesserungsbedarf bei den Träger*innen der geförderten Familienberatungsstellen sehen, nutzen die Möglichkeit, diesen im Rahmen der offenen Frage zu spezifizieren, nicht.

Ausstattung der Beratung einzufordern, sondern legen dar, dass eine Aufstockung des Beratungsbudgets das Beratungsangebot in vielerlei Hinsicht verbessern würde:

- Der ständig steigende Bedarf und die Nachfrage an Beratung könnte durch mehr Finanzen mit einer Aufstockung der Beratungskapazitäten bzw. des Stundenkontingentes („mehr Stunden“) sowie der Mitarbeiter*innen beantwortet werden und somit zu mehr Flexibilität führen und den Bedürfnissen der Klient*innen gerecht werden.
- Die Wartezeit auf eine Beratungsstunde würde sich für Klient*innen verkürzen und Beratungsangebote könnten schneller und stabiler erfolgen.
- Wichtige Tätigkeiten der Berater*innen beim professionellen Arbeiten, außer dem direkten Klient*innenkontakt, könnten besser umgesetzt werden. Berater*innen nannten z. B. mehr Zeit und Ressourcen für Vernetzungstätigkeiten, die Vor- und Nachbereitung von Beratungsstunden sowie eine inhaltliche Weiterentwicklung.
- Mehr finanzielle Mittel würden u. a. auch bedeuten, mehr Stunden zur Verfügung zu haben. Mehr Stunden könnten für Klient*innen einen längeren bzw. entspannteren Beratungsprozess bedeuten, ohne Zeitdruck, wenn diese *„oft unter großem persönlichen Aufwand endlich an einer helfenden Stelle angelangt sind“*.
- Durch mehr finanzielle Ressourcen könnten auch die Berater*innen-Honorare erhöht werden oder, wie ein*e Berater*in es z. B. ausdrückt: *„Angemessene Honorare für freie Mitarbeiter“* (Berater*in ID 47).

Auch an dieser Stelle sollen wörtliche Zitate die Verbesserungswünsche von Berater*innen an die Träger*innen der geförderten Familienberatungsstellen in Bezug auf die Aufstockung finanzieller Ressourcen illustrieren:

„Aufstockung der Förderkosten: Bedarf der Beratung übersteigt bei Weitem das finanziell leistbare Angebot, Wartezeiten derzeit für Klientinnen viel zu lang.“ (Berater*in ID 273)

„Die jahrelang gleich hohe Unterstützung lässt den steigenden Bedarf leider nicht so abdecken, wie wir das möchten, daher liegt es an den Finanzressourcen, dass wir als Limitierung erleben und damit auch keine Weiterentwicklung, wenn man jahrelang nur das gleiche Budget bekommt, dann erleben wir das im Gesamten als WERTEVERLUST und ist nicht fair im Sinne der alljährlichen Preissteigerung!“ (Berater*in ID 78)

„Deutlich mehr finanzielle Mittel, um allen Ratsuchenden, die motiviert sind, Beratung bieten zu können, auch langfristig, Veränderungsprozesse brauchen Zeit, um nachhaltig zu wirken – dann sind sie eine volkswirtschaftlich sinnvolle Investition: Armuts- und Gewaltprävention.“ (Berater*in ID 305)

„Es bräuchte mehr Budget, um das Beratungsangebot auszubauen. Oft längere Wartezeiten auf ein (vor allem juristisches) Erstgespräch, weil hoher Bedarf besteht.“ (Berater*in ID 329)

„Mehr finanzielle Ressourcen zur Verfügung zu stellen, damit Beraterinnen mit genügend Zeitressourcen ausgestattet werden!!! Und dass die jährlichen Förderungen dann zumindest immer der Inflationsrate angepasst werden, damit Beratungsstellen nicht gezwungen sind, jährlich gleichbleibende bzw. steigende Nachfrage mit weniger Budget abdecken zu müssen. Folge – mehr Zeitdruck an die Beraterinnen – noch mehr psychische Belastungen mit weniger Super- und Intervision!?“ (Berater*in ID 568)

„Mehr finanzielle Ressourcen und daher mehr Zeitressourcen, entsprechende Vorbereitungszeit für Beratungen.“ (Berater*in ID 573)

*„Geringe finanzielle Mittel, wenig zeitliche Ressourcen für Vernetzung oder Vorbereitung, inhaltliche Weiterentwicklung.“ (Berater*in ID 577)*

*„Ausstattung mit finanziellen Ressourcen – die ermöglicht sinnvolle Rahmenbedingungen – plus multiprofessionelle Vernetzung und Zusammenarbeit, Förderung von Präventionsangeboten, um akuten Beratungsbedarf abzufedern.“ (Berater*in ID 215)*

*„Hilfreich wäre, wenn Menschen in der Krise mehr Beratungsstunden zur Verfügung gestellt würden, um nicht schon von Beginn an unter Zeitdruck zu stehen und Klientinnen, die oft unter großem persönlichen Aufwand endlich an einer helfenden Stelle angelangt sind, sofort weitervermitteln zu müssen (was in Folge immer wieder scheitert).“ (Berater*in ID 322)*

*„Mehr Budget und daher mehr Zeit. Keine Ausweitung von Datenbanken. Diese Arbeit verkürzt die tatsächliche Face-to-face-Zeit erheblich.“ (Berater*in ID 172)*

Verbesserte Rahmenbedingungen für die geförderte Familienberatung stellt ein weiteres Thema dar, das Berater*innen im Rahmen des Verbesserungsbedarfes seitens der Träger*innen der Familienberatungsstellen nennen. Berater*innen sprechen unterschiedliche Bereiche an, die aus ihrer Sicht bei den Rahmenbedingungen verändert werden sollten:

- die räumliche Ausstattung der Beratungsstelle mit ihren Beratungsräumen, z. B. Durchführung von Renovierungsarbeiten, *„Beratungsräume, die schalldicht und im Sommer nicht zu heiß sind“*, eine *„schönere Ausstattung der Beratungsräume“*
- Ausweitung der Erreichbarkeit der Beratungsstelle sowie der Beratungsform, z. B. verstärktes Angebot von Online-Beratung
- Vollzeitstellungen für Mitarbeiter*innen der Beratungsstellen ermöglichen
- Fürsorgepflicht der Träger*innen gegenüber den Mitarbeiter*innen wurde von Berater*innen angesprochen, vor allem in Bezug auf Arbeitsbedingungen, die dazu beitragen, die (psychische) Gesundheit der Mitarbeiter*innen zu erhalten bzw. zu fördern, z. B. Angebot von Supervision, Erhöhung der Anzahl der Mitarbeiter*innen, Ausbau der Mitsprache- und Mitgestaltungsrechte der Mitarbeiter*innen
- Der Dokumentationsaufwand bzw. die Formalitäten und Administrationsaufwand sollten zurückgebaut bzw. nicht weiter ausgeweitet werden. *„Weniger Energie in Dokumentation (kostet viel Zeit), mehr in Arbeit an Klienten.“*
- mehr Entwicklungsmöglichkeiten von Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle und bessere Institutionalisierung sowie mehr an Supervision, Intra-vision, Klient*innen-fokussierte Teambesprechungen sowie Fort- und Weiterbildungen und damit die *„Sicherung der fachlichen Arbeit“* in den Beratungsstellen
- multiprofessionelle Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Stellen forcieren
- Ausbau und Förderung von Angeboten der Prävention
- bessere Sichtbarkeit der Beratungsstellen durch mehr Informationen und eine verbesserte Werbung und Öffentlichkeitsarbeit über die Beratungsangebote und was Familienberatung inhaltlich leistet, z. B. über soziale Medien sowie Artikel.

Um sich wiederum ein eigenes Bild zu machen, einige wörtliche Zitate der Berater*innen:

*„Die Erreichbarkeit sollte ausgedehnt werden. Derzeit wird das Telefon an zwei Tagen/Woche abgehört und die Anrufe bearbeitet. Es sollte über Mail und Online-Anfragen eine schnellere Rückmeldung möglich werden oder über die Ausdehnung der Beratungstage oder Telefondienste. Derzeit kann es vorkommen, dass Klienten 5 – 6 Tage auf einen Rückruf warten.“ (Berater*in ID 147)*

*„Bessere Rahmenbedingungen: größere Räumlichkeiten, Erledigung dringender Renovierungsarbeiten, Schaffung gesicherter Vollzeitstellen, noch bessere Vertretung nach außen bei den politischen und gesellschaftlichen Vertreter*innen.“ (Berater*in ID 152)*

*„Beraterinnen arbeiten unter prekären Umständen, viele Beratungen ausschließlich in Teilzeit und in Projektarbeit; jährlich großes Zittern um Arbeitsplatz; Teilzeit ist großer Nachteil in Bezug auf Pension, Vollzeitstellung der Beraterinnen wäre wünschenswert.“ (Berater*in ID 103)*

*„Mein Wunsch wäre eine Anstellung, weg vom freien Dienstvertrag, der für mich als alleinerziehende Mutter neben der eigenen Selbstständigkeit in anderen Bereichen Unsicherheiten birgt.“ (Berater*in ID 239)*

*„Der Träger soll für stabile Rahmenbedingungen sorgen, wertschätzende Haltung gegenüber MitarbeiterInnen zeigen, Maßnahmen zu Wahrung der psychischen Gesundheit für die jeweiligen MitarbeiterInnen in einem angemessenen Maß gewährleisten (regelmäßige Supervision, Fortbildungen, Mitgestaltungsmöglichkeit und Mitspracherecht bezüglich Urlaubsregelung, Arbeitszeit). Die Mitarbeiterfluktuation sollte dadurch gering gehalten werden. Fachlich ausgebildete MitarbeiterInnen sollen als Basis der Arbeit angesehen werden und nicht als auswechselbar.“ (Berater*in ID 480)*

*„Mehr Kapazitäten (sprich mehr Mitarbeiter mit mehr Beratungsstunden), um den Bedarf an Beratungsstunden qualitativ gut abdecken zu können, ohne Mitarbeiter in Burn-out-Gefahr zu bringen. Gute Beziehungsarbeit braucht Zeit.“ (Berater*in ID 408)*

*„Zurverfügungstellen von mehr finanziellen Mitteln, um die Räume besser auszugestalten, mehr Beratungen und mehr SV und Intervention durchführen zu können. Auch das Team Building ist zu wenig oft möglich und die interdisziplinäre Zusammenarbeit und auch die Werbung der Familienberatung kommen aus finanziellen Gründen zu kurz. Familienberatung und die Möglichkeit der Beratung ist nicht genug bekannt in der Gesellschaft.“ (Berater*in ID 589)*

Ein*Eine Berater*in spricht im Hinblick auf die Rahmenbedingungen auch einen spezifischen Aspekt für Rechtsberater*innen an:

*„Für Rechtsberater*innen könnte man alle paar Monate Vernetzungstreffen in den Räumlichkeiten des Trägers anbieten und über die vorgefallenen Fälle sprechen. Gerade die Rechtsberater*innen sehen sich so gut wie nie, da sie immer mit Sozialberater*innen zusammenarbeiten und immer in jeweils anderen Gerichten eingeteilt sind. Ich fände auch einen besseren Kontakt zwischen den Gerichten und der Beratungsstelle gut, weil sehr viele Anliegen die Themen Scheidung, Obsorge und Unterhalt, immer öfter auch mit Auslandsbezug, betreffen. Die Familienberatung hat hier meiner Meinung nach eine Wegweiserfunktion, während das Gericht die entscheidungsbefugte Instanz ist. Ein Dialog zwischen beiden „Parteien“ zu Fragen, z. B., mit wie langen Wartezeiten für Anträge zu rechnen ist oder wie die Rechtsmeinungen der Gerichte zu bestimmten strittigen Fragen sind, könnte die Qualität nicht nur der Beratung, sondern auch der gesamten Rechtspflege heben.“ (Berater*in ID 488)*

Einzelne Berater*innen sprechen als weiteren Verbesserungsbedarf z. B. an, dass es „eine effektive Rückendeckung in Bezug auf die Datenschutzverordnung“ braucht, dass Psychotherapeut*innen unter Supervision in der Beratung als Berater*innen anerkannt werden, die „Möglichkeit, Psychotherapie-Kassenplätze anbieten zu können“, die Aufhebung von Stundenbegrenzungen sowie dass in den Beratungsausbildungen Themen wie Homosexualität oder Trans stärker aufgegriffen werden.

Mehr als acht von zehn Berater*innen (84,2 %, siehe Abbildung 19) geben an, bei dem*der **Fördergeber*in**, also dem Bundeskanzleramt/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI), einen Verbesserungsbedarf zu sehen. Analog zum Verbesserungsbedarf bei den

Träger*innen wurden jene Berater*innen, die einen Verbesserungsbedarf sehen, im Rahmen einer offenen Frage gebeten, diesen Verbesserungsbedarf zu beschreiben – ein Viertel (25,3 %) der Berater*innen, die einen Verbesserungsbedarf bei dem*der Fördergeber*in sehen, konkretisierten den Verbesserungsbedarf nicht. Einige Berater*innen nutzten die offene Antwortkategorie, um auf die zuvor gemachten Angaben zu den Verbesserungsvorschlägen bei den Träger*innen der Beratungsstellen zu verweisen, oder geben an, dazu keine Angaben machen zu können, weil sie mit der Finanzierung der Beratungsstelle nichts zu tun haben. Die unterschiedlichen Aspekte, die Berater*innen als Verbesserungsbedarf thematisieren, lassen sich grob in zwei Bereiche unterteilen: eine Aufstockung der finanziellen Ressourcen sowie eine Verbesserung der Rahmenbedingungen der geförderten Familienberatung.

*„Die Fördermittel wurden seit Jahren nicht angehoben und unter der letzten Regierung gekürzt. Wir legen den Grundstock für die nächste Generation und arbeiten mit Familien in einem Lebensabschnitt, in dem sie einerseits sehr verletzlich und unterstützungsbedürftig sind, andererseits gerade in dieser Lebensphase oft nicht viel finanzielle Mittel zur Verfügung haben. Daher wäre es mehr als nur sinnvoll, die Fördermittel aufzustocken und diese Basis zu unterstützen. Außerdem wäre es hilfreich, wenn die Fördermittel kontinuierlich und verlässlich ausgezahlt würden, sodass Familienberatungsstellen auf sicheren Beinen stehen können und unabhängig arbeiten können, statt immer wieder um die Förderung und um die Höhe der Auszahlung zittern zu müssen. Familienberatungsstellen sollen ein sicherer Hafen für Eltern und ihre Kinder sein, auf den sie sich verlassen können, bei dem sie auftanken können. Familienberatungsstellen können das aber nur dann gut leisten, wenn ihre eigene Existenz gesichert ist, wenn sie diesen sicheren Hafen selbst im Hintergrund haben. Und es sollte möglich sein, dass die Höhe der Förderung so ausfällt, dass auch, wenn man im Sozialbereich arbeitet, das Gehalt der Mitarbeiterinnen angehoben werden kann. Es kann nicht sein, dass die, die den Schwächsten in der Gesellschaft helfen, das stets mit einem geringeren Gehalt bezahlen müssen, während an anderen Seiten der Staat viel Geld für große Konzerne, Bankenrettung und Ähnliches ausgibt. Daher sehe ich den Bedarf des Fördergebers darin, für Sicherheit in der Finanzierung bei Beibehaltung der Unabhängigkeit der Familienberatungsstellen zu sorgen und durch die Erhöhung auch eine Erhöhung der Gehälter zu ermöglichen, im Sinne einer Wertschätzung der wertvollen Arbeit, die in Familienberatungsstellen geleistet wird.“ (Berater*in ID 331)*

Von nahezu allen Berater*innen lässt sich der Verbesserungsbedarf, der bei dem*der Fördergeber*in gesehen wird, auf eine einfache Formel verkürzen: *„Mehr Ressourcen, der Bedarf ist da!“* (Berater*in ID 340). Bis auf einzelne Ausnahmen beziehen sich nahezu alle Berater*innen in ihren Rückmeldungen in der ein oder anderen Form auch auf die Aufstockung der finanziellen Ressourcen, viele ausschließlich, ein Teil auch auf andere Aspekte. Dies drückt sich primär u. a. darin aus, dass die Förderung der Familienberatung aufgestockt werden müsste, die Förderung seit Jahren nicht inflationsangepasst wird, dies aber dringend nötig wäre sowie die Honorare für Berater*innen erhöht werden müssen, damit die professionelle Tätigkeit der Beratung auch eine entsprechende monetäre Anerkennung erfährt. Wie bereits beim Verbesserungsbedarf, den Berater*innen bei den Träger*innen der Beratungsstellen sehen, wird auch hier deutlich, dass nicht nur „mehr Geld“ gefordert wird, sondern der Bedarf an höheren finanziellen Ressourcen vielfältig begründet wird. In diesen Begründungen kommen das hohe Engagement der Berater*innen sowie deren Sorge, die steigende Nachfrage an Beratung nicht professionell abdecken zu können. Geförderte Familienberatung kann nicht auf dem sozialen Engagement und der sozialen Verantwortung der Berater*innen begründet sein, sondern muss auch finanziell entsprechend gefördert werden. Die vielfältigen Begründungen für eine finanzielle Aufstockung der Förderung lassen sich zu folgenden Kategorien zusammenfassen: (1) Verbesserungsbedarf in Bezug auf den

Status quo der finanziellen Förderung der Familienberatungsstellen, z. B. grundsätzliche Erhöhung des Budgets der geförderten Familienberatung sowie der aktuell geltenden Honorarsätze. (2) Anregungen zur Weiterentwicklung des qualitativ hochwertigen Angebotes der Familienberatung. (3) Steigenden Bedarf an Beratung zu decken sowie professionelles Arbeiten ermöglichen.

Ad (1): In dem Bezug auf den Status quo, wie die Förderung an die Beratungsstellen ausbezahlt wird, sehen Berater*innen primär einen Verbesserungsbedarf in der grundsätzlichen Ausgestaltung der Förderung für die Familienberatungsstellen sowie in der Höhe der aktuell geltenden Honorare, die maximal pro Stunde anerkannt werden²⁹. In Bezug auf die grundsätzliche Ausgestaltung der Förderung der Familienberatung sehen Berater*innen einen

„UNBEDINGT eine Aufstockung der Fördermittel, die seit vielen Jahren nicht einmal Index-angepasst sind!! Inhaltliche Willenserklärungen und Anerkennung sind fein, aber eine angemessene Bezahlung dieser Arbeit höchst überfällig.“

(Berater*in ID 530)

Verbesserungsbedarf darin, dass das Budget der geförderten Familienberatung grundsätzlich erhöht wird, der Betrag, der dafür zur Verfügung gestellt wird, inflationsangepasst wird und dass keine (weiteren) Kürzungen des Budgets für die geförderte Familienberatung erfolgen. Zudem regen die Berater*innen an, dass im Rahmen der Förderung Infrastrukturkosten bzw. Kosten, die sich aus den Rahmenbedingungen der Beratungsstellen ergeben, über die Förderungen mit abgedeckt werden, z. B. Raummieten, Ausstattung sowie Kosten für Supervision und Fachfortbildungen.

Als einen Verbesserungsbedarf thematisieren die Berater*innen häufig auch die Höhe des aktuell gültigen Honorarsatzes: Berater*innen erleben die Höhe des derzeit anerkannten Stundensatzes pro Beratung als zu gering und für die anspruchsvolle und professionelle Tätigkeit der Beratung als nicht angemessen. Durch die Höhe des aktuell geltenden Stundensatzes erleben Berater*innen keine Wertschätzung ihrer Tätigkeit. Aus ihrer Sicht müssen die Berater*innen-Honorare *„dringend erhöht werden. Die [Anmerkung: Die Honorare] dienen bestenfalls für ein bezahltes Hobby und sind unserer Qualifikation nicht angemessen“* (Berater*in ID 136). Um diesen Umstand deutlich zum Ausdruck zu bringen, sprechen Berater*innen zum Teil von einer „miserablen“ Bezahlung. Neben der grundsätzlichen Erhöhung der Honorare für diese Tätigkeit regen Berater*innen auch an, die Höhe der Honorare für alle Berufsgruppen, die in der geförderten Familienberatung zum Einsatz kommen, gleich zu gestalten und hier keine Unterschiede nach Ausbildung zu machen, wenn alle die gleiche beraterische Tätigkeit durchführen. Einzelne Berater*innen regen auch eine Anpassung der Honorare nach Bundesland (z. B. Ost-West-Gefälle in Österreich) sowie die grundsätzliche Bezahlung eines kurzfristigen Stundenausfalls zu 100 Prozent an, da für manche Berater*innen die Honorare existenzsichernd sind und kurzfristige Stundenausfälle für Berater*innen nicht planbar sind. Zum Teil regen Berater*innen auch an, Berater*innen in Vollzeit anzustellen und nicht über Honorare zu bezahlen.

²⁹ In Bezug auf die Tatsache, dass die Honorare für Berater*innen seit 1997 eingefroren sind, soweit den Autor*innen bekannt und recherchierbar, sind seit diesem Jahr die Honorare der freien Dienstnehmenden sukzessive in die Sozialversicherungspflicht aufgenommen worden, womit Zusatzkosten für Trägerorganisationen als Dienstgeber entstanden, die über die Familienberatungsförderung abgegolten werden.

Ad (2): In Bezug auf die Aufstockung der finanziellen Ressourcen der geförderten Familienberatung in Österreich zeigen die Berater*innen auch einen Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Weiterentwicklung des qualitativollen Angebotes der Familienberatung auf. Primär handelt es sich dabei um die Erhöhung der finanziellen Förderung der Familienberatung für spezifische Beratungsangebote. Die Beispiele, die Berater*innen hier nennen, lassen sich nach den Zielgruppen, für die sie eine Erhöhung des Budgets anregen, sowie nach der Beratungsform unterscheiden: In Bezug auf die Zielgruppen sehen Berater*innen einen höheren Finanzierungsbedarf bei Beratungsangeboten für Kinder und Jugendliche sowie deren Familien, Frauen (z. B. bei Frauenhäusern), Männern, Gewalttäter*innen sowie Beratung von Menschen mit nicht deutscher Muttersprache bzw. für Dolmetscher*innen. Sprache als die zentrale Voraussetzung von Beratung und der Bedarf an muttersprachlichen Angeboten bzw. der Einsatz von Dolmetschern wird vor allem bei den Interviews mit Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache und deren Berater*innen deutlich (siehe Kapitel 10.2 und Kapitel 6.5). In Bezug auf die Beratungsform bzw. Beratungsschwerpunkte sehen Berater*innen einen Verbesserungsbedarf bei Angeboten der Online-Beratung, für Beratungen, die vom Gericht zum Wohl des Kindes bei Scheidung angeordnet werden, präventiven Angeboten zur Verhinderung von Gewalt, niederschweligen Beratungsangeboten, Beratungsangeboten bei Gericht sowie der geförderten Besuchsbegleitung.

„Grundsätzlich ist dieses Angebot eine wichtige Anlaufstelle für Menschen mit unterschiedlichsten psychosozialen Problemen, diese zu erreichen und zu unterstützen ist nicht nur Hilfe, sondern auch Prävention und somit von großem gesellschaftlichen Wert (durchaus auch in materiellem Sinne) – deshalb sollte es in diesem Bereich keine Kürzungen geben.“
(Berater*in ID 633)

Die Familienberatung in Österreich leistet aus Sicht der Berater*innen auch einen großen Beitrag zur „Präventionsarbeit bzw. Gewaltprävention, Suchtprävention, Prävention von psychischer und physischer Gesundheit“ (Berater*in ID 519) und daher sollten präventive Angebote grundsätzlich finanziell stärker gefördert werden.

Ad (3): Der finanzielle Verbesserungsbedarf, den Berater*innen schildern, wird sehr häufig in Bezug gesetzt zu Auswirkungen auf Klient*innen. Durch höhere finanzielle Mittel in der Familienberatung könnte einerseits die steigende Nachfrage sowie die zunehmende Komplexität der Beratungen auf- und abgefangen werden und somit die Versorgung in Österreich sichergestellt werden. Andererseits müssten Klient*innen auf Termine für Erstgespräche bzw. für Folgetermine weniger lange warten und der Beziehungsaufbau der therapeutischen Beziehung würde dadurch unterstützt und gefördert werden. Insgesamt wären Berater*innen dadurch stärker entlastet und „weniger unter Druck“. Ein höherer finanzieller Rahmen würde zudem das professionellere Arbeiten der Berater*innen befördern, indem die Möglichkeit von Vor- und Nachbereitungszeiten sowie die notwendige Vernetzungstätigkeit den Berater*innen auch finanziell abgegolten werden könnte.

„Es bräuchte mehr finanzielle Fördermittel, um den Bedarf abzudecken. Erstgespräche ergeben sich durch zu wenige Stunden oft erst Monate nach dem ersten telefonischen Kontakt und auch Folgetermine können oft nicht in akzeptablen Abständen vergeben werden.“

(Berater*in ID 98)

Um diese vielfältigen Aspekte zu illustrieren sowie aus Wertschätzung den vielen und ausführlichen Antworten der Berater*innen, in denen das hohe Engagement für die

Familienberatung deutlich wird, gerecht zu werden, sind mehr wörtliche Zitate im Anhang nachzulesen (siehe Anhang Kapitel 10.4.2).

Neben einer Aufstockung der finanziellen Ressourcen sehen Berater*innen auch einen Verbesserungsbedarf in Bezug auf Rahmenbedingungen der geförderten Familienberatung. Berater*innen thematisieren hier unterschiedliche Bereiche der Rahmenbedingungen:

- **Dokumentationstätigkeit:** Die Tätigkeit, die für die Dokumentation der Beratungen aufgewendet werden muss, ist zu aufwendig. Aus Sicht der Berater*innen sollte der administrative Aufwand vereinfacht werden. Einige Berater*innen sprechen eine Verbesserung des Software-Programms PSYBE an, in dem die Dokumentation für die Fördergeber*innen erfasst werden muss, bzw. eine Modifikation der Statistik und der Codierung der Beratungstätigkeit, ohne jedoch konkrete Vorschläge zu machen, wie diese Verbesserung aussehen sollte.
- **Antragsstellung und Abrechnung der Förderung:** In Bezug auf die Antragsstellung bzw. Abrechnung der Förderung für die Beratungsstelle sprechen Berater*innen von einem Abbau der „bürokratischen Hürden“. „Viel zu komplizierte Antragsstellung und Abrechnung der Fördergelder“ (Berater*in ID 127). Vor allem im Zusammenspiel mit verschiedenen Fördergeber*innen sollten Förderanträge und Abrechnungen vereinfacht werden.
- **Förderzusage sollte für mehrere Jahre gelten,** um für Träger*innen und Berater*innen mehr Planungssicherheit zu erhalten. Berater*innen nennen hier z. B. eine Gültigkeitsdauer der Förderzusage für drei Jahre. Die Zusage der Förderung sollte aus Sicht der Berater*innen zu Beginn des jeweilig geförderten Jahres erfolgen, z. B. im Januar.
- **Fortbildung und Supervision:** Auch in diesem Bereich sehen Berater*innen einen Verbesserungsbedarf. Einerseits sollten Supervisionskosten sowie Fort- und Weiterbildungskosten zur Gänze aus der Förderung bezahlbar sein sowie angepasst werden. Andererseits sollten die Qualität und Quantität der Fortbildungen im Bereich der geförderten Familienberatung verbessert werden. Auch hier wurden keine konkreten Angaben gemacht, in welcher Hinsicht ein Verbesserungsbedarf in Bezug auf die Qualität der Fortbildungsangebote besteht. Einzelne Berater*innen äußerten den Wunsch, das Fortbildungsprogramm zu Jahresbeginn übermittelt zu bekommen.
- **Qualifikationskriterien für die Zulassung von Berater*innen** bei den geförderten Familienberatungsstellen überarbeiten und weniger kompliziert auflisten, z. B. nur einige wenige Grundausbildungen anführen. „Individuelle Entscheidungen möglich machen“ bei der Zulassung von Berater*innen.
- **Öffentlichkeitsarbeit für die geförderte Familienberatung** sowie Lobbyarbeit sollte verstärkt werden. Das vielfältige Angebot der Familienberatung könnte somit bekannter gemacht werden und würde zu einer Bewusstseinsbildung in der Bevölkerung beitragen.

*„Jedes Jahr ist es ein Bangen, ob alle Stunden subventioniert werden. Für uns Berater eine Zumutung.“ (Berater*in 206)*

*„Planungssicherheit beim Stundenkontingent, man muss rechtzeitig wissen, wie viele Stunden man zur Verfügung hat, um qualitätsvolle Beratung anbieten zu können. Denn eine qualitätsvolle Beratung kann nur in einem gut funktionierenden Team funktionieren und es entsteht Unruhe im Team, wenn die Rahmenbedingungen unklar sind. Das heißt, ich muss bereits Anfang Dezember wissen, wie viele Stunden im Folgejahr gefördert werden.“ (Berater*in ID 443)*

*„Der Bedarf an Beratung ist höher als das Angebot (Wartezeiten). Bessere Bewerbung des Angebotes bei der Bevölkerung – die betroffenen Personen kommen oft erst zu uns, wenn die Krisensituation voll ausgebrochen ist und ein Überweisungskontext vorliegt (z. B. durch Sozialarbeiter, Schule, andere Beratungsstellen, Gericht o. Ä.). Hier wäre präventiv anzusetzen und auf die Vorteile einer zeitgerechten Familienberatung hinzuweisen – eben bevor eine Eskalation in den Familien stattfindet!! Eine Ausweitung der Anzeigepflicht für Berater*innen wäre auch in dieser Hinsicht kontraproduktiv – viele potenzielle Täter*innen meiden sonst den Gang zur Beratungsstelle (Novelle zu Gewaltschutzgesetz)!!“ (Berater*in ID 285)*

*„Erhöhung des Kostenanteils für Bezahlung der Berater*innen, Unterstützung des Trägers bezüglich Werbung für die Beratungsstelle bezüglich Abrechnung: bessere Erreichbarkeit von Experten der PSYBE, Erstellung von Broschüren zu spezifischen Themen und bei Gesetzesänderungen zeitgerechtes Zurverfügungstellen von Unterlagen für die Beratung.“ (Berater*in ID 365)*

Neben den zwei großen Bereichen, denen sich der überwiegende Teil der Rückmeldungen zuordnen lassen, gibt es auch einzelne Rückmeldungen von Berater*innen, die weitere Aspekte eines potenziellen Verbesserungsbedarfes aufzeigen: Zurverfügungstellung einer speziellen Versicherung für die Berater*innen, nicht zuletzt auch für die Rechtsberatung; Barrierefreiheit für alle Beratungsstellen wird als wenig sinnvoll erachtet, da dieses zu viel Geld kostet; Ausweitung der Anzeigepflicht von Berater*innen wird kritisch gesehen, könnte die Inanspruchnahme von Beratung erschweren; „Rückendeckung“ seitens Fördergeber*in in Bezug auf die Datenschutzgrundverordnung, wenn mit Kindern und Jugendlichen gearbeitet wird, gegenüber den Eltern bzw. Elternteilen; stärkere Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Stellen und Ressorts; Fachabteilung des zuständigen Ministeriums wird zum Teil eher als Kontroll- und Verwaltungsorgan erlebt denn als Fachstelle.

*„Weniger Hürden in Bezug auf den Ort der Beratung, die Bedingungen für den barrierefreien Zugang (unnötig für alle Beratungsstellen, zu viel Geld, was da hineinfließt), Honorare für alle Berufsgruppen sollten gleich gestaltet sein, wünschenswert wäre eine Anhebung des gesamten Budgets.“ (Berater*in ID 48)*

*„Es braucht eine Rückendeckung in Bezug auf die Datenschutzgrundverordnung im Kontext Kinder und Jugendliche gegenüber Eltern bzw. Elternteilen, z. B. wenn ein Elternteil die Löschung oder Einsicht in die Daten der Kinder bzw. in die eigenen aufgenommenen personenbezogenen Daten fordert bzw. beantragt, ist dies z. B. bei Verdacht auf eine mögliche Kindeswohlgefährdung, trotz der Vorgabe des § 37 B-KJHG 2013, unklar, inwiefern eine gefährdende Person hier Einblicke oder Löschungen fordern bzw. beantragen darf/kann. Hier fehlt eine eindeutige Rechtssicherheit für Berater_innen, die in der Regel nur mit den Berichten von Betroffenen arbeiten können. Berater_innen können keine gültigen Aussagen treffen und sind, wenn eine Mitteilungspflicht oder gar Anzeigepflicht besteht, ‚hochvulnerabel‘.“ (Berater*in ID 109)*

*„Finanziell sehr großer Bedarf (Budget bleibt seit 40 Jahren im Wesentlichen gleich, ist also de facto – Inflation – dramatisch gesunken). Die Abteilung für Familienberatung erscheint vor allem als Verwaltungs- und Kontrollorgan, nicht als Fachstelle. Briefe aus dem Ministerium haben sehr oft einen drohenden Unterton, als unterstelle das Bundeskanzleramt uns Berater_innen, dass wir Steuergelder nicht sachgemäß verwendeten, wären wir nicht mit hoher Strafe bedroht.“ (Berater*in ID 171)*

*„Der zuvor angesprochene Dialog zwischen Ämtern und Beratungsstellen wird aus meiner Sicht mehr Beachtung finden, wenn sich das Bundeskanzleramt bzw. das Familienministerium als oberste Verwaltungseinheit diesem Thema annimmt. Eine großartige Sache sind die gemeinsamen Fortbildungen, z. B. über die Rechtsprechung im Unterhaltsrecht, die etwa jährlich im OLG [Anmerkung: Oberlandesgericht] XY [Anmerkung: Name der Stadt wurde anonymisiert] stattfinden. Derartige gemeinsame Fortbildungen und Treffen können noch durchaus ausgebaut werden, z. B. in Form von Tagungen, gemeinsamen Leitlinien, Erstellung von gemeinsamen Broschüren für die Klient*innen.“ (Berater*in ID 488)*

Zum Teil wird durch die Rückmeldungen zum Verbesserungsbedarf auch deutlich, wo in der Kooperation bzw. Kommunikation zwischen Träger*in und Fördergeber*in zum Teil fehlende Informationen bzw. Regelungen getroffen wurden, die für Berater*innen nicht klar zuordenbar sind, in welche Richtung der Verbesserungsbedarf geäußert werden sollte. So scheint es in einzelnen Beratungsstellen Unterscheidungen bei der Zuteilung der Förderung je nach Schwerpunkt der Beratungsstelle zu geben. Beratung im Rahmen der allgemeinen Familienberatung ist ohne Selbstbehalte durch die Klient*innen zu erhalten und bei einer Beratung zu einem spezifischen Schwerpunkt sind die Berater*innen angehalten, Selbstbehalte einzufordern.

*„Ja, die Förderung wurde seit Jahren dem von uns gemeldetem Bedarf nicht angepasst. Auch wäre es sinnvoll, dass die allgemeine Familienberatung uns zugeschrieben wird, weil wir dann nicht Selbstbehalte verlangen müssten und dies auch Sinn machen würde, wenn man einen Schwerpunkt wie wir als XX-Beratung [Anmerkung: Name des Schwerpunktes wurde anonymisiert] anbietet. Das eine Thema ist frei und das andere Thema wird nicht bezahlt und damit geht immer wertvolle Zeit für die Aufklärung verloren und wird auch vonseiten der Ratsuchenden nicht ganz nachvollziehbar verstanden, weil die Themen im Leben eines Menschen oft überlagert sind und die Trennung von uns zwar möglich ist, aber oft eben schwierig ist. Wir würden uns eine dem Index angepasste Unterstützung erwarten, damit wir auch bei der Angebotsqualität und Entwicklung etc. mithalten können.“ (Berater*in ID 78)*

4 Beratungshistorie und Zufriedenheit der Klient*innen

Dieses Kapitel fasst die unterschiedlichsten Daten und Bereiche zusammen, die einen Einblick in die Klientel der geförderten Familienberatungsstellen erlauben und versuchen die Beratungshistorie abzudecken. So geht es zum einen um die bisherige Erfahrung der Klient*innen mit Beratung und Berater*innen (Kapitel 4.1). Andererseits aber auch darum, wie Klient*innen in Kontakt mit der Beratungsstelle kommen und wie sie diese Kontaktaufnahme erlebt haben (Kapitel 4.2). Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden Klient*innen aber auch gebeten, über die Gründe, warum sie Beratung in Anspruch genommen haben, zu berichten sowie in welcher Form sie Beratung bisher in Anspruch genommen haben (Kapitel 4.3). Letztlich gibt das Kapitel auch einen Einblick über die Zufriedenheit der Klient*innen mit der in Anspruch genommenen Beratung (Kapitel 4.4).

4.1 Erfahrungshintergrund der Klient*innen

Zur näheren Beschreibung der teilnehmenden Klient*innen bildet die vorliegende Studie anhand einiger Fragestellungen den Erfahrungshintergrund von Klient*innen ab. Grundsätzlich ist es somit möglich, Klient*innen bezüglich ihres Beratungshintergrundes nach Klient*innen mit weniger und Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung zu unterscheiden. Dieses strukturelle Element der Beratungserfahrung kann Auswirkungen darauf haben, wie Klient*innen Beratung wahrnehmen und definieren bzw. was sie im Zusammenhang mit einer Beratung als wichtig erachten. So wird sich im Laufe der vorliegenden Studie beispielsweise zeigen, dass Klient*innen, die nicht nur einmalig in Beratung waren und Beratung bereits von mehreren Berater*innen in Anspruch genommen haben, einige Aspekte für das Gelingen der Beratung unterschiedlich gewichten als Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung (siehe Kapitel 6.1). Die theoretische Überlegung dahinter ist, dass Klient*innen durch das Durchlaufen mehrerer Beratungen bzw. Beratungsprozessen mit unterschiedlichen Berater*innen positive wie auch negative Erfahrung gewinnen, indem sie verschiedene Methoden, Arbeitsansätze und Beratungssettings kennenlernen, die ihre Ansichten zu verschiedenen Themen im Zusammenhang mit Beratung prägen. Dadurch kann sich ihre Selbstreflexion in Bezug auf die eigene Person und die Interaktion mit anderen bzw. die Beurteilung unterschiedlicher Situationen im persönlichen Leben verändern.

In der vorliegenden Studie wurde die Beratungserfahrung von Klient*innen nicht direkt über eine bestimmte Frage erfasst, sondern über drei direkte Fragen zur Beratungshistorie und vier indirekte Fragen im Zusammenhang mit der Zufriedenheit abgefragt. Die drei direkten Fragen umfassen zum einen Angaben zur Anzahl der Beratungen, die Klient*innen in Anspruch genommen haben: einerseits über die Inanspruchnahme von Beratungen bei einer geförderten Familienberatungsstelle (1)³⁰, andererseits über die Art der Familienberatungsstelle und wie häufig diese in Anspruch genommen wurde (2)³¹. Zum anderen wurde in Bezug auf die

³⁰ Originalfrage lautete (Frage 101, Klient*innen): „Haben Sie schon einmal Beratung in einer Familienberatungsstelle in Österreich in Anspruch genommen?“ (Antwortmöglichkeiten: Ja, einmal. Ja, mehrmals. Nein.)

³¹ Originalfrage lautete (Frage 104, Klient*innen): „Es gibt in Österreich allgemeine Familienberatungsstellen und spezialisierte Beratungsstellen. Welche Beratungsstellen haben Sie bisher in Anspruch genommen?“

direkten Fragen Information über die Anzahl der Berater*innen, bei denen Klient*innen Beratung in Anspruch genommen haben (3)³², erhoben. Neben diesen direkten Fragen zur Beratungserfahrung lässt sich ein Eindruck über die Erfahrung indirekt über vier Fragen zur Zufriedenheit der Klient*innen gewinnen. Diese Fragen umfassen die Zufriedenheit (1) mit der in Anspruch genommenen Beratung allgemein³³, (2) mit der Zielerreichung der Beratung³⁴, (3) mit den Berater*innen³⁵ sowie (4) mit der Beziehung zu den Berater*innen³⁶. Die zeitliche Dimension der Beratung, also der Umfang des zeitlichen Rahmens der Beratung bzw. des Beratungsprozesses, wurde in der vorliegenden Studie nicht erhoben.

Zum Befragungszeitpunkt nahmen drei Viertel der Klient*innen (74,9 %) aktuell Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch und ein Viertel nicht (25,1 %)³⁷. Nahezu drei Viertel (71,3 %) der befragten Klient*innen verfügen bereits über Erfahrungen mit Familienberatungsstellen, sie geben an, bereits mehrmals Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch genommen zu haben, ein gutes Viertel (28,7 %) gibt an, zum ersten Mal Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch zu nehmen. Die überwiegende Mehrheit der Klient*innen (83,7 %) ist sich dabei bewusst, dass es sich bei der in Anspruch genommenen Beratungsstelle um eine geförderte Familienberatungsstelle des Familienministeriums handelt³⁸, lediglich 15,0 % wissen nicht, dass es sich um eine geförderte Familienberatungsstelle handelt, und 1,2 % sagen dezidiert, dass es keine geförderte Familienberatungsstelle ist, bei der sie Beratung in Anspruch nehmen.

Die Beratungshistorie der Klient*innen zeigt, dass sie primär über Erfahrungen mit einem*einer Berater*in verfügen (57,9 %), ein Viertel der Klient*innen (24,7 %) hat bereits Erfahrungen mit zwei Berater*innen und ein knappes Fünftel (17,4 %) mit drei und mehr Berater*innen (siehe Abbildung 20). Die Erfahrung der Mehrheit der Klient*innen (64,0 %) beruht weiters auf den Erfahrungen mit einer Art von Beratungsstelle, bei der sie einmal bzw. mehrmals Beratung in Anspruch genommen haben³⁹. Ein Fünftel der Klient*innen (19,4 %) verfügt über Erfahrungen mit zwei Beratungsstellen, 8,5 % über Erfahrungen mit drei unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen und weitere 6,8 % über Erfahrungen mit vier und mehr Beratungsstellen (siehe Abbildung 21). Am häufigsten sind Klient*innen in Kontakt mit allgemeinen Familienberatungsstellen, lediglich 13,9 % der Klient*innen gibt an, noch nie Beratung in einer allgemeinen Familienberatungsstelle in Anspruch genommen zu haben (23,7 % einmal und

(Mehrfachnennungen möglich)“ – Zehn unterschiedliche Arten von Beratungsstellen wurden angeboten, ob einmal, mehrmals oder nie in Anspruch genommen.

³² Originalfrage lautete (Frage 107, Klient*innen): „Bei wie viel unterschiedlichen Berater/innen haben Sie Beratung in Anspruch genommen?“

³³ Originalfrage lautete (Frage 802, Klient*innen): „Wie zufrieden waren Sie mit der in Anspruch genommenen Beratung? Denken Sie bitte an maximal drei Beratungen.“

³⁴ Originalfrage lautete (Frage 602, Klient*innen): „Wurden die in der Beratung formulierten Ziele erreicht? Denken Sie bitte an maximal drei Beratungsprozesse.“

³⁵ Originalfrage lautete (Frage 703, Klient*innen): „Denken Sie bitte an maximal drei Berater/innen, bei denen Sie Beratung in Anspruch genommen haben: Wie zufrieden waren Sie mit der Beraterin/dem Berater?“

³⁶ Originalfrage lautete (Frage 404, Klient*innen): „Wie zufrieden sind bzw. waren Sie mit der Beziehung zwischen Ihnen und der/dem Berater/in? Denken Sie bitte an maximal drei Berater/innen.“

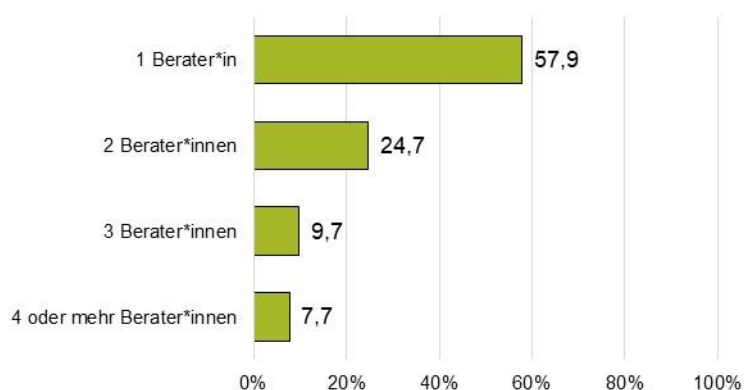
³⁷ Originalfrage lautete (Frage 103, Klient*innen): „Nehmen Sie zurzeit Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch?“

³⁸ Originalfrage lautete (Frage 102, Klient*innen): „Wissen Sie, ob es sich bei der Beratungsstelle um eine geförderte Familienberatungsstelle des Familienministeriums handelt?“

³⁹ Originalfrage lautete (Frage 104): „Es gibt in Österreich allgemeine Familienberatungsstellen und spezialisierte Beratungsstellen. Welche Beratungsstellen haben Sie bisher in Anspruch genommen? (Mehrfachangaben möglich)“ – Zur Auswahl wurde allgemeine Familienberatung angeboten sowie acht Arten von Schwerpunktberatungsstellen und zusätzlich die Kategorie „Anderes“.

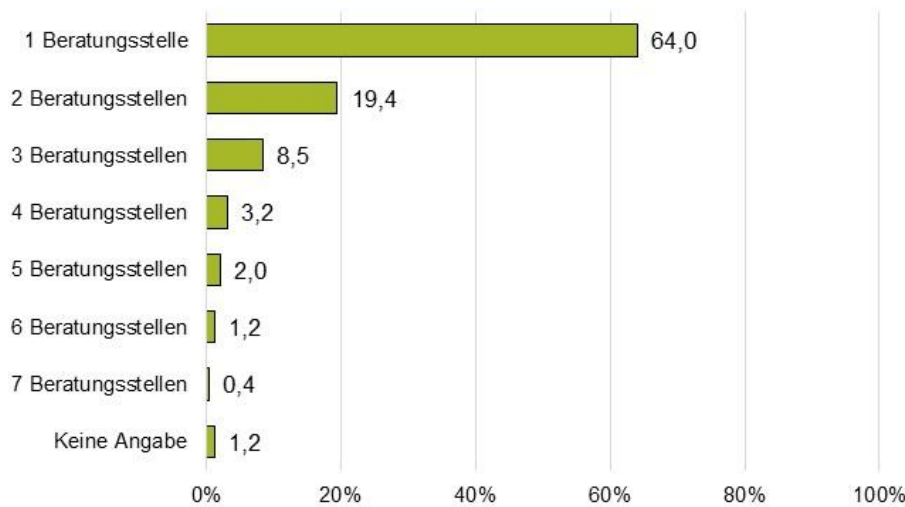
62,4 % häufig). Somit stellt die allgemeine Familienberatung mit Abstand jene Art von Beratungsstelle dar, bei der rund neun von zehn der befragten Klient*innen bereits Beratung in Anspruch genommen haben. Die zweithäufigste Art, mit der Klient*innen über Beratungserfahrung verfügen, stellt die Familienberatung direkt bei Gericht dar: 8,6 % einmal, 5,7 % mehrmalig und 85,7 % gaben an, noch nie Beratung bei einer Familienberatungsstelle direkt bei Gericht in Anspruch genommen zu haben. In der vorliegenden Studie ist es nicht gelungen, Klient*innen einer Schwerpunktberatungsstelle für Sekten und Extremismus zu erreichen. Bei den anderen angebotenen Schwerpunktberatungsstellen schwanken die in Anspruch genommenen Beratungen bei diesen Arten von Beratungsstellen zwischen rund zwei Prozent mit einem Schwerpunkt bei Gender und sexueller Orientierung bis rund neun Prozent bei den Schwerpunktberatungsstellen zu Beeinträchtigung/Behinderung (Näheres siehe Abbildung 22). Neben den angebotenen Arten von Beratungsstellen hatten Klient*innen auch die Möglichkeit, unter der Auswahlkategorie „anderes“ weitere Arten von Beratungsstellen zu nennen, bei denen sie Beratung einmal oder mehrmals in Anspruch genommen haben, wovon rund acht Prozent der Klient*innen Gebrauch gemacht haben. Einzelne Nennungen gab es hier z. B. zu Schwerpunktberatungsstellen für Migration, Sexualberatung, Hilfe für Kinder bei Scheidung, Drogenberatung, psychosoziale Beratung, Lebensberatung, Kindererziehung (ohne Abbildung). Siehe hierzu auch die Verteilung der geförderten Familienberatungsstellen in Österreich laut Beratungsstatistik des BKA für das Jahr 2019 in Kapitel 3.2.

Abbildung 20: Anzahl der in Anspruch genommenen Berater*innen



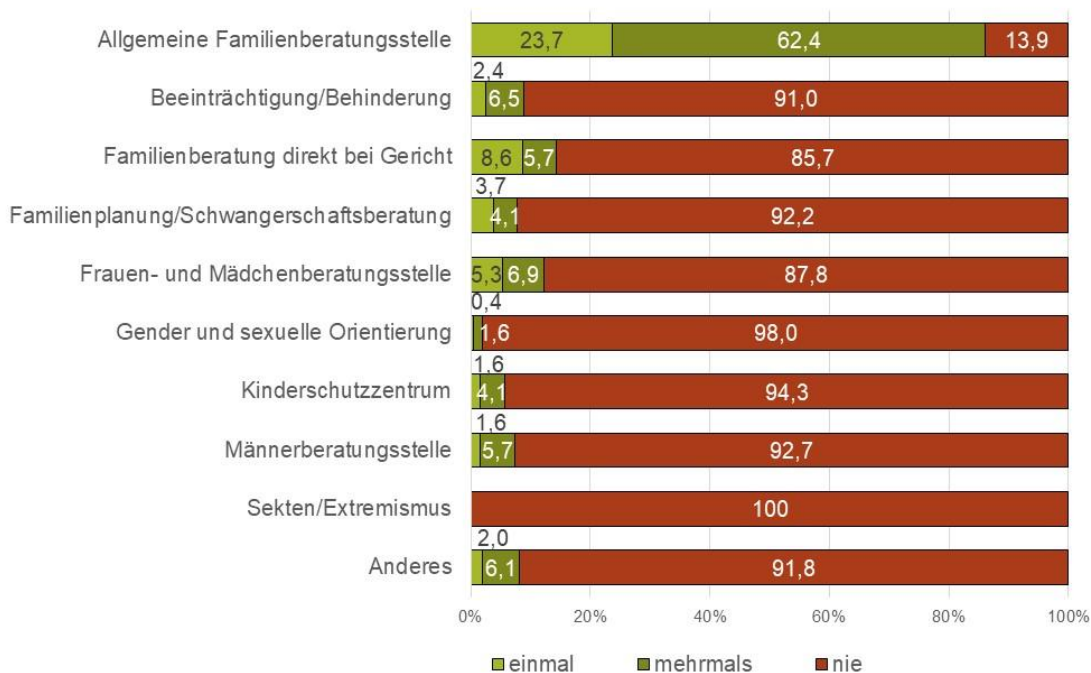
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, Frage 107.

Abbildung 21: Anzahl unterschiedlicher Arten von Familienberatungsstellen, die Klient*innen nutzten



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, Frage 104.

Abbildung 22: Art der Beratungsstelle, die Klient*innen aufgesucht haben



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, Frage 104.

Um den Erfahrungshintergrund von Klient*innen umfassend beschreiben zu können sowie für vertiefende Analysen bei unterschiedlichen Fragestellungen, wurde in der Analyse der Daten eine neue Variable zur Beratungserfahrung gebildet, die die Möglichkeit bietet, Klient*innen nach ihrer Beratungserfahrung zu unterscheiden. Nach Bildung der neuen Variablen zeigt sich, dass knapp die Hälfte der befragten Klient*innen (45,0 %) über eine umfangreiche Beratungserfahrung verfügt und etwas mehr als die Hälfte der Klient*innen (55,0 %) über weniger Beratungserfahrung.

Abbildung 23: Erfahrungshintergrund der Klient*innen (gebildete Variable)

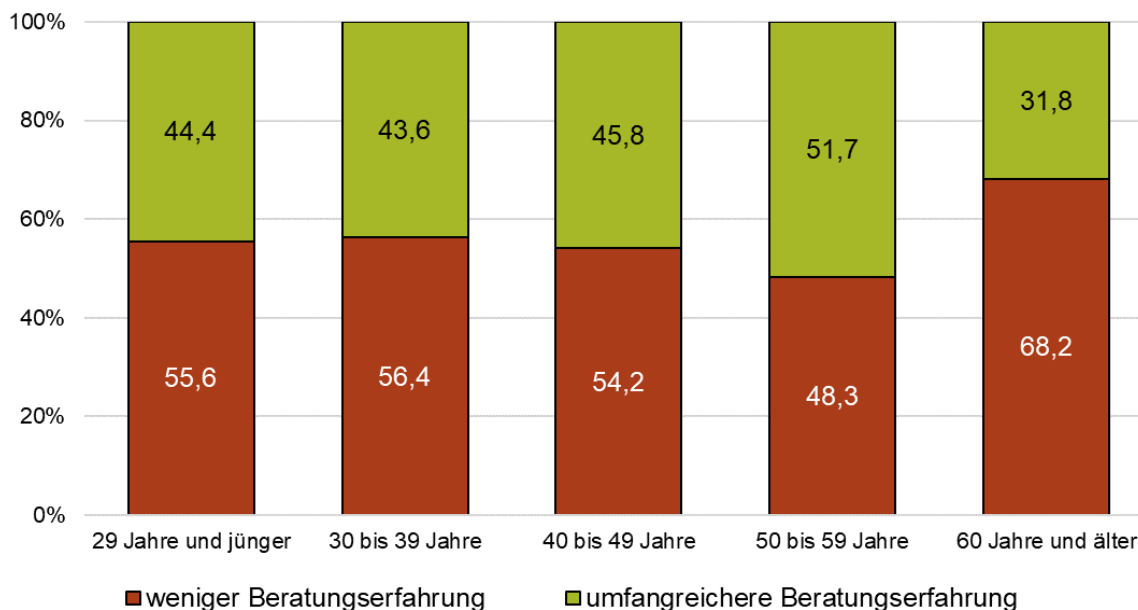
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, die der gebildeten Variable zugeordnet werden konnten (N = 231, d. h., 16 (N) Klient*innen konnten nicht zugeordnet werden).

Um einen Eindruck davon zu bekommen, wie sich weniger erfahrene Klient*innen von erfahreneren Klient*innen unterscheiden, sollen nun einige soziodemografische Merkmale der Klient*innen in Kombination mit der Beratungserfahrung analysiert werden. Ein Blick auf die Verteilung der Beratungserfahrung nach dem Alter zeigt nur geringfügige Altersunterschiede bei den ersten drei Altersgruppen (siehe Abbildung 24): So gehören bei den bis zu 29-jährigen Klient*innen 55,6 % zur Gruppe mit weniger Erfahrung, die übrigen 44,4 % wurden als beratungserfahrener definiert. Fast ident zu den Jüngsten verteilt sich die Beratungserfahrung bei den 30- bis 39-Jährigen und den 40 bis 49 Jahre alten Klient*innen (jeweils 43,6 % und 45,8 % mit umfangreicherer Erfahrung). 50- bis 59-jährige Klient*innen sind im Vergleich mit der umfangreichsten Beratungserfahrung ausgestattet. Sie sind die einzige Altersgruppe, bei der die Mehrheit (51,7 %) zu den erfahrenen Klienten*innen zählt. Eine interessante Aufteilung ergibt sich bei der Gruppe der Ältesten (60 Jahre und älter). In dieser Altersklasse haben nur 31,8 % der Klient*innen eine umfangreichere Beratungserfahrung und gelten damit als die bisher am wenigsten mit Beratung in Kontakt getretene Gruppe. Wichtig ist hier anzumerken, dass es sich bei Klient*innen mit einem Alter von 60 Jahren oder mehr um eine sehr kleine Gruppe handelt (N = 23 Personen). Statistisch seriöse Aussagen, warum ältere Klient*innen in der vorliegenden Studie weniger Beratungserfahrung haben bzw. ob dieser Zusammenhang in den zugrunde liegenden Daten rein zufälliger Natur ist, können deshalb nicht getroffen werden. Ein möglicher Erklärungsansatz könnte darin liegen, dass für Klient*innen der Generation 60 plus Beratung in Anspruch zu nehmen mit einer größeren sozialen Hürde versehen ist, da noch eher die Haltung besteht, Probleme alleine zu lösen und sich Hilfe von außen zu holen bzw. sich einer fremden Person anzuvertrauen, weniger üblich ist, wohingegen jüngere Klient*innen womöglich offener gegenüber institutionellen Beratungsangeboten sind. In den Fokusgruppen wurde dies zum Teil als Hürde bei der Inanspruchnahme der geförderten Familienberatungsstellen thematisiert. Der Mann eines älteren teilnehmenden Ehepaars äußerte sich dazu folgendermaßen (Näheres siehe Kapitel 10.1.2):

*„Ich habe länger gebraucht. Und sie [Anmerkung: spricht seine Partnerin an] hat mir gut zugeredet. Man muss dafür bereit sein. In der Familie und im Bekanntenkreis brauchen wir nicht damit anfangen, weil sie sagen – besonders die ältere Generation – das ist ein Blödsinn, das haben wir immer selber gelöst, das machen wir uns selber aus.“ (Klient*innen/r, Fokusgruppe Linz)*

Wie bereits erwähnt, ist die Gruppe der über 60-Jährigen in der vorliegenden Untersuchung eine kleinere Gruppe und verlässliche statistische Aussagen sind somit nicht möglich und diese Annahme müsste in weiteren Studien überprüft bzw. bestätigt werden. Allerdings wird diese Vermutung durch die vorliegenden Daten auch insofern unterstützt, als dass über 60-Jährige die Frage, wie schwer es den Klient*innen fiel, das erste Mal Beratung in Anspruch zu nehmen, im Vergleich zu den anderen Altersgruppen am häufigsten mit „sehr schwer“ beantworten (siehe Kapitel 4.2).

Abbildung 24: Beratungserfahrung der Klient*innen (gebildete Variable), nach Alter



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, die Alter angeben

Zwischen den Geschlechtern⁴⁰ gibt es keine Unterschiede in der Beratungserfahrung. Das heißt, Männer und Frauen zählen zu einem fast identen Anteil zur Gruppe der weniger und zur Gruppe der erfahreneren Klient*innen (54,7 % der Personen, die sich dem weiblichen Geschlecht zuordnen, sind weniger erfahren, 45,3 % haben eine umfangreichere Erfahrung. Bei den Personen, die sich dem männlichen Geschlecht zugehörig fühlen, sind 53,1 % weniger erfahren, 46,9 % männliche Klienten haben umfangreichere Erfahrung).

Zur besseren Nachvollziehbarkeit und im Sinne einer Transparenz folgt abschließend eine Beschreibung, wie die Variable „Erfahrungshintergrund“ gebildet wurde: In einem ersten Analyseschritt wurden alle direkten und indirekten Fragen (sieben Fragen) zur Erfahrung der Klient*innen mit Beratung und Berater*innen herangezogen. Im Allgemeinen liegt der vorliegenden Studie zwar eine gute Datenqualität zugrunde, die sich durch eine ausführliche und hohe Antwortbereitschaft der Fragen (vor allem der offenen Fragen) auszeichnet. Nichtsdestotrotz kam es in diesem ersten Analyseschritt zu Inkonsistenzen im Antwortverhalten der Klient*innen, was bedeutet, dass das vorliegende Datenmaterial zu den sieben Fragen der Beratungserfahrung in Kombination einen großen Interpretationsspielraum eröffnet. Folgende Beispiele der Antworten der Klient*innen verdeutlichen dies:

⁴⁰ In der vorliegenden Studie wurden für die Selbstzuordnung die Geschlechtskategorien weiblich, männlich und divers angeboten; in der vorliegenden Studie bezeichneten sich keine Klient*innen als divers.

- Klient*innen geben an, bei einem*einer Berater*in Beratung in Anspruch genommen zu haben (Frage 107), beantworten die Frage nach der Zufriedenheit mit den Berater*innen für mehr als einen*eine Berater*in (Frage 703).
- Klient*innen haben bereits mehrmals Beratung in Anspruch genommen (Frage 101), und zwar bei mehreren Berater*innen (Frage 107), geben ihre Zufriedenheit mit der Zielerreichung aber lediglich für eine Beratung an (Frage 602).
- Klient*innen haben Beratung bisher einmal in Anspruch genommen (Frage 101), waren aber bei mehreren Berater*innen (Frage 107).
- Klient*innen haben mehrmals Familienberatung in Anspruch genommen (Frage 101), waren bei einem*einer Berater*in (Frage 107) und bewerten die Beziehung zwischen Berater*in und ihnen selbst für mehrere Berater*innen (404).
- Klient*innen geben an, erst einmal Familienberatung in Anspruch genommen zu haben (Frage 101), waren aber z. B. mehrmals in einer allgemeinen Familienberatungsstelle (Frage 104).

Eine Definition der Variable Beratungserfahrung auf Basis dieser Daten würde vonseiten der Autor*innen eine zu große Interpretationsleistung erfordern. Dabei könnte eine Einteilung in Klient*innen mit weniger und Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung nur basierend auf vielen Vorannahmen im Zuge der Interpretationen des Datenmaterials vorgenommen werden. Eine Grundproblematik der vorliegenden Datenerhebung stellt die bewusste Entscheidung dar, in Online-Fragebögen von „Beratung“, die in Anspruch genommen wurde, zu sprechen. Diese Entscheidung wurde getroffen, um die Fülle der unterschiedlichen Beratungsangebote und Beratungssettings der geförderten Familienberatung abzudecken und um das Ausfüllen der Fragebögen durch die Klient*innen nicht zusätzlich durch lange einleitende Definitionen und Erklärungen noch hochschwelliger zu gestalten. Diese Vorgehensweise führte dazu, dass beim Ausfüllen der Fragebögen bereits eine Interpretationsleistung vonseiten der Respondent*innen erfolgen musste, indem sie für sich definieren mussten, was sie unter dem Begriff Beratung verstehen. In diesem Sinn kann Beratung entweder als eine einzelne Beratungseinheit bzw. Beratungsstunde verstanden werden oder aber als ein Beratungsprozess gefasst werden, der aus einer zeitlich aufeinander abfolgenden Reihe einzelner, zusammenhängender Beratungseinheiten bzw. Beratungsstunden besteht. Vermutlich lassen sich einige der oben angeführten Beispiele zum Teil auf diese unterschiedliche Definition von Beratung durch die Klient*innen zurückführen. Andere auffallende Inkonsistenzen könnten sich z. B. dadurch erklären, dass Klient*innen trotz Erfahrungen mit unterschiedlichen Berater*innen die Entscheidung treffen, bei der Bewertung der Zufriedenheit mit den Berater*innen lediglich einen*eine Berater*in zu bewerten. Allgemein lässt die Fülle an möglichen Beratungsszenarien noch eine Vielzahl an weiteren Interpretationen der Antwortkombinationen zu den sieben Fragen der Beratungserfahrung zu, die allerdings sehr individuell sein können, oft reine Vermutungen darstellen.

Um die benötigten Vorannahmen zur Erstellung der Variable Beratungserfahrung gering zu halten, wurde diese Variable deshalb schlussendlich primär auf Grundlage von zwei anstatt allen sieben Variablen zur Beratungserfahrung gebildet: Bei der ersten verwendeten Variable handelt es sich um die Frage danach, ob man Beratung in einer Familienberatungsstelle bisher einmal oder bereits mehrmals in Anspruch genommen hat (Frage 101). Als zweite Variable wurde die Frage danach, bei wie vielen Berater*innen Klient*innen bisher Beratung in

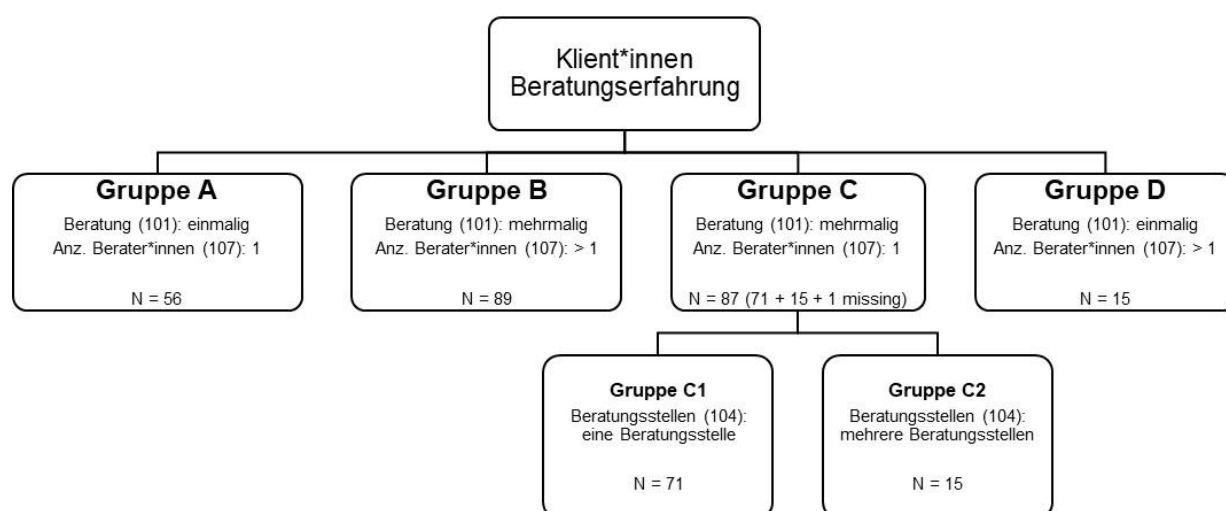
Anspruch genommen haben (Frage 107), benutzt. Beide Fragen bieten den Vorteil, dass sie sich direkt und nicht indirekt auf die Beratungshistorie der Klient*innen beziehen und deshalb davon ausgegangen werden kann, dass sie aus Sicht der Klient*innen wenig Spielraum zur Auslegung bieten. Nur in Fällen, bei denen Klient*innen basierend auf Frage 101 und Frage 107 nicht eindeutig in Klient*innen mit weniger und Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung eingeteilt werden konnten (welche Kriterien dazu führen, dass Klient*innen als weniger bzw. mehr erfahren gelten, werden weiter unten in diesem Kapitel beschrieben), wurde zusätzlich die dritte direkte Frage zur Beratungshistorie herangezogen. Das ist jene Frage danach, in wie vielen unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen und wie oft Beratung in Anspruch genommen wurde (Frage 104). Die Erklärung dafür, warum Frage 104 nicht für alle Klient*innen zur Bildung der Beratungserfahrung verwendet wurde, liegt erneut in der komplexeren Ausgestaltung dieser Frage im Vergleich zu Frage 101 und Frage 107 und den damit verbundenen zusätzlichen Interpretationsmöglichkeiten begründet. Es kommt z. B. vor, dass ein*eine Klient*in nur eine Beratung bei Frage 101 und einen*eine Berater*in bei Frage 107 angibt, dennoch bei Frage 104 sagt, bereits bei mehreren Arten von Beratungsstellen Beratung in Anspruch genommen zu haben. Die Gründe dafür können vielfältig sein. Deshalb wäre in diesen Fällen eine binäre Zuteilung in erfahrene oder unerfahrene Klient*innen schwierig und würde zusätzliche Annahmen bedingen. Aus Sicht der Autor*innen ist es daher sinnvoller, auf die Frage 101 und 107 zu fokussieren, anstatt über zusätzliche Annahmen immer auch die Frage 104 zur Bildung der Beratungserfahrung hinzuzuziehen. Die Frage 104 beinhaltet sowohl Angaben zur Anzahl der unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen als auch Informationen darüber, wie oft diese verschiedenen Stellen aufgesucht wurden. Um die nötigen Annahmen auch für jene Gruppe, die mittels Frage 101 und Frage 107 nicht eindeutig zuordenbar ist, möglichst gering zu halten, wurde außerdem nur jener Teil der Frage 104, welcher Informationen über Anzahl der in Anspruch genommenen Arten von Beratungsstellen enthält, verwendet. Jene Annahme, die im Falle der Hinzunahme der Frage 104 getroffen wird, ist, dass Beratung bei mehreren Arten von Beratungsstellen zusätzliche Beratungserfahrung mit sich bringt.

An dieser Stelle sei nochmals erwähnt, dass Beratungserfahrung im Rahmen der vorliegenden Studie nur auf Basis der Erfahrung mit unterschiedlichen Beratungssettings und/oder mit unterschiedlichen Berater*innen gebildet werden kann. Die zeitliche Dimension, also wie viele Beratungseinheiten eine Beratung bzw. einen Beratungsprozess ausmachen, wurde nicht erhoben und kann daher nicht berücksichtigt werden. Die so gebildete neue Variable „Beratungserfahrung“ der Klient*innen bietet die Möglichkeit, vertiefende Analysen wie z. B. in Bezug auf die Bewertung der unterschiedlichen Faktoren (siehe Kapitel 6.1) durchführen zu können.

Die Variable Beratungserfahrung wurde schließlich nach folgender Logik gebildet: Klient*innen werden bei der Angabe von einer einmaligen Inanspruchnahme von Beratung (Frage 101) bei einem*einer Berater*in (Frage 107) als Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung definiert (siehe Gruppe A in Abbildung 25 und Tabelle 20). Klient*innen mit mehrmaliger Beratung und mehr als einem*einer Berater*in werden hingegen als Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung angesehen (Gruppe B). Des Weiteren ergibt sich in der Analyse eine Gruppe von Klient*innen, die mehrere Beratungen, aber nur einen*eine Berater*in angeben (Gruppe C). Um diese Gruppe nach ihrer Beratungserfahrung einteilen zu können, wird, wie bereits erwähnt, zusätzlich die Anzahl der unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen aus

der Frage 104 herangezogen. Durch die Hinzunahme dieser Frage unterteilt sich die Gruppe C in zwei Untergruppen: eine Gruppe, die bei Frage 104 angibt, bisher mit nur einer Art von Beratungsstelle Erfahrung zu haben (Gruppe C1), und in eine andere Gruppe, die über Erfahrungen mit mindestens zwei unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen verfügt (Gruppe C2). Gruppe C1 wird als eine Gruppe mit weniger Beratungserfahrung definiert und umfasst also Klient*innen mit der Beratungserfahrung von einem*einer Berater*in bei nur einer Art von Beratungsstelle, welche für mehrere Beratungen in Anspruch genommen wurde. Gruppe C2 wird als eine Gruppe mit umfangreicherer Beratungserfahrung definiert. Denn sie gibt an, mehrere Beratungen, zwar bei nur einem*einer Berater*in beansprucht zu haben, aber dafür mindestens bei zwei unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen gewesen zu sein. Die umfangreichere Beratungserfahrung basiert in diesem Fall auf der Annahme, dass der Kontakt mit unterschiedlichen Arten von Beratungsstellen ein Mehr an Erfahrung bringt, und ist somit das ausschlaggebende Kriterium, das Klient*innen in Gruppe C2 von Klient*innen in Gruppe C1 unterscheidet. Schließlich gibt es noch eine letzte Gruppe von Klient*innen, die bei Frage 101 sagt, erst einmal Beratung in Anspruch genommen zu haben, aber mehrere Berater*innen angibt (Gruppe D). Theoretisch ist auch dieses Szenario möglich, z. B. wenn Familienberatung bei Gericht gemeinsam durch juristische und psychologische Berater*innen erfolgt. Allerdings ist diese Gruppe in ihrem Antwortverhalten zwischen Frage 101, 107 und 104 nicht konsistent und wurde deshalb für Analysen, die sich mit der Beratungserfahrung beschäftigen, nicht berücksichtigt. Gruppe D umfasst lediglich 15 (N) Klient*innen und kann somit ohne große Auswirkungen auf statistische Berechnungen bei der Bildung der Variable der Beratungserfahrung der Klient*innen ausgeschlossen werden.

Abbildung 25: Aufteilung der Klient*innen in Gruppen nach Beratungserfahrung



Quelle: eigene Darstellung ÖIF.

Tabelle 20: Definition von weniger und umfangreicherer Beratungserfahrung der Klient*innen, nach Gruppen

| Gruppe | Beratungserfahrung | N (gültig) |
|--------|--|------------|
| A | Weniger Beratungserfahrung | 56 |
| B | Umfangreichere Beratungserfahrung | 89 |
| C1 | Weniger Beratungserfahrung | 71 |
| C2 | Umfangreichere Beratungserfahrung | 15 |
| D | Inkonsistentes Antwortverhalten – nicht berücksichtigt | 15 |

Quelle: eigene Darstellung ÖIF.

In Summe ergeben sich nach Anwendung der vorgestellten Logik zur gebildeten Variable Beratungserfahrung, dass 127 Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung und 104 Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung in der vorliegenden Studie erreicht wurden. 16 Klient*innen konnte keine Beratungserfahrung zugewiesen werden. So zeigt die Analyse, dass knapp die Hälfte der Klient*innen (45,0 %) über umfangreichere Beratungserfahrung verfügt und etwas mehr als die Hälfte (55,0 %) über weniger Beratungserfahrung.

4.2 Kontaktaufnahme mit Beratungsstellen

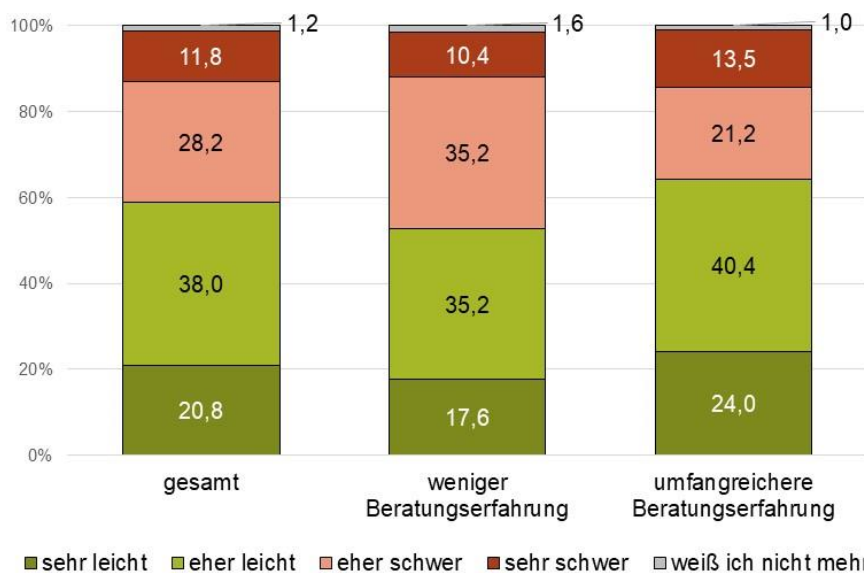
Die vorliegende Studie bot die Möglichkeit, die Beratungshistorie der Klient*innen, neben der konkreten Beratungserfahrung mit der geförderten Familienberatung, auch um den Aspekt zu erweitern, wie sich die Kontaktaufnahme mit den Beratungsstellen gestaltete. Einerseits ging es hier um die ganz persönlichen Einstellungen der Klient*innen in Bezug auf die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten. Andererseits um strukturelle Aspekte, wie Klient*innen z. B. auf die Beratungsangebote aufmerksam geworden sind und welche Faktoren bei der Wahl der Beratungsstelle eine Rolle spielen (z. B. räumliche Nähe, kurzfristige Terminvergabe oder ein*eine bestimmte Berater*in). Um den Fragebogen nicht zu komplex zu gestalten, bezogen sich diese Fragen auf den Zeitpunkt, bevor die Klient*innen das erste Mal Beratung in Anspruch genommen haben⁴¹.

In Bezug auf die persönliche Einstellung zur Inanspruchnahme von Beratungsangeboten wurden Klient*innen gebeten, an die Zeit, bevor sie das erste Mal Beratung in Anspruch genommen haben, zu denken. Hier zeigt sich, dass eine erste Hürde bei der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten in der persönlichen Motivation der Klient*innen selbst zu liegen scheint: Vier von zehn Klient*innen (40,0 %) ist es beim ersten Mal sehr bzw. eher

⁴¹ Die Fragen zur Situation vor der Beratung bzw. zur Kontaktaufnahme wurden folgendermaßen eingeleitet: „Bei den folgenden Fragen geht es um die Zeit bevor Sie das erste Mal Beratung in Anspruch genommen haben und wie Sie die Möglichkeit, Beratung in Anspruch nehmen zu können, grundsätzlich erlebt haben.“

schwergefallen, sich Hilfe und Unterstützung in einer Beratungsstelle zu suchen⁴². Für ein Zehntel der Klient*innen (11,8 %) war es sogar sehr schwer. Die Mehrheit der Klient*innen allerdings erlebte diesen Schritt als sehr bzw. eher leicht (58,8 %). Diese Einschätzung ist unabhängig vom Alter bzw. auch der Geschlechterzuordnung der Klient*innen.

Abbildung 26: Persönliche Hemmschwelle, Beratung in Anspruch zu nehmen, nach Beratungserfahrung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen und für die Unterscheidung nach der Beratungserfahrung jene Klient*innen, die einer der beiden Gruppen zugeteilt werden konnten.

Um die grundsätzliche Einstellung bzw. Haltung der Klient*innen zur Inanspruchnahme von Beratung an und für sich beurteilen zu können, wurden diese gebeten unterschiedliche Aspekte zu bewerten, die die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten beeinflussen können. Klient*innen sollten diese Aspekte aus der Perspektive bewerten, bevor sie das erste Mal Beratung in Anspruch genommen haben (Frage 202⁴³). Die zu bewertenden Aspekte sprechen einerseits die persönliche Einstellung der Klient*innen an, andererseits decken sie aber auch die Einschätzungen der Klient*innen ab, wie diese ihr soziales Umfeld und dessen Einstellung zu Beratungsangeboten wahrnehmen. Klient*innen wurden gebeten die folgenden Aspekte auf einer fünfstufigen Skala zu bewerten (trifft sehr zu, trifft eher zu, trifft eher nicht zu, trifft gar nicht zu sowie weiß ich nicht mehr):

- „Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich ...
- ... ein längerer Entscheidungsprozess.
- ... sofort naheliegend, als die Probleme aufgetreten sind.
- ... möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte angeregt haben.
- ... die Chance, mit Expert*innen über die Probleme zu reden und Rat einzuholen.
- ... unangenehm bzw. beschämend.
- ... die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten.

⁴² Originalfrage lautete (Frage 201, Klient*innen): „Wie leicht ist es Ihnen beim ersten Mal gefallen, Hilfe und Unterstützung in einer Beratungsstelle zu suchen?“

⁴³ Originalfrage lautete (Frage 202, Klient*innen): „Denken Sie an die Zeit vor Ihrer ersten Beratung. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen.“ – Sieben unterschiedliche Aussagen wurden zur Bewertung angeboten.

... ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen.“

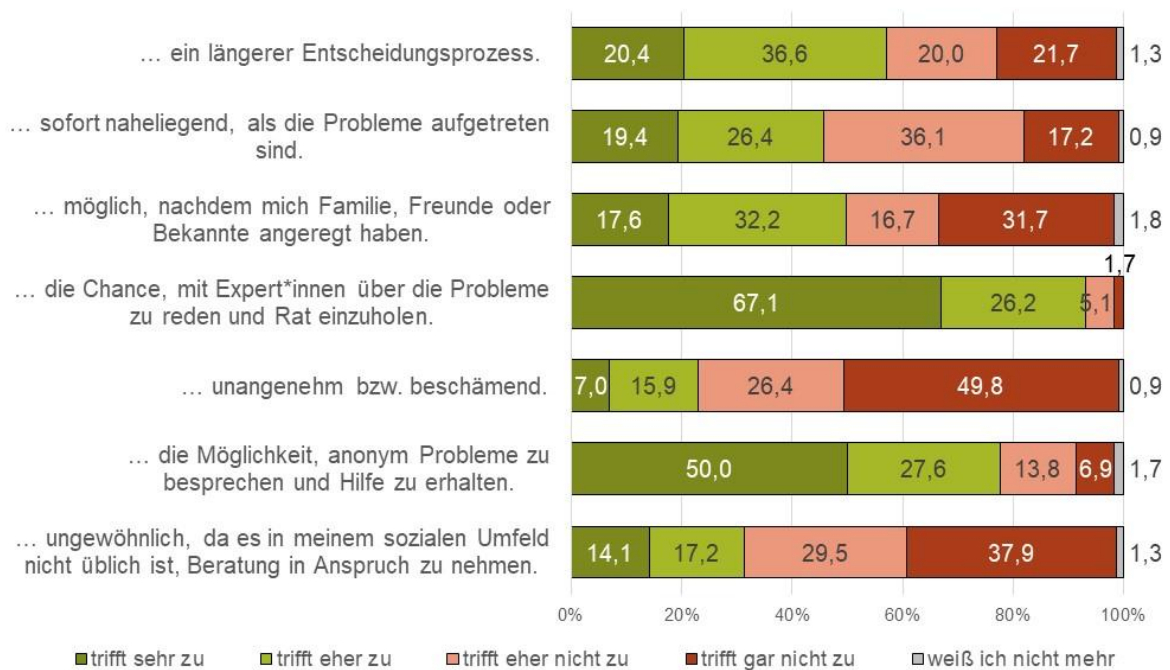
Denken Klient*innen an die Zeit zurück, bevor sie das erste Mal Beratung in Anspruch genommen haben, lässt sich ihre grundsätzliche Haltung und Einstellung zur Beratung als durchaus positiv beschreiben (Näheres siehe Tabelle 21 und Abbildung 27): Für mehr als neun von zehn Klient*innen (93,3 %) stellt Beratung eine gute Möglichkeit dar, mit Expert*innen über Probleme zu reden und sich Rat zu holen, und für drei Viertel (77,6 %) eine Möglichkeit, anonym über Probleme zu sprechen und Hilfe zu erhalten. Sich zu entscheiden, Beratung in Anspruch zu nehmen, um Hilfe und Unterstützung zu erhalten, stellt weiter für drei Viertel der Klient*innen (76,2 %) weder etwas Unangenehmes bzw. Beschämendes bzw. für zwei Drittel (67,4 %) noch etwas Ungewöhnliches oder Unübliches in ihrem sozialen Umfeld dar. Etwas ambivalenter sind Klient*innen im Hinblick auf ihre persönlichen Entscheidungsprozesse. Für etwas mehr als die Hälfte der Klient*innen (57,0 %) war, das erste Mal Beratung in Anspruch zu nehmen, ein längerer Entscheidungsprozess, vier von zehn (41,7 %) stimmen dieser Aussage allerdings (eher) nicht zu. Und Beratung in Anspruch zu nehmen, wenn Probleme auftauchen, ist für rund die Hälfte der Klient*innen (45,8 %) etwas sofort Naheliegendes, allerdings für die andere Hälfte (53,3 %) nicht. Um Beratung das erste Mal in Anspruch zu nehmen, spielt die Motivation dazu durch Familie, Freunde oder Bekannte für die Hälfte der Klient*innen (49,8 %) eine Rolle, für die andere Hälfte (eher) nicht.

Tabelle 21: Klient*innen: Hilfe und Unterstützung zu suchen (zusammengefasste Kategorien)

| Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich ... | trifft sehr bzw. eher zu | trifft eher nicht bzw. gar nicht zu | weiß ich nicht mehr |
|---|--------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| ... die Chance, mit Expert*innen über die Probleme zu reden und Rat einzuholen. | 93,3 % | 6,8 % | |
| ... die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten. | 77,6 % | 20,7 % | 1,7 % |
| ... ein längerer Entscheidungsprozess. | 57,0 % | 41,7 % | 1,3 % |
| ... sofort naheliegend, als die Probleme aufgetreten sind. | 45,8 % | 53,3 % | 0,9 % |
| ... unangenehm bzw. beschämend. | 22,9 % | 76,2 % | 0,9 % |
| ... ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen. | 31,3 % | 67,4 % | 1,3 % |
| ... möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte angeregt haben. | 49,8 % | 48,4 % | 1,8 % |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

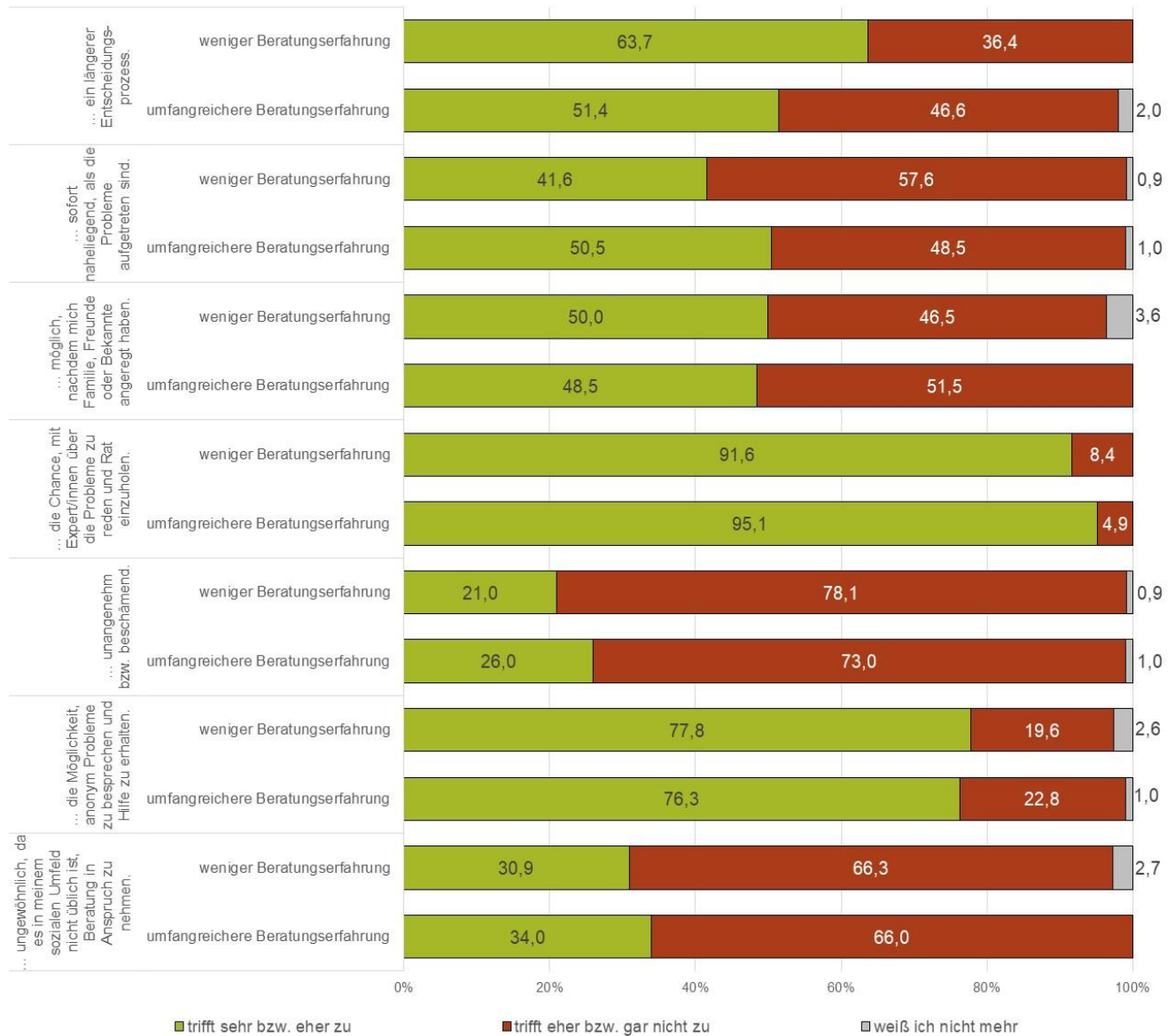
Abbildung 27: Klient*innen: Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich ...



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

Eine Analyse der Bewertung ihrer grundsätzlichen Einstellungen und Haltungen zur Beratung, bevor diese das erste Mal in Anspruch genommen wurde, mit ihrer darauffolgenden Beratungserfahrung unterstützt eine wenig überraschende Vermutung: Klient*innen, die Beratungsangebote grundsätzlich als unterstützend und hilfreich erleben und denen es leichtfällt, diese in Anspruch zu nehmen, tun dies auch häufiger. In der vorliegenden Studie zeigt sich, dass Klient*innen, die über umfangreichere Beratungserfahrung die Aussage, dass, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen, sofort naheliegt, wenn Probleme auftreten, (eher) sehr zustimmen als Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung – 50,5 % versus 46,6 % (siehe Abbildung 28). Beziehungsweise stimmen Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung der Feststellung, dass die Entscheidung, das erste Mal Beratung in Anspruch zu nehmen, ein längerer Entscheidungsprozess war, deutlich häufiger zu als Klient*innen, die über umfangreichere Beratungserfahrungen verfügen (63,7 % versus 51,4 %).

Abbildung 28: Klient*innen: Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich ..., nach Beratungserfahrung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, Antwortkategorien zusammengefasst.

Am häufigsten werden Klient*innen durch die Empfehlung von Familie, Freunden, Bekannten (46,7 %) sowie durch die Empfehlung von Fachkräften (32,5 %) auf die Angebote der Familienberatungsstelle aufmerksam gemacht⁴⁴. Ein Drittel der Klient*innen (34,6 %) gibt auch an, über die Suche im Internet auf das Angebot der Familienberatung aufmerksam geworden zu sein, und ein Fünftel (19,9 %) über Informationsbroschüren, Zeitungen und Ähnliches. Soziale Medien spielen eine untergeordnete Rolle, lediglich 2,4 % der Klient*innen nannten diese Form der Kommunikation. Vor allem im Hinblick auf die Nutzung von sozialen Medien ist allerdings auf die Altersverteilung unter den Klient*innen hinzuweisen – zwei Drittel der Klient*innen (66,5 %) sind 40 Jahre und älter (siehe Tabelle 9). Auch wenn durch die Altersverteilung eine Betrachtung dieser Fragestellung nach Altersgruppen nur bedingt statistisch aussagekräftig ist, zeigt sich in der Analyse eine Tendenz: Jüngere Klient*innen

⁴⁴ Originalfrage lautete (Frage 203, Klient*innen): „Wie sind Sie auf das Angebot der Familienberatungsstellen aufmerksam geworden? (Mehrfachangaben möglich)“

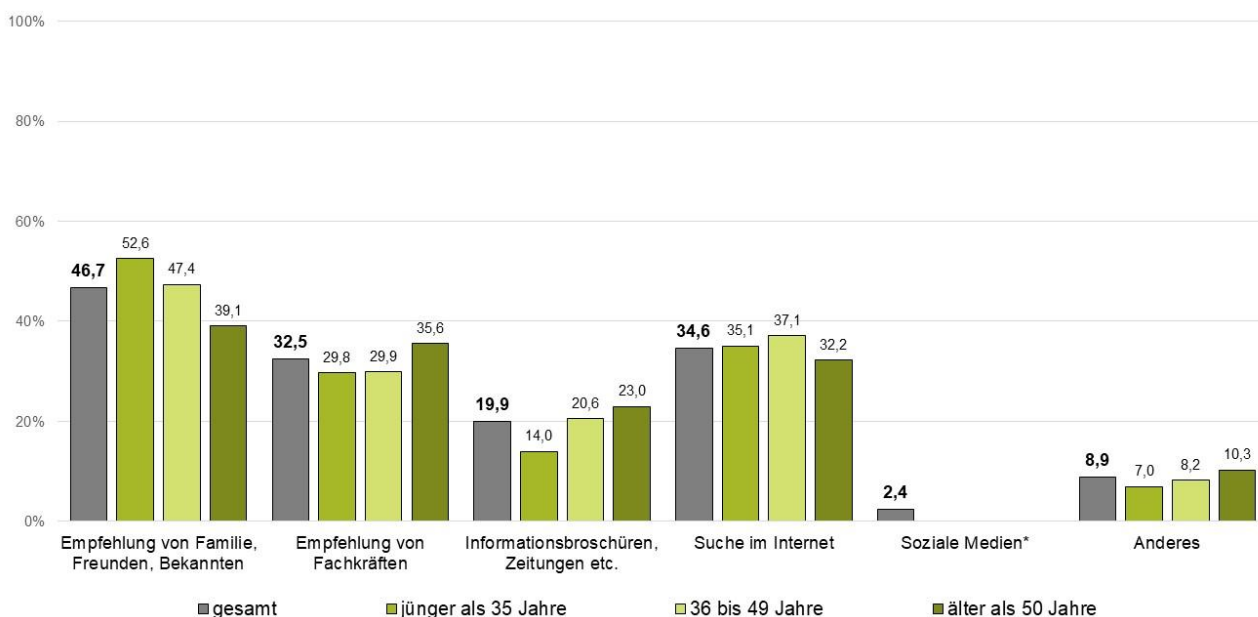
erfahren häufiger von den Angeboten der Familienberatung durch die Empfehlung von Familie, Freunden und Bekannten – 52,6 % der Klient*innen, die jünger als 35 Jahre sind, versus 39,1 % der über 50-Jährigen. Mit zunehmendem Alter scheinen Klient*innen häufiger auf die Beratungsangebote durch die Empfehlung von Fachkräften und durch Informationsbroschüren, Zeitungen etc. aufmerksam zu werden. Zum Beispiel geben lediglich 14,0 % der unter 35-Jährigen an, über Informationsbroschüren, Zeitungen etc. auf das Angebot der Familienberatung aufmerksam geworden zu sein, gegenüber 23,0 % der Klient*innen, die über 50 Jahre sind (siehe Abbildung 29).

„Zunächst wandte ich mich an das Bezirksgericht – hier wurde ich darüber informiert, dass die Familienhilfen-Stelle auch in Scheidungsangelegenheiten Hilfe und Unterstützung auf juristischer und psychologischer Ebene anbietet.“

(Klient*in ID 320)

Knapp ein Zehntel der Klient*innen (8,9 %) wurde über andere Quellen auf das Angebot der Familienberatung aufmerksam und nannte dies im Rahmen einer offenen Antwortmöglichkeit. Primär wurden hier weitere Personen bzw. auch Fachkräfte spezifiziert: So wurden Klient*innen z. B. über Pfarrer*innen, Arbeitskolleg*innen, Schul- und Hausärzt*innen, Selbsthilfegruppe auf die Beratungsangebote der Familienberatung aufmerksam gemacht. Auch Institutionen wie Gerichte und das AMS wurden genannt (ohne Abbildung).

Abbildung 29: Auf Beratungsangebot aufmerksam geworden durch ..., gesamt und nach Alter



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen (Mehrfachangaben). *Eine Aufteilung der Angaben zu den sozialen Medien wurde nicht vorgenommen, da diese Gruppe insgesamt zu klein ist, um sie nach Altersgruppen zu analysieren – insgesamt 6 (N) Klient*innen.

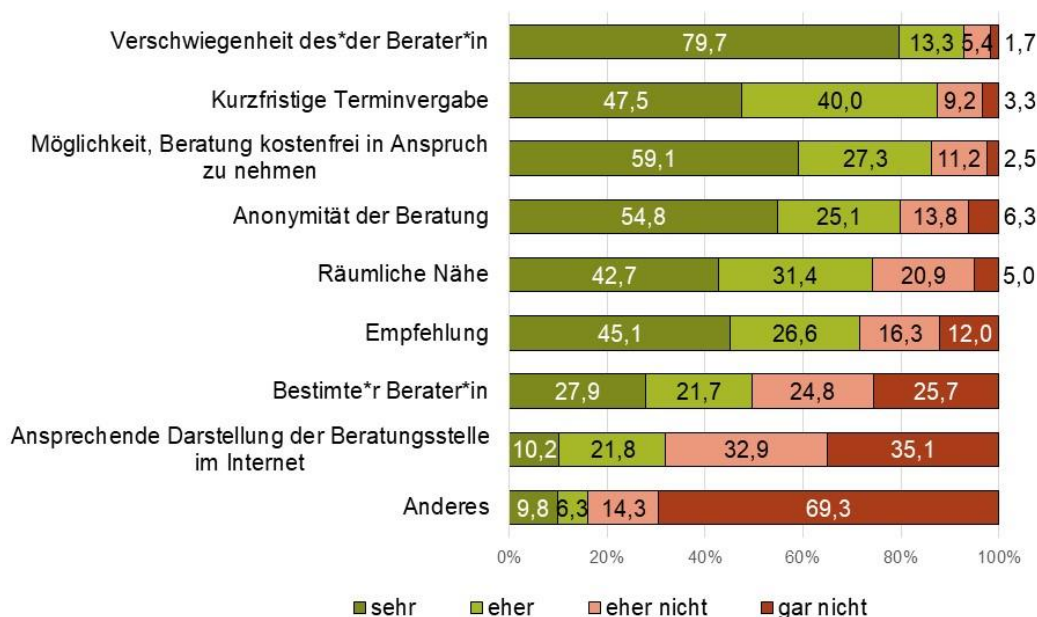
Wenn Klient*innen das Angebot der Familienberatung in Österreich kennen, stellte sich für die vorliegende Untersuchung die Frage, welche Faktoren für die Auswahl einer bestimmten Beratungsstelle eine Rolle gespielt haben⁴⁵. Grundsätzlich haben nahezu alle abgefragten Faktoren eine hohe Bedeutung für die Klient*innen und werden mehrheitlich als sehr bzw. eher wichtig von ihnen bewertet (siehe Abbildung 30). Lediglich eine ansprechende Darstellung der

⁴⁵ Originalfrage lautete (Frage 204, Klient*innen): „Wie wichtig waren die folgenden Faktoren für die Wahl Ihrer Beratungsstelle?“ – Acht unterschiedliche Faktoren sollen nach ihrer Wichtigkeit bewertet werden und eine offene Antwortkategorie bot die Möglichkeit, andere Faktoren zu nennen.

Beratungsstelle im Internet spielt für die Mehrheit der Klient*innen eine eher nicht so große Rolle, zwei Drittel (68,0 %) empfinden diesen Faktor als eher bzw. gar nicht wichtig in der Auswahl der Beratungsstelle. Die Verschwiegenheit der Berater*innen stellt dagegen für Klient*innen den wichtigsten Faktor für die Auswahl der Beratungsstelle dar – mehr als neun von zehn Klient*innen (93,0 %) bewerten diesen Faktor als sehr bzw. eher wichtig, acht von zehn (79,7 %) sogar als sehr wichtig. Gefolgt von dem Faktor, dass eine kurzfristige Terminvergabe möglich ist (87,5 % sehr bzw. eher wichtig), der Möglichkeit, Beratung kostenfrei in Anspruch nehmen zu können (86,4 % sehr bzw. eher wichtig), und der Anonymität in der Beratung (79,9 % sehr bzw. eher wichtig). Etwas ambivalenter beurteilen Klient*innen die Wichtigkeit spezifischer Berater*innen: Für die Hälfte spielt der Faktor, einen*eine spezifische*n Berater*in zu wählen, eine sehr bzw. eher wichtige Rolle (49,6 %), für die andere gar nicht bzw. eher nicht (50,5 %).

Jene Klient*innen, die im Rahmen der Frage, welche Faktoren bei der Wahl der Beratungsstelle eine Rolle gespielt haben, die Antwortkategorie „anderes“ mit sehr bzw. eher wichtig bewertet haben, konnten bei einer offenen Antwortkategorie diese Faktoren beschreiben. Hier wurden von Klient*innen primär Faktoren genannt, die die therapeutische Beziehung bzw. die Person der Berater*innen betreffen. In Bezug auf die Berater*innen-Klient*innen-Beziehung thematisierten die Klient*innen als einen Faktor, „dass die Chemie stimmen muss“, bzw. „die beratende Person muss einfach für mich passen“. Als weitere Faktoren wurden auch die Fachkompetenz sowie das spezifische Wissen der Berater*innen angesprochen und die Reputation der Berater*innen bzw. der Beratungsstelle. Einzelne Klient*innen nannten als Faktor auch spezifische Arbeitsansätze in der Beratung, z. B. eine feministische Haltung oder einen analytischen und keinen verhaltenstherapeutischen Arbeitsansatz. Vereinzelt wurden auch strukturelle Aspekte wie z. B. Parkmöglichkeiten oder eine gute Verkehrsanbindung sowie Termine ohne Voranmeldung thematisiert. Ein*Eine Klient*in nannte als einen Faktor, der die Wahl der Beratungsstelle beeinflusst, die Motivation „Leidensdruck“ (ohne Abbildung).

Abbildung 30: Faktoren für die Wahl der Beratungsstelle



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

Ist eine Beratungsstelle von den Klient*innen ausgewählt worden, scheint die erste Kontaktaufnahme bzw. die Terminvereinbarung ohne größere Probleme zu erfolgen. In einer gesonderten Frage konnten Klient*innen Aspekte danach bewerten, wie einfach sich die Kontaktaufnahme und Termingestaltung für das (Erst)Gespräch gestaltet hat⁴⁶. Die Kontaktaufnahme und Termingestaltungen wurde von den Klient*innen in allen Aspekten in einem hohen Ausmaß als sehr bzw. eher einfach erlebt. Am schwierigsten gestaltete sich für Klient*innen die Terminfindung: Zum einen war es für 12,3 % der Klient*innen eher schwierig und für weitere 4,5 % sogar sehr schwer, eine Beratungsstelle zu finden, die über freie Termine verfügt. Andererseits war für ein Zehntel (10,1 %) der Klient*innen es eher bzw. sehr schwer, einen geeigneten Termin für das Erstgespräch zu vereinbaren (siehe Abbildung 31).

Abbildung 31: Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung für das (Erst)Gespräch



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

⁴⁶ Originalfrage lautete (Frage 205, Klient*innen): „Wie einfach war es für Sie, Beratung in Anspruch zu nehmen?“ – Fünf unterschiedliche Aspekte zur Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung konnten bewertet werden.

4.3 Anlass und Form der Beratung

Einen weiteren Bereich, um die Beratungshistorie von Klient*innen abzubilden, stellen die Gründe der Klient*innen dar, um Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen (Kapitel 4.3.1). Zudem wurde in der vorliegenden Untersuchung erhoben, in welcher Form die Beratung in Anspruch genommen wurde, ob im Rahmen von Face-to-Face-Beratung oder ob es sich um eine telefonische oder Online-Beratung gehandelt hat (Kapitel 4.3.2).

4.3.1 Gründe der Klient*innen, Beratung in Anspruch zu nehmen, und Erwartungen

Die **Gründe**, Beratung in Anspruch zu nehmen, sind auch aus der Perspektive von Klient*innen vielfältig. Analog zu den am häufigsten von Berater*innen genannten Themen, mit denen sie in ihrem beruflichen Alltag konfrontiert sind (siehe Kapitel 3.2), nennen Klient*innen dieselben Themen wie Berater*innen, am häufigsten, warum sie vom Angebot der Beratung Gebrauch machen: Beziehung und Partnerschaft, Trennung bzw. Scheidung, Krisen sowie Probleme in der Erziehung ihrer Kinder stellen die am häufigsten genannten Bereiche dar. Im Rahmen einer offenen Frage wurden Klient*innen gebeten, den Anlass für die Inanspruchnahme einer Beratung zu beschreiben⁴⁷. Die Beantwortung der offenen Frage erfolgt durch die Klient*innen primär stichwortartig, eine ausführliche Beschreibung konkreter individueller Situationen erfolgte nur durch einzelne Klient*innen. Ein Zehntel (10,5 %) der Klient*innen haben keine Angaben zu den Gründen gemacht, die dazu geführt haben, dass sie Beratungsangebote in Anspruch genommen haben.

Wie bereits erwähnt, führten „Partnerschaftskonflikte“ bzw. Probleme in der Partnerschaft am häufigsten zur Inanspruchnahme von geförderter Familienberatung. Klient*innen sprechen z. B. von: „starke Konflikte mit meiner Lebensgefährtin“, „Beziehungsschwierigkeiten“, „Partnerschaftsprobleme“, „Unterstützung bei Beziehungsproblemen“ oder „Erschöpfung als Paar und Eltern von zwei kleinen Kindern“. In einem ähnlich hohen Ausmaß wurde von den Klient*innen auch das Thema Trennung bzw. Scheidung als Grund für die Inanspruchnahme einer Beratung genannt. Klient*innen gaben häufig nur den Begriff „Trennung“ bzw. „Scheidung“ an.

*„Ich wusste einfach nicht mehr weiter. Beziehung kaputt, kein Job, nur mehr geweint (Depression). War alles völlig aussichtslos für mich. Hatte so gar keine Idee, wie ich all diese Probleme lösen und vor allem die vielen Tränen abstellen sollte. Und keinerlei Unterstützung seitens Familie oder Freunden. -> Gaaaanz große Verzweiflung.“ (Klient*in ID 150)*

*„Ich brauche Rat für Scheidung und Kinder. Der Anwalt ist zu teuer.“ (Klient*in ID 406)*

*„Familien- & Eheprobleme: war oder ist im Moment hilfreich, Unterstützung von der Beratungsstelle zu bekommen. Danke!“ (Klient*in ID 188)*

Klient*innen sprechen auch die mit einer Trennung bzw. Scheidung einhergehenden Folgen für sie selbst, aber auch für die Kinder als Grund für die Beratung an, häufig auch im Zusammenhang mit einer rechtlichen Fragestellung. Wenn Klient*innen diese Folgen etwas

⁴⁷ Originalfrage lautete (Frage 106, Klient*innen): „Beratung bietet in unterschiedlichen Situationen Hilfe und Unterstützung. Was hat Sie dazu veranlasst, Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen?“ (offen)

mehr ausführen, geht es primär um Probleme mit der Ausgestaltung des Besuchsrechts zu den gemeinsamen Kindern, wie die folgenden Zitate zeigen:

„Durch meine persönliche Situation war ich an jenem Punkt angelangt, an dem ich dringend Hilfe und Unterstützung benötigt habe. In meinem Fall ist es eine Hilfe und Unterstützung sowohl für mich als auch in Folge für meine Kinder während meines Scheidungsverfahrens, das noch nicht abgeschlossen ist. Ich nahm mehrmals eine juristische Beratung in Anspruch, aber auch die Möglichkeit, regelmäßig eine psychologische Betreuung aufzusuchen, hilft mir nach wie vor, dieses für mich schwierige Scheidungsverfahren durchzustehen.“ (Klient*in ID 320)

„Während der Schwangerschaft habe ich eine Beratung bzgl. Familienbeihilfe und die wichtigen Punkte, die nach der Geburt auf uns zukommen wird, in Anspruch genommen. Heute habe ich mich über das Thema Scheidung und die Auswirkungen auf das minderjährige Kind informiert.“ (Klient*in ID 192)

„Erschwerte und sehr herausfordernde Umgangssituation in Bezug auf meine Tochter, die mit der Kindesmutter in [Name des Landes] lebt, inkl. zweier von der Kindesmutter angestregten Gerichtsverfahren in [Name des Landes] und weiteren rechtlichen Abklärungen und Abwägungen sowie mein Anliegen, der bestmögliche Vater für meine Tochter zu sein.“ (Klient*in ID 556)

*„Durch die geschickte Manipulation des Vaters meiner Tochter (Ex-Rechtsanwalt) hat er mir meine Tochter, damals 14, entfremdet. Er hat meine gesamte Familie, das Jugendamt und auch das Bezirksgericht auf seine Seite gezogen. Ich hatte meine Tochter 14,5 Jahre alleine großgezogen und er hat sie ca. 3 x/Jahr gesehen und 4 Kinder von 3 Frauen. Ich hatte das beste Verhältnis zu meiner Tochter. Seine Manipulation startete genau an ihrem 14. Geburtstag. [Datum genannt]. Zu [Datum genannt] ging meine Schwester mit meiner Tochter zum Jugendamt und sie behauptete, ich hätte sie geschlagen. Ich hatte sie nie geschlagen. Das Jugendamt verbot mir, meine Tochter zu Hause zu fragen, warum sie lügen würde, und bot mir Zusammenarbeit an, mit der Aussicht, dass alles wieder gut werden würde. Die Zusammenarbeit endete damit, dass ich am [Datum genannt] weinend am Gang des Jugendamtes saß, nachdem mir die Mitarbeiterinnen gesagt hatten, dass meine Tochter sofort zu ihrem Vater ziehen will und sie auch nicht mehr mit mir sprechen wolle und dass das so bleiben wird. Es war ein Schock für mich, es kümmerte sich niemand um mich. Den nächsten halben Tag verbrachte ich im [Name eines Krankenhauses] mit Blutdruck 200. Ich versuchte noch beim Jugendamt, bei Gericht, beim Kindesvater und auch innerhalb meiner Familie Hilfe bzw. Erklärungen zu bekommen, was alles im Sand verlief. Auch alle meine Versuche, Kontakt mit meiner Tochter aufzunehmen, scheiterten. Der Vater beantragte das 100 %-Sorgerecht, um die Alimente zu bekommen. Das Gericht beschloss, dass ich € [Summe genannt] hinterlegen müsse, um ein psychologisches Gutachten über meine Tochter und ein Gutachten darüber, wie gut meine [Firma genannt] gehen würde (obwohl Bilanzen vorhanden waren) hinterlegen müsse. Das konnte ich mir, nachdem ich [Summe genannt] in den letzten 13 Jahren Schulgeld fürs [Name der Schule genannt] bezahlt habe, nicht leisten. Deswegen und auch weil meine Tochter jeden Kontakt zu mir ablehnte, mir sogar schrieb: Stirb, stirb, stirb! Und lass uns in Ruhe; verzichtete ich aufs Sorgerecht. Mein psychischer und finanzieller Zustand war katastrophal (ich ging dann in Konkurs und habe im Februar meine Ausgleichsverhandlung) und ich befürchtete manchmal, am Schmerz zugrunde zu gehen. Es gab niemanden und auch kein Amt, das mir helfen konnte, und es gab auch niemanden, der mir erklären konnte, wieso und warum so etwas möglich ist. Warum darf so etwas passieren? Ich verstehe bis heute nicht, wie das alles passieren konnte, trotz Gesetz, Gericht und Jugendamt. Ich bin sehr froh über die Möglichkeit, mit [Name Berater*in] von der Familienberatungsstelle diese Angelegenheit besprechen zu können.“* (Klient*in ID 325)

Ein weiterer häufiger Grund, Beratung in Anspruch zu nehmen, stellten persönliche und/oder familiäre Krisen dar, in der Klient*innen sich Unterstützung und Orientierung wünschten. Klient*innen verzichteten auch hier auf lange Situationsschilderungen und Erklärungen und nannten primär kurze Umschreibungen wie z. B.

- ✓ „familiäre Krisensituation“
- ✓ „Krisensituation in der Familie“
- ✓ „ich war am Tiefpunkt im Leben und brauchte unbedingt Hilfe“

- ✓ „ausweglose Situation“
- ✓ „meine Notsituation“
- ✓ „ich war am Tiefpunkt meines Lebens und wollte etwas ändern“
- ✓ „private Krise“.

Zum Teil führen Klient*innen im Rahmen der offenen Frage ihre persönlichen Situationen etwas mehr aus und illustrieren somit mögliche persönliche Krisensituationen, die den Anlass zur Beratung gaben. Sie sprachen z. B. von familiären Situationen, die sie selbst bzw. auch das Familiensystem herausfordern, wie der, in der eine*ein Familienangehörige*r schwer pflegebedürftig wird oder an einer chronischen Erkrankung leidet, ein Kind, welches mit einer Beeinträchtigung geboren wird bzw. autistisch ist, sowie Todesfällen im nahen Umfeld. Auch Ein-Eltern-Familien nennen die vielen Entscheidungen, mit denen sie in ihrem Leben täglich alleine konfrontiert sind und in denen sie hilfreiche Unterstützung durch die Beratung erleben. Ein*e Klient*in spricht von einer sehr spezifischen Situation: Aufgrund der 2020 aktuellen SARS-CoV-2-Pandemie wurde der Besuchskontakt zum Sohn, der in einer Wohngemeinschaft stationär untergebracht ist, von der Einrichtung aus unterbunden.

*„Meine Mutter ist zunehmend betreuungsbedürftig, stark sehbehindert, schwer inkontinent und lebt alleine. Sie möchte sich kaum unterstützen lassen und ihre Wohnung verkommt zusehends. Ich hatte Schwierigkeiten, einen Weg für mich zu sehen, wie ich mit dieser Situation umgehen kann.“ (Klient*in ID 193)*

*„Wir haben ein Kind mit Beeinträchtigung (kognitiv). Seit Jahren stehen wir vor einer großen Herausforderung und schlussendlich brauchten wir Unterstützung, um auch einmal durchatmen zu können.“ (Klient*in ID 479)*

*„Ich habe einen älteren Bruder mit Autismus und schwerer Epilepsie. Über meine Erlebnisse mit ihm konnte ich mit niemandem außerhalb meiner Familie sprechen. In einer Gruppe voller Menschen mit ähnlichen Erlebnissen ist es leichter, sich auszutauschen und einmal so richtig seine Gedanken auszusprechen, weil man weiß, dass man verstanden wird.“ (Klient*in ID 493)*

*„Ich bin als Alleinerzieherin oft überfordert mit der Fülle an Entscheidungen, die täglich zu treffen sind. In der Familienberatung finde ich eine qualifizierte einfühlsame Gesprächspartnerin, um meine Überlegungen und meine Werthaltung effizient und aus einer anderen Perspektive zu reflektieren.“ (Klient*in ID 422)*

*„Eine schwierige persönliche Situation, ich war alleinerziehend und arbeitslos.“ (Klient*in ID 183)*

*„Durch die Corona-Pandemie wurde mir seit 1 Monat mein Sohn [Name des Sohns] nicht mehr von der WG übergeben, trotz per E-Mail-Ankündigung meinerseits, dass ich vollkommen gesund sei und ich am nächsten Tag wie gewohnt meinen Sohn abholen werde. Ich weiß, wie verzweifelt und unglücklich mein Sohn [Name des Sohns] in der WG ist, umso wichtiger ist mir, für eine gesunde Beziehung wieder zu meinem Sohn aufbauen zu können, das Besuchswochenende, jedoch wird in dieser Krise ausgenutzt, um die Kinder weiterhin von den Eltern zu entfremden! Und dieses Verhalten hat bereits auch mein Sohn herausgefunden.“ (Klient*in ID 545)*

Probleme in der Erziehung der eigenen Kinder stellen ebenfalls einen Bereich dar, in dem Klient*innen häufiger auf das Angebot von geförderter Familienberatung zurückgreifen. In diesem Zusammenhang sprechen sie von „Schulschwierigkeiten meines Sohnes“, „Problemen mit meiner Tochter“, „Erziehungsproblemen“ sowie von „Unsicherheiten beim Entwicklungsprozess vom Kind“.

*„Meine Töchter sind in einer Nacht-und-Nebel-Aktion von mir ausgezogen zum Vater. Meine ältere Tochter möchte keinen persönlichen Kontakt (nur WhatsApp). Wie kann ich mich so verhalten, dass der Kontakt irgendwann wiederhergestellt werden kann?“ (Klient*in ID 208)*

Neben Paarkonflikten, Trennung bzw. Scheidung und vielfältigen Krisensituationen sprechen Klient*innen häufiger auch eigene Erkrankungen an. Primär werden hier Depression und andere psychische Erkrankungen (Panikattacken, Burn-out) sowie Suchterkrankungen thematisiert.

„Aufgrund meiner in der Vergangenheit zurückliegenden schweren Depression konnte ich nicht mehr arbeiten. Das hat mein Selbstwertgefühl stark beeinträchtigt und hat in der Folge zu Problemen mit meinem Partner geführt. In der Beratungsstelle wurde ich in meinem Selbstwertgefühl unterstützt und im Gespräch konnte ich viele Dinge klären, die mir geholfen haben, besser für mich zu sorgen und neue Aktivitäten in Angriff zu nehmen.“ (Klient*in ID 247)

„Es ist mir sehr schlecht gegangen in der Schule. Ich habe nicht mehr lernen können, weil ich einen Nervenzusammenbruch hatte.“ (Klient*in ID 297)

„Gruppenberatung: Da ich Hilfe wegen meiner Alkoholsucht brauchte. Ich war trocken und wollte es auch bleiben und deswegen wollte ich in eine Gruppe gehen, welche mich dabei unterstützen kann und ich Gleichgesinnte treffen kann. Einzelgespräch: Sorgen wegen meiner Tochter. Einzelgespräch: Sexualberatungsstelle, weil ich zu Hause etwas ändern wollte.“ (Klient*innen ID 167)

Neben den bereits beschriebenen Gründen, das Angebot der geförderten Familienberatungsstelle in Anspruch zu nehmen, nannten Klient*innen in geringerem Ausmaß weitere unterschiedliche Gründe wie z. B.: persönliche Probleme, ohne diese weiter näher zu beschreiben; Konflikte bzw. Konfliktsituationen, ohne den Kontext näher anzugeben; Themen rund um das Thema Schwangerschaft und Familienplanung (Kinderwunsch, ungewollte Schwangerschaft, Geburt eines Frühchens, Unsicherheiten während der Schwangerschaft). Klient*innen betonten zum Teil auch, dass sie eine weitere Perspektive bzw. eine Perspektive von außen wollten, ohne näher auf ihre persönliche Situation einzugehen.

Klient*innen wurden in der vorliegenden Untersuchung gebeten ihre **Erwartung** an die Beratung und somit auch indirekt an die Berater*innen zu formulieren⁴⁸. Ihnen wurden diesbezüglich neun unterschiedliche Erwartungen angeboten:

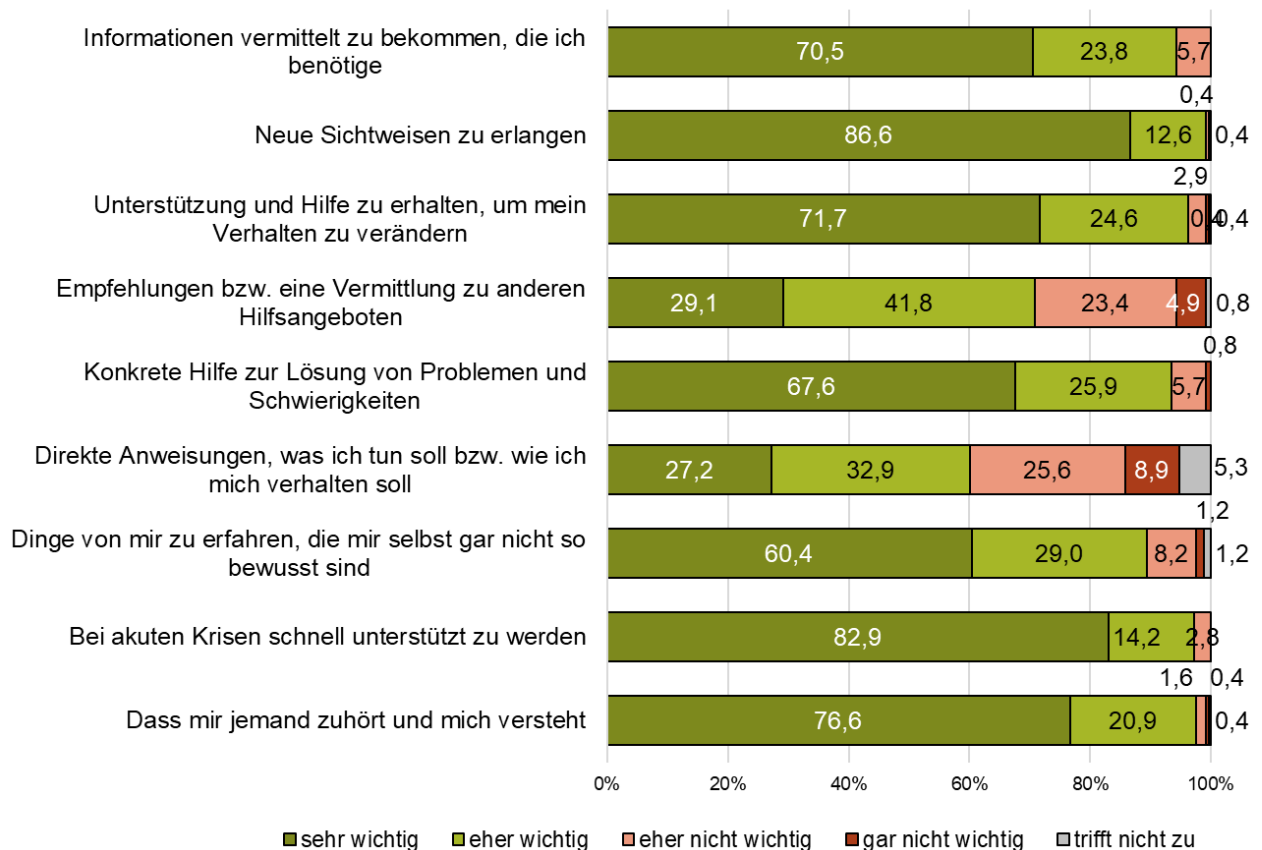
1. Informationen vermittelt zu bekommen, die ich benötige
2. Neue Sichtweisen zu erlangen
3. Unterstützung und Hilfe zu erhalten, um mein Verhalten zu verändern
4. Empfehlungen bzw. eine Vermittlung von Hilfsangeboten
5. Konkrete Hilfe zur Lösung von Problemen und Schwierigkeiten
6. Direkte Anweisungen, was ich tun soll bzw. wie ich mich verhalten soll
7. Dinge von mir zu erfahren, die mir selbst gar nicht so bewusst sind
8. Bei akuten Krisen schnell unterstützt zu werden
9. Dass mir jemand zuhört und mich versteht.

Klient*innen erleben alle angebotenen Erwartungen an Beratung mehrheitlich als sehr wichtig bzw. eher wichtig. Besonders hohe Wichtigkeit hat für Klient*innen, neue Sichtweisen durch die Beratung zu erlangen und bei akuten Krisen schnell unterstützt zu werden. Dieses Ergebnis korrespondiert auch mit den Gründen, die Klient*innen angeben, Beratung in

⁴⁸ Originalfrage lautete (Frage 401, Klient*innen): „Welche Erwartungen haben Sie an eine Beratung und wie wichtig sind Ihnen diese?“ – Den Klient*innen wurden neun unterschiedliche Aspekte zur Bewertung angeboten.

Anspruch zu nehmen: Ein zentraler Grund ist die Unterstützung bei persönlichen oder familiären Krisen. Aspekte wie direkte Anweisungen durch die Beratung zu erhalten, was Klient*innen tun sollen bzw. wie sie sich verhalten sollen und Empfehlungen für andere Hilfsangebote zu bekommen bzw. an diese vermittelt zu werden, scheint für Klient*innen etwas weniger relevant zu sein: Rund ein Viertel der Klient*innen erachtet dies als eher nicht bzw. gar nicht wichtig (siehe Abbildung 32).

Abbildung 32: Erwartungen der Klient*innen an Beratung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache unterscheiden sich nicht in Bezug auf den Anlass, Beratung in Anspruch zu nehmen. Allerdings zeigt sich, dass die Situation von Klient*innen mit Migrationshintergrund häufig durch Problemlagen und Herausforderungen auf verschiedenen Ebenen gekennzeichnet ist, häufig verschärft durch sprachliche und kulturelle Hürden. Oft steht hier eine praktische Unterstützung durch Berater*innen im Vordergrund (z. B. rechtliche Auskünfte und über finanzielle Ansprüche, Beistand im Umgang mit Behörden). Dies impliziert, dass Beratung in vielfältiger Art und Weise erfolgen muss und manchmal praktische, rechtliche und psychologische sowie zum Teil auch finanzielle Unterstützung umfasst. Diese vielschichtigen Problemlagen bedingen eine breit gestreute Kompetenz der jeweiligen Beratungsstelle und/oder eine weitreichende Vernetzung mit anderen relevanten Stellen (siehe Bericht zu den vertiefenden Einzelinterviews in Kapitel 10.2).

4.3.2 Form, in der Klient*innen Beratung in Anspruch nehmen

Beratungsleistungen werden in den geförderten Familienberatungsstellen in Österreich in unterschiedlichen Formen angeboten⁴⁹. Die von Klient*innen am häufigsten in Anspruch genommene Form stellt die Präsenzberatung dar, also das persönliche Gespräch mit Berater*innen, lediglich 1,2 % der Klient*innen hat diese Form nicht in Anspruch genommen. Rund ein Viertel der Klient*innen verfügt über Erfahrungen mit der telefonischen Beratung (24,7 %), 11,7 % mit Gruppenberatung und 8,5 % über Erfahrungen mit der Online-Beratung⁵⁰ (siehe Abbildung 33). Die Möglichkeit „anderes“ wurde lediglich von einzelnen Klient*innen gewählt, die Selbsthilfegruppen sowie „persönlicher Art“ als weitere Formen der Beratung angaben.

Wie bereits erwähnt, nutzen fast alle Klient*innen die Beratung in der Form des persönlichen Gesprächs. Rund zwei Drittel dieser Klient*innen nutzen Beratung ausschließlich in der Form des persönlichen Gesprächs mit Berater*innen. Ein Drittel der Klient*innen nutzt Beratung allerdings in der Kombination mit Online- und/oder Telefonberatungsangeboten und in deutlich geringerem

Ausmaß durch Gruppenberatungsangebote. Wenn überhaupt, wird die Beratungsform des persönlichen Gesprächs am häufigsten mit der Telefonberatung in Kombination genutzt. Online- und Telefonberatung als alleinige Form der Beratung wurde von keinen Klient*innen genutzt, Gruppenberatungsangebote hingegen nutzten vereinzelt Klient*innen auch alleine als Form der Beratung (ohne Abbildung). Allerdings ist hier anzumerken, dass die Erhebung unter Klient*innen primär vor dem ersten Lockdown der SARS-CoV-2-Pandemie in Österreich erfolgt ist. Es ist davon auszugehen, dass mittlerweile durch die immer wiederkehrenden Lockdowns die Erfahrungen mit Online- als auch die Telefonberatung zugenommen haben dürften.

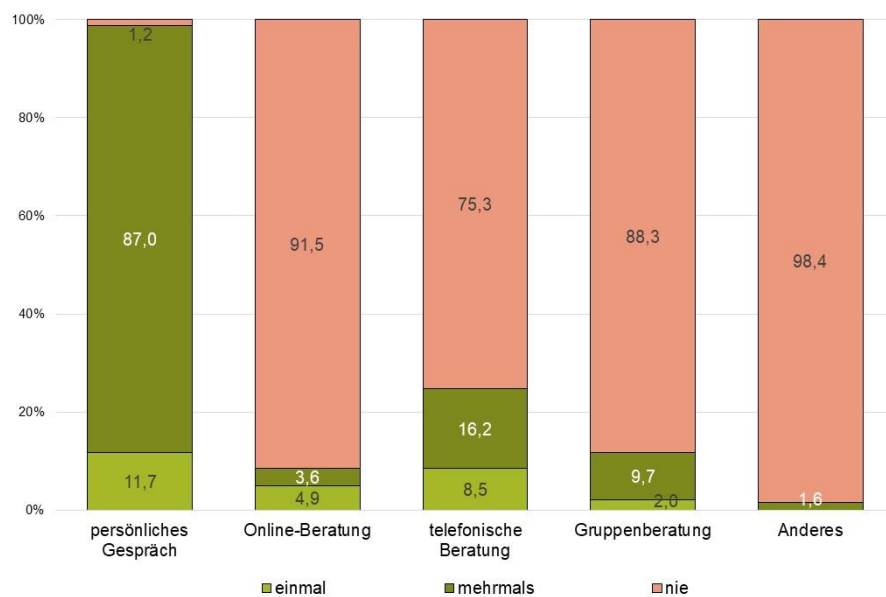
„Meine Mutter war psychisch sehr krank, ich schämte mich vor Freunden, die Beratungsstelle war für mich eine große Hilfe, jetzt nutze ich seit einem Jahr die Online-Beratung, da sie mir eine Möglichkeit gibt, zu Hause eine professionelle Unterstützung im Alltag zu bekommen, da ich in einigen Bereichen große Probleme habe. Ich bin dafür sehr dankbar!!!!!!, diese Online-Beratung machen zu können!!!!“

(Klient*in ID 200)

⁴⁹ Originalfrage lautete (Frage 105, Klient*innen): „In welcher Form haben Sie diese Beratung in Anspruch genommen? (Mehrfachangaben möglich)“

⁵⁰ In Bezug auf die Form, in der die Beratung stattgefunden hat, ist anzumerken, dass die Feldphase Ende April 2020 beendet wurde. Lediglich ein kleiner Teil der Klient*innen hat den Fragebogen während der SARS-CoV-2-Pandemie ausgefüllt, in der Präsenzberatung im März und April 2020 ausgesetzt war. Durch die Pandemie bedingte Erfahrungen oder Veränderungen mit der Online- bzw. Telefonberatung spiegeln sich somit in der vorliegenden Erhebung nicht wider.

Abbildung 33: Form der in Anspruch genommenen Beratung – Klient*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, Mehrfachangaben (Frage 105).

4.4 Zufriedenheit der Klient*innen

Die Zufriedenheit der Klient*innen wurde in der vorliegenden Studie in unterschiedlichen Bereichen erhoben. Klient*innen konnten ihre Zufriedenheit mit

- der therapeutischen Beziehung, also die Beziehung zwischen ihnen selbst und den Berater*innen⁵¹,
- den Berater*innen⁵²,
- der Beratung an und für sich⁵³ sowie
- Rahmenbedingungen (zu diesem Bereich siehe Kapitel 6.3)

angeben. Bei Klient*innen zeigt sich grundsätzlich eine sehr hohe Zufriedenheit mit den abgefragten Bereichen. Rund neun von zehn Klient*innen sind mit der therapeutischen Beziehung, den Berater*innen sowie der Beratung an und für sich sehr bzw. eher zufrieden. Nahezu alle Klient*innen bewerten jeweils ihre Zufriedenheit zumindest für eine therapeutische Beziehung, einen*eine Berater*in sowie eine Beratung. Diese Bewertungen fallen sehr gut aus. So sind jeweils rund acht von zehn Berater*innen mit der therapeutischen Beziehung, dem*der Berater*in und der Beratung sehr zufrieden (siehe Abbildung 34). Wenn Klient*innen mehrere therapeutische Beziehungen, Berater*innen oder auch Beratungen bewerten, bleibt diese Gruppe relativ stabil und konsistent. Bei der Abbildung 34 ist allerdings anzumerken, dass diese bei der Bewertung von mehreren Erfahrungen einen etwas verzerrten Eindruck wiedergibt. Es scheint, dass die weiteren Erfahrungen (also zweite und dritte) negativer bewertet werden. Dies ist allerdings der Tatsache geschuldet, dass Klient*innen, die über Beratungserfahrungen mit unterschiedlichen Berater*innen verfügen, alle Bereiche tendenziell negativer bewerten, wenn auch auf hohem Niveau. Setzt man die Zufriedenheit der Klient*innen mit den unterschiedlichen Bereichen in Bezug zu ihren Erfahrungen mit unterschiedlichen Berater*innen, zeigt sich, dass Klient*innen, die über Erfahrungen mit mehreren Beratern*innen verfügen, die Zufriedenheit grundsätzlich kritischer bewerten. In Abbildung 35 wird die Zufriedenheit der Klient*innen pro Bereich als Mittelwert dargestellt (1 bedeutet „sehr zufrieden“, 4 bedeutet „gar nicht zufrieden“)⁵⁴, in Abhängigkeit der Anzahl von Berater*innen, mit denen Klient*innen bereits Erfahrungen haben. Es zeigt sich deutlich, wenn auch auf hohem Niveau, dass Klient*innen mit Erfahrungen bei mehreren Berater*innen die Zufriedenheit kritischer beurteilen. So beurteilen z. B. Klient*innen, die bisher nur über Erfahrungen mit einem*einer Berater*in verfügen, ihre Zufriedenheit mit der therapeutischen Beziehung im Mittel mit 1,15, gegenüber 1,54 (Mittelwert) der Klient*innen, die über Erfahrungen mit vier und mehr Berater*innen verfügen. Ein Mehr an Erfahrungen mit Berater*innen scheint für Klient*innen somit auch die ein oder andere schlechte Erfahrung mit Beratung bzw. Berater*innen zu bedingen, die sich in der Zufriedenheit der Klient*innen widerspiegelt.

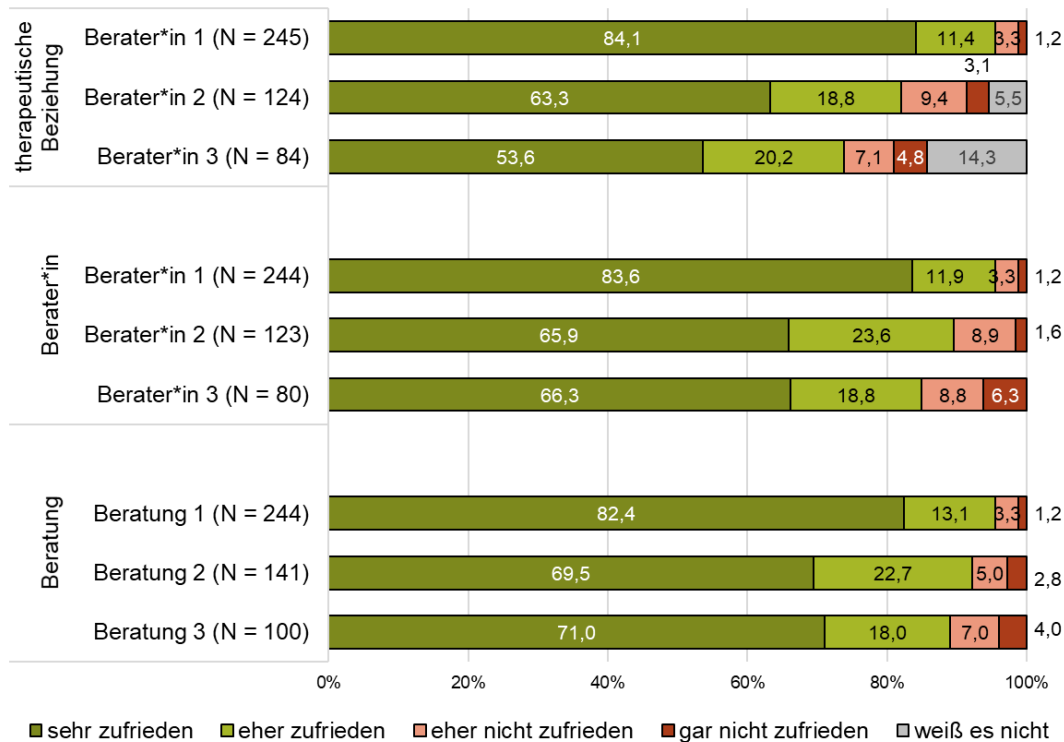
⁵¹ Originalfrage lautete (Frage 404, Klient*innen): „Wie zufrieden sind bzw. waren Sie mit der Beziehung zwischen Ihnen und der/dem Berater/in? Denken Sie bitte an maximal drei Berater/innen.“

⁵² Originalfrage lautete (Frage 703, Klient*innen): „Denken Sie bitte an maximal drei Berater/innen, bei denen Sie Beratung in Anspruch genommen haben: Wie zufrieden waren Sie mit der Beraterin/dem Berater?“

⁵³ Originalfrage lautete (Frage 802, Berater*innen): „Wie zufrieden waren Sie mit der in Anspruch genommenen Beratung? Denken Sie bitte an maximal drei Beratungen.“

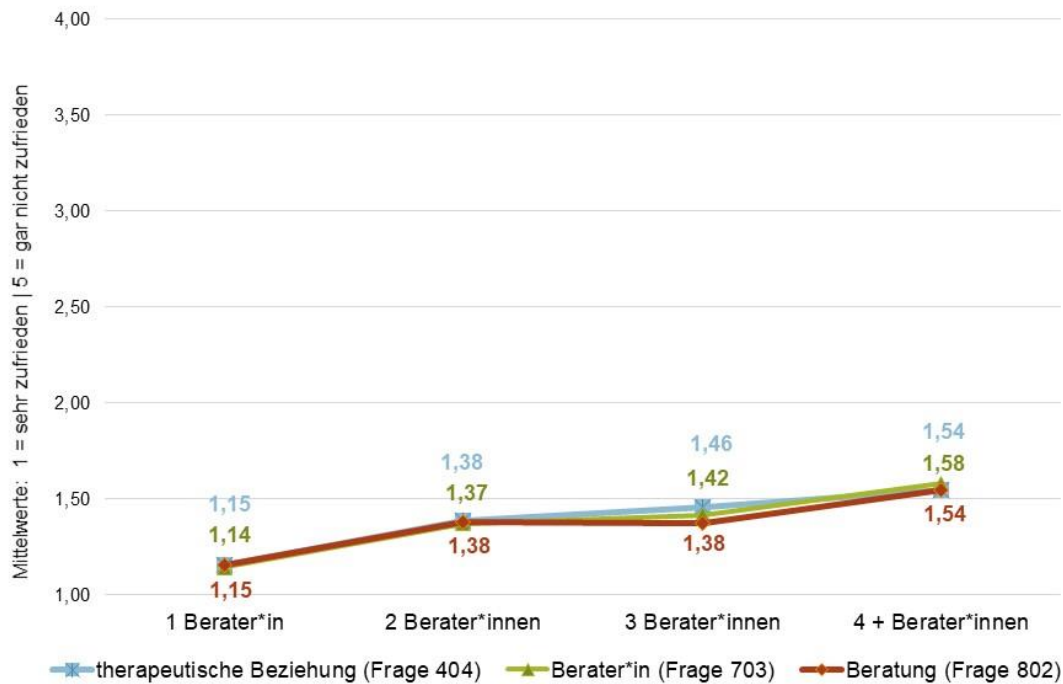
⁵⁴ Die Mittelwerte wurden jeweils über alle drei möglichen Antworten pro Bereich, also pro Frage, gebildet.

Abbildung 34: Zufriedenheit der Klient*innen mit der therapeutischen Beziehung, den Berater*innen und der Beratung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen. Kategorie „weiß ich nicht“ wurde nur bei therapeutischen Beziehungen angeboten.

Abbildung 35: Zufriedenheit der Klient*innen mit der therapeutischen Beziehung, Berater*in und Beratung, nach Anzahl der Berater*innen (Mittelwerte)



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen (ohne Kategorie „weiß ich nicht“). Mittelwerte jeweils über alle bewerteten therapeutischen Beziehungen, Berater*innen oder Beratungen (jeweils max. drei).

Die grundsätzlich hohe Zufriedenheit der Klient*innen mit der therapeutischen Beziehung, der Berater*in sowie der Beratung an und für sich zeigt sich auch in der Beurteilung der Beratung und wie Berater*innen in ihrer Arbeitsweise von Klient*innen im Beratungsprozess erlebt wurden. Auf Basis der Literaturrecherche sowie der Fokusgruppen wurden für die Fragebogenerhebung Aspekte des professionellen Agierens der Berater*innen operationalisiert. Einerseits wurden unterschiedliche Aspekte wie z. B. die Vernetzungstätigkeit der Berater*innen, die Informationsweitergabe innerhalb der Beratung, das Zulassen von Konflikten innerhalb des Beratungsprozesses, aber auch das Ernstnehmen der Klient*innen oder die Vertraulichkeit der Beratung abgefragt. Andererseits wurden zwei spezifische beraterische Arbeitshaltungen operationalisiert: das ressourcenorientierte Arbeiten in der Beratung sowie das Tempo des Beratungsprozesses und ob Klient*innen damit zurechtkommen (siehe Tabelle 22)⁵⁵.

Tabelle 22: Überblick über abgefragte Aspekte zur Beurteilung der Berater*innen

| Bereich | Aspekt | Operationalisierung: Berater*in hat ... |
|------------------------------------|--------------------------------|---|
| Ressourcenorientiertes Arbeiten | | ... mir neue Sichtweisen und Perspektiven auf mein Leben vermittelt. |
| | | ... mich immer wieder an meine Fähigkeiten und meine Stärken erinnert. |
| | | ... mir geholfen Lösungen zu finden. |
| Tempo der Beratung | | ... sich <u>nicht</u> auf mein Tempo eingestellt und mich in der Beratung gestresst. |
| | | ... mich in den Gesprächen emotional überfordert. |
| Aspekte professionellen Verhaltens | Informationen | ... mir Informationen angeboten. |
| | Selbstständigkeit | ... Entscheidungen für mich getroffen. |
| | Vernetzung | ... mit anderen Stellen bzw. Fachkräften zusammengearbeitet. |
| | Konflikte | ... es ermöglicht, Konflikte bzw. Meinungsverschiedenheiten mit ihm/ihr jederzeit ansprechen zu können. |
| | Reflexion/ Zielformulierung | ... mit mir über die Fortschritte und die Themen der Beratung nachgedacht. |
| | Ernstnehmen | ... mich <u>nicht</u> ernst genommen. |
| | Vertraulichkeit | ... mein Vertrauen enttäuscht. |

Quelle: Eigene Darstellung ÖIF.

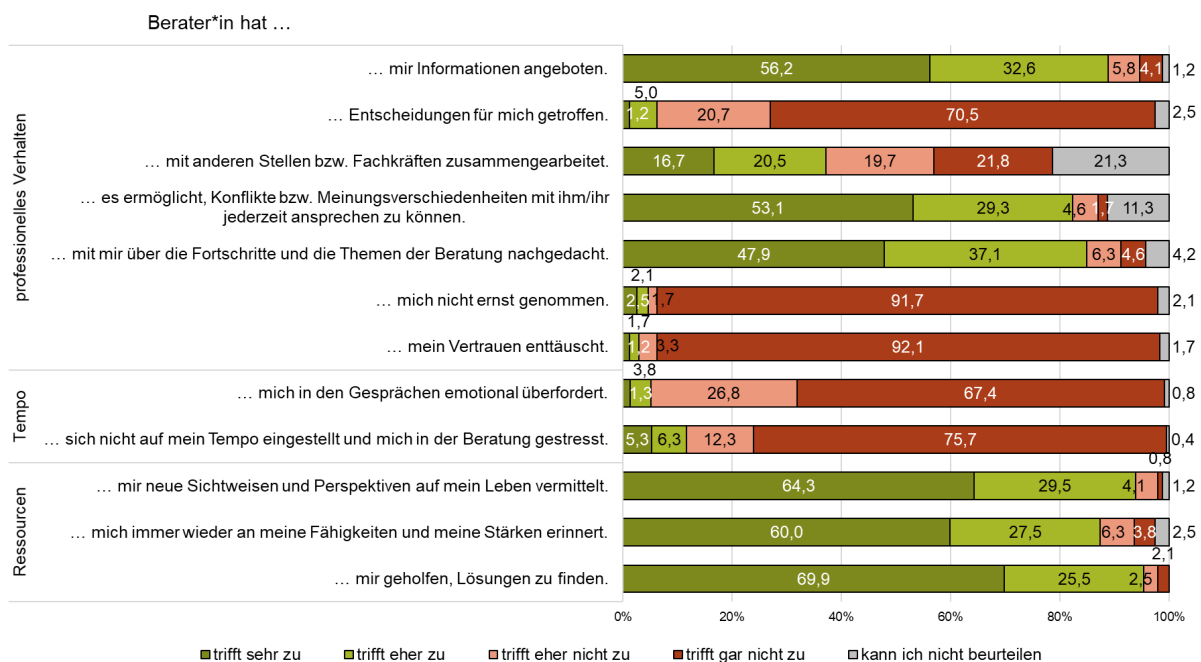
Klient*innen stellen der Arbeitsweise der Berater*innen ein gutes bzw. sehr gutes Zeugnis aus. Alle abgefragten Aspekte beurteilen die Klient*innen durchaus im Sinne eines professionellen Agierens der Berater*innen (siehe Abbildung 36 und Abbildung 37). In Bezug auf das Tempo innerhalb des Beratungsprozesses bescheinigen Klient*innen den Berater*innen, dass diese sich sehr gut auf das Tempo der Klient*innen eingestellt und diese in der Beratung weder gestresst noch emotional überfordert haben. So stimmen z. B. drei Viertel (75,7 %) der Klient*innen der Aussage nicht zu, dass die Berater*in sich nicht auf ihr Tempo eingestellt hat und sie in der Beratung gestresst hat. Allerdings stimmen gut ein Zehntel (11,6 %) der Klient*innen dieser Aussage (sehr) zu und betonen somit, dass das Tempo der Berater*in in der Beratung für sie nicht gepasst hat.

⁵⁵ Originalfrage lautete (Frage 702, Klient*innen): „Denken Sie bitte an eine bestimmte Beratung und beurteilen Sie, wie Sie die Beraterin/den Berater erlebt haben.“ – Klient*innen bekamen 12 unterschiedliche Aspekte zur Bewertung angeboten.

Auch das ressourcenorientierte Arbeiten der Berater*innen wird durch Klient*innen bestätigt. Alle Aspekte dazu werden von rund neun von zehn Berater*innen als sehr bzw. eher zutreffend bezeichnet. Klient*innen werden durch das professionelle Agieren der Berater*innen an ihre Fähigkeiten und Stärken erinnert, bekommen neue Sichtweisen und Perspektiven auf ihr Leben vermittelt und werden darin unterstützt, Lösungen für sich und ihr Leben zu finden. Allerdings zeigt sich, dass ein Zehntel der Klient*innen (10,1 %) sich durch die Berater*innen in der Beratung nicht an die eigenen Fähigkeiten und Stärken erinnert fühlt.

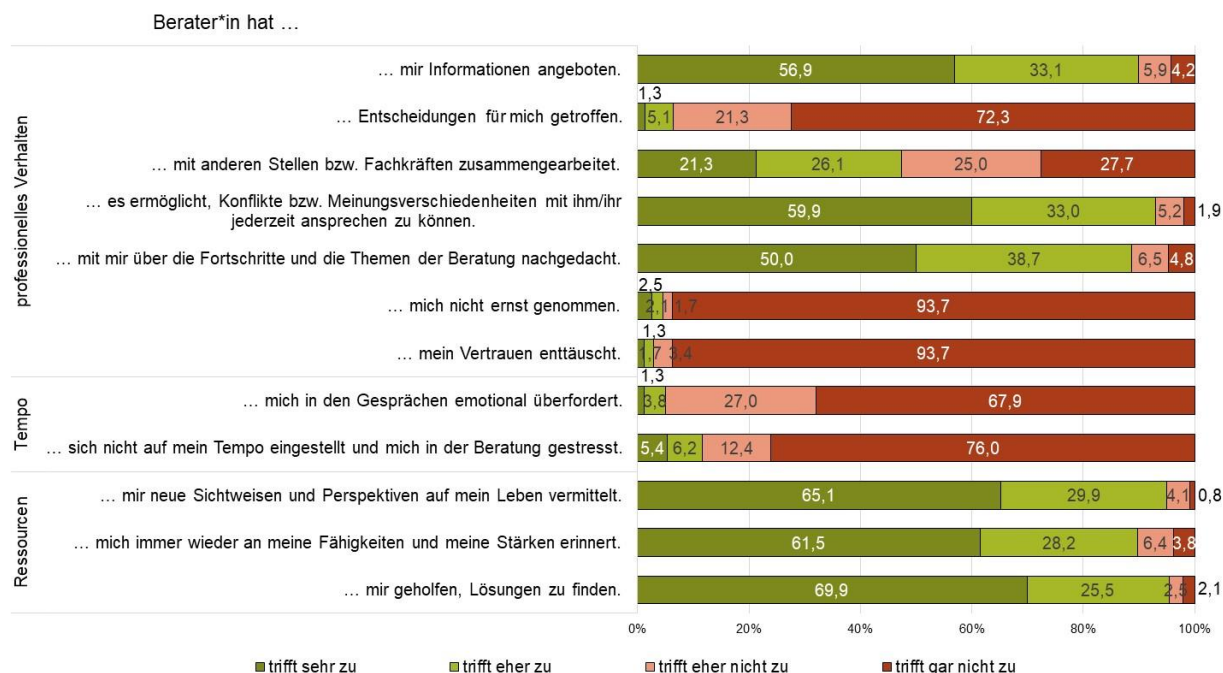
In Bezug auf die vielfältigen anderen Aspekte des professionellen Verhaltens der Berater*innen zeigt sich, dass sich Klient*innen in einem hohen Ausmaß durch die Berater*innen in der Beratung ernst genommen fühlen und ihr Vertrauen in die Berater*innen durch diese nicht enttäuscht wurde – neun von zehn Klient*innen stimmen diesen Aussagen gar nicht zu. Den Aspekt der Vernetzung bzw. die Zusammenarbeit mit anderen Stellen bzw. Fachkräften beurteilen Klient*innen ambivalent: Jeweils rund zu gleichen Teilen stimmen Klient*innen der Aussage, dass Berater*innen mit anderen Stellen bzw. Fachkräften zusammenarbeiten, (eher) zu bzw. lehnen diese (eher) ab. Zudem kann festgehalten werden, dass Klient*innen im Rahmen der Beratung durch die Berater*innen Informationen angeboten werden, keine Entscheidungen für sie durch die Berater*innen getroffen werden, Konflikte bzw. Meinungsverschiedenheiten mit Berater*innen angesprochen werden können sowie Fortschritte und Themen der Beratung gemeinsam reflektiert werden.

Abbildung 36: Beurteilung der Berater*innen durch Klient*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

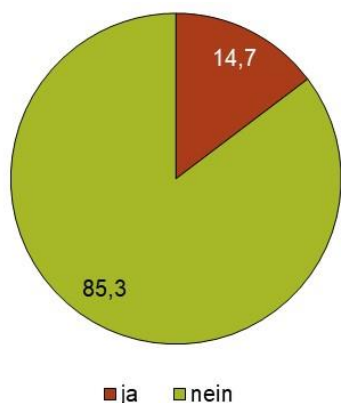
Abbildung 37: Beurteilung der Berater*innen durch Klient*innen, ohne Angabe: „Kann ich nicht beurteilen“



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen, außer jenen, die „kann ich nicht beurteilen“ angegeben haben.

Klient*innen wurden auch gebeten, im Hinblick auf ihre gesamten Beratungserfahrungen anzugeben, ob sie in einer Beratung bzw. in der therapeutischen Beziehung schon einmal etwas erlebt haben, was sie gestört hat⁵⁶. Der überwiegende Teil der Klient*innen hat dies verneint (85,3 %), allerdings 14,7 % geben an, dass sie in der Beratung bzw. der Beziehung zwischen dem*der Berater*in und ihnen selbst etwas gestört hat (Näheres dazu, auch zu den Angaben, was gestört hat, siehe im Kapitel 6.5, dem Faktor der Klient*innen-Berater*innen-Beziehung).

Abbildung 38: Störungen in der Beratung bzw. der therapeutischen Beziehung, aus Sicht der Klient*innen



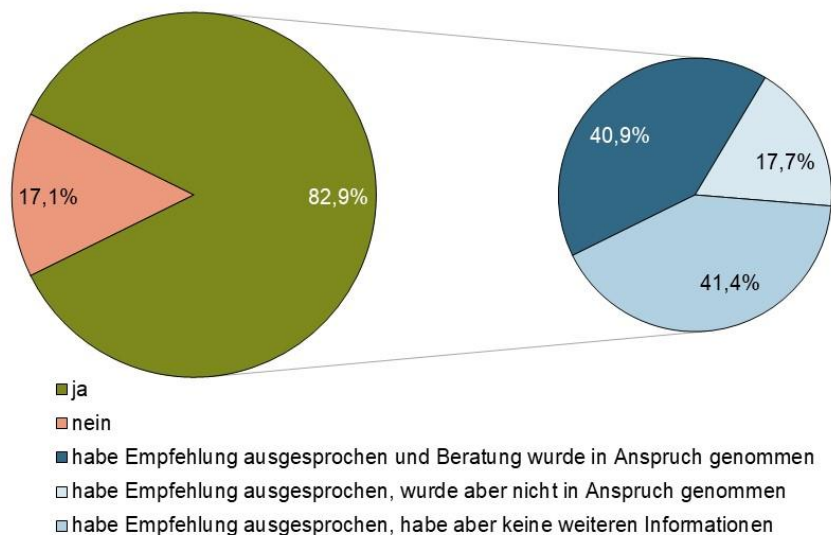
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

⁵⁶ Originalfrage lautete (Frage 402, Klient*innen): „Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Beratungssituationen, die Sie erlebt haben. Hat Sie in der Beratung bzw. in der Klient/innen-Berater/innen-Beziehung etwas gestört?“ – Jene Klient*innen, die mit „Ja“ antworten, wurden im Rahmen einer offenen Antwortkategorie gebeten, diese etwas näher zu beschreiben.

Die hohe Zufriedenheit der Klient*innen mit der in Anspruch genommenen Beratung zeigt sich auch in der sehr hohen Wahrscheinlichkeit, mit der Klient*innen bei Bedarf an Hilfe und Unterstützung wieder die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen würden⁵⁷: Acht von zehn Klient*innen (83,0 %) nennen es als sehr wahrscheinlich, dass sie wieder Hilfe bei einer Beratungsstelle suchen würden, und weitere 15,8 % als eher wahrscheinlich (ohne Abbildung). Auch jene Klient*innen, die zum 2. Befragungszeitpunkt nicht wieder eine Beratung aufgenommen haben, würden nahezu alle bei Bedarf wieder Beratung in Anspruch nehmen (siehe 6.7.3.2).

Die positiven Rückmeldungen sowie die Zufriedenheit mit der geförderten Familienberatung führen auch dazu, das Klient*innen aufgrund ihrer Erfahrung die geförderte Familienberatung anderen Personen weiterempfehlen⁵⁸: Acht von zehn Klient*innen (82,9 %) geben an, die geförderte Familienberatung schon einmal anderen Menschen wie z. B. Freunden, Familienangehörigen, Arbeitskolleg*innen etc. empfohlen zu haben. Die Empfehlungen, die Klient*innen aussprechen, werden von 40,9 % der Menschen angenommen und diese nehmen Beratung in Anspruch⁵⁹. Knapp ein Fünftel der Menschen (17,7 %), die die geförderte Familienberatung von Klient*innen empfohlen bekommen, nehmen das Angebot der Familienberatung aus Sicht der Klient*innen nicht an. Von 40,1 % der Menschen, die eine Empfehlung für die geförderte Familienberatung durch die Klient*innen erhalten haben, haben diese keine weiteren Informationen, ob das Beratungsangebot in Anspruch genommen wird bzw. wurde oder nicht.

Abbildung 39: Weiterempfehlung der Familienberatung durch Klient*innen selbst



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen (linkes Kreisdiagramm), bzw. jene Klient*innen, die anderen Menschen die geförderte Familienberatung empfohlen haben.

⁵⁷ Originalfrage lautete (Frage 603, Klient*innen): Wenn Sie wieder Unterstützung oder Hilfe brauchen: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen würden?

⁵⁸ Originalfrage lautete (Frage 803, Klient*innen): „Haben Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen anderen Menschen, z. B. Freunden, Familienangehörigen, Arbeitskolleg/innen, eine Familienberatungsstelle empfohlen?“

⁵⁹ Originalfrage lautete (Frage 804, Klient*innen): „Und wurde dann eine Beratung in Anspruch genommen?“ – Wurde nur jenen Klient*innen gestellt, die Angaben machten, die geförderte Familienberatung anderen Menschen empfohlen zu haben.

5 Soziale Konstruktion von Beratung

Ein zentraler Grundbaustein für eine erfolgreiche Beratung ist – wie sowohl die Literaturdiskussion als auch die vorliegenden empirischen Ergebnisse zeigen – die gute Arbeitsbeziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen (therapeutische Beziehung). Dieses Verhältnis muss nicht nur zu Beginn der Beratung, sondern auch im Beratungsprozess von den Beteiligten laufend hergestellt und aufrechterhalten werden. Vor diesem Hintergrund soll untersucht werden, wie Klient*innen und Berater*innen die Beratungsbeziehung herstellen und welche Rollenzuschreibungen an die jeweils andere Person zum Tragen kommen. In Anlehnung an die wissenschaftliche Theorie des Sozialkonstruktivismus geht es um die Frage, wie die am Beratungsprozess beteiligten Personen eine gemeinsame Wirklichkeit konstruieren – oder anders ausgedrückt, wie sie ihre jeweiligen Rollen, die Rolle des anderen und die gemeinsame Arbeitsbeziehung definieren und gestalten.

Als empirische Grundlage werden die Assoziationen der Klient*innen und Berater*innen auf die folgende Frage herangezogen: „Wenn Sie an Beratung denken, was macht für Sie ganz grundsätzlich eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben?“ (Frage 301, Klient*innen und Frage 201, Berater*innen). Diese Frage wurde gleichlautend in unterschiedlichen Untersuchungskontexten (z. B. Fokusgruppe, Fragebogen, Interviews) gestellt und lieferte zum Teil sehr ausführliche Beschreibungen der Studienteilnehmer*innen. Die in diesem Kapitel dargestellten Zitate der Respondent*innen stellen immer die kompletten Zitate dar. Diese umfassenden Beschreibungen lieferten u. a. auch Analysematerial für die meisten der Faktoren, die für diese Studie herangezogen wurden, um zu beschreiben, was die Qualität der Beratung beeinflusst (siehe Kapitel 6). Für die weitere Analyse dieses Textmaterials wird die Grundprämisse gesetzt, dass sowohl die konkreten Inhalte (das „Was“) als auch die Ausdrucksform (das „Wie“) Einblick in die einer Beratung zugrunde liegenden Handlungs- und Beziehungsstrukturen geben. Vom konkreten Einzelfall abstrahierend, können die identifizierten Strukturen nun Anhaltspunkte dafür liefern, wie – um in der Terminologie des Sozialkonstruktivismus zu bleiben – die soziale Wirklichkeit „Beratung“ konstruiert wird.

Wie bereits erwähnt, stellt die Frage nach der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung die zentrale Forschungsfragestellung der vorliegenden Studie dar. Auch im Rahmen der Fragebogenerhebung spielte sie eine wichtige Rolle⁶⁰. In ihrem Antwortverhalten zeigten sich Respondent*innen außergewöhnlich konsequent und engagiert für eine quantitative Erhebung. Alle Respondent*innen beantworteten die offenen Fragen, und dies häufig sehr umfangreich. Dies bot die Möglichkeit, die zentrale Fragestellung, was eine gute Beratung für die Respondent*innen kennzeichnet, nicht nur für die inhaltliche Beschreibung der Faktoren zu verwenden, sondern auch die jeweiligen Beschreibungen aus unterschiedlichen Analyseperspektiven zu betrachten: zum einen in Bezug auf die unterschiedlichen Faktoren und Aspekte, die die jeweilige Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung beinhaltet bzw. abdeckt (siehe Kapitel 5.1), und die Perspektive auf die Art und Weise, wie die Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung formuliert wird, ob allgemein-sachlich oder persönlich-konkret (siehe Kapitel 5.2). Eine Perspektive, die die Spannung zwischen einer

⁶⁰ Originalfrage lautete (Frage 301, Klient*innen; Frage 201, Berater*innen): „Was macht für Sie eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben?“

grundsätzlichen asymmetrischen Beziehung zwischen Klient*innen und Therapeut*innen aufnimmt und dem Anspruch, eine therapeutische Beziehung auf „Augenhöhe“ zu gestalten (siehe Kapitel 5.3).

Die Darstellung der Zitate wird jeweils komplett, wie von den Respondent*innen im Fragebogen angegeben, wiedergegeben. Zur weiteren Vertiefung und um das hohe Engagement der Respondent*innen wertzuschätzen, befindet sich im Anhang ein umfassender Auszug von wörtlichen Zitaten der Respondent*innen (siehe Kapitel 10.4.1).

5.1 Eindimensionale Definitionen versus mehrere Faktoren umfassende Definitionen von Beratung

Die umfassenden Beschreibungen einer guten bzw. gelungenen Beratung der Respondent*innen lassen sich unterscheiden nach den unterschiedlichen Faktoren, die in den jeweiligen Definitionen einer Beratung von den Respondent*innen angesprochen werden. In der Analyse lassen sich zum einen Konstruktionen von Beratung unterscheiden, die mehrere Faktoren bzw. Aspekte von Beratung ansprechen, z. B. Merkmale, über die Berater*innen verfügen sollen, strukturelle Rahmenbedingungen der Beratung, aber auch Wirkungen von Beratung, die sich bei Klient*innen durch die Beratung einstellen sollten. Andererseits zeigen sich auch Beschreibungen der Respondent*innen, die in ihrer Gesamtheit primär einen Aspekt bzw. Faktor zur Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung aufgreifen, z. B. die Wirkung der Beratung. Oder, wie es ein*eine Klient*in selbst kurz und bündig ausdrückt: „*Nachher muss es besser sein*“ (Klient*in ID 144).

Konstruktionen von Beratung, die mehrere und unterschiedliche Faktoren bzw. Ebenen ansprechen. Hier werden unterschiedliche Faktoren in unterschiedlichen Kombinationen angesprochen, um Beratung zu definieren. Es werden z. B. Aspekte, über welche Merkmale Berater*innen verfügen sollten, wie z. B. aktives Zuhören, Empathie, Zielklärung, sowie deren Kommunikationsfähigkeit, aber auch professionelle Haltungen der Berater*innen, wie z. B. Klient*innen dort abzuholen, wo sie gerade sind, oder deren Parteilichkeit thematisiert. Eine gelungene therapeutische Beziehung als zentrale Bedingung von Beratung. Andererseits wird zum Teil auch implizit oder direkt die gewünschte bzw. erwartete Wirkung auf der Seite der Klient*innen angesprochen, z. B. Klient*innen erhalten neue Perspektiven oder eine Symptomverbesserung wird spürbar. Es werden aber auch Rahmenbedingungen, unter denen Beratung stattfindet, sowie weitere Aspekte des professionellen Agierens der Berater*innen angesprochen wie z. B. die Vernetzung mit anderen Stellen, die fachliche Kompetenz und Weiterbildung der Berater*innen oder auch die gemeinsame Zieldefinition für die Beratung. Zum Teil, wenn auch in einem geringeren Ausmaß, thematisieren primär Berater*innen auch Merkmale aufseiten der Klient*innen, die für eine gute bzw. gelungene Beratung notwendig sind, z. B. die Veränderungsbereitschaft und Motivation zur Beratung. Einige wörtliche Zitate von Klient*innen und Berater*innen illustrieren diese Art der Konstruktion von Beratung, die unterschiedliche Faktoren in ihrer Beschreibung aufnimmt:

Berater*innen:

„Gutes Beratungssetting (Raum, Zeit, Auftrags- und Rollenklarheit), gemeinsame Zielfindung und Prozessgestaltung, Professionalität und Verlässlichkeit der/des BeraterIn, vertrauensvolle Zusammenarbeit, Motivation/Veränderungsbereitschaft der/des KlientIn, persönliche und soziale Ressourcen des/der KlientIn.“ (Berater*in ID 410)

„Ausführlicher Erstkontakt mit klarer Formulierung der Problematik, Klärung, ob Anlaufstelle bzw. BeraterIn die geeignete Unterstützung anbieten können? Klare Zielvereinbarungen, regelmäßige Reflexion des Beratungsverlaufs, Wertschätzung, Empathie, Verlässlichkeit auf beiden Seiten (Termine werden eingehalten, Besprochenes umgesetzt), Motivation zur Veränderung aufseiten des Klienten, Hilfe zur Selbsthilfe aufseiten des Beraters, Fachwissen, Fähigkeit zur Vernetzung, multiprofessionelles Team.“ (Berater*in ID 373)

„Richtiges Setting, Wertschätzung, gegenseitige Akzeptanz, Empathie, klarer Beratungsauftrag der KlientInnen, Freiwilligkeit und Wollen der KlientInnen, Offenheit, Atmosphäre, Raum, keine Störungen, gute Gesprächsbasis, Mut der Beraterin zur Intervention (vor allem bei Konflikteskalation bei Paaren).“ (Berater*in ID 386)

„Professionalität (Ausbildung; Handwerkszeug, Haltung, Selbsterfahrung und regelmäßige Intervention und Supervision). Sich auf den Menschen einzulassen und einzustellen, der vor einem sitzt, und versuchen zu verstehen, was er mitbringt und was er möchte (Bandbreite vom Alkoholiker und Sozialhilfeempfänger bis hin zu Akademikern und Managern). Raum und Zeit zur Verfügung stellen, dass der Klient*innen ankommen kann – das benötigt natürlich auch ausreichend Ressourcen an der Beratungsstelle – selber unter Druck zu stehen kann kontraproduktiv sein (begrenzte Stundenzahlen bei Einzelnen beispielsweise – es braucht einfach manches seine Zeit). Hilfreich ist es auch, ausreichend Vorbereitungszeit und Nachbereitungszeit zu haben und nicht von einer Beratung in die nächste zu hetzen, sondern Zeit zu haben, wenn es nötig ist, sich auch außerhalb der Beratungseinheit Gedanken zu machen und die nächsten Schritte zu überlegen (eine Frage der Zeitressourcen und Finanzierbarkeit). Respekt und Wertschätzung – auf gleicher Ebene. Flexibilität bei Terminen und Frequenz und schnelle Erreichbarkeit (eine Frage der Ressourcen und Finanzierung). Auftrag (nicht nur einmalig, sondern immer wieder im Laufe der Beratung) klären und prüfen (besprechen) bzw. Fortschritte prüfen im Laufe der Beratung. Ansprechen, dass die Beratungsbeziehung die Grundlage ist und Ermunterung, dass es wichtig ist, dass der Klient auch benennt, wenn ihm etwas nicht passt im Beratungsprozess – anstatt einfach fernzubleiben. Klarheit, Setting, Möglichkeiten in der Beratung gegeben oder nicht, Themen ablehnen zu dürfen (z. B. Täterarbeit), wenn es Gründe dafür gibt, die benannt werden können (wieder eine Frage von Ressourcen, um einen Beraterwechsel machen zu können). Abschlussgespräch vorzubereiten und zu gestalten.“ (Berater*in ID 393)

„Wenn es mir als Beraterin gelingt, die Menschen mit ihren Wünschen, Ängsten und Zielvorstellungen zu verstehen, und gemeinsam erarbeitet werden kann, was es brauchen würde, um Veränderungsschritte zu ermöglichen. Beratung sollte aus meiner Sicht Orientierung und Neuorientierung ermöglichen, Fähigkeiten und Stärken entfalten und somit helfen, Raum für neue Sichtweisen zu öffnen. Allerdings kann gute Beratung auch heißen, eine Zeit lang Menschen zu begleiten, sie aufzufangen in einer überfordernden Zeit und mit ihnen auszuhalten, dass Veränderungsschritte noch nicht möglich sind – allein durch die Erfahrung, dass jemand da ist, der ein empathisches Gegenüber ist, kann fallweise schon eine gelungene Beratung ausmachen (Containing). In der Arbeit mit Kindern ist es mir für einen gelingenden Beratungsprozess wichtig, dass es gelingt, als verstehende Bezugsperson für Eltern und Kinder da zu sein und Eltern und Kinder auf dem Weg zur Bewältigung der Konflikte zu begleiten. Wichtig finde ich im Rahmen der Beratung bei Bedarf ein Zurückgehen in frühere Lebensabschnitte, wenn sich aus dieser Zeit mitgebrachte Verhaltensweisen und Problemlösungsstrategien in der neuen Situation nicht mehr bewähren. Wichtig finde ich, dass KlientInnen Verständnis für den eigenen Werdegang und (bei Paaren) den des Partners gewinnen, um Veränderung zu ermöglichen. Im geschützten Rahmen können die Menschen (Paare) dann unter professioneller Begleitung erzählen, wie es ihnen bei den Veränderungsschritten geht und welche Gefühle auftreten. Durch Einfühlung, eine fragende Haltung und das Aufzeigen von Zusammenhängen unterstütze ich als Beraterin die Eigenverantwortlichkeit der Hilfesuchenden und damit auch den Veränderungsprozess. Informationen geben über weitere Angebote und Einrichtungen im Sinne einer umfassenden Beratung. Wichtig für eine gute Beratung im Rahmen der geförderten Familienberatung ist für

*mich die Vertraulichkeit, Anonymität und Kostenlosigkeit. Offenheit für Menschen unabhängig von ihrer finanziellen oder weltanschaulichen Situation, Professionalität, regelmäßiges Setting, geschützter, vertrauensvoller Rahmen. Weitere Aspekte: Gelingen einer guten Beziehungsaufnahme, klare Zielformulierung in den ersten Gesprächen, Fokusformulierung als Beraterin (was soll der Schwerpunkt der Beratung sein – um sich nicht zu verlieren als Beraterin). Klärung zu Beginn, um welche Art von Beratung es gehen soll: Einzelberatung, Paarberatung. Genaue Besprechung des Arbeitsbündnisses zu Beginn eines längeren Beratungsprozesses. Supervision, fallweise Intervision, gute räumliche Situation, gute Teamsituation, Teambesprechungen, klares Leitbild in der Institution, wie soll in schwierigen Beratungssituation gehandelt werden (Gewalt, Suizidgefahr ...).“ (Berater*in ID 459)*

*„Offen für das vorgetragene Anliegen der Klientin sein; nicht wertend; ressourcenorientiert vorgehen; wenn das Beratungsangebot transparent gemacht wird; wenn eine Ziel- und Auftragsklärung stattgefunden hat; wenn sich eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung entwickelt; wenn die BeraterIn ihre Grenzen kennt und im Beratungsprozess ggf. die nötigen Konsequenzen ziehen; wenn der Beratungsprozess und seine Ergebnisse im Rahmen eines Abschlussgesprächs reflektiert werden; wenn der Beratungsprozess reflektiert, supervidiert und nachbereitet wird; wenn alle Beteiligten ein Problembewusstsein entwickelt haben; wenn die KlientInnen durch die Beratung ihre Kompetenzen und ihr Wissen erweitern konnten; Empowerment der KlientInnen; individuelle Lösungsansätze; – wenn die KlientInnen mit der Beratung zufrieden sind und sie selber abschließen können; wenn die Beraterin über eine gute Ausbildung verfügt, sich weiterbildet und weiterentwickelt; genügend finanzielle Ressourcen; Kooperationen mit anderen BeraterInnen; niederschwellig etc.“ (Berater*in ID 562)*

*„Beraterische Beziehung als Basis, Methoden der Beratung wie Spiegeln, Reframen etc. werden so eingesetzt, dass Mädchen und Frauen das Gesagte annehmen können. Distanzierte Parteilichkeit als Haltung, die es ermöglicht, dass Mädchen und Frauen selbstbestimmte und autonome Lösungen finden. Beraterin ist in der Beratungssituation offen und lässt sich darauf ein, dass Lebenssituationen und Bewältigungsstrategien sich ändern. Beraterin hat hohes Reflexionsvermögen gegenüber eigenen Normen, Werten und Lebensweisen.“ (Berater*in ID 581)*

*„Förderung der Selbstbestimmung, Ressourcen heben, stärken, stabilisieren, stützen, bis authentische Entscheidungen und Handlungen für den Klienten möglich werden – dazu braucht es Anonymität und eine gute Vertrauensbeziehung, neue, zum Patienten passende Lösungswege gehen können – wichtig ist, dass der Klient sein Lebensschiff wieder selbst steuern lernt und in Krisen der Berater empathische Nähe gibt und unterstützt, die eigenen Kompetenzen freizulegen.“ (Berater*in ID 589)*

*„Es entsteht eine Leichtigkeit und eine gute ‚Energie‘. Ich als Beraterin konnte eine gute Beziehung zur Klientin aufbauen. (Klientin öffnet sich, erzählt frei, kommt wieder ...) Bedingungen: genug Zeit haben, einen guten, schönen Raum haben. Zu wissen, dass die Beratung kostenfrei ist und auch über einen längeren Zeitraum dauern darf. Schön wäre es außerdem, wenn es genug andere Angebote gäbe, an die man verweisen kann, wenn unsere Beratungsstelle nicht die richtige ist (z. B. Psychotherapie). Das ist nicht immer der Fall, gerade günstige Plätze für Psychotherapie sind schwer zu bekommen.“ (Berater*in ID 389)*

*„Grundsätzlich: Ein gutes, tragfähiges Teamwork im Beraterteam. Genügend finanzielle Mittel (z. B. für Supervision und Fortbildungen; Honorare der Berater). In der Arbeit mit Klienten und Klientinnen: eine tragfähige, vertrauensfähige Arbeitsbeziehung aufbauen und halten können. Klient_innen einen Raum zu öffnen, wo sie ohne Angst sich zeigen und offenbaren können. Wenn nötig, Infos vermitteln. Bei Bedarf an andere Fachkolleg_innen vermitteln (Psychotherapie). Sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Klient_innen zu orientieren und nicht vorschnell an „Lösungen“ abarbeiten. Den Beratungsprozess nicht in die Länge ziehen – maximal 7 bis 12 Einheiten.“ (Berater*in ID 508)*

*„Niederschwelliger Zugang; Verschwiegenheit; Rahmenbedingungen, welche Terminfindung ermöglichen; Zeit für Vertrauensverhältnis und Beziehungsaufbau; fachliche Kompetenz der Berater*in; Eingehen auf das Anliegen der Klient*in; Zielformulierung; ggf. Einbinden des Familiensystems; bei Kindern ist eine angstfreie Atmosphäre notwendig; Zeit für längere Prozesse haben.“ (Berater*in ID 509)*

Klient*innen:

„Vertrauensvolle Beziehung zwischen Klientin und Beraterin, nach einigen Terminen eine positive Entwicklung feststellen zu können, gute Fragen, die einen auf Neues bringen und Dinge hinterfragen, Zeit für Emotionen, sich wohlfühlen im Setting, ungestörte Beratungszeit.“ (Klient*in ID 354)

„Kompetent, Verschwiegenheit, Erfassung des Problems, Hilfe, Anregung und Vermittlung von Werkzeugen für die Handlungsfähigkeit, Interdisziplinarität, Zeit in der Beratung, auch wenn es über 30 oder 60 Minuten hinausgeht in Krisen, Vernetzung, Kontinuität (Evaluieren nach einiger Zeit, ob die Beratung gefruchtet hat).“ (Klient*in ID 195)

„Stimmige persönliche Ebene. Neutrale Haltung, flexibles, sanft fokussiertes Vorgehen und Einfühlungsvermögen. Einbringen anderer möglicher Sichtweisen und Erweitern der Perspektiven. Aufzeigen von Optionen, Möglichkeiten eigener und anderer Verhaltensweisen, Zusammenhänge, unter der Prämisse, selber darüber entscheiden zu können, ob und wie es angenommen wird. Einbringen von Erfahrungen, Einschätzungen, Aussichten. Bestätigung, Ermutigung, Relativierung, aufmerksam machen, was man selbst nicht wahrnimmt. Auch Unterstützung, Hoffnung und Mut machen, auch im Sinne, man steht damit nicht allein da und es ist nicht alles falsch, was man ist und tut in der gegebenen Herausforderung. Vermittlung von hilfreicher Information. Wo angebracht, Empfehlen weiterer Angebote. Zuhören. Bestärken. Humor.“ (Klient*in ID 556)

„Aus der Beratung rauszugehen und selber mit mehr Klarheit eine Entscheidung treffen zu können. Die Beraterin muss Wissen und Erfahrung in dem Gebiet haben, empathisch sein, respektvoller Umgang miteinander, entspanntes Umfeld, um sich auf das Gespräch konzentrieren zu können (keine Ablenkungen, Privatsphäre, gemütliche Sitzgelegenheit ...), positiv war, dass mein Partner teilnehmen konnte.“ (Klient*in ID 516)

„Wenn sie lösungsorientiert ist, wenn ich mit einer weiteren Idee, Vorgehensweise nach Hause gehe, wenn ich mich verstanden fühle, wenn ausreichend Ressourcen von der Beratungsstelle für Folgetermine zur Verfügung stehen, wenn ich einen guten Draht zu der/den Berater/in habe.“ (Klient*in ID 211)

„Erfahrung und Kompetenz des Beraters/der Beraterin, persönliche Sympathie, angenehme Atmosphäre, individuelles Informationsmaterial, gute Erreichbarkeit (telefonisch und persönlich), Angebote für die Familie (z. B. Familientag).“ (Klient*in ID 518)

„Wichtig ist für mich, dass ich verstanden werde und den/die Berater*in auch emotional erreichen kann. Wenn der/die Berater*in eigene Erfahrungen mit ähnlichen Problemen einbringen kann und mitfühlend auf meine Schwierigkeiten reagiert. Wenn sich mir durch die Beratung neue Möglichkeiten, Blickwinkel und Sichtweisen eröffnen, die sich möglichst zielführend erweisen. Dazu gehören für mich auch Lebenserfahrung des/der Beraters*in, dass ich mich ernst genommen fühle und Vorschläge vonseiten des/der Beraters*in auch annehmen kann.“ (Klient*in ID 247)

Respondent*innen bringen in ihren individuellen Definitionen einer guten bzw. gelungenen Beratung aber auch Konstruktionen von Beratung zum Ausdruck, die sich primär auf einen Faktor der Qualität von Beratung beziehen. Hier wird vor allem nur der (1) Faktor der Wirkung von Beratung thematisiert oder der (2) Faktor, über welche Merkmale Berater*innen verfügen sollen, oder zum Teil auch die (3) strukturellen Rahmenbedingungen. Äußerst selten wird Beratung alleine auf Basis der Merkmale der Klient*innen selbst beschrieben, wie z. B. von Berater*in ID 618: „Gute Kooperation mit Klienten, Mitarbeit, Einhaltung der Termine.“

Ad (1): Häufig wird eine gute bzw. gelungene Beratung über die **Wirkung**, die sie bei Klient*innen erzielen soll, durch die Respondent*innen konstruiert. Sie sprechen hier vor allem Aspekte wie die für Klient*innen spürbare Symptomverbesserung (z. B. weniger Druck,

Entlastung, verbesserte Stimmung, Problemlösung bzw. Problementlastung), die Aktivierung eigener Ressourcen der Klient*innen, das Erhalten neuer bzw. veränderter Sichtweisen und Perspektiven, Veränderungen in privaten Beziehungen sowie mehr Selbstbewusstsein bzw. Selbstwirksamkeit an. Auch hier wieder wörtliche Zitate der Respondent*innen:

Berater*innen:

*„Eine gute Beratung macht für mich aus, wenn der Klient/die Klientin für sich einen Gewinn (wie auch immer geartet) aus den Terminen „mitnimmt“. Oder Klarheit in Bezug auf das Anliegen erhält. + Generell eine Verbesserung der Lebenssituation erreicht wird. + neue Möglichkeiten in Bezug auf ihr Anliegen hat /eine erweiterte Perspektive einnehmen kann /Antworten bekommt, die verstanden werden ... + Die Sicherung der Existenz gelingt.“ (Berater*in ID 390)*

*„Wenn Personen/Paar/Gruppen weggehen und neue Perspektiven für ihr Leben/ihre Problemlösung haben.“ (Berater*in ID 379)*

*„Wenn der/die Klient*in positiver, erleichtert, mit einer Lösung für sich in der Hand, mit neuen Perspektiven oder Motivation nach der Beratung nach Hause gehen, als sie zuvor gekommen sind.“ (Berater*in ID 397)*

*„Wenn die Person eine neue Perspektive für einen Bereich ihres Lebens sieht und dies sagt, wenn sie ein ‚Aha-Erlebnis‘ hat, wenn sie sagt, sie geht von der Beratung gestärkt weg.“ (Berater*in ID 596)*

*„Der Kern des Problems sollte gefunden werden. Im besten Fall lässt sich eine Lösung für ein bestehendes Problem finden. Die KlientInnen sollten zumindest weitere Möglichkeiten und Perspektiven aufgezeigt bekommen. KlientInnen sollten mit einem positiven Gefühl die Beratungsstelle verlassen.“ (Berater*in ID 254)*

*„Wenn KlientIn offen und vertrauensvoll alles äußern kann, was ihn/sie bewegt. KlientInnen gewinnen eine neue Perspektive, entwickeln einen nächsten Schritt, finden Klarheit, gewinnen Selbst-Bewusst-Sein, lösen einen Konflikt, entdecken eigene Ressourcen, probieren etwas Neues aus, holen sich weitere professionelle Hilfe, lernen Neues über eigene Grenzen und Möglichkeiten, finden einen guten Umgang mit schwierigen Erfahrungen, ordnen Erlebtes anders ein. Eine gelungene Beratung ist es nicht nur dann, wenn das Problem gelöst ist – sondern immer dann, wenn KlientInnen einen guten Umgang, eine gute Perspektive für sich gewinnen.“ (Berater*in ID 425)*

*„Wenn die Eltern ihre Freude am Kind wiederfinden und somit ein freudvolles Miteinander in der Familie wieder gelebt werden kann und sich dadurch die Problematik, weshalb die Eltern in Beratung gekommen sind, gelöst oder gemindert hat.“ (Berater*in ID 434)*

*„Hilfe suchende Person gewinnt Fähigkeit/Kompetenz, ihren Alltag/ihre Probleme zu bewältigen. Hilfe suchende Person fühlt sich verstanden und kann gemeinsam mit der Beraterin/dem Berater nächste Schritte entwickeln. Hilfe suchende Person entwickelt so viel Vertrauen zur beratenden Person, dass sie deren Anregungen/Kritik auf-/annehmen kann.“ (Berater*in ID 469)*

Ein*Eine Berater*in macht diesen fast ausschließlichen Fokus auf den Faktor der Wirkung bei Klienten sogar noch deutlicher für die unterschiedlichen Beratungssettings:

*„Bei juristischer Beratung: Die Klienten verlassen die Beratung ohne offene Fragen, haben Klarheit, was nächster Schritt sein kann. Bei psychosozialer Beratung: Wenn der Beratungsprozess den Klienten/innen hilft, ihre anfängliche Enge zu verlassen und wieder eine Vielfalt von Möglichkeiten zu entdecken. Bei einer Paarberatung: Wenn es dem Paar gelingt, eingeübte Muster der Vorwürfe und des Streits zu verlassen, sich darauf einlässt, eine neue Art von Kommunikation zu lernen, wieder Gemeinsamkeiten entdeckt. Wenn sich die Klienten auf die vorgeschlagenen Interventionen einlassen, ‚Chemie stimmt‘ zwischen Beraterin und Klienten, gegenseitige Wertschätzung.“ (Berater*innen ID 422).*

Klient*innen:

*„Eine gute Beratung ist, wenn man nach dieser Beratung das Gefühl hat, dass das Gespräch nutzvoll war, und man kann nach diesem Gespräch etwas im Leben anwenden. Auch wenn man Dinge und Zusammenhänge versteht, die man selbst nicht wirklich verstanden hat.“ (Klient*in ID 463)*

*„Durch Erleichterung der Probleme. Ein sehr gutes Gefühl.“ (Klient*in ID 216)*

*„Wieder mit mehr Energie und Zuversicht in die Zukunft zu sehen. Sich selbst wieder mehr wahrzunehmen und zu spüren.“ (Klient*in ID 219)*

*„Ich muss mich wohlfühlen – das Umfeld und die Beraterin. Ich muss das Gefühl haben, verstanden zu werden. Und ich möchte das Gefühl haben, nach der Beratungsstunde positive Veränderung zu spüren.“ (Klient*in ID 405)*

*„Eine gute Beratung ist, wenn man nach dieser Beratung das Gefühl hat, dass das Gespräch nutzvoll war, und man kann nach diesem Gespräch etwas im Leben anwenden. Auch wenn man Dinge und Zusammenhänge versteht, die man selbst nicht wirklich verstanden hat.“ (Klient*in ID 463)*

*„Für mich persönlich ist, einfach über meine Probleme zu reden, schon immens hilfreich. Wenn meine Beratung dann auch noch Ratschläge und vor allem Erklärungen für das Wieso und Warum für mich hat, ist es eine vollkommen gelungene Beratung. (Meine Beratung tut genau dies.).“ (Klient*in ID 378)*

Die Befragten zogen zum Teil aber auch darüber Bilanz, welche Lebensbereiche sich für sie persönlich zum Positiven verändert haben. Manche Personen stellten auch Vermutungen darüber an, wie sich das eigene Leben ohne Inanspruchnahme von Beratung weiterentwickelt hätte. Jene Klient*innen, die über konkrete Auswirkungen der von ihnen in Anspruch genommenen Beratung sprachen, hatten durchwegs positive Assoziationen und stellten die von ihnen empfundene Entlastung in den Mittelpunkt ihrer Antworten.

*„Ich werde hier genau auf meine Probleme hin beraten. Ich bin wahnsinnig dankbar. Mein Leben würde sonst ganz anders aussehen. Ich könnte es mir nicht leisten, über einen längeren Zeitraum eine bezahlte Hilfe in Anspruch zu nehmen. Nochmals vielen herzlichen Dank. Ich habe gelernt, auf meine Probleme aus einem ganz anderen Blickwinkel zu sehen und sie aktiv zu ändern. Meiner ganzen Familie, meiner Tochter, meinen verstorbenen Eltern und auch meinen Geschwistern und auch meinen Arbeitskolleginnen wurde geholfen. Dadurch, dass ich so viel lernen durfte. [...] Danke, danke, danke.“ (Klient*in ID 183)*

*„Schwierigkeiten haben sich gebessert, alle Familienmitglieder wurden gleich ernst genommen und mit einbezogen, mir wurde zugehört, die Freude an den Kindern hat sich wieder eingestellt, ich konnte alle Probleme und Gedanken frei äußern und es wurde sehr wertfrei und respektvoll damit umgegangen.“ (Klient*in ID 392)*

Ad (2): Konstruktionen einer guten bzw. gelungenen Beratung erfolgen aber auch über den **Faktor der Berater*innen-Merkmale**, also über das professionelle Agieren der Berater*innen selbst. Respondent*innen definieren hier eine gute bzw. gelungene Beratung fast ausschließlich über das Tun der Berater*innen. Dass diese z. B. empathisch, aufmerksam, nicht wertend und offen sind. Dass Berater*innen gut zuhören können, Ratschläge geben oder Klient*innen „dort abholen, wo sie gerade sind“. Berater*innen muss es gelingen, eine gute Beziehung und Vertrauensbasis aufzubauen und aufrechtzuerhalten.

Berater*innen:

„Offenes zu hören, klare, strukturierte, einfach gehaltene Antworten aus dem rechtlichen Bereich, einfühlsam sein, Verständnis zeigen, auch Teile aus dem Familienumfeld mitdenken.“ (Berater*in ID 248)

„Niederschwelliger Erstkontakt, Bindungs- und Beziehungsangebot, Wertschätzung, Konstanz gute Mischung aus Begleitung des Klienten in ‚seinen Themen‘ und dazu passende Psychoedukation/rechtliche Infos etc. Genug Zeit (Länge des Angebotes), damit sich Vertrauen entwickeln kann, oft werden zugrunde liegende Themen nicht in den ersten Einheiten von den Klienten angesprochen.“ (Berater*in ID 246)

„Lasse sehr allgemein beginnen, führe langsam zum Beratungsthema, viel Empathie und Langsamkeit aufbringen, warten, bis Klient sich öffnen kann und Ängste vor dem Gespräch verliert, Zusicherung von Vertraulichkeit und Anonymität.“ (Berater*in ID 40)

„1. Die Anfrage verlangt nicht nur sachliches Hinhören. Wichtig ist, dass das Anliegen umfassend exploriert wird, damit auch die/der Klient*innen tatsächlich mehr über Hintergründe der Anfrage offenlegen kann. Das kann am Telefon beginnen und verlangt bei erstem und zweitem Realtermin weitere Exploration. = Pacing. 2. Durch das Pacing wird eine Vertrauensbasis geschaffen und das Anliegen kann in der Komplexität des Lebensfeldes der Klient*innen betrachtet werden. 3. In den folgenden Stunden ist es dann möglich, auf Basis einer umsichtigen Exploration tatsächliche Ratschläge zu geben und Empfehlungen auszusprechen, die im Für und Wider abgewogen und für den Klient*innen auch erklärt und ausgeführt werden – Warum gibt man diese Empfehlung bzw. Ratschlag und was ist davon zu erwarten? Was wäre relevant? Beziehungsweise welche Erfahrungen liegen vor und damit ist auch die Besserwisserei vermieden, weil Nachvollziehbarkeit die/der Beraterin sich abverlangt und die Klient*innen Nachvollziehbarkeit erleben können.“ (Berater*in ID 78)

„Gezieltes Eingehen auf konkrete Lebenssituation, keine pauschalen rechtlichen Auskünfte, Erarbeiten von Lösungsvarianten, die im Alltag des Klienten auch tatsächlich umsetzbar sind, aber Entscheidung beim Klienten belassen, ressourcenorientiertes Beraten.“ (Berater*in ID 101)

„Klienten zuhören, keinen Druck vermitteln, Zeit lassen und entsprechend dem jeweiligen Bildungsniveau verständlich beraten.“ (Berater*in ID 111)

„Wenn es gelungen ist, eine Vertrauensbasis aufzubauen, die eine Öffnung der Klientin zulässt. Die Klientinnen in unserer Beratungsstelle kommen aus allen Gesellschaftsschichten und bringen sehr unterschiedliche Sprachkenntnisse mit, daher ist es für eine ‚gelungene‘ Beratung besonders wichtig, sich den intellektuellen und sprachlichen Voraussetzungen der Klientin anpassen zu können, sodass die Inhalte für die Klientinnen verständlich und damit wirksam werden können.“ (Berater*in ID 461)

„Probleme erkennen, bearbeiten und im gemeinsamen Gespräch einen lebbareren Weg für alle Beteiligten finden. Neues bzw. verändertes Verhalten einüben, Rückschläge besprechen, evtl. unpassende Lösungen aussortieren, Sichtweise erweitern, Toleranz, aber auch Konsequenz üben. Dazu braucht es Vertrauen, Professionalität, Liebe zum Menschen, Offenheit für andere Lebenseinstellungen, Überzeugung, dass man es auf Augenhöhe mit dem Klienten schafft, die Sichtweise zu verändern oder zu erweitern. Der Klient muss das Gefühl haben, ich halte die Schwierigkeiten aus und übernehme zeitenweise den Druck, den Schmerz, die Verantwortung, damit er ruhiger sein Leben in kleinen Schritten mit seinem Umfeld verändern kann.“ (Berater*in ID 485)

Klient*innen:

*„Ich brauche das Gefühl, es mit einem erfahrenen und einfühlsamen Berater zu tun zu haben, der gut zuhören kann und ehrliche Antworten geben kann, die nach Möglichkeit auch auf eigenen Lebenserfahrungen beruhen. Ich will nicht, dass jemand Druck auf mich ausübt.“ (Klient*in ID 90)*

*„Beraterin hört mir zu, nimmt mich ernst, will mir nichts einreden oder aufdrängen, respektiert meine Freiheit, stellt hilfreiche Fragen und sieht mich als ganzen Menschen in meiner persönlichen Situation.“ (Klient*in ID 126)*

*„Eine authentische Person, die Einfühlungsvermögen besitzt. Die mir das Gefühl vermittelt, dass es Auswege und Lösungen gibt. Die auf mein Tempo eingeht und mir nicht fertige Rezepte vorlegt.“ (Klient*in ID 189)*

*„Die Personen sind neutral, sie urteilen nicht voreilig, sie hören zu, sie gehen auf Fragen ein und beantworten diese auch kompetent, sie haben viel Einfühlungsvermögen und sind hilfsbereit.“ (Klient*in ID 192)*

*„Man merkt, dass zugehört wird, dass man ernst genommen wird. Es wird auf einen eingegangen und einem Wege gezeigt, wie man aus einer schwierigen Situation wieder rauskann.“ (Klient*in ID 496)*

*„Gutes Einfühlungsvermögen der beratenden Person; Eingehen auf die Wünsche und Bedürfnisse der KlientInnen; Einen ‚6. Sinn‘ für die Ursache der Probleme, das emotionale Erreichen der KlientInnen.“ (Klient*in ID 451)*

*„Einfach erklärt: Ihre Kollegin spricht mich auf die Probleme an und hilft mir mit Tipps sehr gut, diese zu bewältigen. Ohne diese Stelle wäre ich nach der Scheidung wahrscheinlich untergegangen, da ich mir keinen Psychologen leisten kann. Auch gräbt sie alte Probleme, die man mit sich trägt, zutage und sucht einen Weg, diese zu lösen. Sehr kompetent, einfühlsam und immer nett.“ (Klient*in ID 263)*

Ad (3): Eine Konstruktion einer guten bzw. gelungenen Basis rein auf der Ebene der **strukturellen Rahmenbedingungen** von Beratung zeigt sich lediglich bei Berater*innen. Hier werden Aspekte wie z. B. ein gelungenes und angenehmes Setting, die kostenfreie bzw. kostenreduzierte Möglichkeit, Beratung in Anspruch zu nehmen, ansprechende Räumlichkeiten sowie Selbstfürsorge der Träger*innen von Beratungsstellen für die Berater*innen thematisiert.

*„Angenehmes Setting, es sollen für die Klientinnen keine Kosten entstehen, Beratungsstelle muss öffentlich erreichbar sein.“ (Berater*in ID 519)*

*„Kostenlos, gesetzliche Schweigepflicht, anonym möglich, weitere Folgetermine flexibel ausmachen können, Setting im Beratungsprozess ändern können, Möglichkeit zum niederschweligen Angebot für Klienten, gut ausgebildete Experten in der Beratungsstelle, freundliche Räumlichkeiten, Möglichkeiten der Selbstfürsorge als Mitarbeiter, gute Teamkultur.“ (Berater*in ID 536)*

*„Guter Beziehungsaufbau zur Klientin, ausreichend Zeit und Ressourcen für die Beratungen – es wäre oft notwendig, Frauen über längere Zeit zu begleiten. Jedoch manchmal zu wenig Kapazität, nicht so ‚dringende‘ Klientinnen länger zu begleiten (z. B. bei Scheidung – oft längere Prozesse!!). Sehr wichtig aus unserer Beraterinnensicht ist auch die Psychohygiene in Form von Supervision bzw. Intervision!!! Diese kann oft aus mangelnder Zeit und finanziellen Ressourcen nicht in genügendem Maß gewährt werden!!! Dadurch sehr hohe psychische Belastung für die Beraterinnen, die täglich mit sehr schwierigen Themen wie Gewalt, Missbrauch etc. konfrontiert sind!!!“ (Berater*in ID 568)*

5.2 Allgemein-sachlich und persönlich-konkret

Im Rahmen einer anderen Analyseperspektive fällt zunächst auf, dass die Befragten entweder sachlich und eher allgemein an die Frage nach einer guten Beratung herangingen oder aber sich selbst gewissermaßen in den Beratungsprozess hineinversetzten und zum Teil sehr persönlich antworteten. Diese beiden Zugänge haben dementsprechend auch unterschiedliche sprachliche Ausdrucksformen.

Jene Personen, deren Assoziationen zu einer guten Beratung eher grundsätzlicher Natur waren, zählten die für sie relevanten Merkmale meist ohne weitere Erläuterung auf. Dabei variierten die Auswahl und die Anzahl der thematisierten Aspekte deutlich, was einerseits mit dem individuell gesetzten Fokus der Respondent*innen im Zusammenhang steht und andererseits auf die Art und Zielsetzung der Beratung verweist. Es wurde in der Regel – sowohl von Berater*innen als auch von den Klient*innen – eine Formulierung gewählt, die von den beteiligten Personen (d. h. Berater*in, Klient*in) abstrahiert und Bezug nimmt auf die Kennzeichen eines „idealtypischen“ Beratungsprozesses.

Dieses allgemein-sachliche Antwortverhalten findet man häufig unter den Berater*innen, die vor dem Hintergrund ihrer beruflichen Professionalität ihre Arbeitshaltungen bzw. Arbeitstechniken und den notwendigen Rahmen für eine gute Beratung – zum Teil stichwortartig – anführten.

„Setting festlegen, konkrete Zielsetzung, Klärung des Berater-KlientInnen-Verhältnis, Strukturierung und Erarbeiten von Fähigkeiten zur Selbstberuhigung und -hilfe, Kontrolle der neu erworbenen Fähigkeiten, speziell Konfliktverhalten überprüfen.“ (Berater*in ID 42)

„Professionelle Distanz, Allparteilichkeit, Interesse, Ausbildung, Erfahrung, Krisenmanagement, Tools ...“ (Berater*in ID 141)

„Alle Fragen der KlientInnen sind beantwortet – eine Einigung betreffend Scheidungsfolgenvereinbarung ist erzielt.“ (Berater*in ID 611)

Aber auch ein Teil der Klient*innen beantwortete die Frage nach einer guten Beratung auf einer allgemein-sachlichen Ebene durch Aufzählung von Faktoren und Bedingungen, die von den jeweiligen Studienteilnehmer*innen für das Gelingen von Beratung als bedeutsam erachtet wurden. Diese verallgemeinernden Assoziationen und die Abstraktion von der eigenen Person fanden mitunter sprachlichen Ausdruck durch die Verwendung des Wortes „man“.

„Kompetenz, Freundlichkeit, Verständnis, Unterstützung im Gespräch, Tipps und Tricks, um die Lebens- und Familiensituation zu verbessern, und das Angebot, dass man jederzeit wiederkommen kann.“ (Klient*in ID 107)

„1) fundiertes Wissen über Rechtslage 2) Verschwiegenheit 3) gutes Gesprächsklima 4) Vertrauen 5) Ideenfindung zur Änderung /Verbesserung der Situation 6) Einfühlungsvermögen 7) weg von Emotion zu Aktivität, die Situation zu verändern finden.“ (Klient*in ID 257)

Demgegenüber gab es unter Klient*innen und Berater*innen sehr persönliche und ausführliche Antworten zur Frage, was denn eine gute Beratung auszeichnet. Vor dem Hintergrund der eigenen Beratungserfahrung wurden meist Voraussetzungen und Faktoren auf

unterschiedlichen Ebenen thematisiert, aber auch persönliche Gedanken und Einschätzungen dargelegt.

Vonseiten der Berater*innen erfolgte die Beschreibung grundsätzlich aus drei Perspektiven: Ein Teil der Befragten blieb mit seinen Assoziationen ausschließlich beim (1) eigenen professionellen Handeln und den beraterischen Fähigkeiten und Kompetenzen. In diesen Antworten kommt zum Ausdruck, dass die Berater*innen den – ihnen von den Klienten*innen zugewiesenen – Expertenstatus und die Deutungs- und Gestaltungsmacht im Beratungsprozess in einem sehr aktiven Sinne für sich definieren.

*„Niederschwelliger Zugang, gute Beziehung zu KlientInnen herstellen und dabei doch professionellen Abstand wahren, sodass es kein zu starkes Mitschwingen, sondern einen sicheren Halt in der Krise gibt; wertfreie Haltung und grundsätzliche, ehrliche Akzeptanz des Gegenübers; Wertschätzung für Problemsicht und Öffnung seitens KlientInnen; Anleitung zur Aktivierung bestehender Lösungsressourcen und Entwicklung neuer Strategien v. a. über Zuhören und Fragen; Hypothesen für Entwicklung von Lösungen zur Verfügung stellen; Anknüpfen an bisherigen Beratungsinhalten und Würdigung von Fortschritten und Teilergebnissen; Abschlussgespräch mit Resümee; ruhige und angenehme Atmosphäre, gute Erreichbarkeit, Verschwiegenheit.“ (Berater*in ID 403)*

Andere Berater*innen orientierten sich bei der Beschreibung einer guten Beratung hingegen weitgehend an der (2) Perspektive der Klient*innen und stellten deren Erfahrungen in den Fokus der Betrachtung. Der Nutzen und die mit der Beratung intendierten Wirkungen für Klient*innen werden hierbei explizit als zentrale Indikatoren für eine gelungene Beratung herangezogen.

*„Klient*in fühlt sich verstanden, ist in der Lage, die je eigenen Problemlösestrategien zu aktivieren, Klient*in hat wieder Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, Klient*in hat Neues dazugelernt und damit die eigenen Perspektiven erweitert.“ (Berater*in ID 324)*

Die dritte – und häufigste – Perspektive, die von Berater*innen eingenommen wurde, thematisierte primär die (3) Beziehungsebene zwischen Klient*innen und Berater*innen sowie deren Wichtigkeit für den Erfolg einer Beratung. Diese Respondent*innen assoziierten mit einer guten Beratung das gemeinsame Arbeiten an Lösungen, Strategien etc. Sie betonten die Wechselseitigkeit des Prozesses, das Aufeinander-Einlassen und artikulierten auch die jeweiligen Bedürfnisse aller Beteiligten.

*„Es entsteht eine wertschätzende Beziehung. Alle Fragen können auf den Tisch kommen. Es werden gemeinsame Lösungen und Wege gefunden.“ (Berater*in ID 318)*

*„Wenn ein Auftrag vonseiten der KlientInnen vorhanden ist und wir gemeinsam einer Lösung der formulierten Ziele näherkommen. Wenn sich die KlientInnen verstanden und herausgefordert fühlen. Wenn sich eine tragfähige, zweckdienliche beraterische Beziehung herausbildet. Wenn in Paar- und Familienberatungen alle halbwegs ausgewogen zu Wort kommen können und sich in ihren Bedürfnissen wahrgenommen fühlen. Wenn sich der Berater/die Beraterin auch wohlfühlt.“ (Berater*in ID 136)*

Wie im vorherigen Zitat deutlich wird, beschrieben viele Berater*innen hierbei auch konkrete Momente im Rahmen eines Beratungsprozesses („wenn“), die für sie persönlich Gradmesser hinsichtlich des Fortschritts und der Qualität einer Beratung darstellen. Hierbei gab es von den Respondent*innen durchaus unterschiedliche Schwerpunktsetzungen, die sich zum Teil aus der Art der Beratung erklären lassen, jedoch auch einen Einblick in die persönlichen Arbeitsprinzipien und Prioritäten geben.

*„Wenn in der ersten Einheit ein Beziehungsaufbau gelingt, eine Vertrauensbasis. Das drückt sich für mich dadurch aus, wenn nicht nur über Sachverhalte (Informationen zum Problem), sondern auch über Bedürfnisse, Sorgen, Ängste und dahinterliegende Gefühle gesprochen wird. Wenn eine Zielvereinbarung (Auftragsklärung) gelingt: Was will der Klient erreichen? Und ich ihn als Beraterin bei diesem Weg begleiten kann. Wenn es einen Zugewinn an Informationen (im Klientensystem) gibt, etwa durch neue Gedankenexperimente, Perspektiven, Erkenntnisse und Hypothesen. Wenn der Klient einen weiteren Termin vereinbart und wiederkommt. Ich frage nach Feedback – wenn er dies gibt (egal, ob positiv oder negativ). Wenn die Beratung auch in mir einen Prozess startet und ich etwa Ideen generiere, wie weitergearbeitet werden könnte.“ (Berater*in ID 147)*

*„Wenn der Klient, die Klientin in seiner, ihrer Handlungsfähigkeit gestärkt wird. Wenn [der] Perspektivenwechsel gelingt. Wenn der Klient, die Klientin wieder Balance in seinem, ihrem Leben empfindet. Wenn in der Familie jede/r Raum zur Entfaltung hat und Krisen als Chance gesehen werden.“ (Berater*in ID 423)*

Aber auch ein Großteil der befragten Klient*innen äußerte sich sehr ausführlich und in persönlicher Form zur Frage, wodurch eine gute Beratung gekennzeichnet ist. Sie beschrieben – häufig in der „Ich-Form“ – den Kontext ihrer eigenen Beratung, die therapeutische Beziehung und die eigenen Gedanken und Gefühle. Die meisten Klient*innen äußerten ganz konkret, welche Erwartungen und Vorstellungen sie sowohl an Berater*innen haben, aber auch, was sie sich von der Beratung erhoffen.

*„Die Sympathie muss stimmen. Dann ist es für mich wichtig, dass sich die Beraterin bis zum nächsten Mal auch an meine gesprochenen Worte erinnern kann und ich nicht jedes Mal wieder alles neu erzählen muss oder das Gefühl habe, sie interessiert das nicht und es wird nur in eine Schublade gesteckt. Wichtig ist für mich, dass ich Tipps bekomme oder mir erzählt wird, wie es anderen geht oder gegangen ist. Wie andere das gelöst haben und dass es auch anderen so geht. Ich will nicht, dass nur mit meinen eigenen Worten Hilfe gefunden wird bzw. ich selber darauf kommen soll. Ich will dabei Unterstützung haben. Ich rede auch nicht gerne, deswegen hilft mir das auch.“ (Klient*in ID 167)*

*„Dass ich das Gefühl habe, WIRKLICH ernst genommen zu werden; dass die Beraterin mich ECHT versteht und mich sein lässt, wie ich gerade bin – nicht versucht, mir etwas aus- oder einzureden; dass die Beraterin (etwas) Nähe zugelassen und mich in meinem größten Schmerz auch mal umarmt/mich festgehalten hat, war für mich SEHR hilfreich/wichtig – endlich war ich mal mit meinen Tränen/meiner Verzweiflung nicht alleine/endlich war da mal jemand, der mich aufgefangen hat; dass in der Anfangsphase wöchentliche Termine möglich waren; dass sie mich behutsam schon ein schönes Stück aus meinem tiefen Loch herausgeführt hat und mich auch noch immer weiter begleitet.“ (Klient*in ID 150)*

5.3 Asymmetrie in der Beratungsbeziehung

Da der Wunsch nach Unterstützung die grundsätzliche Motivation zur Inanspruchnahme einer Beratung darstellt, ist jede Beratungsbeziehung durch eine prinzipielle Asymmetrie zwischen Hilfesuchenden und Helfenden gekennzeichnet. Dieses Ungleichgewicht kann sich auf unterschiedlichen Ebenen der therapeutischen Beziehung manifestieren, wie beispielsweise auf der Informations- und Wissensenebene – so wissen z. B. Berater*innen mehr über Klient*innen als umgekehrt, auf der Kommunikationsebene oder in Bezug auf die soziale Stellung zwischen Berater*innen und Klient*innen und zum Teil auch in Bezug auf die Freiwilligkeit der Klient*innen beim Eingehen einer therapeutischen Beziehung in spezifischen Beratungskontexten (u. a. Buchheim & Cierpka 2000, Warschburger 2009, Broermann 2015, Linden 2016, Linden & Helmchen 2018, Engel et al. 2018). Aufgrund dieser Asymmetrie im beraterischen Beziehungsverhältnisses muss es „deshalb stets entlang berufsethischer

Vorgaben balanciert bleiben“ (Frank et al. 2018: 102). Im Sinne einer sozialkonstruktivistischen Perspektive kann davon ausgegangen werden, dass Berater*innen in Ausübung ihrer Tätigkeit zu Expert*innen werden und diesen Expertenstatus auch von den Klient*innen zugewiesen bekommen. Teil dieses Status als Expert*in sind gesellschaftlich zugewiesene Funktionen und damit verbundene Kompetenzen, wie z. B. eine Gestaltungs- und Deutungsmacht (u. a. Littig 2008, Bogner et al. 2014), für eine beraterische Tätigkeit durchaus relevante gesellschaftliche Kompetenzen.

Die individuellen Beschreibungen zu den Kennzeichen einer guten Beratung gaben nun auch darüber Aufschluss, wie die Respondent*innen ebendiese Asymmetrie in der Beratungsbeziehung wahrnehmen und wie sie persönlich damit umgehen. Dabei zeigten sich grundsätzlich zwei unterschiedliche Herangehensweisen.

Ein Teil der Respondent*innen setzte – mehr oder weniger bewusst – ein gewisses Ungleichgewicht in der Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in als gegeben voraus. In ebendiesem Sinne erfolgten auch die Beschreibung des Beratungsprozesses und die Rollen der Beteiligten, wonach die aktiv-gestaltende Rolle den Berater*innen zugewiesen wurde und die passiv-annehmende Rolle den Klient*innen. Die hier beschriebene Weise, wie der Beratungsprozess sozial konstruiert wird, war überwiegend in den Aussagen befragter Klient*innen zu finden. Diese trugen – zum Teil auf eine durchaus fordernde Art – ihre Erwartungen an Berater*innen heran. Während klare Vorstellungen artikuliert wurden hinsichtlich der notwendigen Eigenschaften und Fähigkeiten, die Berater*innen mitbringen müssen, war der eigene, aktive Anteil am Gelingen der Beratung kaum ein Thema in den Assoziationen der Befragten zu einer guten bzw. gelungenen Beratung. Wenn Klient*innen auf die eigene Rolle in der Beratung Bezug nahmen, geschah dies häufig im Kontext, wie die Beratung erlebt wird bzw. was man sich durch die Beratung erhofft.

„Meiner Meinung nach, vieles liegt am Berater bzw. ob es menschlich klappt. Ob ich ernst genommen werde und ob mit mir respektvoll umgegangen wird. Dazu kommt natürlich auch die fachliche Kompetenz. Wenn dies alles zutrifft, wenn ich dem Berater vertraue als auch Respekt für ihn habe, kann es weitergehen.“ (Klient*in ID 137)

*„Prinzipiell muss die ‚Chemie‘ einfach passen. Wenn sie nicht passt, heißt das für mich nicht, dass diese/r Berater*in schlecht ist. Ich muss mich verstanden fühlen. Der/die Berater*in merkt sich meine Vorgeschichte und zeigt mir das, indem sie diese in Folgegesprächen einfließen lässt. Der/die Berater*in macht für MICH hilfreiche Vorschläge, gibt gute Denkanstöße, schaut darauf, dass es MIR damit gut geht.“* (Klient*in ID 279)

Zum Teil wird die Annahme des Expert*innen-Status durch die Berater*innen selbst auch deutlich und stützt somit die Auffassung einer grundsätzlichen asymmetrischen Beziehung.

„Gute wertschätzende Beziehung zum/zur Klientin, respektvoller Umgang, Klärung des Auftrages des/der KlientIn ist möglich, fachliche Kompetenz wird vom Klienten respektiert.“ (Berater*in ID 199)

„Wenn sich die KlientInnen wohlfühlen – wenn sie wiederkommen (wenn auch mit einem anderen Problem) – wenn KlientInnen das Gefühl haben, dass ihnen geholfen werden kann und die Beraterin als kompetent erleben – wenn sie uns weiterempfehlen als Beratungsstelle – wenn KlientInnen alles an- und besprechen können – Wenn KlientInnen Entlastung oder sogar eine Problemlösung finden durch die Beratung.“ (Berater*in ID 58)

Diese Auffassung von Beratung war unter befragten Berater*innen deutlich seltener festzustellen als unter Klient*innen. Dennoch sind auch manche Berater*innen dazu bereit, die zuvor erwähnte Deutungs- und Gestaltungsmacht im Beratungsprozess vollständig zu übernehmen und die eigene Rolle in diesem Sinne als aktiv-gestaltend zu definieren. Das eigene professionelle Handeln als Berater*in steht klar im Fokus, um das – implizite oder explizite – Ziel der Beratung zu erreichen. Es fällt auf, dass von jenen Berater*innen die Rolle der Klient*innen sowie die Wirkungen der Beratung kaum thematisiert werden.

*„Maßgeschneiderte Beratungssituation, keine ‚Modulberatung‘, Compliance, Verschwiegenheit, psychologische Professionalität und Abstinenz, ordentliche und engmaschige Supervision, vertrauensvolles Team, loyale Führung und Trägerorganisation, gesellschaftliche und post-neoliberale Wirtschaftsbedingungen in der Arbeitswelt der Klientinnen.“ (Berater*in ID 146)*

*„Kompetente, fachlich fundierte Phase der Problemfindung. Niederschwellige Zieldefinition. Unterstützung und Flexibilität in der Strukturierung (Termine, Erreichbarkeit).“ (Berater*in ID 567)*

Im Unterschied zu den eben beschriebenen Konstruktionen des Beratungsprozesses existierte unter vielen Respondent*innen hingegen die Vorstellung von Beratung als einem gemeinsamen Prozess, in welchem Klient*innen und Berater*innen miteinander daran arbeiten, Entwicklungspotenziale aufzuzeigen und Lösungsansätze zu erarbeiten. Die Befragten thematisierten dabei nicht nur die Rolle der Berater*innen, sondern auch zum Teil jene der Klient*innen. Berater*innen und zum Teil Klient*innen drücken dies zum Teil mit der Formulierung aus, dass Beratung auf „Augenhöhe“ erfolgen sollte.

*„Dass ich mit meinem Problem verstanden werde. Neue Sichtweisen erhalte, diese eröffnen einen neuen Horizont. Dass ich selber mitarbeite, indem ich neue Perspektiven auf mich wirken lasse und im Alltag umsetze. Wenn ich nach 200 Bewerbungen noch immer keinen Job habe, nicht aufgebe und dranbleibe.“ (Klient*in ID 389)*

*„Zuhören, auf mich eingehen, ich bekomme ‚Werkzeug‘, wie ich das nächste Mal Probleme meistern kann, Entlastung.“ (Klient*in ID 290)*

*„Beratung auf Augenhöhe. Mit Respekt und Wertschätzung, Aktivierung/Stärkung der Eigenverantwortung des Beratungssuchenden. Unterstützung beim Finden eigenständiger Lösungswege für Konflikte und Probleme. Respekt vor Eigenverantwortung des Klient*innen. Unabhängig von sexueller Orientierung, Alter, Geschlecht, weltanschaulicher/politischer/religiöser Überzeugung, kultureller Identität. Definition/Transparenz/Vermittlung/Vereinbarung von Rahmenbedingungen sowie von Zielen der Beratung. Persönlichkeit des/der BeraterIn und Beziehung zu KlientIn.“ (Berater*in ID 453)*

In der konkreten Beratungssituation sind somit Klient*innen als auch Berater*innen mit der Anforderung konfrontiert, trotz einer grundsätzlichen asymmetrischen Beziehung eine therapeutische Arbeitsbeziehung auf „Augenhöhe“ herzustellen. Wobei Berater*innen sich dabei ihres Expert*innen-Status bewusst sind, diesen zum Teil auch einfordern und Klient*innen ihnen diesen auch gewähren bzw. auch erwarten.

6 Faktoren der Qualität von Beratung

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung sollte geklärt werden, wodurch sich einerseits eine gute bzw. geglückte Beratung auszeichnet und ob und woran man andererseits die Wirkung ebendieser erkennt (siehe Kapitel 1). Diese beiden Forschungsfragen dienten nicht nur als Basis für die theoretische Grundlegung der Studie und die Entwicklung der zur Anwendung gebrachten Messinstrumente (d. h. Fokusgruppen, Fragebögen, Interviews). Darüber hinaus sind sie strukturgebend für die Ergebnisdarstellung der Qualität von Beratung im folgenden Kapitel.

Wenngleich hier zwei – auf den ersten Blick – unabhängige Fragestellungen formuliert wurden (gute bzw. geglückte Beratung sowie Wirkung von Beratung), so besteht zwischen ihnen dennoch eine enge Verflechtung. Dies ist nicht nur theoretisch zu argumentieren, sondern zeigt sich vor allem in den empirischen Daten und somit auch in der Beratungspraxis. Sprechen Klient*innen und Berater*innen über eine gute Beratung, so denken sie de facto auch fast immer die positiven Wirkungen oder den „Erfolg“ ebendieser Beratung mit (siehe Kapitel 5).

Vorweg sei an den Beginn des Kapitels noch eine methodische Anmerkung gestellt. Der Frage, was eine gute Beratung und deren Wirkung ausmacht, kann man sich sozialwissenschaftlich auf unterschiedliche Art und Weise nähern. Einerseits, indem man aus der wissenschaftlichen Literatur relevante Einflussfaktoren herausfiltert und ebendiese Faktoren – meist in Form von geschlossenen Fragen – von Studienteilnehmer*innen beurteilen lässt. Gerade wenn empirisch bereits nachgewiesene Aspekte zu bewerten sind, besteht bei diesem Vorgehen jedoch eine „Ja-Sage-Tendenz“, sodass dann alle Faktoren als relevant klassifiziert werden und eine Differenzierung bzw. ein weiterführender Erkenntnisgewinn kaum möglich ist. Andererseits kann aber auch ein methodischer Weg gewählt werden, der sehr wenig Vorgaben macht und die Befragten selbst formulieren lässt. Diese vor allem in der Analyse sehr aufwendige Herangehensweise hat den Vorteil, neue bzw. für den Befragten besonders relevante Aspekte zu erfassen, aber auch genauere Beschreibungen sowie Begründungen zu ermöglichen. Um eine möglichst umfassende Beantwortung der Fragestellung anbieten zu können, bediente sich die vorliegende Studie beider Methodiken, die im Folgenden miteinander verbunden werden. Auf Basis der Literaturdiskussion sowie der Ergebnisse der Fokusgruppe wurden als theoretische Fundierung für die vorliegende Studie sieben Faktoren gebildet (siehe Kapitel 1.1), die einen Einblick in die Qualität von Beratung erlauben. Anhand dieser Faktoren erfolgten die Analyse und Darstellung der Ergebnisse.

Eine der zentralen Forschungsfragestellungen für die vorliegende Studie stellte die Frage dar, was Klient*innen und Berater*innen unter einer guten bzw. gelungenen Beratung verstehen. Die Kennzeichen einer guten Beratung bzw. eines guten Beratungsprozesses wurden in der vorliegenden Studie primär über zwei offene Antwortmöglichkeiten in den Fragebögen abgebildet. Einerseits wurden beide Befragungsgruppen im Rahmen einer offenen Frage jeweils gebeten, eine gute bzw. gelungene Beratung zu beschreiben⁶¹. Andererseits wurden

⁶¹ Originalfrage lautete (Frage 301, Klient*innen): „Was macht für Sie eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Bedingungen etc., die Ihnen dazu einfallen.“

Klient*innen als auch Berater*innen direkt im Rahmen einer weiteren offenen Frage nach Eigenschaften von Berater*innen gefragt, die diese benötigen, damit Beratung gelingen kann⁶². Aus beiden Zugängen lassen sich zentrale Erkenntnisse über einen guten bzw. gelungenen Beratungsprozess anhand der gebildeten Faktoren ableiten und beschreiben, wobei je nach Faktor weitere unterschiedliche geschlossene Fragen in den Erhebungsinstrumenten gestellt wurden (für einen Überblick siehe dazu Tabelle 1):

- Faktor: Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen
- Faktor: soziale Unterstützung der Klient*innen
- Faktor: strukturelle Merkmale
- Faktor: Berater*innen-Merkmale
- Faktor: Klient*innen-Berater*innen-Beziehung
- Faktor: Zielerreichung
- Faktor: subjektive Zufriedenheit/wahrgenommene Veränderungen

Die Antwortbereitschaft zur Beantwortung der offenen Fragen in der vorliegenden Studie lässt sich als ausgesprochen hoch bezeichnen. Lediglich 3,3 % der Berater*innen haben auf die Frage der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 201 Berater*innen bzw. 301 Klient*innen) keine Antwort gegeben und 12,5 % der Klient*innen. Auf die Frage nach den Eigenschaften, über die ein*eine Berater*in verfügen sollte, damit Beratung gelingt (Frage 204 Berater*innen bzw. 701 Klient*innen), haben 1,7 % der Berater*innen keine Antwort gegeben und 22,7 % der Klient*innen.

Die Analyse der offenen Frage konnte Aspekte zur Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung in sechs der sieben gebildeten Faktoren herausarbeiten. Informationen zum Faktor der sozialen Unterstützung bzw. den vorhandenen Ressourcen aufseiten der Klient*innen konnten über diese offenen Fragestellungen nicht gewonnen werden. Im Rahmen dieses Faktors wird ausschließlich auf die geschlossenen Fragen der Erhebungsinstrumente zurückgegriffen. Die Zuordnung erfolgte in einer Analyse der offenen Antworten und wurde jeweils einem oder auch mehreren Faktoren zugeordnet. Die Beschreibung, was eine gute bzw. gelungene Beratung ausmacht, wird von Respondent*innen zum Teil sehr ausführlich beschrieben, zum Teil aber auch stichwortartig oder sehr kurz. Einen Eindruck davon vermitteln die inhaltlichen Beschreibungen und Zitate, die den jeweiligen Kapiteln zu den einzelnen Faktoren zugeordnet wurden, bzw. auch das einleitende Kapitel 5 zur sozialen Konstruktion von Beratung durch die Respondent*innen.

„Wenn Sie an Beratung denken, was macht für Sie ganz grundsätzlich eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Bedingungen etc., die Ihnen dazu einfallen.“ (Frage 201, Berater*innen)

⁶² Originalfrage lautete (Frage 701, Klient*innen): „Haben Sie bestimmte Vorstellungen, über welche Eigenschaften eine Beraterin/ein Berater verfügen sollte, damit Beratung gelingen kann? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Eigenschaften etc., die Ihnen dazu einfallen.“

„Über welche Eigenschaften sollte eine Beraterin/ein Berater verfügen, damit Beratung gelingen kann? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Eigenschaften etc., die Ihnen dazu einfallen.“ (Frage 204, Berater*innen)

Tabelle 23: Häufigkeit der Nennungen bei den offenen Fragen zur Definition von Beratung

| Faktor | Berater*innen | | Klient*innen | |
|--------------------------------------|---------------|------|--------------|------|
| | N | % | N | % |
| Klient*innen-Berater*innen-Beziehung | 164 | 39,6 | 46 | 21,3 |
| Strukturelle Merkmale | 139 | 33,6 | 82 | 38,0 |
| Zielerreichung | 65 | 15,7 | 5 | 2,3 |
| Subjektive Zufriedenheit | 180 | 43,5 | 79 | 36,6 |
| Berater*innen-Merkmale | 316 | 76,3 | 198 | 91,7 |
| Klient*innen-Merkmale | 42 | 10,1 | 15 | 6,9 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Frage 201 nur Berater*innen und Frage 301 Klient*innen, die Aspekte genannt haben.

Tabelle 24: Häufigkeit der Zuordnung zu unterschiedlichen Faktoren (Frage 201 bzw. 301)

| Nennungen in Faktor | Berater*innen | | Klient*innen | |
|-----------------------|---------------|------|--------------|------|
| | N | % | N | % |
| Keine Angaben gemacht | 13 | 3,3 | 31 | 12,5 |
| In 1 Faktor | 106 | 25,6 | 70 | 28,3 |
| In 2 Faktor | 150 | 36,2 | 93 | 37,6 |
| In 3 Faktor | 89 | 21,5 | 42 | 17,0 |
| In 4 Faktor | 48 | 11,6 | 10 | 4,0 |
| In 5 Faktor | 8 | 1,9 | 1 | 0,4 |
| in 6 Faktor | 0 | | 0 | |
| Summe | 414 | 100 | 247 | 100 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Frage 201 alle Berater*innen und Frage 301 Klient*innen.

6.1 Beurteilung der Wichtigkeit der unterschiedlichen Faktoren zur Qualität von Beratung

In der Literatur zur Wirkungsforschung von Beratung bzw. Psychotherapie werden unterschiedliche Faktoren diskutiert, die die Wirkung von Beratung und Psychotherapie beeinflussen. Weitgehend Einigkeit scheint in den unterschiedlichen Wirksamkeitsstudien darüber zu bestehen, dass die therapeutische Allianz, also die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen, ein zentraler Wirkfaktor ist. Eine häufig zitierte Studie stellt die Metaanalyse von Lambert & Barley (2001) dar, in der sie folgende Faktoren für eine Wirkung der Psychotherapie zusammenfassen: 40 % außertherapeutische Faktoren, 30 % allgemeine Wirkfaktoren (z. B. therapeutische Allianz, Therapeut*innen-Merkmale), 15 % spezifische therapeutische Techniken und 15 % Effekte in Bezug auf die Erwartung der Wirkung (z. B. Placebo-Effekte). Auch die Arbeiten von Orlinsky & Horward verweisen auf das komplexe Zusammenwirken der Merkmale von Therapeut*innen und Klient*innen, den therapeutischen Prozess sowie die situativen und organisatorischen Rahmenbedingungen, die beraterisches bzw. therapeutisches Arbeiten und dessen Wirkung kennzeichnet. Sie sehen die Wirkung von Beratung und Psychotherapie durch Input-, Prozess- und Output-Variablen bestimmt (Näheres dazu siehe Kapitel 2.2).

Diese grundlegenden Erkenntnisse zur Wirkung von Psychotherapie bzw. Beratung wurden der vorliegenden Studie zugrunde gelegt. Wie bereits beschrieben, wurden als theoretische Basis, vor allem für die quantitativen Online-Fragebögen, sieben Faktoren auf Grundlage der Literaturdiskussion und der Ergebnisse der Fokusgruppen gebildet, anhand derer erhoben werden sollte, was die Qualität der Beratung aus Sicht von Klient*innen und Berater*innen beeinflusst. Diese sieben Faktoren wurden bei der Ausgestaltung der Fragebögen in unterschiedlichem Umfang berücksichtigt (Näheres siehe Kapitel 1.1). In einer zentralen Bewertungsfrage wurden sechs dieser Faktoren zusammengeführt und Respondent*innen sollten diese Faktoren in eine Rangreihe nach deren Wichtigkeit für eine gelungene Beratung bringen⁶³. Die zu reihenden Aspekte umfassen: (a) die Rahmenbedingungen der Beratung, (b) die Persönlichkeit der Berater*innen, (c) die Persönlichkeit der Klient*innen, (d) die sozialen Ressourcen der Klient*innen, (e) die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen und (f) die gemeinsame Formulierung der Beratungsziele. Je weiter oben ein Aspekt gereiht wurde, umso wichtiger schätzen die Befragten diesen Aspekt für eine gelungene Beratung ein. Das heißt, jener Aspekt, der Rang 1 zugewiesen bekommt, wird von den sechs zur Auswahl stehenden Aspekten am wichtigsten, Rang 6 hingegen am unwichtigsten für das Gelingen der Beratung beurteilt. Es konnten nicht mehrere Aspekte den gleichen Rang zugewiesen bekommen. Diese Aspekte spiegeln die in der Literatur diskutierten Wirkfaktoren wider: So bildete z. B. der Aspekt der sozialen Ressourcen der Klient*innen eine von Lambert & Barley diskutierte außertherapeutische Variable.

In Bezug auf zentrale Wirkfaktoren in der Beratung kommt auch die vorliegende Studie zu dem Ergebnis, dass sowohl Berater*innen als auch Klient*innen ihre Beziehung zueinander am wichtigsten für das Gelingen der Beratung beurteilen, wobei hier die Zustimmung der Berater*innen für diesen Aspekt noch deutlicher ausfällt, als dies bei den Klient*innen zutrifft.

⁶³ Originalfrage lautete (Frage 202, Berater*innen und Frage 302, Klient*innen): „Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Aspekte für eine gelungene Beratung? Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben).“

Klient*innen zeigen sich in der Beurteilung des wichtigsten Aspektes etwas ambivalenter, sie schätzen den Aspekt der Persönlichkeit der Berater*innen ähnlich wichtig wie die Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen ein. Der Aspekt der Persönlichkeit der Berater*innen ist bei den Berater*innen eher im mittleren Bereich der Rangreihe angesiedelt. Im Durchschnitt dominieren auf den mittleren Plätzen bei Berater*innen und Klient*innen die Aspekte der Rahmenbedingung der Beratung sowie die gemeinsame Formulierung der Beratungsziele. Generell ist die Variation der gewählten Aspekte auf den mittleren Rängen allerdings am höchsten, wodurch keine typische Rangreihe – also eine Kombination aus Aspekten und Rängen, die für viele Befragte vorherrschend ist – gefunden wird. Am verhältnismäßig wenigsten tragen für beide Befragungsgruppen die Persönlichkeit der Klient*innen und die sozialen Ressourcen der Klient*innen zum Gelingen der Beratung bei. Aus den Erkenntnissen der bisherigen Wirkungsforschung über Psychotherapie und Beratung überrascht es doch, dass sowohl Klient*innen als auch Berater*innen außertherapeutische Faktoren wie z. B. die eigenen sozialen Ressourcen der Klient*innen für das Gelingen einer Beratung von den abgefragten Aspekten als am wenigsten wichtig beurteilen – obwohl gerade in der vorliegenden Studie Berater*innen in der Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung den Aspekt des Empowerments bzw. der Ressourcenorientierung als einen zentralen Arbeitsansatz in der Beratung hervorheben (siehe z. B. Kapitel 6.4.2).

Die soziodemografischen Merkmale der Befragten haben nur wenig Einfluss darauf, wie die Aspekte einer gelungenen Beratung gereiht werden. Geringfügige Unterschiede können zwischen Klient*innen mit weniger und Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung festgestellt werden. Im Vergleich zu beratungserfahreneren Klient*innen empfinden Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung die Aspekte der Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen und die gemeinsame Formulierung der Beratungsziele als wichtiger. Ihrer eigenen Persönlichkeit schreiben sie hingegen weniger Bedeutung für den Beratungserfolg zu. Bei den Berater*innen sind keine Abweichungen zwischen erfahrenen und weniger erfahrenen Berater*innen zu beobachten. Stattdessen können bei ihnen Geschlechterunterschiede in der Beurteilung von Teilen der Aspekte der Rangreihe festgestellt werden. Berater*innen, die sich dem männlichen Geschlecht zuordnen, machen das Gelingen der Beratung stärker als Berater*innen, die sich dem weiblichen Geschlecht zuordnen, von der Persönlichkeit der Berater*innen und der Persönlichkeit der Klient*innen abhängig. Andere soziodemografische Merkmale (Alter, Bildung, Einwohnerzahl) haben für Klient*innen und Berater*innen hingegen keine Auswirkung auf die Gewichtung der sechs Aspekte der Rangreihe.

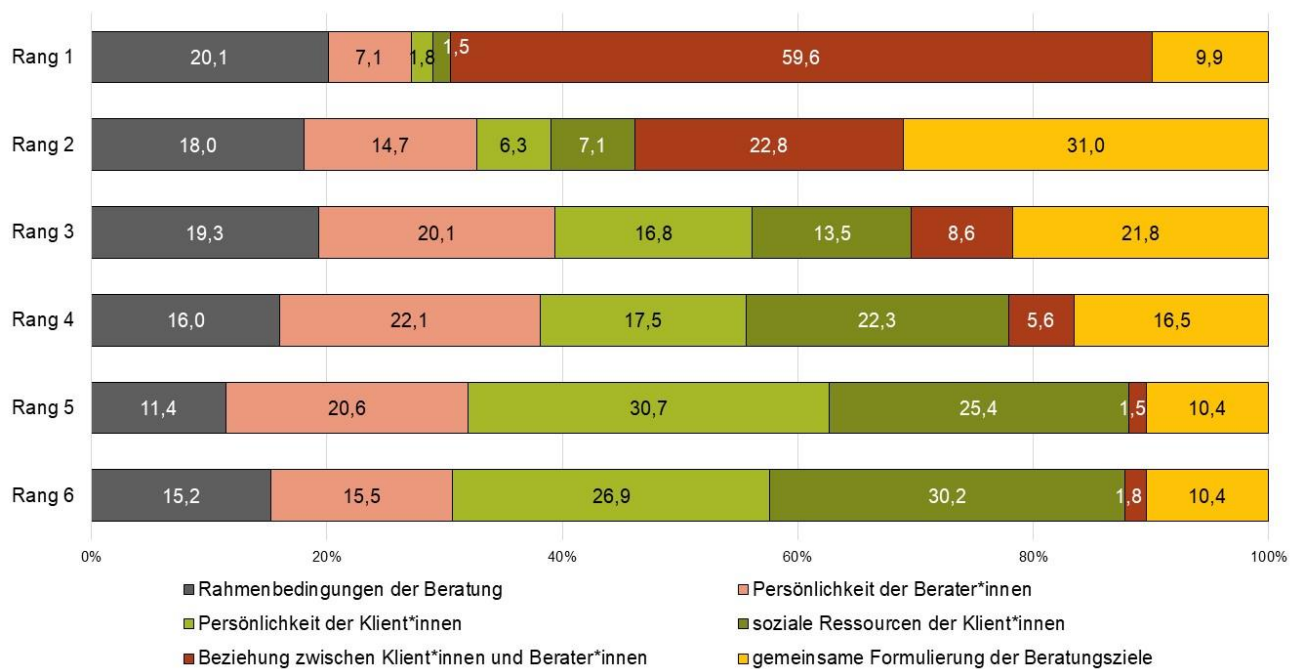
Im Folgenden werden nun die Ergebnisse der Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung detaillierter vorgestellt.

Für den Großteil der Berater*innen (59,6 %) stellt die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen das wichtigste Element für das Gelingen der Beratung dar. Für weitere 20,1 % der Berater*innen sind die Rahmenbedingungen der Beratung und für 9,9 % der Berater*innen die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen besonders ausschlaggebend für das Gelingen der Beratung. Auch auf Rang 2 setzen die Berater*innen zu einem überwiegenden Teil die Aspekte gemeinsame Formulierung der Beratungsziele (31,0 %), die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen (22,8 %) und die Persönlichkeit der Berater*innen (14,7 %). Die Dominanz der Nennungen des Aspekts der Persönlichkeit der Berater*innen bei

den mittleren Plätzen der Rangreihe zeigt, dass Berater*innen ihrer eigenen Persönlichkeit weniger Gewicht als den eben genannten maßgeblichsten Aspekten für eine gelungene Beratung beimessen. Nichtsdestotrotz empfinden Berater*innen ihre eigene Persönlichkeit im Durchschnitt wichtiger als die Persönlichkeit der Klient*innen sowie deren soziale Ressourcen. Denn ein Blick auf die hinteren Ränge zeigt, dass die sozialen Ressourcen der Klient*innen (30,2 % Rang 6 und 25,4 % Rang 5) sowie die Persönlichkeit der Klient*innen (26,9 % Rang 6 und 30,7 % Rang 5) von den Berater*innen im Vergleich zu den übrigen vier Aspekten als weniger ausschlaggebend für das Gelingen der Beratung beurteilt werden.

Obwohl sich aus den dargestellten Werten ein gewisses Muster in Bezug auf die Relevanz der sechs ausgewählten Aspekte für Berater*innen ergibt, ist die Bandbreite der Kombinationen an Rängen, die Berater*innen für diese Aspekte vergeben, durchaus vielfältig. Im Konkreten bedeutet dies, dass aus den sechs Aspekten keine Rangreihe gefunden werden kann, die das typische Antwortverhalten der Berater*innen für alle sechs Ränge widerspiegeln würde. Die einzelnen Berater*innen geben viele unterschiedliche Kombinationen an Rängen und Aspekten an, sodass die am häufigsten gewählte Rangreihenfolge aller sechs Aspekte nur 15 Berater*innen nennen – das sind lediglich 3,6 % aller befragten Berater*innen. Legt man den Fokus nur auf eine Untergruppe der Rangreihe (z. B. die ersten beiden oder die letzten beiden Plätze der Rangreihe), so ist die Verbindung aus den Aspekten Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen auf Rang 1 und die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen auf Rang 2 vorherrschend. 25,4 % der Berater*innen nennen diese Kombination in dieser Reihenfolge. Während bei den mittleren Rängen 3 und 4 keine eindeutig bestimmende Kombination erkennbar ist, bilden auf den hintersten beiden Rängen die Kombinationen aus den Aspekten Persönlichkeit der Klient*innen und soziale Ressourcen der Klient*innen die häufigsten Nennungen. Für 27 % der Berater*innen liegen diese Eigenschaften auf Platz 5 und 6.

Abbildung 40: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung, von Berater*innen



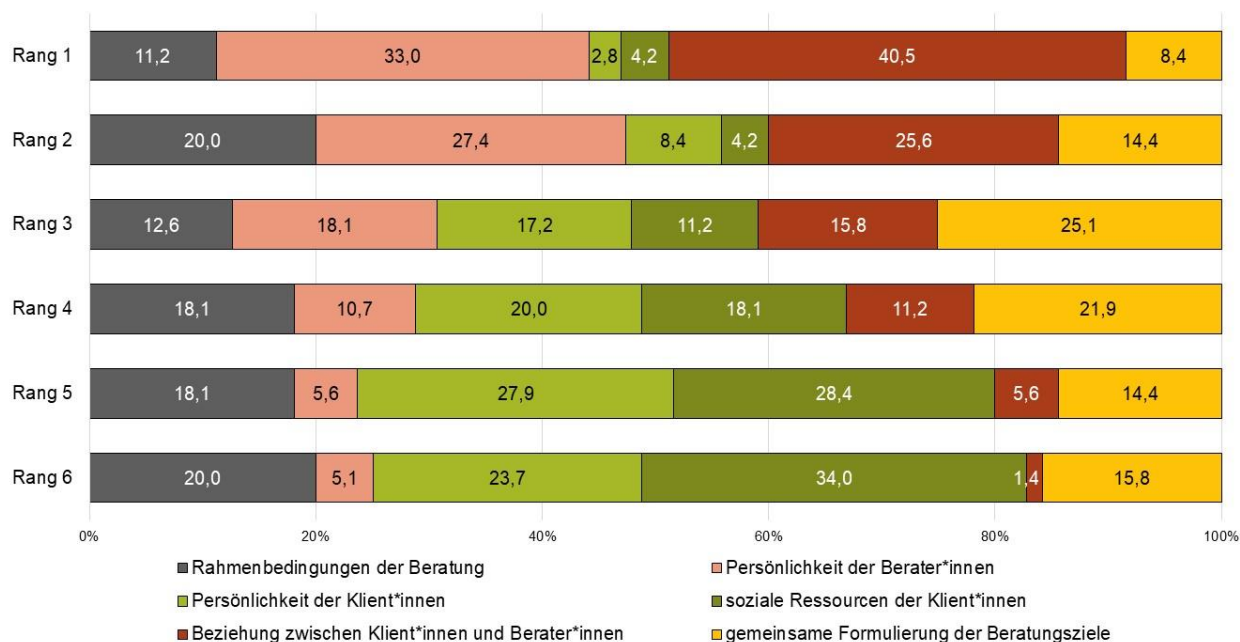
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen und Klient*innen, die alle Aspekte genannt haben.

Bei den Klient*innen stehen bei den obersten Plätzen in der Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung vor allem zwei Aspekte, nämlich die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen sowie die Persönlichkeit der Berater*innen im Vordergrund. Für 40,5 % nimmt die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen den ersten Platz, für 25,0 % den zweiten Platz ein. Die Persönlichkeit der Berater*innen sehen 33,0 % auf Rang 1 und 27,4 % auf Rang 2. An dritter Stelle folgt auf den beiden vordersten Rängen mit jeweils 11,2 % und 20,0 % die Rahmenbedingung der Beratung. Dieser Aspekt erhält allerdings konstant über alle 6 Ränge mittlere Zustimmungswerte und ist daher auf keinem Platz vorherrschend. Der gemeinsamen Formulierung von Beratungszielen wird von den Klient*innen hauptsächlich ein mittlerer Stellenwert für das Gelingen der Beratung zugeschrieben (25,1 % Rang 3 und 21,9 % Rang 4). Die sozialen Ressourcen und die Persönlichkeit der Klient*innen werden hingegen von den Klient*innen im Vergleich zu den übrigen Aspekten eindeutig als am unwichtigsten abgetan. Beide Aspekte zusammen landen für knapp 60 % der Klient*innen auf Rang 5 und 6 (siehe 27,9 % plus 28,4 % und 23,7 % plus 34,4%).

Wie schon bei den Berater*innen, lässt auch die Variation im Antwortverhalten der Klient*innen keinen Schluss auf die typische Rangreihung aller Aspekte von Platz 1 bis 6 zu. Schon die Ergebnisse aus Abbildung 41 lassen allerdings vermuten, dass auch bei den Klient*innen Aussagen über ihr durchschnittliches Antwortverhalten bei einer Untergruppe von Kombinationen aus Rängen und Aspekten getroffen werden kann. Für 19,4 % der Klient*innen liegen die Kombination aus der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen auf Rang 1 und die Persönlichkeit der Berater*innen auf Rang 2. Diese Kombination stellt somit die am häufigsten gewählte Zusammenstellung aus Rang 1 und Rang 2 dar. Die gewählten Kombinationen bei den mittleren Rängen stellen sich als sehr individuell dar, daher ist hier kein typisches Antwortmuster erkennbar. Wie schon bei den Berater*innen setzen sich die bestimmenden Kombinationen der letzten beiden Ränge aus den Aspekten Persönlichkeit der

Klient*innen und soziale Ressourcen der Klient*innen zusammen, 27,5 % der Klient*innen setzen diese Kombination auf Rang 5 und 6.

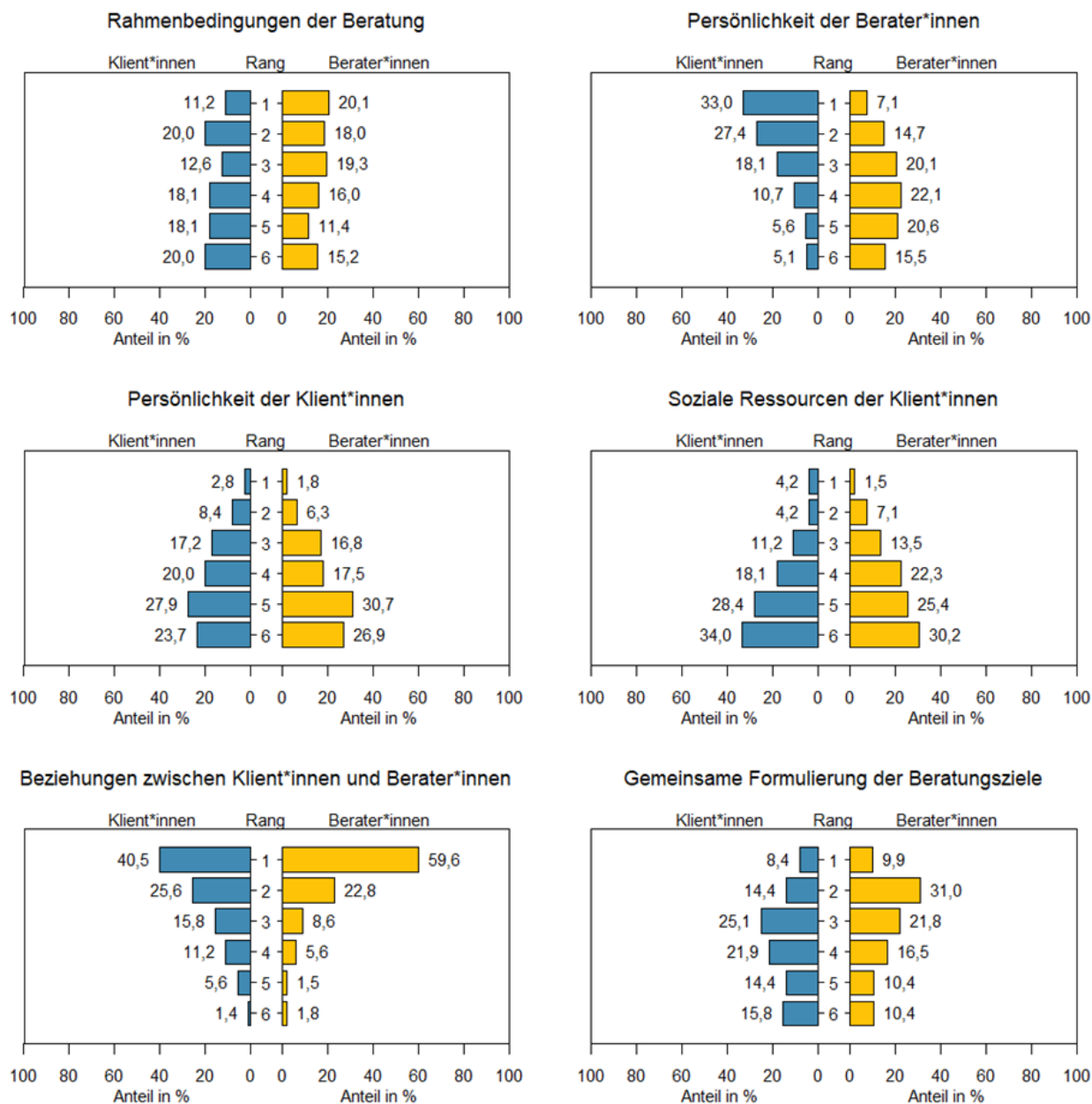
Abbildung 41: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung, von Klient*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen und Klient*innen, die alle Aspekte genannt haben.

Die bisherigen Beschreibungen zur Rangreihung fokussierten auf die Darstellung der Gewichtung der Aspekte, getrennt jeweils für Berater*innen und Klient*innen. Dies soll nun um den Vergleich zwischen Klient*innen und Berater*innen erweitert werden. Um diese Unterschiede deutlicher sichtbar zu machen, dient Abbildung 42. Diese Abbildung stellt denselben Sachverhalt wie Abbildung 40 und Abbildung 41 dar, im Unterschied zu Abbildung 40 und Abbildung 41 wird die Rangreihung aber anstatt für jeden Rang, pro Aspekt und im direkten Vergleich zwischen Berater*innen und Klient*innen gezeigt.

Abbildung 42: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung, Vergleich Klient*innen und Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen und Klient*innen, die alle Aspekte genannt haben.

Keine Unterschiede in der Rangreihung

Keine signifikanten Unterschiede in der Gewichtung sind zwischen Klient*innen und Berater*innen beim Aspekt der Persönlichkeit der Klient*innen sowie den sozialen Ressourcen der Klient*innen sichtbar – beide Gruppen messen diesen Aspekten am wenigsten Bedeutung bei.

Geringe Unterschiede in der Rangreihung

Auch die Aufteilung der Ränge beim Aspekt der Rahmenbedingungen der Beratung wird von beiden Befragungsgruppen ähnlich eingeschätzt. Hier liegen die sechs Ränge auf beiden Seiten beinahe einer Gleichverteilung zugrunde. Das heißt, die Wahl der Ränge teilt sich zu fast gleichen Teilen auf die sechs Ränge auf. Kleine Differenzen zwischen Klient*innen und Berater*innen ergeben sich, wenn man die hinteren Ränge mit den vorderen Rängen vergleicht. In Summe scheinen Klient*innen die Rahmenbedingungen der Beratung als etwas weniger wichtig als die Berater*innen zu beurteilen (erste drei Ränge: Klient*innen 43,8 % versus Berater*innen 57,4 %). Kleine Unterschiede zwischen Klient*innen und Berater*innen werden ebenso beim Aspekt der gemeinsamen Formulierung der Beratungsziele deutlich. Berater*innen positionieren diesen Aspekt verstärkt auf dem zweiten Rang, während Klient*innen diesen Aspekt stärker auf den mittleren Rängen einstufen.

Große Unterschiede in der Rangreihung

Zahlenmäßig kontrastierende Ergebnisse ergeben sich schließlich bei der Gewichtung der Aspekte der Persönlichkeit der Berater*innen sowie der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen. Während die Persönlichkeit der Berater*innen für Klient*innen stärker für das Gelingen der Beratung wiegt, wird der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen von Berater*innen größere Bedeutung beigemessen, als dies bei Klient*innen der Fall ist. Die Abweichungen zwischen den Befragungsgruppen beim Aspekt der Persönlichkeit der Berater*innen liegen einer deutlichen Priorisierung der mittleren und hinteren Ränge vonseiten der Berater*innen zugrunde. Den Aspekt der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen empfinden hingegen beide Gruppen als sehr wichtig und reihen den Aspekt überwiegend auf Rang 1, bei Berater*innen geschieht dies aber zu einem noch höheren Ausmaß.

Die bisher dargestellten Ergebnisse in diesem Kapitel zeigten, wie Klient*innen und Berater*innen im Durchschnitt verschiedene Aspekte für das Gelingen der Beratung gewichten. Nun ist denkbar, dass bestimmte soziodemografische Merkmale der Befragten das Antwortverhalten in Bezug auf die Rangreihe der Aspekte beeinflussen. Mögliche Unterschiede können sich beispielsweise zwischen Respondent*innen mit weniger und umfangreicherer Beratungserfahrung ergeben, wenn diese ihre Ansichten im Zuge neu gewonnener Erfahrungen mit unterschiedlichen Beratungssettings und/oder Berater*innen adaptieren und deshalb die sechs Aspekte anders gewichten. Auch andere soziodemografische Merkmale der Befragten, wie das Geschlecht, das Alter, die Bildung oder der Urbanisierungsgrad ihres Wohnortes sind potenzielle Quellen für divergierende Einstellungen und können somit auch Auswirkungen auf die Gewichtung der Aspekte für das Gelingen von Beratung haben. Um zu überprüfen, ob tatsächlich ein Zusammenhang zwischen einigen strukturellen Merkmalen der Respondent*innen und ihrer gewählten Rangreihe besteht, wird im Folgenden die Rangreihe der Aspekte differenziert nach einigen ausgewählten strukturellen Merkmalen vorgestellt. Im Konkreten wurde die Rangreihenfolge

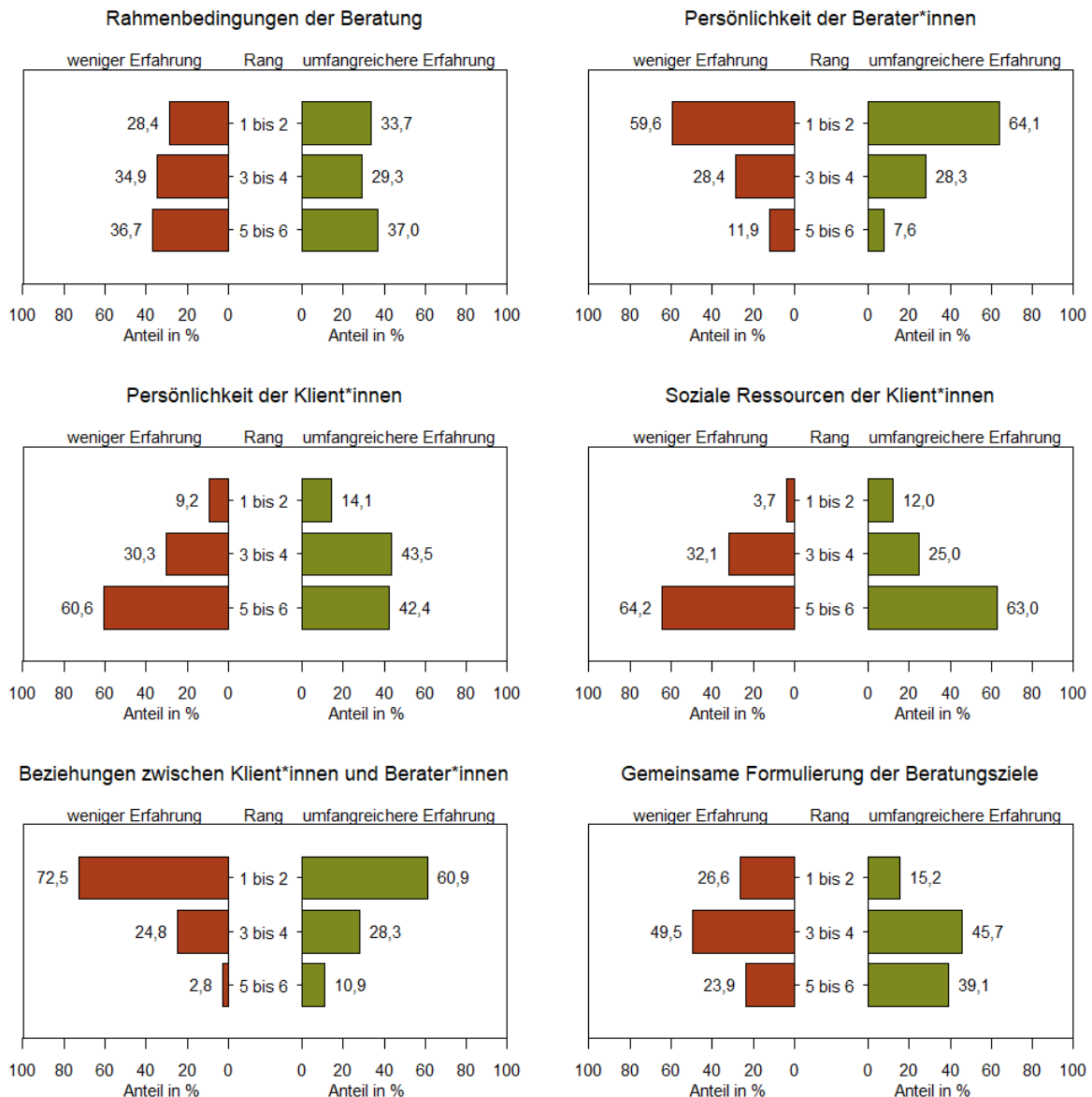
bei den Klient*innen nach den strukturellen Merkmalen Beratungserfahrung, Alter, Geschlecht, Bildung und Einwohnerzahl der Wohngemeinde untersucht. Bei den Berater*innen umfasste die Analyse der Rangreihe die Beratungserfahrung, das Alter und das Geschlecht. Eine Unterscheidung nach dem Bildungsgrad ist nicht sinnvoll, da 88,1 % der Berater*innen einen tertiären Bildungshintergrund angeben. Auch die Einwohnerzahl der Wohngemeinde der Berater*innen war nicht Gegenstand dieser Analyse, da diese Information nicht abgefragt wurde.

Für die folgende Analyse wurden die Ränge 1 und 2 (vordere Ränge), die Ränge 3 und 4 (mittlere Ränge) sowie die Ränge 5 und 6 (hintere Ränge) zusammengefasst, da ansonsten für einige sehr kleine Gruppen von Respondent*innen keine statistisch aussagekräftigen Analysen möglich gewesen wären.

Abbildung 43 zeigt die Rangreihenfolge der sechs Aspekte für Klient*innen mit weniger im Vergleich zu umfangreicherer Beratungserfahrung (zur gebildeten Variable des Erfahrungshintergrunds siehe Beschreibung in Kapitel 4.1). Allgemein kann festgestellt werden, dass sich Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung in ihrem Antwortmuster der Reihenfolge nicht eklatant von den Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung unterscheiden. Es kann deshalb vermutet werden, dass sich die Einstellung der Klient*innen mit steigender Beratungserfahrung bei den meisten Aspekten nicht signifikant verändert. Die größten Unterschiede nach der Beratungserfahrung fallen bei den Aspekten der Persönlichkeit der Klient*innen, der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen sowie der gemeinsamen Formulierung von Beratungszielen auf. Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung schätzen die Rolle ihrer eigenen Persönlichkeit im Vergleich zu den Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung für das Gelingen der Beratung als weniger ausschlaggebend ein. Die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen und die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen empfinden sie hingegen als wichtiger, damit die Beratung gelingt.

Wie bereits erwähnt, wurde auch untersucht, ob sich die Rangreihe der Klient*innen neben der Beratungserfahrung in Bezug auf weitere strukturelle Merkmale, und zwar Geschlecht, Alter, Ortsgröße und Bildung unterscheidet. Für diese strukturellen Merkmale konnten allerdings keine statistisch signifikanten Differenzen zwischen den Klient*innen festgestellt werden (siehe Abbildung 93, Abbildung 95 und Abbildung 96 im Anhang). Die einzige Ausnahme stellt dabei der Aspekt der gemeinsamen Formulierung von Beratungszielen im Zuge der Analyse des Alters dar. Im Vergleich zu den älteren Klient*innen (über 39 Jahre) beurteilen jüngere Klient*innen (bis zu 39 Jahre) die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen als wichtigere Voraussetzung dafür, dass Beratung gelingen kann (siehe Abbildung 94 im Anhang).

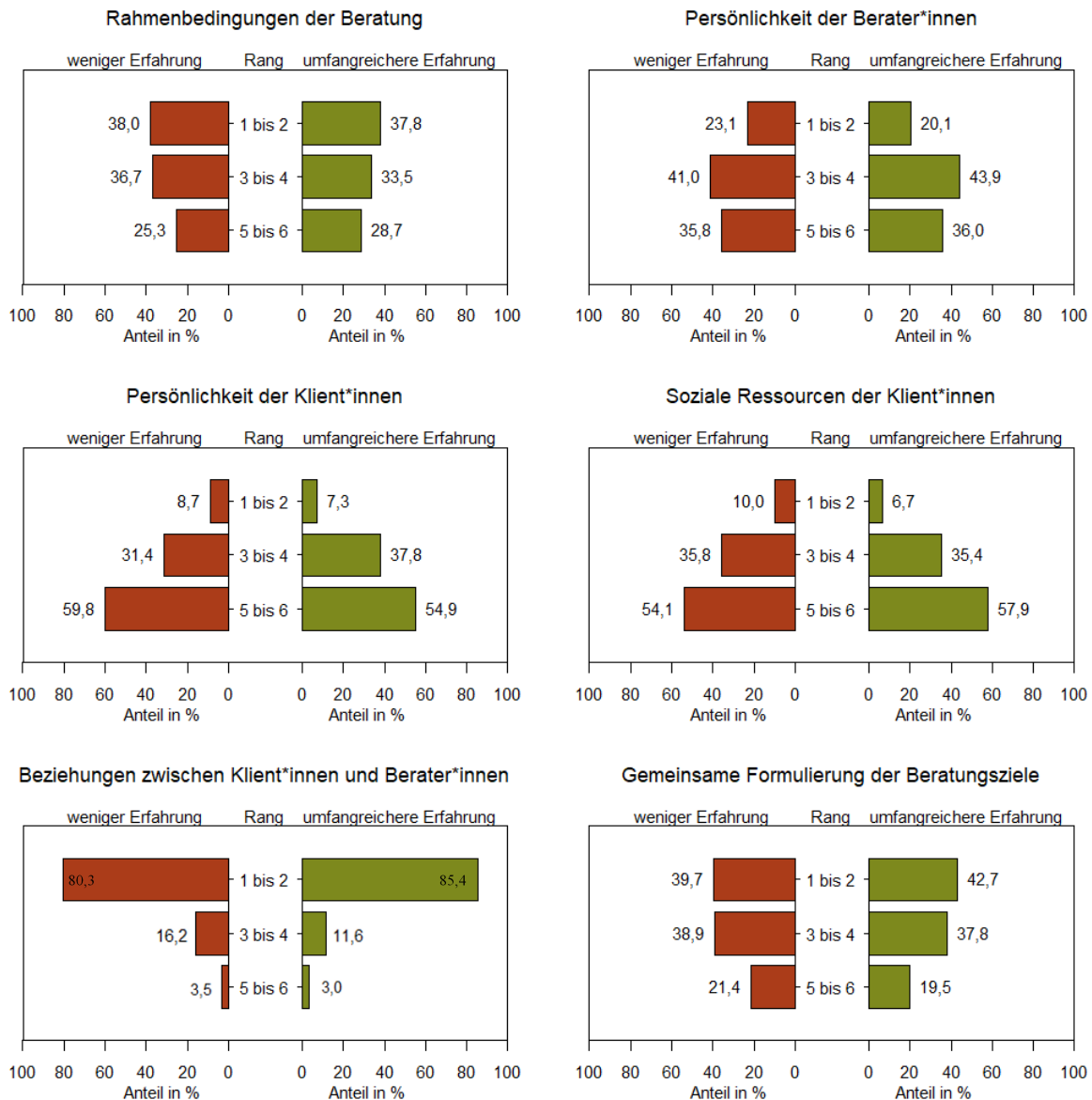
Abbildung 43: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Beratungserfahrung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Klient*innen, die alle Aspekte genannt haben und für die die Beratungserfahrung definiert werden konnte.

Auch Berater*innen wurden im Sinne ihrer Berufserfahrung nach ihrer Beratungserfahrung befragt. Hierzu musste im Gegensatz zu Klient*innen keine neue Variable gebildet werden, da direkt abgefragt wurde, seit wie vielen Jahren die Berater*innen bereits in einer geförderten Familienberatungsstelle tätig sind (Frage 103). Ein Blick auf Abbildung 44 lässt hier allerdings keine signifikanten Unterschiede in der Einschätzung der Rangreihe von Berater*innen mit bis zu 10 Jahren Beratungserfahrung (weniger Erfahrung in Abbildung 44) im Vergleich zu Berater*innen mit mehr als 10 Jahren Beratungserfahrung (umfangreichere Erfahrung in Abbildung 44) erkennen. Es kann deshalb vermutet werden, dass es bei Berater*innen mit zunehmender Beratungserfahrung zu keinen deutlichen Verschiebungen in der Gewichtung der Aspekte für eine gelungene Beratung kommt. Gleiches gilt, wenn man statt der Berufserfahrung das Alter zwischen den Berater*innen vergleicht (siehe Abbildung 97 im Anhang).

Abbildung 44: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beziehung der Berater*innen nach Beratungserfahrung

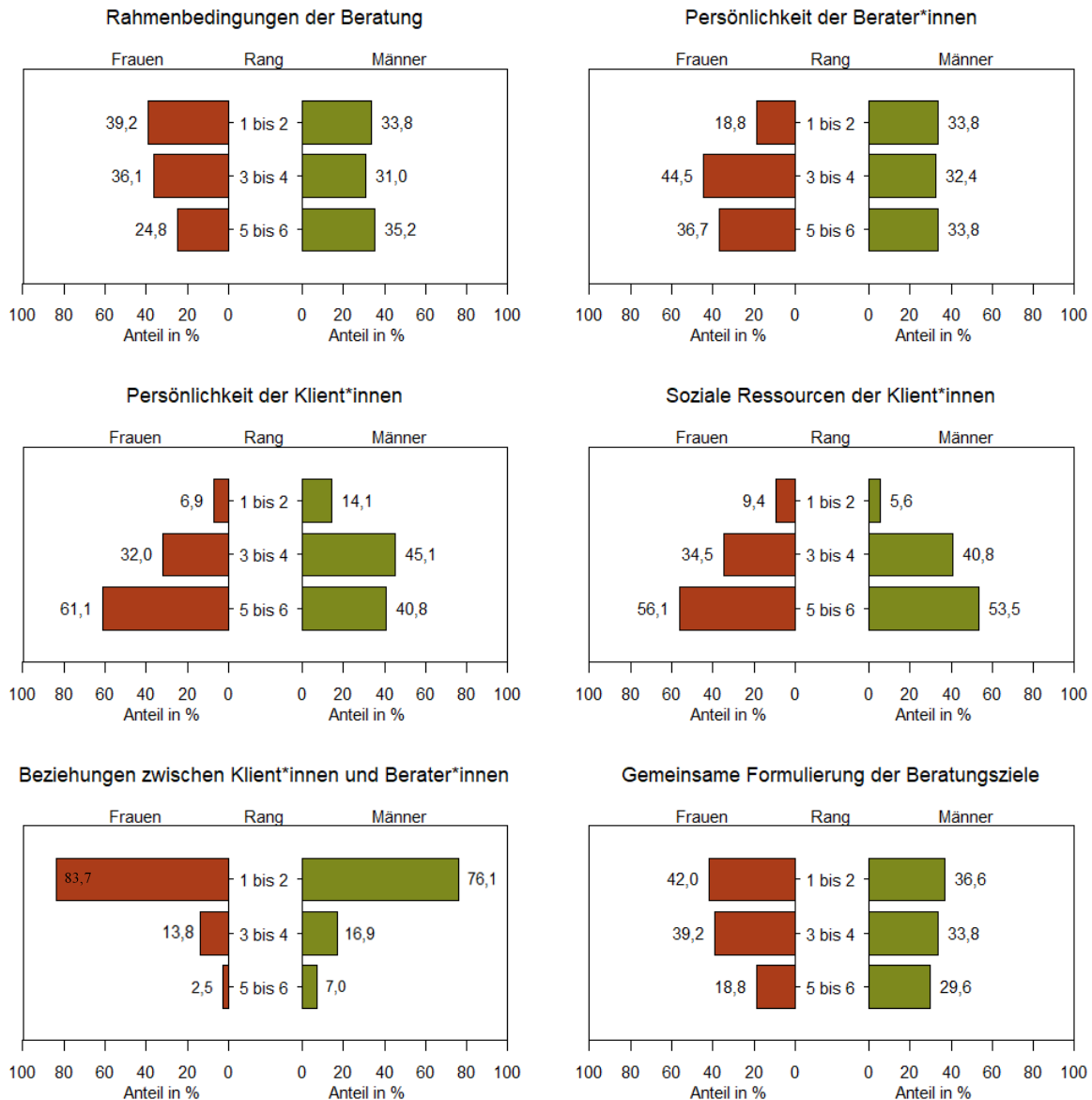


Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, die alle Aspekte und Beratungserfahrung genannt haben.

Anders als bei der Beratungserfahrung können hingegen zwischen den Geschlechtern, denen sich Berater*innen zuordnen, zumindest teilweise Differenzen bei der Priorisierung der Aspekte ausgemacht werden (siehe Abbildung 45). Hier ist anzumerken, dass Berater*innen, die ihr Geschlecht als divers beschreiben, aufgrund ihrer zu geringen Fallzahl für die Analyse nicht berücksichtigt werden konnten. Die Persönlichkeit der Berater*innen reihen Frauen vor allem auf den mittleren und hinteren Plätzen, bei den Männern sind die vorderen, mittleren und hinteren Ränge hingegen gleichmäßig verteilt. Auch die Persönlichkeit der Klient*innen selbst hat bei den Männern für das Gelingen der Beratung einen höheren Stellenwert als bei den Frauen. Die Schlussfolgerung, die daraus gezogen werden kann, ist, dass Männer im Allgemeinen das Gelingen der Beratung stärker von den Persönlichkeitsmerkmalen der an der Beratung beteiligten Parteien – also den Berater*innen und den Klient*innen – abhängig

machen als Frauen. Bei den übrigen Aspekten gibt es zwischen den Geschlechtern keine ausschlaggebenden Unterschiede.

Abbildung 45: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Berater*innen nach Geschlecht



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, die alle Aspekte und weiblich oder männlich als Geschlecht genannt haben (Berater*innen mit der Angabe des Geschlechts divers konnten aufgrund der geringen Fallzahl für diese Analyse nicht berücksichtigt werden).

Nicht alle Respondent*innen haben alle möglichen sechs Aspekte in eine Rangreihe gebracht. Tabelle 25 gibt einen Überblick über das Ausmaß, dass der jeweilige Aspekt nicht in eine Rangreihe gebracht wurde. Insgesamt haben 32 Klient*innen (13,0 %) und 20 Berater*innen (4,8 %) zumindest einen Aspekt nicht gereiht. Bei den Berater*innen wird der Aspekt der Persönlichkeit der Klient*innen (4,1 %), gefolgt von der Persönlichkeit der Berater*innen (3,9 %), am häufigsten ausgelassen. Bei den Klient*innen betreffen die fehlenden Ränge vor allem den Aspekt der sozialen Ressourcen der Klient*innen (11,3 %) und die Persönlichkeit der Klient*innen (10,9 %). Im Allgemeinen gibt es allerdings keinen Aspekt, der im Vergleich

zu den anderen Aspekten unverhältnismäßig oft nicht gereiht wurde. Es kann deshalb davon ausgegangen werden, dass die Nichtvergabe eines Ranges für einen bestimmten Aspekt nicht inhaltlich erklärbar ist (z. B. wenn ein Aspekt als unwichtiger empfunden werden würde und deshalb nicht gereiht wird), sondern aufgrund der zufälligen Verteilung eher zeitökonomische Gründe vermutet werden können.

Tabelle 25: Anteil der nicht vergebenen Aspekte für eine gute Beratung

| Aspekt | Von Berater*innen nicht vergeben | Von Klient*innen nicht vergeben |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Rahmenbedingungen der Beratung | 2,9 | 7,7 |
| Persönlichkeit der Berater*innen | 3,9 | 7,3 |
| Persönlichkeit der Klient*innen | 4,1 | 10,9 |
| Soziale Ressourcen der Klient*innen | 3,4 | 11,3 |
| Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen | 2,4 | 7,7 |
| Gemeinsame Formulierung der Beratungsziele | 2,4 | 8,1 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle befragten Klient*innen und Berater*innen.

6.2 Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen und soziale Ressourcen

Wie bereits in der Literaturdiskussion besprochen, zeigt die Wirkungsforschung, dass Klient*innenvariablen einen zentralen Faktor beim Gelingen von Beratung bzw. Therapie darstellen und somit auch die Wirkung von Beratung beeinflussen (siehe Kapitel 2.2 sowie Tabelle 2). Hier werden unterschiedliche Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen selbst angesprochen, wie z. B. bildungsbiografische Aspekte, Ich-Stärke oder auch Einstellungen zu sich selbst und die Wahrnehmung der eigenen Ressourcen und wie auf diese zugegriffen werden kann.

In der vorliegenden Untersuchung zeigt sich, dass Klient*innenvariablen nur bedingt von Berater*innen und Klient*innen für das Gelingen einer Beratung im Rahmen der Fragebogenerhebungen thematisiert werden. So werden z. B. Aspekte wie die „Persönlichkeit der Klient*innen“ selbst oder die „sozialen Ressourcen der Klient*innen“ eher als weniger wichtige Aspekte für eine gelungene Beratung von Berater*innen und Klient*innen gereiht (siehe Kapitel 6.1 bzw. Abbildung 42). Oder es werden auch im Rahmen der offenen Frage zur Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung Klient*innenvariablen von Berater*innen und Klient*innen nur bedingt thematisiert. Wenn Aspekte, die in der Persönlichkeit der Klient*innen liegen, von Berater*innen als eine Bedingung für eine gelungene Beratung angesprochen werden, geht es primär um die Motivation der Klient*innen zur Beratung und ihre aktive Teilnahme bzw. ihr Einlassen auf die Beratung sowie deren grundsätzliche Veränderungsbereitschaft. Vereinzelt nennen Berater*innen auch Aspekte wie z. B.: der Leidensdruck von Klient*innen; ihre Fähigkeit zur Reflexion und überhaupt ihre Handlungsfähigkeit, also nicht erkrankt zu sein; dass Klient*innen sich öffnen; Termine einhalten; ihre „persönlichen und sozialen Ressourcen“; Klient*innen Verantwortung übernehmen und Dinge umsetzen können; die fachliche Kompetenz der Berater*innen akzeptieren. Einige wörtliche Zitate aus der offenen Frage (Frage 201, Berater*innen) verdeutlichen dies:

- ✓ „Bereitschaft der Klient*innen“
- ✓ „Aufbau zur Veränderungsbereitschaft“
- ✓ „Motivation zur Veränderung auf Seiten der Klienten“
- ✓ „Wollen der KlientInnen“
- ✓ „Klient möchte selber eine Veränderung“
- ✓ „Wunsch nach Beratung kommt von der Klientin/dem Klienten“
- ✓ „eine Klientin, die freiwillig in die Beratung kommt und offen ist für das Gespräch“
- ✓ „wenn Klient*in was verändern will und es gelingt“
- ✓ „Veränderungswille der Klienten (ansonsten wäre es Begleitung)“
- ✓ „Bereitschaft zur aktiven Mitarbeit“

Noch weniger als Berater*innen gehen Klient*innen im Rahmen der offenen Frage zu einer gelungenen Beratung (Frage 301, Klient*innen) darauf ein, welche Persönlichkeitsmerkmale sie selbst für das Gelingen einer Beratung mitbringen sollten. In den meisten Fällen beschreiben Klient*innen ihren Beitrag zu gelungener Beratung außerdem eher implizit anstatt explizit, indem sie allgemein das Vorhandensein von „gegenseitigem Respekt“ oder „gegenseitigem Vertrauen“ als ausschlaggebend für gelungene Beratung nennen. Mit der Verwendung des Wortes „gegenseitig“ deuten sie zwar an, dass beide Parteien –

Berater*innen und Klient*innen – ihren Teil zum Gelingen der Beratung leisten müssen, sie beschreiben allerdings nicht, welche Persönlichkeitsmerkmale von Klient*innen zur Entwicklung einer solch erfolgreichen Beratungsbeziehung beitragen könnten. Nur einige wenige Klient*innen werden in ihren Ausführungen etwas präziser, wenn sie darauf hinweisen, dass sie für eine erfolgreiche Beratung auch „selbst mitarbeiten“ und die in der Beratung aufgezeigten Handlungsmöglichkeiten auch „annehmen“ und „selbst umsetzen“ müssen.

- ✓ „Dass ich selber mitarbeite, indem ich neue Perspektiven auf mich wirken lasse und im Alltag umsetze“
- ✓ „dass ich mich ernst genommen fühle und Vorschläge vonseiten des/der Beraters*in auch annehmen kann.“
- ✓ „angebotene Problemlösungen umsetzen zu können“
- ✓ „Wichtig ist für mich, dass ich verstanden werde und den/die Berater*in auch emotional erreichen kann.“

Etwas anders verhält es sich mit den Rückmeldungen der Berater*innen und Klient*innen in den Interviews: Sie thematisierten Merkmale von Klient*innen deutlich häufiger und zentraler. Allerdings muss hier angemerkt werden, dass diese auch eine direkte Frage im Interviewleitfaden darstellten, im Sinne von Hintergrundmerkmalen, die zentral die Beratung beeinflussen werden, z. B. die Motivation der Klient*innen zur Beratung sowie deren Verhalten im Beratungsprozess, die Bedeutung der Bildung, des kulturellen Hintergrundes sowie des sozialen Umfeldes. In Bezug auf die Motivation problematisieren Berater*innen z. B. den Zwangskontext von Beratung, also wenn Klient*innen nicht freiwillig und mit einer eigenen Motivation die Beratung aufsuchen. Auch die grundsätzliche Offenheit und das Vertrauen in Beratung und Berater*innen stellt ein wichtiges Merkmal von Klient*innen dar, damit Beratung gelingen kann. Recht ausführlich gehen Berater*innen in den Interviews darauf ein, inwieweit der kulturelle Kontext, in dem eine Person sozialisiert wurde, auf die Beratung Einfluss nimmt. Berater*innen erkennen zum Teil kulturspezifische Muster (z. B. spezifische Verhaltensweisen) bei Klient*innen, auf die es sich im Rahmen des Beratungsprozesses einzustellen gilt. Trotz aller kulturellen Unterschiede halten Berater*innen aber auch fest, dass es letztlich häufig um dasselbe geht: für sich und die eigene Familie und Kinder möglichst gute Bedingungen zu legen.

Um die Sicht auf die eigenen Ressourcen der Klient*innen selbst einschätzen zu können, wurden diese in der vorliegende Untersuchung gebeten, sich selbst anhand von drei Variablen einzuschätzen. Diese Variablen wurden jeweils mit zwei unterschiedlichen Aussagen gefasst⁶⁴:

1. Die Hoffnung sowie positive Veränderungserwartung bzw. positive Entwicklungsverläufe dem eigenen Leben und der eigenen Person gegenüber, mit den Formulierungen:
 - „Mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht.“
 - „Ich habe Hoffnung, dass sich Dinge positiv verändern bzw. von mir gestalten lassen.“

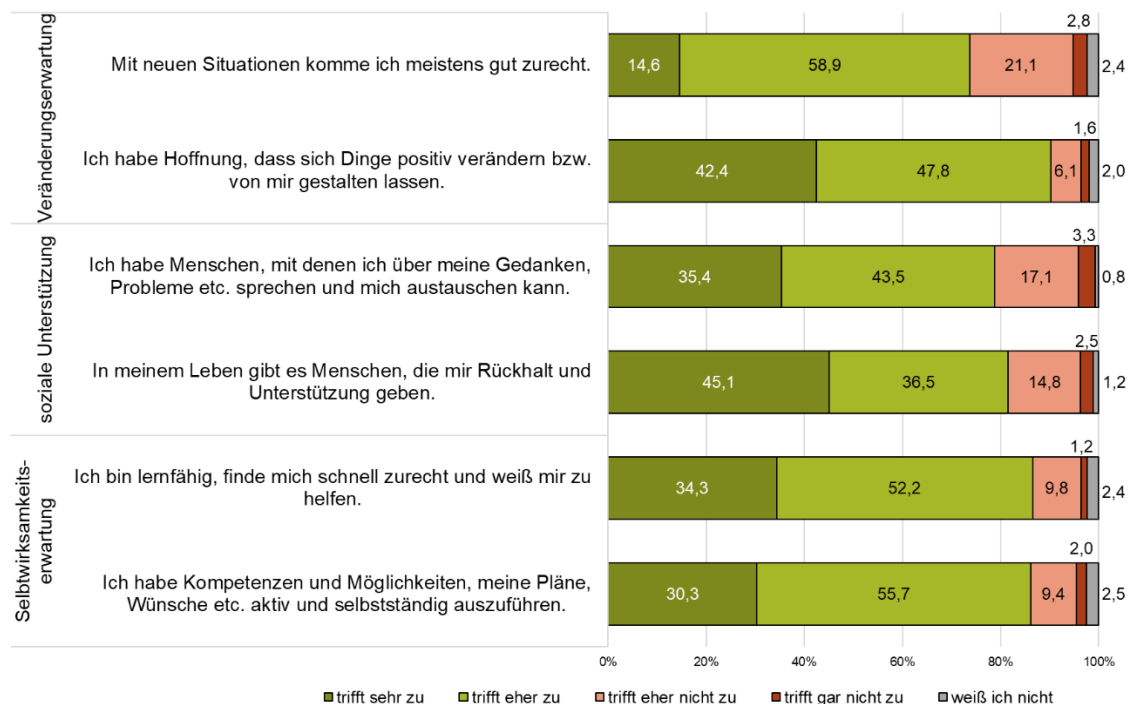
⁶⁴ Originalfrage lautete (Frage 501, Klient*innen): „Wie würden Sie sich selbst einschätzen?“ – Sechs unterschiedliche Formulierungen wurden zur Bewertung vorgelegt. Frage wurde ein Jahr später in der Wiederholungsbefragung ebenfalls gestellt.

2. Die soziale Unterstützung, die im eigenen Leben zur Verfügung steht, mit den Formulierungen:
 - „Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann.“
 - „In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben.“
3. Selbstwirksamkeitserwartungen im Sinne der eigenen Überzeugung, schwierige Situationen, Herausforderungen aus eigener Kraft, mit den eigenen Fertigkeiten und Ressourcen erfolgreich bewältigen zu können (siehe z. B. auch Kapitel 6.7.2.1), mit den Formulierungen:
 - „Ich habe Kompetenzen und Möglichkeiten, meine Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen.“
 - „Ich bin lernfähig, finde mich schnell zurecht und weiß mir zu helfen.“

Die Analyse zeigt, dass Klient*innen sich selbst auf einem sehr hohen Niveau in Bezug auf ihre positive Veränderungserwartung, ihre zur Verfügung stehende soziale Unterstützung sowie in Bezug auf die eigene Selbstwirksamkeit sehr gut einschätzen. Am geringsten als für sich persönlich zutreffend bewerten Klient*innen die Aussage, dass sie mit neuen Situationen meist gut zurechtkommen. Auch wenn diese Aussage mehrheitlich als zutreffend bewertet wird, trifft sie im Vergleich mit den anderen Aussagen lediglich für 14,6 % sehr zu und für ein knappes Viertel der Klient*innen (22,9 %) ist diese Aussage nicht zutreffend (siehe Abbildung 46). Klient*innen der vorliegenden Untersuchung scheinen über ein hohes Maß an Selbstreflexion zu verfügen, dass sie alle Aussagen in Bezug auf die eigenen Ressourcen so positiv und als zutreffend bewerten. Warum gerade die Aussage, mit neuen Situationen meist gut zurechtkommen, doch in einem auffallenden Maß weniger stark als für sich persönlich als zutreffend erlebt wird, ist schwer zu interpretieren. Eine mögliche Interpretation wäre, dass die Formulierung „neue Situation“ doch als etwas Größeres bzw. Massiveres von den Klient*innen erlebt wird als z. B. die Aussage, dass man sich selbst als lernfähig erlebt, sich schnell zurechtfindet und sich zu helfen weiß. Siehe auch die Analysen ein Jahr später zum 2. Befragungszeitpunkt in Kapitel 6.7.3.

Die Bewertung der eigenen zur Verfügung stehenden Ressourcen ist unabhängig von der bisherigen Beratungserfahrung bzw. ob Beratung zum ersten Mal bzw. mehrmals beansprucht wurde (ohne Abbildung).

Abbildung 46: Selbsteinschätzung der Klient*innen in Bezug auf eigene Ressourcen



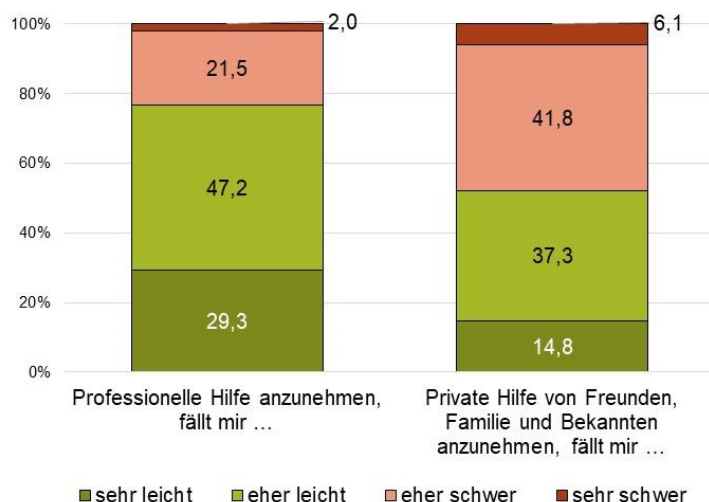
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen (Frage 501).

In den Fokusgruppen, die der Fragebogenerhebung vorgeschaltet wurden, ist aufgefallen, dass Berater*innen und Klient*innen die Überwindung von Scham bei der Inanspruchnahme von Beratung als eine zentrale Hürde beschreiben. Klient*innen müssen bereit sein, sich einer oftmals fremden Person mit sehr persönlichen Dingen anzuvertrauen. Teilnehmer*innen der Fokusgruppe betonen auch die nach wie vor bestehenden Geschlechtsrollenbilder in unserer Gesellschaft, die es Männern häufiger schwerer machen, diese Scham zu überwinden, um Hilfe zu suchen und anzunehmen (siehe Kapitel 10.1.2).

Klient*innen wurden gebeten, neben der Einschätzung ihrer persönlichen Eigenschaften und Ressourcen auch einzuschätzen, wie leicht bzw. schwer es ihnen fällt, Hilfe von anderen anzunehmen – hierbei wurde in professionelle Hilfe und Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten unterschieden⁶⁵. Professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen fiel Klient*innen deutlich leichter als auf die Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten zurückzugreifen: Drei Viertel der Klient*innen (76,5 %) fällt es sehr bzw. eher leicht, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, gegenüber der Hälfte der Klient*innen (52,1 %) in Bezug auf private Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten (siehe Abbildung 47). Unterschiede nach geschlechtlicher Zuordnung der Klient*innen zeigen sich hier nicht. Wobei anzumerken ist, dass die Gruppe der Klient*innen, die sich dem männlichen Geschlecht zuordnet, gering ist (ein Fünftel aller Klient*innen). Es zeigen sich weiter auch keine Unterschiede in der Beurteilung, wie leicht bzw. schwer es fiel, professionelle und private Hilfe in Anspruch zu nehmen, nach Alter der Befragten sowie derer bisherigen Beratungserfahrung (ohne Abbildung).

⁶⁵ Originalfrage lautete (Frage 502, Klient*innen): „Fällt es Ihnen schwer, Hilfe von anderen anzunehmen?“ (Frage wurde auch in der Wiederholungsbefragung gestellt)

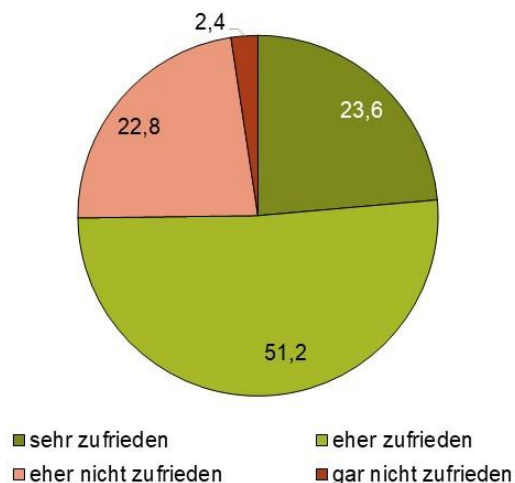
Abbildung 47: Leichtigkeit bei der Inanspruchnahme von professioneller und privater Hilfe



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen (Frage 502).

Auch wenn Klient*innen eher zögerlich sind, private Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten anzunehmen, gegenüber der professionellen Hilfe, sind drei Viertel der Klient*innen (74,8 %) mit den Unterstützungsmöglichkeiten in ihrem privaten Umfeld sehr bzw. eher zufrieden⁶⁶. Für ein Viertel scheinen die Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Umfeld allerdings ausbaufähig (siehe Abbildung 48). Auch bei dieser Fragestellung zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede in Bezug auf das Geschlecht, die Beratungserfahrung und ob das erste Mal oder bereits mehrmals Familienberatung in Anspruch genommen wurde (ohne Abbildung).

Abbildung 48: Zufriedenheit der Klient*innen mit den Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Umfeld



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen (Frage 503).

Auch Berater*innen wurden im Rahmen einer geschlossenen Frage gebeten zu bewerten, welche Klient*innen-Variablen sie für das Gelingen einer Beratung bzw. für eine gute

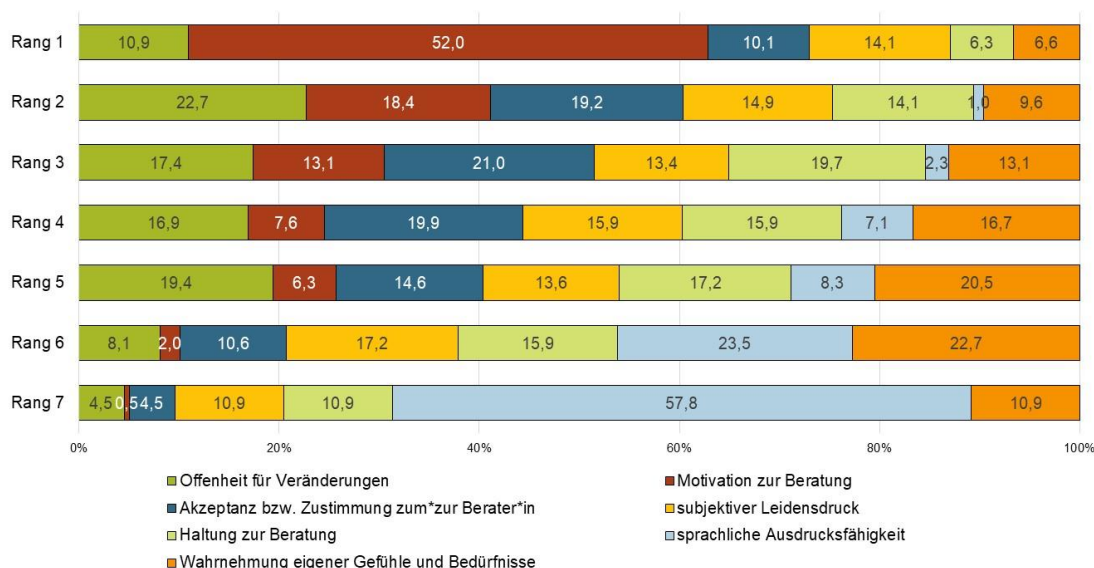
⁶⁶ Originalfrage lautete (Frage 503, Klient*innen): „Wie zufrieden sind Sie mit den Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrem privaten Umfeld?“ (Frage wurde auch in der Wiederholungsbefragung gestellt)

Kooperation für wichtig halten⁶⁷. Berater*innen wurden folgende Aspekte vorgegeben, die sie in einer Rangreihung ihrer Wichtigkeit nach ordnen sollten:

- Offenheit für Veränderungen
- Motivation zur Beratung
- Akzeptanz bzw. Zustimmung zum*zur Berater*in
- subjektiver Leidensdruck
- Haltung zur Beratung
- sprachliche Ausdrucksfähigkeit
- Wahrnehmung der eigenen Gefühle und Bedürfnisse.

Die Motivation der Klient*innen zur Beratung stellt für Berater*innen die wichtigste Klient*innen-Variable dar, damit Beratung gelingen kann – die Hälfte der Berater*innen (52,0 %) rangreicht diesen Aspekt auf Rang 1. Als zweitwichtigste Eigenschaft auf Rang 1 nennen Berater*innen den subjektiven Leidensdruck von Klient*innen, allerdings wird diese Eigenschaft in einem deutlich geringeren Ausmaß auf Rang 1 gereiht, von 14,1 % (siehe Abbildung 49). Die sprachliche Ausdrucksfähigkeit wird von Berater*innen als die am wenigsten wichtige Eigenschaft von Klient*innen für das Gelingen einer Beratung bewertet, 57,8 % rangreihen diesen Aspekt auf den letzten Rang (Rang 7). Dies erscheint insoweit überraschend, dass ein Teil der Beratungsstellen die Rückmeldung gab, dass Klient*innen den Online-Fragebogen nicht ausfüllen können, da sie dies sprachlich bzw. aufgrund von fehlenden Deutschkenntnissen nicht leisten können (siehe 1.2.4).

Abbildung 49: Rangreihung der Berater*innen von Eigenschaften der Klient*innen, die für eine gute bzw. gelungene Beratung wichtig sind



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Berater*innen, die alle Aspekte bewertet haben (Frage 301).

Genau wie in der zuvor dargestellten Frage mit operationalisierten Merkmalen von Klient*innen sprechen Berater*innen auch im Rahmen einer weiteren Frage der vorliegenden

⁶⁷ Originalfrage lautete (Frage 301 Berater*innen): „Für eine gute bzw. gelungene Beratung spielt auch die Kooperation bzw. die Bereitschaft der Klient/innen eine Rolle. Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Eigenschaften von Klient/innen, damit Beratung gelingen kann?“ – Sieben unterschiedliche Aspekte wurden vorgegeben, die Berater*innen in eine Rangreihe bringen mussten.

Untersuchung ähnliche Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen an: Berater*innen sowie Klient*innen wurden gebeten anzugeben, ob und was sie in der Ausgestaltung der therapeutischen Allianz am jeweils anderen stört. Berater*innen sprechen hier u. a. die oft fehlende Eigenmotivation der Klient*innen für die Beratung an, die häufig durch einen „Druck zur Beratung von außen“ bedingt ist (z. B. durch andere Institutionen, Familienangehörige, Partner*innen), aber auch Aspekte wie die grundsätzliche Erwartungshaltung der Klient*innen zur Beratung (z. B. „Lösungen präsentiert zu bekommen“), mangelnde Sprachkenntnisse oder auch eine mangelnde oder fehlende Bereitschaft zur Veränderung (Näheres siehe Kapitel 6.5).

6.3 Strukturelle Merkmale

Die Rahmenbedingungen, unter denen Beratung angeboten und somit von Klient*innen in Anspruch genommen wird bzw. in Anspruch genommen werden kann, spielen eine zentrale Rolle. Sowohl Klient*innen als auch Berater*innen bewerten diesen Faktor im Vergleich mit allen Faktoren durchgängig als eher wichtig: Bei Berater*innen und Klient*innen findet sich dieser Faktor auf allen Rängen eher gleichmäßig, mit einer mittleren Häufigkeit, verteilt. Es lässt sich allerdings keine klare Tendenz zu vorderen oder auch hinteren Rängen erkennen. Berater*innen beurteilen die Wichtigkeit des Faktors Rahmenbedingungen tendenziell als etwas wichtiger, als dies Klient*innen tun (siehe Abbildung 42).

Um einen etwas detaillierteren Eindruck in die Erfahrungen mit unterschiedlichen Aspekten der Rahmenbedingungen zu erhalten, wurden Klient*innen und Berater*innen gebeten, ihre Erfahrungen mit unterschiedlichen strukturellen Merkmalen bzw. Rahmenbedingungen der Familienberatung in Österreich zu bewerten⁶⁸. Folgende Aspekte wurden zur Bewertung auf einer vierstufigen Skala angeboten:

- Wartezeit auf das Erstgespräch
- Erreichbarkeit
- Termine für die Beratung
- freiwilliger finanzieller Beitrag
- Vertraulichkeit
- Qualität der Beratung
- Zusammenarbeit mit anderen Stellen und Einrichtungen (siehe dazu auch das Thema Kooperation mit anderen Stellen in Kapitel 3.3 sowie Kapitel 7.3)
- räumliche Gestaltung der Beratungsstelle.

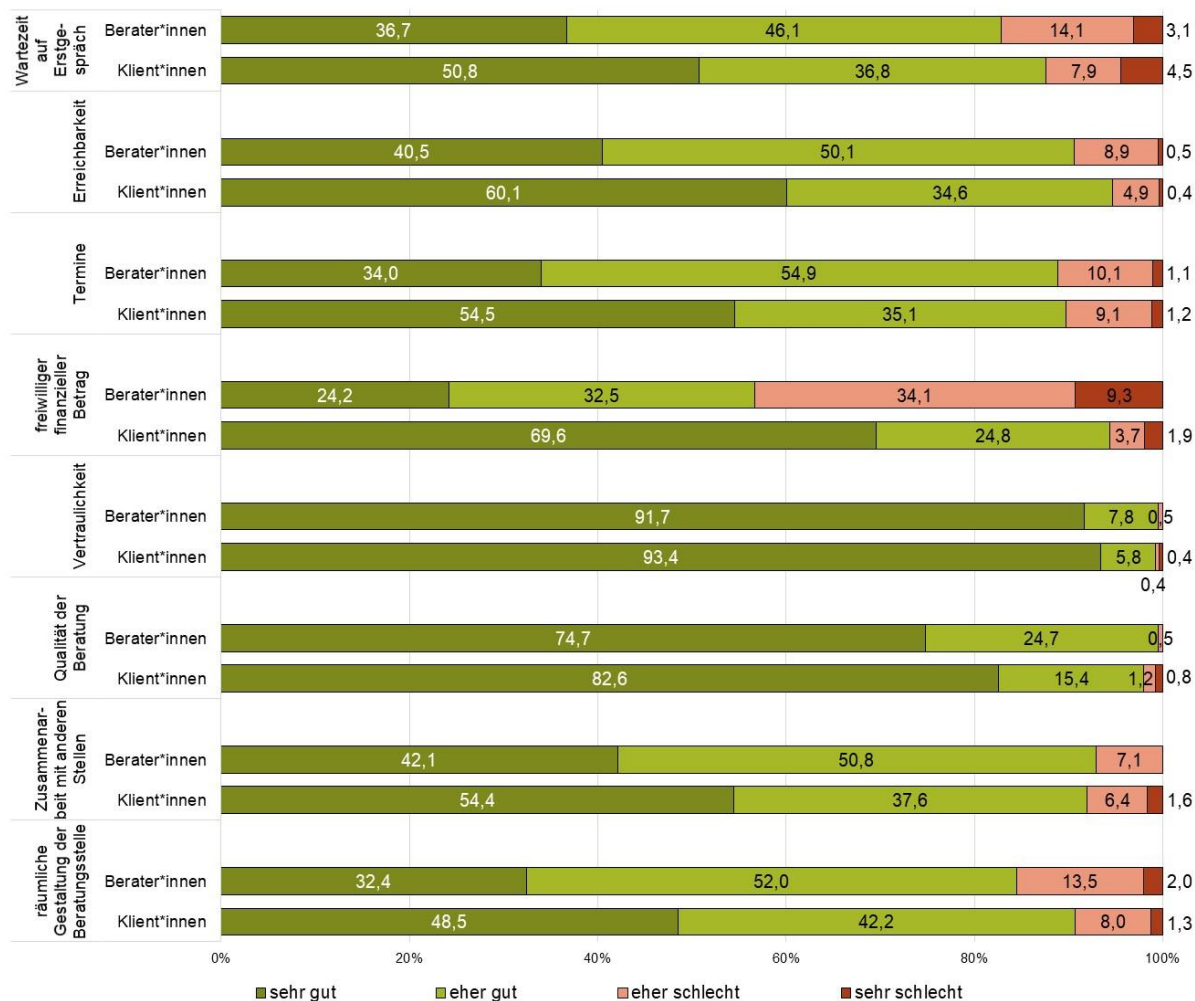
Grundsätzlich zeigt sich, dass Klient*innen und Berater*innen alle Aspekte der Rahmenbedingungen mehrheitlich als positiv bewerten – Betrachtung der Nennungen sehr bzw. eher gut (siehe auch Darstellung der Mittelwerte in Abbildung 52). Besonders hohe Zufriedenheit drücken Berater*innen und Klient*innen mit den Aspekten der Vertraulichkeit und der Qualität der Beratung aus: Nahezu alle Respondent*innen beurteilen diese beiden Aspekte aufgrund ihrer Erfahrungen mit der Familienberatung als sehr bzw. eher gut. Klient*innen zeigen sich bei allen Aspekten in der Bewertung deutlich positiver als Berater*innen, sie bezeichnen ihre Erfahrungen bei allen Aspekten häufiger als sehr gut, als dies Berater*innen tun. Besonders deutlich fällt dies bei der Beurteilung des freiwilligen finanziellen Beitrages zur Beratung aus: Berater*innen bewerten diesen Aspekt am negativsten von allen Aspekten der Rahmenbedingungen – ein Drittel (34,1 %) bewertet diesen Aspekt als eher schlecht und ein weiteres Zehntel (9,3 %) der Berater*innen als sehr schlecht. Dagegen bewerten mehr als neun von zehn Klient*innen (94,4 %) den freiwilligen finanziellen Beitrag als sehr bzw. eher gut – 69,9 % sogar als sehr gut versus 24,2 % der Berater*innen (siehe Abbildung 50).

Berater*innen und Klient*innen beurteilen die einzelnen Aspekte der Rahmenbedingungen durchaus differenziert. So geben z. B. knapp die Hälfte der Klient*innen (48,3 %) an, den

⁶⁸ Originalfrage lautete (Frage 801, Klient*innen/Frage 402, Berater*innen): „Wenn Sie an Ihre bisherigen Erfahrungen mit Familienberatungsstellen in Österreich denken, wie beurteilen Sie folgende Aspekte?“ – Klient*innen hatten zur Bewertung die Kategorie „weiß ich nicht“, Berater*innen „kann ich nicht beurteilen“.

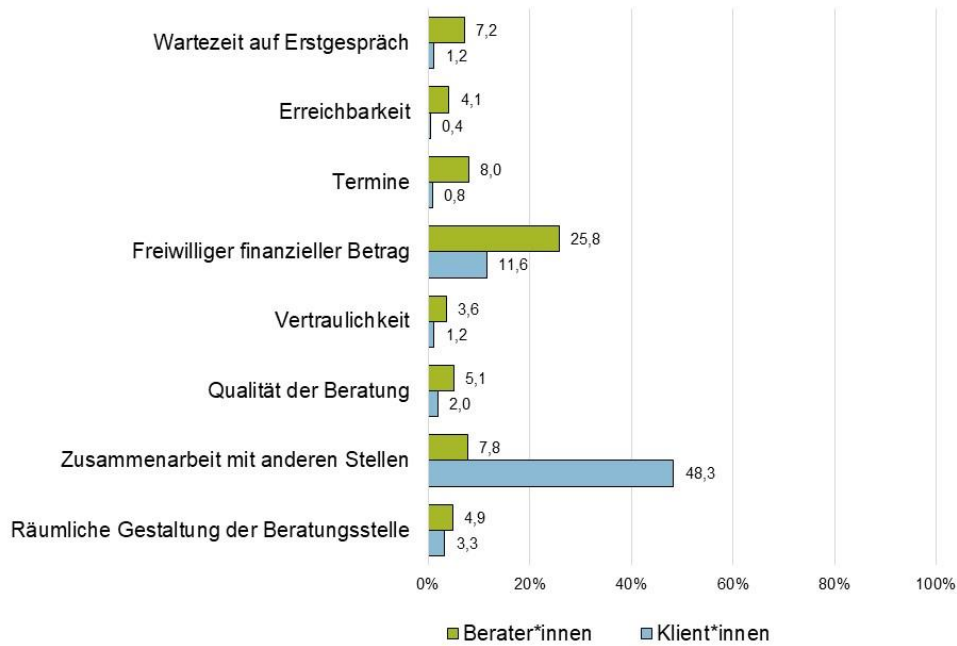
strukturellen Aspekt der Zusammenarbeit der Beratungsstelle mit anderen Stellen und Einrichtungen nicht beurteilen zu können bzw. dies nicht zu wissen. Ein Viertel der Berater*innen (25,8 %) gibt an, den freiwilligen finanziellen Beitrag zur Beratung nicht beurteilen zu können (siehe Abbildung 51). In den Berechnungen, die der Abbildung 50 zugrunde liegen, wurden jene Respondent*innen, die den jeweiligen Aspekt nicht beurteilen können bzw. es nicht wissen, herausgerechnet, um eine Beurteilung jener Respondent*innen zu erhalten, die den jeweiligen Aspekt beurteilen können.

Abbildung 50: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Familienberatung



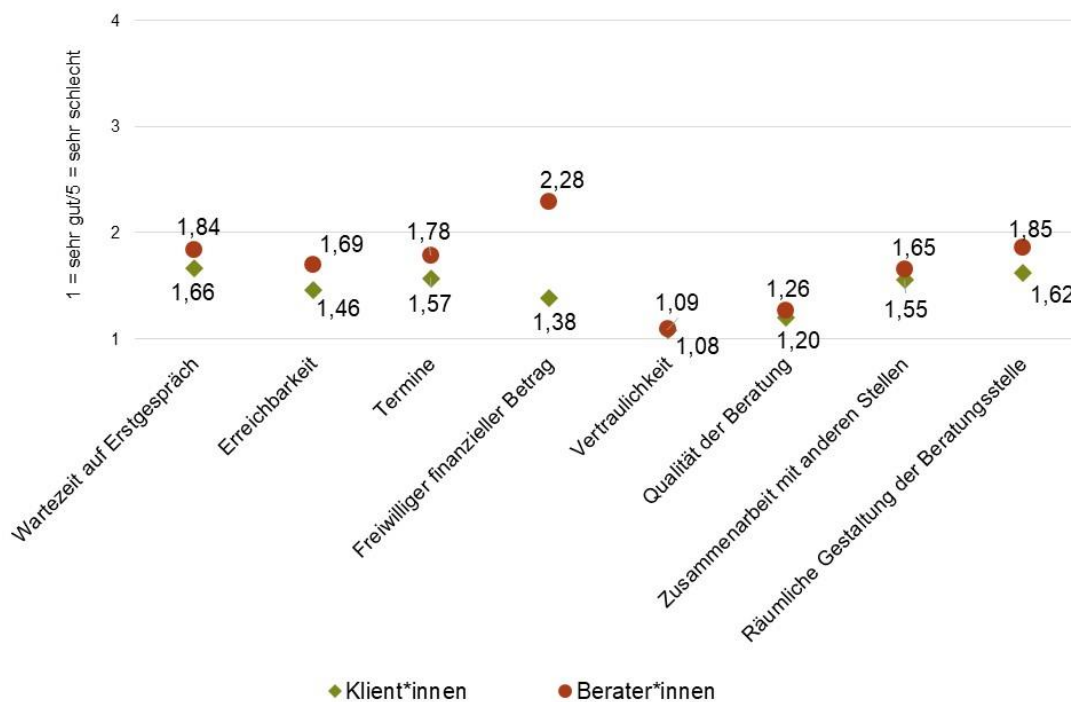
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Klient*innen und Berater*innen, die den jeweiligen Aspekt beurteilen können.

Abbildung 51: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Familienberatung, Nennungen kann ich nicht beurteilen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen und Berater*innen – Kategorie kann ich nicht beurteilen (Berater*innen) bzw. weiß ich nicht (Klient*innen).

Abbildung 52: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Beratung (Mittelwerte)



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen und Berater*innen, ohne die Kategorie „weiß ich nicht“ bzw. „kann ich nicht beurteilen“. Darstellung der Mittelwerte auf einer vierstufigen Skala, wobei 1 sehr gut und 5 sehr schlecht bedeutet.

Die qualitativen Elemente des Online-Fragebogens sowie die Interviews mit Berater*innen und Klient*innen geben auch in Bezug auf den Faktor der strukturellen Merkmale einen Einblick, was aus Sicht von Klient*innen und Berater*innen eine gute bzw. gelungene Beratung

ausmacht. Im Rahmen der offenen Antwortkategorie zur Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 201 bei Berater*innen bzw. 301 bei Klient*innen) sprechen Respondent*innen folgende strukturelle Aspekte der Familienberatung an: (1) die räumlichen Gegebenheiten, (2) die Niederschwelligkeit des Beratungsangebotes, (3) die zeitlichen Ressourcen, (4) grundsätzliche Arbeitsweise in der Beratung (Anonymität, Vertraulichkeit etc.), (5) Vernetzung und Kooperation mit anderen Stellen und (6) ein gutes Team in der Beratungsstelle.

Ad (1): In Bezug auf die räumlichen Gegebenheiten sprechen Respondent*innen von einer „Wohlfühlatmosphäre“ in der Beratungsstelle. Sie sprechen hier einerseits die räumliche Ausgestaltung der Beratungsstelle an, dass z. B. die Räume hell, gemütlich, ruhig und sauber sind. Andererseits aber auch emotionale bzw. atmosphärische Aspekte, wie z. B. angenehme Atmosphäre, Gemütlichkeit des Raumes und des Klimas im Raum. Wörtliche Zitate der Respondent*innen illustrieren wieder die Vielfalt der offenen Antworten:

Berater*innen:

- ✓ „angenehme Atmosphäre in der Beratungsstelle und im Beratungsraum“
- ✓ „ansprechende, ungestörte Räumlichkeiten“
- ✓ „ruhige Umgebung“
- ✓ „ruhige, ungestörte, helle Räumlichkeiten“
- ✓ „Rahmenbedingungen für einen sicheren Raum, wo ein vertrauensvolles Gespräch möglich wird, schaffen“
- ✓ „Gestaltung des Raumes“
- ✓ „gemütlicher Beratungsraum“
- ✓ „zeitliche und räumliche Umstände, die ein ungestörtes Gespräch möglich machen“
- ✓ „angenehmer Raum“
- ✓ „gemütliches Raumklima“
- ✓ „ruhiger, ungestörter Beratungsraum [...] (angenehme Sitzgelegenheit, Getränke, angenehme Temperatur, angenehme Umgebung etc.)“
- ✓ „angenehmes Umfeld (ruhiger Beratungsraum, gemütlich eingerichtet, funktionierende Technik wie Internet, Drucker, Scanner)“
- ✓ „Die räumliche Ausstattung ist wichtig. Guter, heller Raum eher klar eingerichtet, mit wenig Ablenkung.“
- ✓ „gutes Ambiente“
- ✓ „Wohlfühlatmosphäre in den Räumlichkeiten“
- ✓ „ruhige Atmosphäre, freundliche Räume, freundlicher Empfang“

Klient*innen:

- ✓ „wenn man sich im Raum wohlfühlt“
- ✓ „angenehme Ausstattung der Beratungsstelle“
- ✓ „schönes Ambiente“
- ✓ „räumliches Wohlbefinden“
- ✓ „Wenn man sich im Raum wohlfühlt.“
- ✓ „die Räumlichkeiten sollen gemütlich und nett sein“
- ✓ „sich wohlfühlen im Setting“
- ✓ „körperliches Wohlbefinden (warm/kühl genug, bequeme Sitzgelegenheiten)“
- ✓ „geeignetes Setting für eine ausgelassene Gesprächsumgebung“
- ✓ „warme, offene Umgebung“
- ✓ „ansprechende Räumlichkeiten“
- ✓ „ruhige Lage“

- ✓ „Wohlfühlatmosphäre“
- ✓ „entspanntes Umfeld, um sich auf das Gespräch konzentrieren zu können (keine Ablenkungen, Privatsphäre, gemütliche Sitzgelegenheit ...)“
- ✓ „Sauber und ruhig“
- ✓ „Beratungsgespräch in einem eigenen Raum“

Ad (2): In Bezug auf die Niederschwelligkeit der Beratungsangebote sprechen Respondent*innen Aspekte wie die leichte bzw. gute Erreichbarkeit der Beratungsstelle an und betonen die Bedeutung eines kostenlosen Zugangs zur Beratung. Ein*Eine Klient*in hält fest: „Muss ausdrücklich betonen, dass eine kostenfreie Beratung sehr wichtig für schüchterne Menschen ist!!! Einen Therapeuten könnte ich mir nie leisten!!“ (Klient*in ID 197).

Berater*innen:

- ✓ „Wenn Beratung von Klienten ohne große Hürde (Zeit, Finanzen, Dauer etc.) in Anspruch genommen werden kann“
- ✓ „Niederschwelliger Zugang für Klientinnen“
- ✓ „gute Erreichbarkeit“
- ✓ „Beratungsstelle muss öffentlich erreichbar sein“
- ✓ „wichtig ist ein niederschwelliger, kostenloser Zugang zur Beratung“
- ✓ „es sollen für Klientinnen keine Kosten entstehen“
- ✓ „kostenloser bzw. sehr günstiger Zugang“

Klient*innen:

- ✓ „Ich könnte es mir nicht leisten, über einen längeren Zeitraum eine bezahlte Hilfe in Anspruch zu nehmen.“
- ✓ „dass man sich den Besuch auch leisten kann, es gibt auch viele Kleinverdiener“
- ✓ „in meinem Fall kam nur eine kostenlose Beratung infrage.“
- ✓ „dass es kostenlos ist“
- ✓ „niederschwelliger Zugang (Infrastruktur, Erreichbarkeit, Termine)“
- ✓ „unbürokratisch“

Ad (3): Die vielschichtigen zeitlichen Ressourcen werden von den Respondent*innen immer wieder thematisiert, vor allem in Bezug auf die Zeit, die sich Berater*innen für Klient*innen in der Beratung nehmen sollen, und die Beratung, die ohne „Zeitdruck“ stattfinden sollte (siehe zeitliche Aspekte bei den Berater*innen-Merkmalen, Kapitel 6.4.1.1). Im Rahmen der strukturellen Merkmale sprechen Respondent*innen, vor allem Klient*innen, ebenfalls unterschiedliche Dimensionen der zeitlichen Ressourcen an, ebenso Berater*innen und Klient*innen im Rahmen der vertiefenden Interviews. So geht es zum einen um eine zeitnahe und passende Terminfindung für Erst- als auch Folgegespräche. Terminvereinbarungen sollten flexibel, kurzfristig und über Telefon, E-Mail etc. erfolgen sowie auch am Abend möglich sein. Zum anderen betonen Klient*innen aber auch, dass die Kontinuität der Beratung wichtig ist und somit Beratungstermine regelmäßig stattfinden sollten und bei Bedarf die Intervalle der Beratungen auch erhöht werden können. Klient*innen ist es aber auch wichtig, dass zeitliche Ressourcen in dem Sinne zur Verfügung stehen, dass sie „jederzeit“ wiederkommen können und die Möglichkeit besteht, sich in Krisenfällen melden zu können. In diesem Sinne sind die zeitlichen Ressourcen als ein strukturelles Merkmal der Niederschwelligkeit der Familienberatung zu bewerten.

Klient*innen:

- ✓ „Die Folgetermine sollen in nächster Zeit möglich sein.“
- ✓ „Zeitnah“
- ✓ „dass rasch ein Termin verfügbar ist.“
- ✓ „kurzfristige Termine“
- ✓ „kurze Warteliste“
- ✓ „wenn ausreichend Ressourcen von der Beratungsstelle für Folgetermine zur Verfügung stehen“
- ✓ „dass in der Anfangsphase wöchentliche Termine möglich waren“
- ✓ „gute Terminfindungen per Mail oder Telefon“
- ✓ „wenn man Termine bekommt, die mit dem restlichen Leben vereinbart werden können.“
- ✓ „Termin auch am frühen Abend“
- ✓ „Flexibilität der Terminvergabe“
- ✓ „Kontinuität (Evaluieren nach einiger Zeit, ob die Beratung gefruchtet hat)“
- ✓ „weitere Beratungen hinzuzuziehen“
- ✓ „treffen in regelmäßigen Abständen“
- ✓ „Regelmäßigkeit (mind. 1x wöchentlich)“
- ✓ „Termine bei Bedarf auch häufiger“
- ✓ „das Angebot, dass man jederzeit wiederkommen kann“
- ✓ „was auch gut wäre, wenn man auch telefonisch sich jederzeit beim Berater melden kann bzw. dieser einen zurückruft, wenn man ihm eine Nachricht auf die Mobilbox spricht“
- ✓ „Verfügbarkeit, wenn akut Hilfe benötigt wird“

Ad (4): In der Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung sprechen Respondent*innen auch strukturelle Merkmale in Bezug auf die grundsätzliche Arbeitsweise in der Beratung an. Sie thematisieren die Anonymität bzw. Verschwiegenheit, die Vertraulichkeit, die Freiwilligkeit und die Transparenz als grundsätzliche Arbeitshaltungen der Familienberatung. Berater*innen betonen, dass es einer „glaubwürdigen Zusicherung von Verschwiegenheit und Sicherheit für den Klienten“ bedarf. Klient*innen betonen, dass „Vertrauen und Verschwiegenheit unzweifelhaft vorhanden“ sind.

Berater*innen:

- ✓ „Sicherheit und Vertraulichkeit des Settings“
- ✓ „VerschwiegenheitsPFLICHT“
- ✓ „Auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit muss hingewiesen werden und auch darauf, dass zum Schutz eines Kindes oft auch andere HelferInnen einbezogen werden müssen und wir auch eine Meldepflicht haben, sofern wir den Schutz nicht herstellen können.“

Klient*innen:

- ✓ „Verschwiegenheit anderen gegenüber“
- ✓ „Verschwiegenheitspflicht“
- ✓ „dass ich all meine Gedanken frei und anonym mitteilen darf“
- ✓ „absolute Anonymität“

Ad (5): Die Vernetzung und Kooperation mit anderen Stellen, um bei Bedarf Klient*innen weitervermitteln zu können, wird von Respondent*innen ebenfalls thematisiert.

Berater*innen:

- ✓ „Weiterleitung an andere Einrichtungen, falls nötig“
- ✓ „die Klient*innen erhalten Informationen über weitere Angebote, falls unser Angebot nicht alle Bedürfnisse abdeckt, und nehmen diese Angebote an“
- ✓ „Vernetzung mit anderen Organisationen/Ämtern“
- ✓ „Vernetzung mit anderen Helfersystemen“
- ✓ „Möglichkeit von Austausch mit anderen Institutionen, wenn das für die Klientinnen notwendig/vorteilhaft ist“
- ✓ „Fähigkeit zur Vernetzung“
- ✓ „Einbindung aller anderen relevanten Hilfseinrichtungen bzw. Helferinnen“
- ✓ „Vorhandensein eines professionellen Netzwerkes“

Klient*innen:

- ✓ „Unterstützung bei der Suche nach weiteren Hilfsangeboten“
- ✓ „sein Wissen, wenn oder wann er mit einer Fragestellung überfordert ist und weitervermitteln muss“
- ✓ „Wo angebracht, Empfehlen weiterer Angebote“
- ✓ „Vernetzung“

Ad (6): Primär Berater*innen betonen als ein weiteres wichtiges strukturelles Merkmal von Familienberatungsstellen eine „gute Teamarbeit“ sowie ein „multiprofessionelles Team“ und ein „gutes tragfähiges Teamwork“ in der Beratungsstelle. Klient*innen sprechen vereinzelt von einem „coolen Team“ in der Beratungsstelle.

6.4 Berater*innen-Merkmale

Klient*innen und Berater*innen nennen eine Fülle unterschiedlicher Merkmale, über die ein*eine Berater*in verfügen sollte, damit Beratung gelingt. Berater*innen nannten weit über hundert unterschiedliche Eigenschaften und Klient*innen an die hundert unterschiedlichen Eigenschaften. Aufgrund der Fülle der Antworten im Rahmen der offenen Frage und der zum Teil unterschiedlich umschriebenen Eigenschaften mit verschiedenen Aspekten und Nuancen ist eine exakte Zuordnung nicht immer möglich und zum Teil interpretativ. Die in diesem Kapitel angegebenen Häufigkeiten (Prozentwerte) stellen somit eine grobe Orientierung über die Verteilung der Häufigkeit unterschiedlicher Aspekte dar und sind nicht als eine exakte Prozentangabe im Sinne einer quantitativen Auswertung zu verstehen. Die offenen Fragen wurden bewusst als ein qualitatives Element in den Online-Fragebögen eingebaut und sollten vielmehr einen Eindruck in das Verständnis von Klient*innen und Berater*innen über eine gute bzw. gelungene Beratung geben und darüber, über welche Eigenschaften Berater*innen dazu verfügen sollten. Die vielen Aspekte, die genannt wurden, reichen von der Integrität und den persönlichen Überzeugungen der Berater*innen (siehe Kapitel 6.4.3) über Aspekte der Ausbildung bzw. die Professionalität der Berater*innen sowie die grundsätzliche Haltung der Berater*innen zur Beratung (siehe Kapitel 6.4.2) bis hin zur Ausgestaltung des Beratungsprozesses mit beraterischen Fertigkeiten bzw. Techniken durch die Berater*innen (siehe Kapitel 6.4.1). Nach einer kurzen zusammenfassenden Darstellung werden die vielfältig genannten Eigenschaften mit ihren unterschiedlichen Aspekten in den folgenden Kapiteln vertiefend dargestellt.

Die in diesem Kapitel dargestellten Berater*innen-Merkmale lassen sich aus unterschiedlichen Ergebnissen der vorliegenden Studie ableiten. Primär erfolgt die Analyse und Darstellung der Ergebnisse auf der Basis von jeweils zwei offenen Fragen an Klient*innen und Berater*innen: Einerseits wurden beide Befragungsgruppen nach ihrer Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung gefragt (Frage 201 bei Berater*innen, Frage 301 bei Klient*innen⁶⁹), bei deren Beantwortung auch Berater*innen-Merkmale angesprochen wurden. Andererseits gab es eine direkte Frage an beide Gruppen, über welche Eigenschaften Berater*innen verfügen müssen, damit Beratung gelingen kann (Frage 204 bei Berater*innen, Frage 701 bei Klient*innen⁷⁰). Vor allem die Frage nach den Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten, damit Beratung gelingen kann (Frage 204 bzw. 701), erlaubt einen guten Überblick über die Häufigkeit, mit der die einzelnen notwendigen Eigenschaften von Berater*innen genannt wurden. Die Beantwortung durch die Respondent*innen erfolgt fast primär über eine reine Aufzählung von Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten. Anders bei der Beantwortung der Frage nach dem Verständnis über eine gelungene Beratung (Frage 201 bzw. 301), hier um- bzw. beschreiben Klient*innen und Berater*innen, was sie unter bestimmten Begrifflichkeiten verstehen, und zeigen somit unterschiedliche Aspekte bzw.

⁶⁹ Originalfrage lautete (Frage 301, Klient*innen): „Was macht für Sie eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Bedingungen etc., die Ihnen dazu einfallen.“

„Wenn Sie an Beratung denken, was macht für Sie ganz grundsätzlich eine gute bzw. eine gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben. Nennen Sie bitte alle Aspekte, Bedingungen etc., die Ihnen dazu einfallen.“ (Frage 201, Berater*innen)

⁷⁰ Originalfrage lautete (Frage 701, Klient*innen): „Haben Sie bestimmte Vorstellungen, über welche Eigenschaften eine Beraterin/ein Berater verfügen sollte, damit Beratung gelingen kann? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Eigenschaften etc., die Ihnen dazu einfallen.“

„Über welche Eigenschaften sollte eine Beraterin/ein Berater verfügen, damit Beratung gelingen kann? Nennen Sie bitte alle Aspekte, Eigenschaften etc., die Ihnen dazu einfallen.“ (Frage 204, Berater*innen)

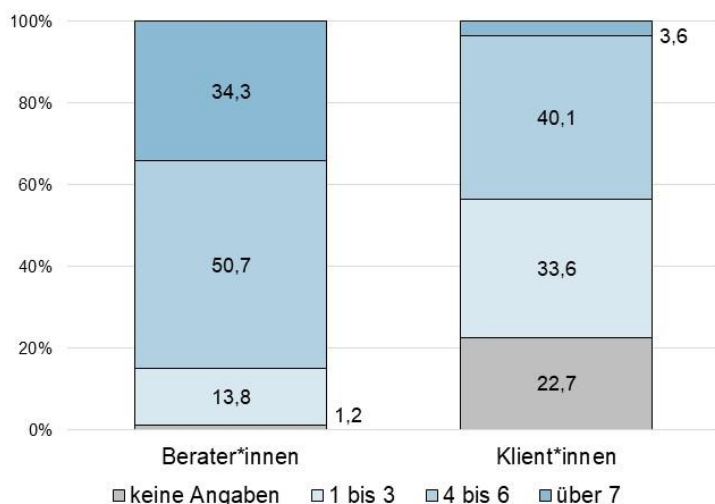
Nuancen der Begrifflichkeiten auf. Aufgrund der umfassenden Antworten der Respondent*innen kann im Rahmen der Analyse die Vielschichtigkeit beim Verständnis mancher Begriffe dargelegt werden.

So zeigt sich z. B. bei Berater*innen, dass die häufig durch Berater*innen selbst angesprochene Eigenschaft „Vertrauen“ mit unterschiedlichen Aspekten angesprochen wurde: So geht es aus Sicht von Berater*innen darum, dass Klient*innen Vertrauen fassen können, dass Vertrauen durch Berater*innen aktiv aufgebaut wird, Vertrauen aber auch dazu führt, dass Klient*innen sich in Zukunft bei Bedarf wieder melden können und Vertrauen haben. Also Vertrauen wird einerseits als ein Prozess bei Klient*innen gefasst, in dem diese Vertrauen empfinden können, andererseits als eine Leistung, die Berater*innen aktiv aufbauen müssen. Und letztlich als ein Faktor, der es Klient*innen ermöglicht, sich bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt wieder zu melden. Zur leichteren Orientierung und Nachvollziehbarkeit, auf welche Frage sich die dargestellten Ergebnisse beziehen, wird in diesem Kapitel immer wieder auf die jeweilige Fragennummer verwiesen.

Wie die Analysen der offenen Fragen deutlich machen, sind die notwendigen Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten, zum Teil recht umfangreich, wobei Berater*innen gegenüber Klient*innen deutlich mehr unterschiedliche Eigenschaften von Berater*innen als Notwendigkeit für eine gelungene Beratung aufzählen. Auch wenn die reine quantifizierende Analyse der Häufigkeit sowie Anzahl unterschiedlicher Eigenschaften alleine keine Aussage über professionelle und gelungene Beratung erlaubt, gibt sie doch einen Eindruck in die Komplexität der Familienberatung und deren vielfältige sowie als notwendig erachtete Kompetenzen. Knapp ein Zehntel der Berater*innen (7,2 %) nennt mindestens 11 unterschiedliche Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten, damit Beratung gelingen kann. Rund ein Drittel (34,3 %) der Berater*innen nennt immerhin noch sieben bis zehn unterschiedliche Eigenschaften. Bei den Klient*innen sind es dagegen 3,6 %, die mehr als sieben Eigenschaften aufzählen, über die Berater*innen verfügen sollten. Am häufigsten zählen Respondent*innen vier bis sechs unterschiedliche Eigenschaften auf, die sie für notwendig halten, dass Beratung gelingen kann – die Hälfte der Berater*innen (50,7 %) und ein gutes Drittel der Klient*innen (40,1 %). Knapp ein Viertel der Klient*innen (22,7 %) nutzt allerdings die offene Frage nicht, um Eigenschaften von Berater*innen zu nennen, und macht keine Angaben, gegenüber 1,2 % der Berater*innen. Zum Teil dürfte dies darin begründet sein, dass Klient*innen die Frage ähnlich erlebten wie die Frage nach der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 301 bei Klient*innen), wie z. B. ein Kommentar eines*einer Klient*in zeigt, die aber doch noch Eigenschaften anspricht:

*„Diese Frage deckt sich ziemlich mit der, wie Beraterin sich verhalten soll. Sie soll Klienten das Gefühl geben, dass sie JETZT ganz für ihn da ist. (Sie wartet nicht auf die nächste Pause, Zigarette, Urlaub oder Pension). Sie sollte irgendeine Form von Bezug zum Problem bzw. zum Klienten haben.“ (Klient*in ID 114)*

Abbildung 53: Anzahl der Nennungen unterschiedlicher Eigenschaften von Berater*innen, nach Berater*innen und Klient*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle befragten Klient*innen (Frage 701) und Berater*innen (Frage 204).

Deutlicher wird die Komplexität der Familienberatung in der inhaltlichen Analyse der Eigenschaften, die von Klient*innen und Berater*innen als notwendig für das Gelingen einer Beratung erachtet werden. Um den bewusst, sozusagen als qualitatives Element, eingesetzten offenen Fragen in den Online-Erhebungen Rechnung zu tragen, im Folgenden einige Zitate von Respondent*innen, die zum einen besonders umfangreiche Antworten in der Beantwortung der offenen Frage nach den Berater*innen-Merkmalen (Frage 204 bzw. 701) gegeben haben (Frage 204 bzw. 701). Andererseits Zitate, die deutlich weniger unterschiedliche Eigenschaften von Berater*innen ansprechen.

„Beziehungsfähigkeit; Offenheit; Interesse und ‚Neugier im guten Sinn‘ für Menschen; Stabilität; Fähigkeit zu reflektieren; Kommunikationsfähigkeit; Gefühle ansprechen, aushalten usw. können; Verständnis; Empathie; Fähigkeit zu Neutralität; genügend Selbsterfahrung, um Eigenes von in der Beratung durch Klientinnen Thematisiertem trennen zu können; eine gewisse Ausdauer; respektvolle Haltung; Theorie-Wissen; Akzeptanz von unterschiedlichen Haltungen (Lebenseinstellungen ...); Klarheit über die eigenen Grenzen; ethische Grundsätze, Haltungen; Humor; Flexibilität; Selbstfürsorge – die eigene Psychohygiene ernst nehmen.“ (Berater*in ID 459)

„Offen, neugierig, empathisch, Interesse an Menschen und deren persönlicher Entwicklung, Zuhören, Wertschätzen, Freude an der Beratungstätigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Grenzen achten, verschwiegen, Raum geben für Entwicklung des Klienten, keine Ratschläge, sondern Begleitung, flexibel, mutig, bestimmt, Ruhe bewahren in Krisensituationen, Eigenreflexion, bereit für Supervision, Methodenvielfalt und deren für die Situation und Klientenpersönlichkeit passenden Einsatz, Bereitschaft zur Fortbildung und Vernetzung, eigene Berufsgrenzen erkennen (rechtzeitige Überweisung zu Therapie oder anderes), Fachkompetenz (entsprechende anerkannte Ausbildung, Entwicklung von Beratungsschwerpunkten).“ (Berater*in ID 386)

„Einfühlsam, geduldig, selber zentriert, bewusst, erfahren, stabil, verständnisvoll, kommunikativ, aber ruhig, am Boden feststehend, hoffnungsvoll, tröstend, vertrauend, ehrlich, authentisch.“ (Klient*in ID 344)

„Empathie. Dass sich die Beraterin in die Situation versetzen kann. Erfahrung und Kompetenz hat. Die Beraterin, wenn möglich vom Alter her ca. gleich ist (Wunsch, selber Generation angehört). Deutsch spricht (Beratung auf Kur, Psychologin aus Slowakei meinte, Schwiegervater pflegen gehört dazu, sonst kann sich der Ehepartner evtl. scheiden lassen). Ich habe die Beratung aufgesucht, um mich abzugrenzen und nicht die Pflege des Schwiegervaters zu übernehmen. In

der Slowakei ist es scheinbar üblich, das zu tun, was Ehemann sagt, und Slowakei ist eben eine andere Kultur. Andere Generation, andere Kultur.“ (Klient*in ID 389)

„Geduld, Einfühlsamkeit, Erfahrung.“ (Berater*in ID 40)

„Gestandene Persönlichkeit, die sich selbst nicht zu wichtig nimmt.“ (Berater*in ID 71)

„Fachliche Kompetenz, Berufserfahrung, Empathie.“ (Berater*in ID 106)

„Empathie, persönliche Lebenserfahrungen, Zuhörerqualitäten.“ (Berater*in ID 591)

„Offenheit, aktuelles Wissen über die Problemfelder, Empathie.“ (Berater*in ID 174)

„Integrität, Abgrenzung, Empathie.“ (Berater*in ID 607)

„Ergebnisoffen, nicht verurteilend.“ (Berater*in ID 253)

„Gefühl der Ohnmacht und des Nichtwissens aushalten.“ (Berater*in ID 319)

„Fachwissen in sozialrechtlichen und psychologischen Gebieten, gepaart mit einer wohlwollenden Persönlichkeit.“ (Berater*in ID 350)

„Fachwissen, Empathie, Menschenkenntnis.“ (Berater*in ID 416)

„Empathie, Fachwissen, Humor.“ (Klient*in ID 172)

„Empathie, Neutralität, emotionale Stabilität.“ (Klient*in ID 184)

„Erfahrung im Umgang mit Menschen, Empathie, auf den Punkt kommen.“ (Klient*in ID 206)

„Offenes Ohr, Erfahrung, Mitgefühl.“ (Klient*in ID 208)

„Einfühlungsvermögen, Kompetenz, Geduld.“ (Klient*in ID 228)

„Verständnis, Geduld, Leichtigkeit.“ (Klient*in ID 272)

„Weitblick, Empathie und Toleranz für meine Lage.“ (Klient*in ID 230)

„Menschlichkeit und Einfühlungsvermögen sowie fachliche Kompetenz zwecks Tipps und Tricks.“ (Klient*in ID 303)

„Empathie, Objektivität, Soziale Intelligenz.“ (Klient*in ID 542)

„Zuhören können, Antworten geben, die einfach zu verstehen sind.“ (Klient*in ID 156)

„Weisheit & Vertrauen.“ (Klient*in ID 188)

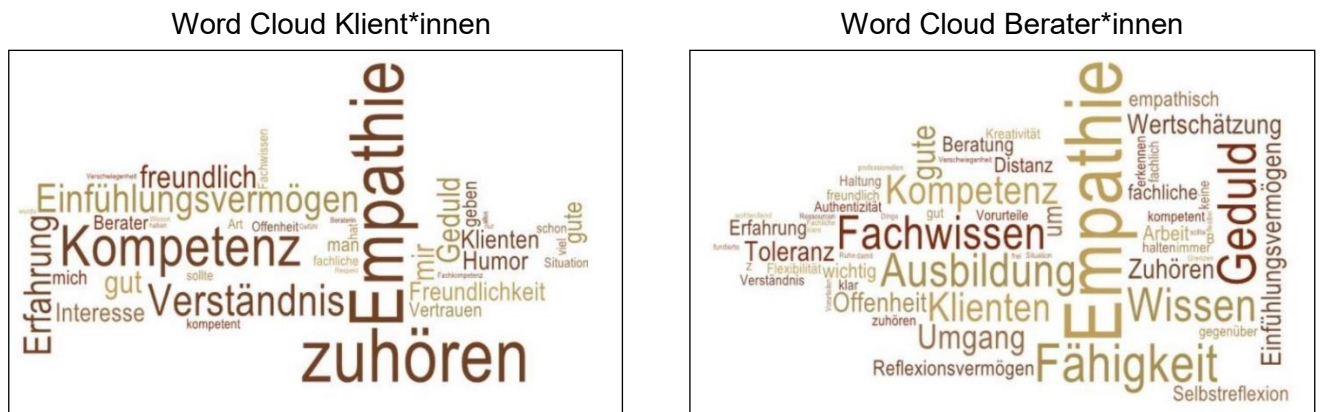
„Empathie, Professionalität.“ (Klient*in ID 231)

„Sympathie und Vertrauen aufbauen.“ (Klient*in ID 372)

In den zentralen Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten, damit Beratung gelingt, sind Klient*innen und Berater*innen sich einig. Die von Klient*innen und Berater*innen mit Abstand am häufigsten genannten Einzeleigenschaften sind die Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen. Von den Respondent*innen wird aber auch das Zuhören, das Vertrauen, die Offenheit sowie die Freundlichkeit und Geduld als notwendige Eigenschaften

von Berater*innen genannt. Die Wortwolken⁷¹ zeigen grafisch anschaulich, welche Eigenschaften von Klient*innen und Berater*innen am häufigsten genannt wurden. Wurde ein Begriff besonders häufig genannt, wird er optisch größer in der Wortwolke dargestellt. In der Wortwolke für Klient*innen sticht weiter das Wort „Kompetenzen“ hervor, welches sich auch bei Berater*innen findet, aber in dieser Befragungsgruppe stärker im Zusammenhang mit anderen Begrifflichkeiten der Professionalität zusammengefasst werden kann, wie z. B. die Ausbildung, das (Fach)Wissen und die Fähigkeiten, über die Berater*innen verfügen sollten.

Abbildung 54: Notwendige Eigenschaften von Berater*innen, Wortwolken



Quelle: eigene Darstellung, Wortwolke erstellt mit Pro Word Cloud auf Basis der Frage 204 (Berater*innen) und Frage 701 Klient*innen.

In der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund spielen die eben angesprochenen Eigenschaften von Berater*innen wie z. B. Empathie, Wertschätzung, Zugewandtheit und Unvoreingenommenheit eine ebenso zentrale Rolle, wie Berater*innen und Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache in den qualitativen Interviews bestätigen (siehe Kapitel 10.2). Für das Gelingen von Beratung thematisieren sie aber auch vorgegebene Eigenschaften der Berater*innen, wie das Geschlecht der Berater*innen sowie den kulturellen Hintergrund als mögliche Einflussfaktoren. In den Interviews zeigt sich, dass für die befragten Migrantinnen eine wichtigere Rolle spielt, dass die Person, die sie berät, eine Frau ist, als dass ein gemeinsamer kultureller Hintergrund gegeben ist. Auch Berater*innen bestätigen in den Interviews, dass sie bei Klient*innen aus anderen Kulturkreisen Vorbehalte gegenüber Berater*innen wahrnehmen, die nicht demselben Geschlecht angehören. So können sich Frauen mit Migrationshintergrund z. B. aufgrund von schlechten Erfahrungen mit Männern überhaupt nicht vorstellen, von einem Mann beraten zu werden. Oder Berater*innen beschreiben auch die Notwendigkeit, dass es sich z. B. in der Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen männlichen Flüchtlingen in sozialpädagogischen Wohngemeinschaften um einen männlichen Berater handeln sollte.

⁷¹ Wortwolken werden hier nicht als quantitatives Analyseinstrument verstanden, sondern dienen der Visualisierung der offenen Frage und erlauben einen ersten schnellen Einblick in die zentralen Aspekte der Antworten. Wortwolke erstellt mit Pro Word Cloud. Wie bereits erwähnt, wurden von Berater*innen weit über hundert unterschiedliche Eigenschaften genannt und von Klient*innen an die hundert. In den Wortwolken werden jeweils die am häufigsten vorkommenden Eigenschaften abgebildet, wobei jene Eigenschaften, die am häufigsten genannt worden sind, am größten dargestellt werden.

6.4.1 Beraterische Fertigkeiten und Techniken als notwendige Eigenschaften

In der Analyse der Fülle der Eigenschaften, die Klient*innen und Berater*innen als notwendige Eigenschaften von Berater*innen betrachten, dass Beratung gelingen kann, wurde sehr schnell deutlich, dass Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen die mit Abstand am häufigsten genannte notwendige Eigenschaft von Berater*innen darstellt. Primär wurden Eigenschaften genannt, die beraterische Fertigkeiten bzw. Techniken umfassen. Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen der Berater*innen wurde von knapp der Hälfte⁷² der Klient*innen und von rund drei Viertel der Berater*innen als notwendige Eigenschaft von Berater*innen am häufigsten genannt. Aber auch andere Einzeleigenschaften wurden von Klient*innen und Berater*innen häufiger genannt, wenn auch jeweils in unterschiedlichem Ausmaß (Mehrfachangaben, zu einzelnen Eigenschaften siehe weitere Beschreibung am Ende dieses Kapitels):

- Offenheit (rund 10 % Klient*innen bzw. rund 25 % Berater*innen)
- Geduld (rund 10 % Klient*innen bzw. rund 20 % Berater*innen)
- Verständnis (jeweils rund 10 % Klient*innen bzw. Berater*innen)
- Vertrauen (jeweils rund 5 % Klient*innen bzw. rund 10 % Berater*innen)
- Freundlichkeit (rund 12 % Klient*innen bzw. rund 5 % Berater*innen)
- Wertschätzung (rund 3 % Klient*innen bzw. rund 25 % Berater*innen)
- Distanz halten bzw. sich abgrenzen können und Grenzen einhalten (rund 3 % Klient*innen bzw. rund 15 % Berater*innen)

Neben diesen eher allgemeinen Fertigkeiten, als Einzeleigenschaften genannt, fallen in der Analyse zwei Bereiche auf, zu denen sich häufiger genannte Einzeleigenschaften zusammenfassen lassen (siehe auch Wortwolken sowie weitere inhaltliche Beschreibung am Ende dieses Kapitels): (A) zum einen ein Bereich, der die Professionalität der Berater*innen beschreibt und umfasst, also deren professionelles Agieren, (B) zum anderen den zentralen Bereich der Kommunikation.

Der Bereich der Professionalität wurde von rund sieben von zehn der Berater*innen und rund der Hälfte der Klient*innen mit zumindest einer der folgenden Eigenschaften als eine notwendige Voraussetzung von Berater*innen für eine gelingende Beratung thematisiert (Mehrfachangaben):

- (fachliches) Wissen (rund 10 % Klient*innen bzw. rund 33 % Berater*innen)
- Kompetenzen (jeweils rund ein Viertel der Klient*innen und der Berater*innen)
- Erfahrung bzw. Berufspraxis (rund jeweils 15 % Klient*innen bzw. Berater*innen)
- Professionalität (rund 5 % Klient*innen bzw. rund 10 % Berater*innen)
- Ausbildung/Qualifikation (rund 5 % Klient*innen bzw. rund 10 % Berater*innen)

⁷² Aufgrund der Fülle der Nennungen und Umschreibungen der einzelnen Eigenschaften, die im Rahmen der Beantwortung der offenen Fragen genannt wurden, stellen die Prozentwerte nur eine ungefähre Größenordnung dar, da die Zuordnung zu den einzelnen Eigenschaften nicht exakt erfolgen kann.

Von Berater*innen wurden noch die Inanspruchnahme von Supervision (rund 6 %) und Fachfortbildungen (rund 7 %) zusätzlich häufiger angesprochen. Diese Eigenschaften lassen sich ebenfalls dem Bereich des professionellen Agierens von Berater*innen zuordnen.

Die Professionalität als zentrales Merkmal der Berater*innen wird auch von Berater*innen und Klient*innen mit Migrationshintergrund angesprochen. Sie betonen das nötige spezifische Fachwissen sowie die psychische Stabilität der Berater*innen selbst. Berater*innen selbst halten diesbezüglich in den Interviews fest, dass die häufig schwierigen und zum Teil tragischen Lebenssituationen ein hohes Maß an Empathie und Abgrenzungsfähigkeit seitens der Berater*innen erforderlich machen.

Ein weiterer Bereich, der sich aufgrund von häufigeren Nennungen bilden lässt, stellt die Kommunikation dar. Auch in diesem Bereich lassen sich häufiger genannte Eigenschaften zusammenfassen. Rund 40 % der Berater*innen und ein Fünftel der Klient*innen nannten zumindest eine der folgenden Eigenschaften (Mehrfachangaben):

- Zuhören (rund jeweils ein Fünftel der Klient*innen bzw. der Berater*innen)
- Kommunikation bzw. Kommunikationsfähigkeit (jeweils rund ein Zehntel der Klient*innen bzw. der Berater*innen)
- Klarheit, klar sein (rund 2 % Klient*innen bzw. rund 10% Berater*innen)
- Kongruenz (rund 5 % Berater*innen)

Neben den bereits erwähnten Eigenschaften, die von den Respondent*innen genannt wurden, lässt sich eine ganze Reihe von weiteren Eigenschaften zur Illustration der Erwartungen von Klient*innen und Berater*innen an Berater*innen und deren notwendige Eigenschaften für eine gelungene Beratung ergänzen (Frage 204 bzw. 701). Wie bereits erwähnt, wurden von Berater*innen weit über hundert und von Klient*innen an die hundert unterschiedliche Eigenschaften genannt, im Folgenden daher eine Auswahl an Eigenschaften, die von mehreren Berater*innen und Klient*innen genannt wurden (Aufzählung erfolgt alphabetisch): Aufmerksamkeit, angemessen, Authentizität, Bedürfnisorientiertheit, Engagement, Ehrlichkeit, Ernsthaftigkeit, Feingefühl, Flexibilität, Gelassenheit, Grenzen, Handwerkszeug, Hoffnung, Humor, Intelligenz, Interesse, Klientenzentriertheit, Konfliktfähigkeit, Kreativität, Lösungen, Menschlichkeit, Mitgefühl, Neutralität, Objektivität, Optimismus, Persönlichkeit, Reflexionsfähigkeit, Respekt, Ruhe, Spaß bzw. Freude am Job bzw. dem Beruf, Selbstreflexion der Berater*innen, Sicherheit, Stabilität, Stärke, Struktur, Sympathie, Toleranz, Transparenz, Teamfähigkeit, Unparteilichkeit, Unterstützung, Vernetzung bzw. Vernetzungsfähigkeit, Verschwiegenheit, Wohlwollen, Zeit, Zurückhaltung, Zuverlässigkeit.

Von Berater*innen und Klient*innen wurden aber auch Eigenschaften genannt, die von der jeweils anderen Befragungsgruppe nicht genannt wurden. So gaben Berater*innen z. B. Achtsamkeit, Ausgeglichenheit, Sich-einlassen-Können, Mut, Neugier, Unvoreingenommenheit an. Von einzelnen Berater*innen wurden auch Aspekte genannt wie z. B. genügend Ausgleich in anderen Lebensbereichen, Hausverstand, Menschenkenntnis, Selbstironie. Bei Klient*innen findet sich z. B. der Glaube als Eigenschaft wieder, der von Berater*innen nicht erwähnt wurde. Einzelne Klient*innen führen als notwendige Eigenschaften von Berater*innen z. B. auch Begeisterungsfähigkeit, gute Ideen haben, Allgemeinbildung, Weisheit, Leichtigkeit, in sich ruhend, offen für Diversität, kein „Richter“ an.

Aufgrund der Vielschichtigkeit des Fragebogens und des regen Antwortverhaltens der Respondent*innen erlaubt die Analyse bei einigen häufiger genannten Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollen, eine etwas ausführlichere Beschreibung der genannten Eigenschaften. Für diese Beschreibung werden einerseits die offene Frage zur Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 201 bzw. 301) und andererseits die offene Frage, die direkt auf die notwendigen Eigenschaften von Berater*innen abzielt, damit Beratung gelingt (Frage 204 bzw. 701), herangezogen. Das vielfältige Verständnis und die unterschiedlichen Perspektiven bzw. Aspekte von bestimmten Eigenschaften lassen sich gut über die Beantwortung der Frage, was unter einer guten bzw. gelungenen Beratung verstanden wird, abbilden (Frage 201 bzw. 301). Hier führten die Respondent*innen ihr Verständnis von Berater*innen-Merkmalen aus und erklärten diese. Zur Illustration werden im Folgenden Eigenschaften von Berater*innen mit den unterschiedlichen Aspekten bzw. Nuancen dargestellt.

In den folgenden Kapiteln werden Eigenschaften beschrieben, die entweder besonders häufig von Berater*innen genannt wurden oder die durch unterschiedliche Aspekte, wie diese Eigenschaften verstanden werden können, aufgefallen sind. Eine komplette Beschreibung aller genannten Eigenschaften und deren Zusammenhänge würden den Umfang der vorliegenden Arbeit bei Weitem übersteigen. In Kapitel 6.4.1.1 werden die folgenden **Einzeleigenschaften** beschrieben:

- (1) Empathie
- (2) Verständnis
- (3) Vertrauen
- (4) Offenheit
- (5) Zeit
- (6) Humor

Einzeln genannte Eigenschaften, die zum **Bereich der Kommunikation** zusammengefasst wurden, werden in Kapitel 6.4.1.2 beschrieben:

- (7) Kommunikation
- (8) Zuhören

Der **Bereich der Professionalität** wird in Kapitel 6.4.1.3 mit folgenden einzeln genannten notwendigen Eigenschaften von Berater*innen beschrieben:

- (9) Professionalität
- (10) Kompetenz
- (11) Wissen
- (12) Erfahrung
- (13) Selbstreflexion bzw. Selbsterfahrung
- (14) professionelle Distanz bzw. Grenzen erkennen und achten
- (15) Supervision bzw. Intervention und Fortbildung
- (16) Merkfähigkeit bzw. Aufmerksamkeit

Respondent*innen haben zum Teil unterschiedliche Kontexte, Definitionen, Schwerpunkte etc. im Kopf, und dies wird über die Darstellung der Originalzitate zum Ausdruck gebracht.

6.4.1.1 Empathie & Co – häufig genannte Einzeleigenschaften von Berater*innen

Ad (1): Die zentralste Eigenschaft, über die Berater*innen aus Sicht von Klient*innen und Berater*innen verfügen sollten, damit Beratung gelingen kann bzw. es als eine gute Beratung beschrieben werden kann, stellt die **Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen** dar (siehe Illustration im Rahmen der Wortwolken, Abbildung 54). Von allen Eigenschaften bzw. Merkmalen nennen Berater*innen Empathie am häufigsten, sowohl bei der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 201) sowie bei der direkten Frage nach den Eigenschaften, über die ein*eine Berater*in verfügen sollte, damit Beratung gelingt (Frage 204) – hier zählten rund drei Viertel (73,4 %⁷³) der Berater*innen Empathie als eine notwendige Eigenschaft, damit Beratung gelingen kann, auf. Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen stellt auch für Klient*innen die am häufigsten genannte Einzeleigenschaft von Berater*innen dar, die nötig ist, damit Beratung gelingen kann (Frage 701) – knapp die Hälfte der Klient*innen (42,5 %) nennt Empathie als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen. Werden Klient*innen allgemeiner nach den Charakteristika einer gelungenen Beratung gefragt (Frage 301), ist nur die Kompetenz des*der Berater*in noch ausschlaggebender als die Empathie für das Gelingen der Beratung – rund ein Fünftel der Klient*innen geben hier Empathie als wichtig für eine gelungene Beratung an; die Kompetenz nennt hingegen rund ein Viertel der Klient*innen.

Klient*innen und Berater*innen nennen primär direkt die Begriffe Empathie bzw. Einfühlungsvermögen oder die Einfühlsamkeit. Auch in der Form des Adjektivs empathisch bzw. einfühlsam sein wird die Empathie von Berater*innen und Klient*innen genannt. Ein*Eine Klient*in umschreibt es auch mit „*empathisch – nicht mitleidend, wie es bei Freunden/Familie häufig ist*“ (Klient*in ID 264). Ein*Eine andere*r Klient*in beschreibt dies auch mit „wenn er sich in einen hineinversetzen kann“ (Klient*in ID 362). Auch Klient*innen in den vertiefenden Interviews verwenden nicht den Begriff der Empathie, sie sprechen eher von Verstehen und von Berater*innen, die „*immer freundlich, immer lieb*“ gewesen sind. Berater*innen fügen zum Teil noch unterschiedliche Nuancen bzw. Kontexte an, um ihr Verständnis von Empathie deutlich zu machen:

- ✓ „empathische Haltung“
- ✓ „Herstellung einer guten empathischen Beziehung“
- ✓ „empathisches Zuhören“
- ✓ „Empathiefähigkeit der Berater*in“
- ✓ „Verständnis und Empathie für Bedürfnisse und Gefühle von Klientinnen“
- ✓ „der ein empathisches Gegenüber ist [spricht von Berater*in]“
- ✓ „Fähigkeit, sich in andere Menschen hineinzuversetzen“
- ✓ „einfühlsam sein“
- ✓ „Pacing und Leading“ verstanden von Berater*innen als: „einfühlsames Erfassen der Lebenssituation der KlientInnen“

„Also, was ich mitbringen müsste? (...) Also, ich glaube, dass es ganz wichtig ist, viel Empathie mitzubringen. Dass man die Menschen einmal vorurteilslos sieht. Einmal sieht, das sind Menschen mit all ihren Fähigkeiten, mit ihren Ecken und Kanten. Man sieht ja schon sehr viel, wenn die bei der Tür hereinkommen, ohne dass das erste Wort fällt. Und dass man ihnen einfach offen und vorurteilsfrei begegnet, mit viel Empathie. Also, ich kann mich erinnern, das ist sicher zehn Jahre her, wo ein Afghane zu mir gekommen ist, und das hat mich sehr, sehr erschüttert.“

⁷³ Wie bereits erwähnt, beziehen sich die Prozentangaben in diesem Kapitel auf die Häufigkeit der Nennungen von Berater*innen zu den Eigenschaften von Berater*innen im Rahmen der Frage 204 des Berater*innen-Fragebogens.

Der war schon sechs, sieben Jahre hier und er hat gesagt, Frau [Name], so wie Sie, so freundlich, hat mich noch nie jemand behandelt. Das war für mich ein Schock, dass jemand so etwas erlebt, der schon längere Zeit hier lebt. Also mit Migrationshintergrund. Also Empathie, Offenheit, einmal nur hinhören und nicht schon mit vorgefertigten Meinungen dann auf diese Person zugehen. Das finde ich, das ist das Basic für eine gute Beratung.“ (Berater*in B7_Katharina: 12, Interviews)

“You respect everyone's culture, but you have to do your work in order just to help that person, understand that person and get through to that person to know exactly what the person needs.” (Klient*in K5_Jane: 29, Interviews)

Ad (2): Berater*innen sollten **Verständnis** für Situation, Anliegen und Probleme der Klient*innen haben und ausstrahlen. Dadurch wird eine Gesprächssituation geschaffen, in der Klient*innen „sich alles von der Seele sprechen“ und sich öffnen und auf den Beratungsprozess einlassen können.

Berater*innen:

- ✓ „Verständnis aufbringen“
- ✓ „Verständnis für die Situation und Anliegen der KlientInnen“
- ✓ „Verständnis und verstanden werden“

Klient*innen:

- ✓ „verständnisvoll“
- ✓ „Verständnis für meine Situation“
- ✓ „Verständnis ausstrahlen“
- ✓ „Verständnis dafür, dass ich meine Sicht habe, aus der heraus ich handle, und dass das auch unkonstruktiv sein kann, wenn meine Situation als nachvollziehbar schwierig angesehen wird.“
- ✓ „Verständnis und Ehrlichkeit, ich will mich gut aufgehoben fühlen, damit ich mich öffnen kann.“
- ✓ „In einfühlsamen und verständnisvollen Gesprächen und Atmosphäre alles von der Seele sprechen zu können.“
- ✓ „Verständnis und Mitgefühl ist zu spüren“
- ✓ „das eigene Verständnis des Besuchers“ [Anmerkung: Klient*in spricht von sich als Klient*in]
- ✓ „Verständnis für meine Situation, auf Beziehungsebene, auf psychischer Ebene. Verständnis für die Auswirkungen der Verhaltensweisen meiner Familienmitglieder auf meine Person, insbesondere auf unbewusster Ebene. Manches läuft bei mir ‚schief‘, aber eigentlich bin ich daran nicht direkt schuld, weil durch mein familiäres Umfeld Mechanismen ausgelöst werden, welche mein unbewusstes Verhalten negativ beeinflussen.“

Ad (3): **Vertrauen** stellt für Respondent*innen eine häufig genannte Eigenschaft von Berater*innen dar. Vertrauen muss aus ihrer Sicht aufgebaut und entwickelt werden. In den durchgeführten Fokusgruppen mit Klient*innen und Berater*innen stellte Vertrauen ebenfalls ein ganz zentrales Element der Gruppendiskussionen dar (siehe Kapitel 10.1). Vertrauen als Bedingung für eine gute Beratung wurde in den Fokusgruppen auf ganz unterschiedlichen Bedeutungsebenen diskutiert und somit der Begriff auch sehr breit definiert. Für die Teilnehmer*innen der Fokusgruppen stellt Vertrauen erst einmal ganz grundsätzlich die „*Basis von jeglicher Kommunikation dar*“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz). Beratung kann nur gelingen, wenn Vertrauen da ist, denn „*auch wenn Kompetenzen vorhanden sind, aber wenn kein*

Vertrauen da ist, funktioniert es nicht“ (Klient*in, Fokusgruppe Linz). „Vertrauen ist das Allerwichtigste“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz).

„Das möchte ich zu 100 % unterstreichen. Das ist eine ganz wichtige Basis. Wenn das Vertrauen nicht da ist, dann kann auch Beratung nicht gelingen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Vertrauen stellt somit auch die zentrale Voraussetzung für das Eingehen und die Aufrechterhaltung einer beraterischen Beziehung (therapeutischen Allianz) dar. Damit ein Beratungsprozess überhaupt begonnen werden kann, setzt dies schon einmal eine „hohe Eigenkompetenz“ der Klient*innen voraus, die das Vertrauen aufbringen müssen, mit einem*einer Berater*in eine Beziehung einzugehen. Die „größte Hürde“ bei der Inanspruchnahme eines Beratungsangebotes liegt aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppe darin, seine Probleme einer fremden Person anzuvertrauen.

Berater*in 1: „Die größte Hürde ist, dass die Leute ihr **Problem einem Fremden erzählen** müssen. Es ist im Lauf der Jahrzehnte besser geworden, aber einem Fremden sich anzuvertrauen, das ist die größte Hürde.

Beraterin 2: „Es besteht die Scham.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Aber eigentlich gibt es eine sehr hohe Eigenkompetenz der Leute, wo sie wissen, wo sie andocken. Da haben sie schon ein großes **Vertrauen, mit uns Beziehung einzugehen, um wieder auf den Punkt zu kommen.**“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Auch wenn die „Hürde“ des Erstkontaktes überwunden ist, spielt Vertrauen nicht nur eine zentrale Rolle beim Beginn eines Beratungsprozesses bzw. einer beraterischen Beziehung, sondern auch für deren Aufrechterhaltung und ist somit eng mit anderen Wirkfaktoren der Beratung verknüpft (siehe Kapitel 2.2). So geht es beim Thema Vertrauen z. B. auch um die Wirkfaktoren Vertraulichkeit bzw. Verschwiegenheit. Wenn vonseiten der Klient*innen Vertrauen in Vertraulichkeit bzw. in die Wahrung der Anonymität besteht, kann eine gute beraterische Beziehung aufgebaut und etabliert werden.

„Für meinen Fachbereich möchte ich zum Thema Vertrauen die Vertraulichkeit ergänzen. Das ist gerade bei Anfragen in meinem Bereich [Anmerkung: Sektenberatung] ein ganz ein großes Thema. Ohnehin eine Selbstverständlichkeit. Aber dass man sagt: Habe ich die Garantie, dass diese Daten nicht weitergegeben werden.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Ich glaube auch, dass diese Rahmenbedingungen von Vertrauen und Verschwiegenheit ganz wichtig sind. Wir bieten ja auch die Möglichkeit an, das anonym zu machen. Relativ wenige Menschen bestehen darauf, das anonym zu machen. Das spiegelt dann schon auch, dass sie sich darauf einlassen und sich sicher sind, dass es hierbleibt.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Vertrauen ermöglicht und bedingt auf der anderen Seite auch das Einsetzen von Beratungstechniken und beraterischen Interventionen. Gleichzeitig schafft es Vertrauen und vertieft die beraterische Beziehung, wenn Klient*innen durch Berater*innen das Gefühl vermittelt wird, dass diese ihnen zuhören und mit ihnen mitfühlen. Auch das beraterische Verhalten in Form des „Raumgebens“ für Themen, Fragen, Emotionen etc. der Klient*innen ist stark von einem gegenseitigen Vertrauen abhängig. Dieses „Raumgeben“ ist aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppen auch unabhängig vom Beratungssetting und trifft z. B. auch bei einer einmaligen Beratung in einer Familienberatungsstelle bei Gericht zu. Der Einsatz von spezifischen Beratungstechniken ist zum Teil ebenfalls stark von einem vorhandenen Vertrauen zwischen Klient*innen und Berater*innen abhängig. So muss erst einmal eine Vertrauensbasis geschaffen sein, bevor Berater*innen z. B. in die Konfrontation

oder auch in die Bearbeitung von (aktuellen) Konflikten (auch in der beraterischen Beziehung selbst) gehen können.

„Das glaube ich auch, dass es wichtig ist, dass dein Gegenüber das Gefühl hat, dass ich auch wirklich zuhöre, was gesagt wird. Ich höre das auch wirklich, was gesagt wird. Und es kommt an und es berührt mich vielleicht auch. Das zu zeigen. Es gibt eine Resonanz. Ich glaube, das ist vertrauensbildend.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Wenn eine gute Basis da ist, dann können die Konflikte auch kommen. Zuerst muss eine gute Basis, eine Vertrauensbasis da sein, dann kann ich auch konfrontieren. Vorher würde ich mich auf keinen Konflikt einlassen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

*„Ich würde noch gerne anschließen zu dem, was du gesagt hast, dieses Raumgeben. Also selbst bei uns in diesem Familienberatungssetting bei Gericht habe ich auch das Gefühl, die Leute kommen unter einem enormen Druck. Und wir sind ja immer Team Jurist/in und Sozialarbeiter/in, SozialBerater*in. Und es ist so, wenn man den Klient*innen die Möglichkeit bietet, dass sie wirklich reden und sie eine Zeit lang reden lässt, dass dann so ein Hauch von Vertrauen hineinkommt. Das ist für mich sicherlich auch ein Kennzeichen von gelungener Beziehung, wenn das möglich ist. Und da braucht es eben das Gefühl von nicht gleich das zu bewerten oder einen Ratschlag parat zu haben. Und diesen Raum geben, dieses Chaos der Menschen, dass sie dieses eben ausbreiten dürfen, das ist schon auch sehr wichtig. Diese Ruhe auch. Eine Ruhe hineinzubringen.“* (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Das Vertrauen in den Ort der Beratungsstelle an und für sich wird als eine weitere Bedeutungsebene des Begriffs Vertrauen von den Teilnehmer*innen der Fokusgruppen angesprochen. Aspekte wie die Lage der Beratungsstelle, die räumliche Gestaltung, Atmosphärisches wie z. B. Lüftung, Temperatur, also das „Rundherum“ des Kontextes, in dem die Beratung stattfindet. Hier ist eine weitere Ebene angesprochen, die neben der Person des*der Berater*in und deren beraterischen Fähigkeiten auch einen weiteren Wirkfaktor anspricht – nämlich die räumlichen und strukturellen Gegebenheiten, die ebenfalls dazu beitragen, das nötige Vertrauen zu schaffen, um sich auf einen Beratungsprozess als Klient*in einlassen zu können.

„Nicht nur Vertrauen in den Berater, sondern auch in den Platz, wo ich hingeh. Ich merke oft, da sind so Kleinigkeiten wie Heizung, Lüftung, Fenster. Das Rundherum gehört auch dazu. Dass ein Berater sorgt, dass das Raumklima auch passt und nicht nur das persönliche Klima.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Auch die eigenen Ressourcen und das eigene Erleben als ein weiterer zentraler Wirkfaktor für eine gute Beratung wurden von den Respondent*innen als eine weitere Bedeutungsebene des Begriffes von Vertrauen angesprochen: das Vertrauen der Klient*innen in sich selbst und ihre Kompetenzen.

„Vertrauen gehört da wieder dazu. Das Vertrauen in einen selber, in die Beziehung, in das Gemeinsame, in meine Kompetenzen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Diese unterschiedlichen Bedeutungsebenen des Begriffes Vertrauen spiegeln sich zum Teil auch in den Antworten der Respondent*innen auf die offenen Fragen der Online-Erhebungen wider. Berater*innen betonen, dass Klient*innen Vertrauen gewinnen sollen bzw. Berater*innen ihnen das Vertrauen geben. Klient*innen sollen aber auch das Vertrauen haben, sich in Zukunft wieder melden zu können, wenn erforderlich. Klient*innen bemerken als

zusätzlichen Aspekt, dass Vertrauen gegenseitig vorhanden sein sollte und Berater*innen auch vertrauenswürdig sein müssen bzw. vertrauenserweckend.

Berater*innen:

- ✓ „Vertrauen konnte aufgebaut werden“
- ✓ „vertrauliche und achtsame Atmosphäre“
- ✓ „vertrauensvolle Beziehung“
- ✓ „Schaffung einer Vertrauensbasis“
- ✓ „Entwicklung einer soliden Vertrauensbasis“
- ✓ „Vertrauensbeziehung zur Beraterin“
- ✓ „vertrauensvolle Gesprächsbasis“
- ✓ „die Person Vertrauen fasst“
- ✓ „Vertrauensbildung“
- ✓ „vertrauensvolle Gesprächsbeziehung“
- ✓ „Vertrauen gewinnt“
- ✓ „Vertrauen, sich auch in Zukunft melden zu können“
- ✓ „Klientinnen Vertrauen zu geben“

Klient*innen:

- ✓ „es ist eine solide Vertrauensbasis vorhanden“
- ✓ „wenn man Vertrauen aufbaut“
- ✓ „vertrauensvolles Verhältnis auf Augenhöhe“
- ✓ „vertrauensvolle Beziehung“
- ✓ „gegenseitiges Vertrauen“
- ✓ „Berater*in muss vertrauenswürdig sein“
- ✓ „Berater*in ist vertrauenserweckend“
- ✓ „er [Anmerkung: der Berater] schafft Vertrauen und eine sichere Umgebung“
- ✓ „Vertrauensverhältnis zum Berater“

Ad (4): **Offenheit** hat für Respondent*innen viele Nuancen: Einerseits wird Offenheit in Bezug auf die grundsätzliche Beratungshaltung angesprochen. Eine offene Haltung gegenüber den Menschen und den Themen bzw. Situationen, mit denen diese eine Beratung aufsuchen, z. B. auch „Offenheit der Beraterin für gleichgeschlechtliche Partnerschaften“. Diese grundsätzliche Offenheit zeigt sich auch in einem offenen Umgang miteinander und in einer offenen und direkten Kommunikation.

Berater*innen:

- ✓ „offene Gesprächsatmosphäre entsteht“
- ✓ „offene Haltung“
- ✓ „offen sein“
- ✓ „Offenheit dem Menschen und dem Thema gegenüber (unabhängig von weltanschaulichen, politischen oder religiösen Überzeugungen, Alter und Geschlecht, sexuellen Identitäten und kulturellem Hintergrund)“
- ✓ „ergebnisoffene Haltung“
- ✓ „offene und direkte Kommunikation“
- ✓ „offen gegenüber allen Aspekten, die genannt werden“
- ✓ „offener Umgang miteinander“
- ✓ „Offenheit für andere Lebenseinstellungen“
- ✓ „offen für das vorgetragene Anliegen der Klientin sein“

Klient*innen:

- ✓ „Offenheit der Beraterin für gleichgeschlechtliche Partnerschaft war mir sehr wichtig“
- ✓ „offener Umgang auf Augenhöhe“

Ad (5): Beim Wort **Zeit** wurde häufig nur das Wort „Zeit“ angesprochen, es wurden aber auch unterschiedliche Dimensionen des Begriffes erwähnt, z. B. Zeit nehmen, genügend Zeit haben – vor allem bei spezifischen Gruppen von Klient*innen, z. B. Menschen mit einer Beeinträchtigung, Zeit für den Beziehungsaufbau, im Tempo, das für Klient*innen passend ist, Zeit für Entwicklung und Klient*innen Zeit lassen, aber auch Zeit für Berater*innen zur Reflexion und Dokumentation, also zur Vor- und Nachbereitung.

Berater*innen:

- ✓ „genug Zeit“
- ✓ „ausreichend Zeit, da Kommunikation mit Menschen mit Beeinträchtigung einfach mehr Zeit benötigt“
- ✓ „dem Bedürfnis der Klientin kann genug Zeit gewidmet werden“
- ✓ „Zeit für Auftragsklärung, realistischer Zeithorizont für den Beratungsprozess“
- ✓ „Zeit nehmen“
- ✓ „genug Zeit für die Anliegen der KlientInnen“
- ✓ „wenn ausreichend Zeit vorhanden ist, dass die Person in ihrem Tempo sich ihren Themen nähern kann“
- ✓ „auch bei schwierigen Themen Zeit, um in einen guten Prozess zu kommen“
- ✓ „Zeit, damit sich etwas entwickeln kann“
- ✓ „Zeit für längere Prozesse zu haben“
- ✓ „Zeit lassen“
- ✓ „Langsamkeit“
- ✓ „kein zeitlicher Druck“
- ✓ „Zeit, um eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und zu halten“
- ✓ „genügend Zeit für den Beziehungsaufbau“
- ✓ „Zeit – sprich, dass Klient so oft kommen kann, wie er es für sich braucht“
- ✓ „Zeit, um über die Situation der Klientin zu reflektieren“
- ✓ „Zeit, die Gespräche zu dokumentieren“
- ✓ „hilfreich ist es auch, ausreichend Vor- und Nachbereitungszeiten zu haben und nicht von einer Beratung in die nächste zu hetzen, sondern Zeit zu haben, wenn es nötig ist, auch außerhalb der Beratungseinheit Gedanken zu machen und die nächsten Schritte zu überlegen“

Klient*innen:

- ✓ „kein Zeitdruck“
- ✓ „Zeit in der Beratung, auch wenn es über 30 oder 60 Minuten hinausgeht in Krisen“
- ✓ „passende zeitliche Möglichkeiten“
- ✓ „was ich störend gefunden habe, war, wenn eine Beraterin, hat die Uhr auf der Wand hinter meinem Rücken ständig kontrolliert, da war mir klar, dass sie nicht warten kann, wenn unser Gespräch zu Ende kommt“
- ✓ „dass für das Gespräch ausreichend Zeit ist“
- ✓ „dass am Ende der jeweiligen Beratungszeit kein Zeitdruck zum sofortigen Aufhören entsteht, sondern jede Beratungsstunde gut zum Ende gebracht wird“
- ✓ „Zeit für Emotionen“
- ✓ „es braucht Zeit-Regelmäßigkeit (mindestens 1x wöchentlich)“
- ✓ „meine Beraterin nimmt sich die nötige Zeit“
- ✓ „genügend Zeit, das Problem zu beschreiben“

Ad (6): **Humor** bzw. das Lachen sollte aus Sicht der Respondent*innen in einer Beratung auch Platz haben. Humor als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen wird nicht häufig von Respondent*innen angesprochen, aber auffälligerweise deutlich häufiger von Klient*innen als von Berater*innen. Klient*innen nennen häufig nur „Humor“ als Begriff und beschreiben diesen nicht näher.

Berater*innen:

- ✓ „wenn auch Humor Platz hat“
- ✓ „wenn Humor wieder Einzug hält“
- ✓ „auch mal lachen können“
- ✓ „Das finde ich immer ein gutes Zeichen für eine geglückte Beziehung, wenn wir mal miteinander lachen. [...] Das befreit auch unglaublich, das ist so angenehm. Das haben manche auch erwähnt: ‚Ich habe gedacht, ich muss hier nur weinen und dann haben wir auch miteinander gelacht.‘ [...] Humor ist, glaube ich, ein wichtiges Mittel, um Beziehung zu stärken.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)
- ✓ „wenn trotz der Schwere, die oft in den Beratungen ist, auch Platz für angemessenen Humor ist“

Klient*innen:

- ✓ „hat Humor“
- ✓ „Humor und Ernsthaftigkeit“
- ✓ „Situationen mit Humor sehen“
- ✓ „gemeinsam in Beratung lachen zu können ist auch wichtig“

6.4.1.2 Eigenschaften rund um den Bereich der Kommunikation

Ad (7): Wie bereits erwähnt, lassen sich einige häufiger von Klient*innen und Berater*innen genannte Einzeleigenschaften von Berater*innen zu Bereichen zusammenfassen. Einer dieser Bereiche ist die **Kommunikation**. Respondent*innen nennen hier entweder ganz direkt den Begriff der Kommunikation bzw. der Kommunikationsfähigkeit – Berater*innen auch den Begriff der Kongruenz in der Kommunikation – oder Respondent*innen sprechen die Eigenschaft des Zuhörens an. Aus Sicht der Berater*innen müssen z. B. diese grundsätzlich kommunizieren können, Unangenehmes bzw. Schwieriges sowie Gefühle ansprechen können und in der Lage sein, auf eine Art und Weise mit Klient*innen zu kommunizieren, dass diese das Gesagte verstehen und nachvollziehen können, auch beschrieben als „Anpassungsfähigkeit des Kommunikationsstils“.

*„Gute und niederschwellige rhetorische Fertigkeiten (bzw. Inhalte von Klienten so paraphrasieren, dass diese zu mehr Verständnis bei ihnen selbst oder ihren Partnern/Familie etc. führen); gute Gesprächsführung (Kommunikation) im Allgemeinen.“ (Berater*in ID 630)*

Klient*innen bezogen sich auf eine nachvollziehbare Sprache und kein „Fach-Chinesisch“ sowie auf Unterstützung in der Aufrechterhaltung der Kommunikation in Form von Nachfragen, Klarheit der Kommunikation und Kommunikation in der Beratung sollte nicht aus einer „Wortklauberei“ bestehen. Klient*innen äußerten auch, dass es keinen „Sprechzwang“ geben sollte und Berater*innen Klient*innen nicht unterbrechen.

Berater*innen:

- ✓ „alles zu tun, um eine gute Kommunikation zu ermöglichen“
- ✓ „gutes Gesprächsklima“
- ✓ „eine einander zugewandte Kommunikation“
- ✓ „die Sprache finden, die erreichen kann“

- ✓ „einfache Sprache“
- ✓ „die Beraterin feine Antennen für zwischenzeitliche Körper-, Mimik-, Stimmlagenveränderung etc. hat und entsprechende Eindrücke stimmig ansprechen kann“
- ✓ „offene und direkte Kommunikation“
- ✓ „Klarheit“
- ✓ „Probleme klar ansprechen“
- ✓ „klares Ansprechen von Themen“
- ✓ „Fragen und Nachfragen“
- ✓ „Reframing“
- ✓ „Paraphrasieren“
- ✓ „aktives Zuhören, zusammenfassen, Überblick geben, klären, hinterfragen“
- ✓ „das Gehörte teilweise in meinen Worten, teilweise in den Worten meines Gegenübers zusammenzufassen und nachfragen, ob ich das richtig verstanden habe“
- ✓ „Spiegeln“
- ✓ „Input/Konfrontation“

Klient*innen:

- ✓ „Gespräche weiterführen zu können, auch wenn ich nicht viel sagen will/zu sagen habe“
- ✓ „Direktheit“
- ✓ „klar in ihren/seinen Aussagen“
- ✓ „den Klienten reden lassen, aber dennoch mit guten Fragen Interesse an etwas Neuem wecken“
- ✓ „keine Wortklauberei“
- ✓ „Kommunikationstalent (mitteilen & zuhören)“
- ✓ „teilt die Information in einfacher Sprache mit“
- ✓ „sie soll nicht Fragen wie aus dem Buch stellen“
- ✓ „Kommunikation in beide Richtungen“
- ✓ „wenn das ‚Erzählen‘ stockt, mit Zwischenfragen weiterhelfen“
- ✓ „verständliche Ausdrucksweise (kein ‚Fach-Chinesisch‘)“
- ✓ „wenn die Berater*in auf meine Probleme gut eingehen kann, sie bildlich darstellen und somit vereinfacht und verständlicher darstellen kann“
- ✓ „auch manchmal klare Ansagen“
- ✓ „kein Sprechzwang“
- ✓ „sie unterbrach mich nicht“

Ad (8): Das **(aktive) Zuhören** stellt eine nötige Eigenschaft von Berater*innen dar, die dem Bereich der Kommunikation zugeordnet wurde und sich durch die Angaben von Respondent*innen durch unterschiedliche Aspekte hervorhebt. Einerseits verwenden Respondent*innen den Begriff „Zuhören“, aber auch das „aktive Zuhören“. Sie sprechen aber auch die grundlegende Voraussetzung an, dass Berater*innen zuhören können und dies auch tun bzw. dazu überhaupt die Bereitschaft haben. Sie spezifizieren aber auch die Art und Weise, in der dieses Zuhören erfolgen soll: gut und genau, aber auch sachlich, wertungsfrei, empathisch und verständnisvoll sowie aufmerksam. Berater*innen sollten Klient*innen beim Zuhören ein „Ohr leihen“ bzw. „ein offenes Ohr“ haben.

Berater*innen:

- ✓ „die Anfrage verlangt nicht nur sachliches Hinhören. Wichtig ist, dass das Anliegen umfassend exploriert wird“
- ✓ „zuhören können“
- ✓ „Kundinnen fühlen sich wahrgenommen/gesehen/gehört/verstanden“
- ✓ „ein Ohr leihen“
- ✓ „gut und genau zuhören“

- ✓ „verständnisvolles Zuhören“
- ✓ „Empathie, Verständnis, Zuhören sind wichtige Elemente einer Beratung“
- ✓ „gut zuhören, ohne zu werten“
- ✓ „gutes und empathisches Zuhören des Beraters“
- ✓ „offenes Ohr“
- ✓ „genau hinhören, sehen – mit dem Herzen, ausreden lassen“

Klient*innen:

- ✓ „sie soll nicht nur zuhören, sondern auch aktiv am Gespräch teilnehmen und Lösungen anstreben“
- ✓ „aufmerksames Zuhören“
- ✓ „Bereitschaft zum Zuhören“
- ✓ „zuhören können, bzw. mir auch das Gefühl geben, dass es sie auch interessiert“
- ✓ „wertungsfreies Zuhören“
- ✓ „Sie soll nicht nur zuhören, sondern auch aktiv am Gespräch teilnehmen und Lösungen anstreben“
- ✓ „einfach zuhören und Raum schaffen für das Gesagte“
- ✓ „offenes Ohr“

6.4.1.3 Eigenschaften rund um den Bereich der Professionalität der Berater*innen

Wie in der grafischen Darstellung der Wortwolke (siehe Abbildung 54) auch deutlich wird, fällt ein Themenkomplex besonders ins Auge, die **Professionalität** (ad 9) der Berater*innen. Rund sieben von zehn der Berater*innen und gut die Hälfte der Klient*innen nennen die ein oder andere Eigenschaft, die sich dem professionellen Agieren der Berater*innen zuordnen lässt. Um die Professionalität der Berater*innen abbilden zu können, wurden die Einzelnennungen *Professionalität, Wissen bzw. Fachwissen, Ausbildung und Qualifikation, Kompetenz, Fachfortbildung, Selbstreflexion, Supervision* sowie berufliche *Erfahrungen bzw. Berufspraxis* allgemein zum Thema Professionalität zusammengefasst. Am häufigsten von diesen Einzelaspekten wurde das *Wissen bzw. Fachwissen* genannt (von rund einem Drittel der Berater*innen und rund einem Zehntel der Klient*innen), gefolgt von der Einzeleigenschaft der Kompetenz (jeweils rund ein Viertel der Berater*innen und Klient*innen). Neben den konkreten Aspekten zur Professionalität erwähnen Respondent*innen auch häufiger die Freude bzw. den Spaß an der beraterischen Tätigkeit als eine Eigenschaft von Berater*innen. Auch im Rahmen der Frage 201 wurde das Thema der Kompetenz bzw. die Professionalität von Berater*innen durch unterschiedliche Aspekte angesprochen:

Berater*innen:

- ✓ „(,gute‘) „Ausbildung“
- ✓ „Professionalität (Ausbildung, Handwerkszeug, Haltung, Selbsterfahrung und regelmäßige Intervention und Supervision)“
- ✓ „Ausbildung (psychologisch, pädagogisch und/oder psychotherapeutisch; Wissen über soziale Arbeit)“
- ✓ „wenn die Beraterin über eine gute Ausbildung verfügt, sich weiterbildet und weiterentwickelt“
- ✓ „gut ausgebildete Fachkräfte“
- ✓ „professionelle Distanz“
- ✓ „Hohe Qualifizierung mit Grundlagen aller Haupttheorien der Kommunikation – behavioristische, tiefenpsychologische, humanistische, kognitive und systemtheoretische Kommunikationstheorien“

Klient*innen:

- ✓ „Professionalität (Zuhören, Fachwissen, gute Gesprächsführung)“
- ✓ „professionell, daher nicht werten, wenig persönliche Einschätzung“
- ✓ „Rückspiegeln der eigenen Aussagen auf professionelle Art“
- ✓ „professioneller Umgang mit den Betroffenen“
- ✓ „professionelle Unterstützung“

Ad (10): Die **Kompetenz der Berater*innen** stellt ebenfalls ein Berater*innen-Merkmal dar, das Respondent*innen häufig nennen, damit Beratung gelingen kann. Häufig nennen Respondent*innen einfach nur das Wort selbst oder beschreiben es mit „kompetent sein“. Allerdings erlauben es auch bei dieser Eigenschaft die offenen Antwortkategorien, die unterschiedlichen Nuancen des Begriffes Kompetenz deutlich zu machen. So geht es z. B. aus Sicht von Berater*innen darum, dass Berater*innen sich selbst kompetent fühlen und über fachliche Kompetenz verfügen. Klient*innen erwarten eine Kompetenz der Berater*innen, die im Antwortverhalten bzw. im Kontakt sichtbar und spürbar wird, oder, wie es ein*eine Klient*in beschreibt, „Beraterin weist einen hohen Grad an Kompetenz auf“. Inhaltlich erwarten Respondent*innen, dass Berater*innen in unterschiedlichen Bereichen über eine Kompetenz

verfügen, z. B. beim Einsatz von Methoden, in der Kenntnis „verschiedener Krankheitsbilder und psychischer Störungen“ (z. B. Autismus) sowie im sozialen Umgang.

Berater*innen:

- ✓ „Beraterin fühlt sich bei dem Thema kompetent und kann eine gewisse Ruhe ausstrahlen“
- ✓ „fachliche Kompetenz“
- ✓ „Fachkompetenz im jeweiligen Bereich“
- ✓ „mit kompetenter Unterstützung Lösung für Probleme und neue Perspektiven für die Zukunft durch die Klientin, den Klienten entwickelt werden“
- ✓ „fachliche und persönliche Kompetenz der BeraterIn“
- ✓ „Methodenkompetenz besitzen und individuell anwenden“
- ✓ „inhaltliche und methodische Kompetenz“

Klient*innen:

- ✓ „geht auf Fragen ein und beantwortet diese auch kompetent“
- ✓ „Beraterin weist einen hohen Grad an Kompetenz auf“
- ✓ „eine kompetente Beraterin, die sich gut auskennt und gut weiterhelfen kann“
- ✓ „klare, kompetente Antworten auf meine Fragen“
- ✓ „Kompetenzen bezüglich der verschiedenen Krankheitsbilder und möglichen psychischen Störungen. Kompetenzen bezüglich möglicher Abhilfemaßnahmen hinsichtlich der Beeinträchtigungen auf meine Person“
- ✓ „ist fachlich kompetent, hat viel Erfahrung“
- ✓ „soziale Kompetenz“
- ✓ „Fachkompetenzen z. B. zum Thema Autismus“
- ✓ „Gute Beratung: Kompetente Person nimmt einen an die Hand, begleitet durch die Herausforderung, bietet Unterstützung und ein offenes Ohr.“

Zum Teil sprachen Klient*innen eine spezifische Kompetenz der Berater*innen an, die Mehrsprachigkeit von Berater*innen, um Beratung in der Muttersprache durchführen zu können (siehe auch Kapitel 10.2.6). Ein*Eine Klient*in nannte als einzige Beschreibung für eine gute bzw. gelungene Beratung, „*dass ich in meiner Muttersprache reden konnte*“ (Klient*in ID 438).

Ad (11): **Wissen** ist ebenfalls eine notwendige Eigenschaft, die Respondent*innen mit vielen Aspekten versehen. Berater*innen sollen aus Sicht von Berater*innen über ein breites, wissenschaftlich fundiertes Fachwissen verfügen, welches sie Klient*innen zur Verfügung stellen. Für Klient*innen ist es wichtig, dass Berater*innen sich „gut auskennen“ und wissen, worüber sie reden. Beide Befragungsgruppen machen in ihren Antworten deutlich, wie umfangreich das Fachwissen der Berater*innen ausgestaltet sein sollte. Das Fachwissen der Berater*innen sollte aus Sicht der Respondent*innen unterschiedliche Bereiche umfassen, z. B. den psychologischen (Entwicklungspsychologie), sozialen, rechtlichen, sozialrechtlichen und psychosozialen Bereich (z. B. Wissen zu sozialen Einrichtungen). Dabei sollten sie z. B. auch über frauenspezifisches Wissen sowie über Wissen zu Finanzen, der Psyche, zu Emotionen, der Gesprächsführung, vielfältiges Methodenwissen und über Wissen zu Entwicklungsverläufen bzw. Transitionen (z. B. Trennung und Scheidung, Trauer) verfügen. Dieses Fachwissen sollte auch laufend erweitert werden und am „neusten Stand“ sein.

Berater*innen:

- ✓ „Fachwissen in der Praxis umsetzen können“
- ✓ „Wissen zur Verfügung stellen“
- ✓ „breites Fachwissen“

- ✓ „wissenschaftlich fundiertes Wissen“
- ✓ „fachlich am neusten Stand sein“
- ✓ „Wissen über soziale Einrichtungen“
- ✓ „Wissen um andere Hilfsressourcen“
- ✓ „Fachwissen aus dem psychosozialen Bereich wie auch Fachwissen zur speziellen Zielgruppe (Jugendliche in diesem Fall) und deren Lebenslagen“
- ✓ „Fachwissen laufend erweitern“
- ✓ „Fachwissen und Bereitschaft, laufend Kenntnisse zu erweitern“
- ✓ „Hintergrundwissen, Zusammenhangwissen“
- ✓ „Wissen über Entwicklungspsychologie“
- ✓ „Fachwissen über finanzielle Leistungen“
- ✓ „Wissen über Entwicklungsverläufe (z. B. Trauer, nach Trennung, bei Kindern etc.)“
- ✓ „fachliches und methodisches Wissen“
- ✓ „Wissen über vielfältige Beratungstools“
- ✓ „Fachwissen in sozialrechtlichen und psychologischen Gebieten – gepaart mit einer wohlwollenden Persönlichkeit“
- ✓ „Wissen hinsichtlich relevanter Themen (z. B: Schutzmaßnahmen gegen Gewalt, Gefährlichkeitseinschätzung etc.), Wissen bezüglich der Soziallandschaft und Zuständigkeiten innerhalb der Soziallandschaft“

Klient*innen:

- ✓ „kennt und sagt Fakten frei heraus“
- ✓ „frauenspezifisches Wissen“
- ✓ „fundiertes Wissen über Rechtslage“
- ✓ „fundiertes Fachwissen“
- ✓ „kennt sich gut aus“
- ✓ „weiß, wovon er redet“
- ✓ „Erfahrungswissen, aber ohne zu schubladisieren“
- ✓ „psychologisches und soziales Wissen“
- ✓ „Wissen über Psyche und Emotionen“
- ✓ „Wissen über Gesprächsführung“
- ✓ „sollte sich auch gut bei den jeweiligen formellen Gebieten der Beratungsstelle auskennen (Rechtslage usw.)“

Ad (12): Die notwendige Eigenschaft **Erfahrung** bei Berater*innen, damit Beratung gelingen kann, erscheint auf Basis der vorliegenden Daten als ein komplexer Bereich und lässt sich im Rahmen der Professionalität nur sinnvoll im Zusammenhang mit weiteren Eigenschaften beschreiben. Neben den bereits beschriebenen Eigenschaften der grundsätzlich fundierten fachlichen Ausbildung, der Kompetenzen von Berater*innen sowie deren (fachlichem) Wissen spielen im Zusammenhang mit Erfahrungen auch Eigenschaften wie Selbstreflexion bzw. Selbsterfahrung, Supervision und Grenzen setzen bzw. sich abgrenzen eine Rolle. Deutlich wurde dies am Aspekt der eigenen, persönlichen Lebenserfahrung von Berater*innen und welche Rolle diese im Beratungsprozess spielt. Klient*innen sprechen die eigenen persönlichen Lebenserfahrungen der Berater*innen mit ähnlichen Fragen, Problemen bzw. Situationen als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen an, damit Beratung gelingen kann. Berater*innen tun dies kaum bzw. sprechen sich dezidiert dagegen aus und zeigen somit in dieser Hinsicht eine gewisse Ambivalenz.

Berater*innen:

- ✓ „Erfahrungswerte mit eigenen Kindern von Vorteil“
- ✓ „für eine Beraterin scheinen mir weniger persönliche Eigenschaften als professionelle Expertise wichtig“
- ✓ „Eigene Lebenserfahrung mit Schicksalsschlägen, Krisen, die erfolgreich bewältigt wurden“
- ✓ „kann sich selbst zurücknehmen und Klientin Platz geben, ist ebenso bei sich wie beim Gegenüber“
- ✓ „eigene Lebenserfahrungen sind auch oft hilfreich“

Klient*innen:

- ✓ „Lebenserfahrung“
- ✓ „selbst mit ähnlichen Problemen gekämpft zu haben“
- ✓ „verfügt über Lebenserfahrung, hat selbst mit Problemen gekämpft“
- ✓ „Wissen mit Lebenserfahrung“
- ✓ „Ich brauche das Gefühl, es mit einem erfahrenen und einfühlsamen Berater zu tun zu haben, der gut zuhören kann und ehrliche Antworten geben kann, die nach Möglichkeit auch auf eigenen Lebenserfahrungen beruhen. Ich will nicht, dass jemand Druck auf mich ausübt.“
- ✓ „wenn der/die Berater*in eigene Erfahrungen mit ähnlichen Problemen einbringen kann und mitfühlend auf meine Schwierigkeiten reagiert“
- ✓ „Er/Sie sollte – im besten Fall selber einige schwierige Situationen erlebt und gut aufgearbeitet haben“

Einig sind sich die Respondent*innen, dass Berater*innen über eine grundlegende professionelle Erfahrung in ihrer beruflichen Tätigkeit verfügen sollen.

Berater*innen:

- ✓ „therapeutische Erfahrung“
- ✓ „Erfahrung im beruflichen Kontext, um diese auch als Beispiel für Klienten darstellen zu können“
- ✓ „langjährige Erfahrungen“
- ✓ „praktische Erfahrung“
- ✓ „reflektierte Persönlichkeit, Reife, Lebenserfahrung“
- ✓ „Erfahrungswerte mit eigenen Kindern von Vorteil“
- ✓ „für eine Beraterin scheinen mir weniger persönliche Eigenschaften als professionelle Expertise wichtig“
- ✓ „Eigene Lebenserfahrung mit Schicksalsschlägen, Krisen, die erfolgreich bewältigt wurden“
- ✓ „kann sich selbst zurücknehmen und Klientin Platz geben, ist ebenso bei sich wie beim Gegenüber“

Klient*innen:

- ✓ „Paarberatung braucht viel Erfahrung und Gleichgewichtung“
- ✓ „werden mit diesem Thema immer wieder konfrontiert“
- ✓ „Erfahrungen und Vorstellungsvermögen“
- ✓ „Berater*in muss Wissen und Erfahrung auf dem Gebiet haben“
- ✓ „Lebenserfahrung“
- ✓ „Wissen mit Lebenserfahrung“
- ✓ „meiner Meinung nach ist die Erfahrung der Beraterin ausschlaggebend“
- ✓ „wenn ich spüre, dass sie Erfahrung haben und mich auffangen können und ich bereichert werde“

Ad. (13): Eng im Zusammenhang mit der Eigenschaft „Erfahrung“ von Berater*innen ist deren **Selbsterfahrung bzw. Selbstreflexion** zu sehen. Fast ausschließlich Berater*innen sprechen dies als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen an. Sie betonen die Wichtigkeit, das Berater*innen im Rahmen ihrer Ausbildung sowie laufend ihre eigene Sozialisation, Geschlechtsrolle, ihre Werte und Normen etc. hinterfragen und reflektieren. Berater*innen setzen sich so mit ihrer eigenen Lebensgeschichte auseinander und bearbeiten diese, um „Klarheit über die eigenen Grenzen, ethischen Grundsätze, Haltungen“ etc. zu erhalten. In diesem Zusammenhang wird von Berater*innen auch immer wieder auf die nötige Supervision bzw. Intervision hingewiesen, die für Berater*innen in ausreichendem Maß angeboten werden sollte und von diesen auch in Anspruch genommen werden sollte (siehe Aspekt Supervision).

Berater*innen:

- ✓ „ausreichendes Maß an Selbsterfahrung“
- ✓ „Erkennen eigener Verstrickungen“
- ✓ „Bewusstsein betreffend eigener Grenzen“
- ✓ „gute Selbstreflexion – kann ich da noch gut beraten oder ist mir das Thema selbst gerade zu nahe“
- ✓ „neben einer fundierten fachlichen und möglichst ganzheitlichen Ausbildung spielen eine wesentliche Rolle: Selbsterfahrung und Selbstreflexion der eigenen Rolle als Frau und Beraterin, der eigenen Sozialisation, Normen und Werte“
- ✓ „ausreichend Selbsterfahrung und Bearbeitung der persönlichen Lebensgeschichte“
- ✓ „sich selbst und den Beratungsprozess immer wieder reflektieren wollen (Supervision/Intervision, Selbsterfahrung)“
- ✓ „Kenntnis zu den eigenen blinden Flecken, welche die Beratung erschweren könnten“
- ✓ „Klarheit über die eigenen Grenzen, ethischen Grundsätze, Haltungen“
- ✓ „das Selbstwertgefühl sollte nicht aus dem Gefühl ‚anderen Menschen helfen zu können‘ gespeist werden“
- ✓ „Selbsterfahrung und regelmäßige Intervision und Supervision“
- ✓ „Selbstreflexionsfähigkeit = eigene Werte, Normen, Handlungsbedingungen etc. kritisch hinterfragen zu können“

Ad (14): In dieser Hinsicht spielt eine weitere Eigenschaft eine Rolle, die ebenfalls fast ausschließlich von Berater*innen thematisiert wurde: die **professionelle Distanz sowie das Setzen und Einhalten (eigener) Grenzen und das Erkennen der Grenzen von Beratung** zu kennen und zu sichern, um einen „inneren Abstand zur eigenen Geschichte“ im Beratungsprozess sicherzustellen. Hier geht es vor allem darum, dass Berater*innen zu Klient*innen eine professionelle und gesunde Distanz wahren. Diese Distanz kann auch im Sinne des Einsetzens und des Einhaltens von Grenzen verstanden werden. Berater*innen sollten sich ihrer persönlichen Grenzen bewusst sein und diese wahren, aber auch die Grenzen der Klient*innen wahren. Das Bewusstsein für die Grenzen von Beratung an und für sich wird von Berater*innen ebenfalls thematisiert.

Berater*innen:

- ✓ „Grenzen der Beratung professionell im Blick haben: Wann reicht Beratung aus, wann ist Therapie sinnvoller?“
- ✓ „Grenzen der Beratung akzeptieren“
- ✓ „Bewusstsein für Grenzen – Nähe und Distanz“
- ✓ „Grenzen einhalten und auf eigene Grenzen achten“
- ✓ „gute Fähigkeit, sich abzugrenzen, achtet auf eigene Psychohygiene“
- ✓ „Aufträge klar annehmen, aber auch abgrenzen, wenn ich mich nicht zuständig fühle“

- ✓ „eigene Grenzen und Grenzen der Beratungsstelle kennen und gegebenenfalls an einen kompetenten Kollegen oder eine kompetente Kollegin verweisen“
- ✓ „verständnisvoll, aber nicht grenzüberschreitend“
- ✓ „wenn die BeraterIn ihre Grenzen kennt und im Beratungsprozess ggf. die nötigen Konsequenzen zieht“
- ✓ „Fähigkeit, Distanz zu halten und dennoch einfühlsam zu sein“
- ✓ „Einfühlungsvermögen mit der notwendigen professionellen Distanz“
- ✓ „Empathie, professionelle Distanz sind beides Zutaten, die wichtig sind“
- ✓ „gesunde Distanz halten“
- ✓ „sich abgrenzen können“
- ✓ „Fähigkeit, Nähe-Distanz zu regulieren“
- ✓ „gut verständlich abgrenzend zu ihrer eigenen Person“
- ✓ „gute Abgrenzung zw. den Anliegen der Klient*innen und den eigenen Wertvorstellungen“
- ✓ „gesundes Nähe-Distanz-Verhalten“
- ✓ „Fähigkeit zur Selbstreflexion und zur Selbstdistanzierung, um Übertragungen zu erkennen und keine falschen oder voreiligen Schlüsse zu ziehen“
- ✓ „inneren Abstand zur eigenen Geschichte“

Klient*innen:

- ✓ „Distanz halten“
- ✓ „seine/ihre eigene Geschichte möglichst außen vorlassen (Distanz), also möglichst objektiv bleiben“
- ✓ „Einhalten von Distanzen“

Ad (15): Berater*innen beziehen sich in ihren Antworten über die Eigenschaften von Berater*innen auch auf deren grundsätzliche Möglichkeit, Bereitschaft und Nutzung von (regelmäßiger) **Supervision bzw. Intravision und Fort- und Weiterbildung** im Sinne einer „Psychohygiene“ für Berater*innen.

Berater*innen:

- ✓ „Möglichkeit der Selbstfürsorge als Mitarbeiter“
- ✓ „Bereitschaft und Möglichkeit zur Weiterbildung“
- ✓ „Bereitschaft zur Supervision“
- ✓ „gutes Team für Intervision“
- ✓ „ordentliche und engmaschige Supervision“
- ✓ „Zeit für Intravision“
- ✓ „genügend finanzielle Mittel, z. B. für Supervision und Fortbildungen“
- ✓ „Fortbildungsmöglichkeiten zu spezifischen Themen“
- ✓ „Fortbildungsverpflichtung mit Supervision, um blinde Flecken aufzudecken und um die eigene Haltung immer wieder zu reflektieren“
- ✓ „Auseinandersetzung mit persönlicher Resonanz auf Beratungsthemen bzw. KlientInnen“
- ✓ „Bewusstsein für die Notwendigkeit von Selbsterfahrung und Supervision, Interesse an Weiterbildung“
- ✓ „ordentliche und engmaschige Supervision“
- ✓ „Eine gelungene Beratung ist auch, wenn ich die Ressourcen habe, mich mit Problemlage der Klientin ausreichend auseinanderzusetzen und auch bei Bedarf Intervision oder Supervision bzw. Fortbildungen in verschiedenen Bereichen in Anspruch nehmen zu können, um kompetent und gut beraten zu können.“

Ad (16): Vor allem Klient*innen sprechen die Eigenschaft von Berater*innen an, sich **etwas zu merken**, sich an etwas erinnern zu können, oder in der Form, dass Berater*innen über ein gutes Gedächtnis verfügen und auf das bereits Gesprochene zurückkommen können. Auch

im Rahmen der Fokusgruppe wurde dieser Aspekt von einer Klientin (Fokusgruppe Linz) aufgegriffen. Sie berichtete davon, dass sie bei ihrer Therapeutin immer das Gefühl hatte, dass sich diese nicht an sie erinnern konnte und eine andere Klientin im Kopf hatte. Für Klient*innen geht es also auch darum, dass Berater*innen sie und ihre Situation (er)kennen und sich an Klient*innen mit ihren spezifischen Situationen und Themen erinnern. Berater*innen sprechen die Eigenschaft der „Aufmerksamkeit“ an, führen diese in der Regel allerdings nicht weiter auf. Aufmerksamkeit lässt sich dem Anliegen von Klient*innen zuordnen. Klient*innen sprechen beim Zuhören häufig auch vom „aufmerksamen Zuhören“.

„Dass die Beraterin mitdenkt und sich Eckdaten des Erzähltem merkt, über mehrere Termine, auch bei längeren zeitlichen Abständen. Ich rede viel und schnell. Daher ist es mir wichtig, dass meine BetreuerIn mich unterbricht und mit Fragen einhakt, mich zum Hinterfragen anregt usw. Sich auf die unterschiedlichsten Schwierigkeiten von Personen einzustellen und auf die Situation angepasste Unterstützung zu bieten. Somit keine allgemein-oberflächlichen Aussagen zu verwenden, welche auf viele Situationen zutreffen können, dafür kann ich auch ein Buch lesen.“ (Klient*in ID 258)

„Gut zuhören, nicht in eine Richtung drängen, sondern versuchen neutral zu bleiben, die Klientin selbst erkennen lassen – und wenig von außen intervenieren. Sich Inhalte von den Gesprächen davor zu merken und darauf zurückkommen zu können, das Thema systemisch angehen, geduldig sein, einfühlsam, von Gefühlen nicht überfordert, wenn Klientin z. B. in der Beratung weint, ressourcenorientiertes Arbeiten.“ (Klient*in ID 354)

„Die Sympathie muss stimmen. Dann ist es für mich wichtig, dass sich die Beraterin bis zum nächsten Mal auch an meine gesprochenen Worte erinnern kann und ich nicht jedes Mal wieder alles neu erzählen muss oder das Gefühl habe, sie interessiert das nicht und es wird nur in eine Schublade gesteckt. Wichtig ist für mich, dass ich Tipps bekomme oder mir erzählt wird, wie es anderen geht oder gegangen ist. Wie andere das gelöst haben und dass es auch anderen so geht. Ich will nicht, dass nur mit meinen eigenen Worten Hilfe gefunden wird bzw. ich selber darauf kommen soll. Ich will dabei Unterstützung haben. Ich rede auch nicht gerne, deswegen hilft mir das auch.“ (Klient*in ID 167)

„Gutes Einfühlungsvermögen, gutes Gedächtnis, damit im Folgegespräch sofort weiter besprochen werden kann. Guter Zuhörer, viel Verständnis und zu vermitteln, dass man verstanden wird.“ (Klient*in ID 441)

„Sie soll Klienten das Gefühl geben, dass sie JETZT ganz für ihn da ist (sie wartet nicht auf die nächste Pause, Zigarette, Urlaub oder Pension). Sie sollte irgendeine Form Bezug zum Problem bzw. zum Klienten haben.“ (Klient*in ID 114)

„Die Beraterin hörte mir aufmerksam zu. Sie unterbrach mich nicht und machte sich Notizen. Das war notwendig, weil meine Ausführungen nicht klar und geordnet waren. Ihr Nachfragen zu einigen Punkten brachte Klarheit auf beiden Seiten und endete mit zuversichtlichen Hinweisen.“ (Klient*in ID 214)

Neben den bereits in diesem Kapitel erwähnten unterschiedlichen Eigenschaften, die dem professionellen Agieren von Berater*innen zugeordnet werden können (siehe auch Kapitel 6.4.2 zur beraterischen Haltung sowie Kapitel 6.4.1.2 zur Kommunikation) nannten Respondent*innen auch eine Reihe von weiteren notwendigen Eigenschaften von Berater*innen, damit Beratung gelingen kann, die ebenfalls dem Bereich des professionellen Handelns zugeordnet werden können. Ein Teil der Respondent*innen nennt spezifische beraterische bzw. therapeutische Techniken, über die Berater*innen verfügen sollten (Aufzählung erfolgt alphabetisch): zum Beispiel Augensteuerung, Konfrontieren, leichte Sprache, (kreative) Methodenvielfalt (bildliche Darstellung etc.), Pacing und Leading, Paraphrasieren, Reframing und Spiegeln. Berater*innen sprachen auch die nötigen Vor- und

Nachbereitungszeiten für eine professionelle Arbeit an, die ihnen zur Verfügung gestellt werden sollte. Diese beraterischen Techniken wurden etwas stärker durch Berater*innen thematisiert, aber auch Klient*innen nannten durchaus beraterische Fachbegriffe wie z. B. Spiegeln und Reframing.

6.4.2 Haltung zur Beratung bzw. grundsätzliche Beratungsansätze als handlungsleitende Prinzipien

Damit Beratung gelingen kann, nannten Respondent*innen als Merkmale von Berater*innen auch Eigenschaften, die sich auf die grundsätzlichen Haltungen bzw. Arbeitsansätze für den gesamten beraterischen Prozess beziehen. Hier sprechen Respondent*innen Aspekte an, wie Berater*innen den grundsätzlichen professionellen Zugang in der Beratung fassen sollten, für den sie, als Berater*innen, verantwortlich sind.

Etwas anders als bei den von Respondent*innen genannten notwendigen Eigenschaften, damit Beratung gelingen kann, zeigen sich in Bezug auf die durch Respondent*innen angesprochenen handlungsleitenden Prinzipien der Beratung befragungsgruppenspezifische Unterschiede. Zeigt sich bei Klient*innen und Berater*innen eine Übereinstimmung darin, dass z. B. die Empathie oder das Zuhören die von beiden Gruppen am häufigsten genannten Eigenschaften sind, über die Berater*innen verfügen sollten (siehe Kapitel 6.4.1.1 und 6.4.1.2), ergibt sich in Bezug auf die grundsätzliche Haltung eine Schwerpunktverschiebung zwischen Berater*innen und Klient*innen: Berater*innen betonen am häufigsten das handlungsleitende Prinzip des Empowerments bzw. der Ressourcenorientierung und damit der Hilfe zur Selbsthilfe, was Klient*innen eher weniger tun. Klient*innen fokussieren in Bezug auf die handlungsleitenden Prinzipien auf die Lösungsorientierung der Beratung. Wenig überraschend liegt für sie der Fokus auf den (gemeinsam) gefundenen Lösungen für ihre Situationen, Fragen und Probleme. Berater*innen betonen die Lösungsorientierung ebenfalls, aber deutlich weniger. Beide handlungsleitenden Prinzipien hängen selbstverständlich zusammen: Das Empowerment bzw. die Ressourcenorientierung zielen aus Sicht der Berater*innen darauf ab, die individuelle Situation für Klient*innen zu verändern und somit zu einer subjektiven Entlastung, Symptomverbesserung, Lösung etc. zu kommen. Klient*innen setzen in ihrer Perspektive gleich bei der Lösungsorientierung an. Als weitere handlungsleitende Prinzipien wurden aber auch die Parteilichkeit bzw. Allparteilichkeit oder eine Arbeitshaltung angesprochen, die sich der Neutralität verpflichtet bzw. keine Wertung und Bewertung im Rahmen des beraterischen Prozesses vornimmt. Entscheidungen bleiben im gesamten Prozess der Beratung bei den Klient*innen selbst. Ihre Autonomie und Eigenverantwortlichkeit gilt es zu erhalten bzw. wiederherzustellen und zu unterstützen. Sie sind Expert*innen ihres eigenen Lebens. Im Antwortverhalten der Respondent*innen wird deutlich, dass vor allem Berater*innen unterschiedliche Haltungen bzw. grundsätzliche beraterische Zugänge thematisieren. Nachdem sie einen professionellen Zugang zum Thema der Studie haben, scheint dies auch dadurch erklärbar und nachvollziehbar. Klient*innen betonen in Bezug auf die grundsätzliche Haltung der Berater*innen zur Beratung neben der Lösungsorientierung von Berater*innen vor allem deren Neutralität. Beide Befragungsgruppen sehen es als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen an, dass diese neutral, wertfrei und vorurteilsfrei im Beratungsprozess sind.

Einige Zitate der Respondent*innen in deren Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 201 bzw. 301) vermitteln einen guten Eindruck in die unterschiedlichen Aspekte, die in Bezug auf die grundsätzliche Arbeitshaltung von Berater*innen thematisiert werden.

„Förderung der Selbstbestimmung, Ressourcen heben, stärken, stabilisieren, stützen, bis authentische Entscheidungen und Handlungen für den Klienten möglich werden – dazu braucht

*es Anonymität und eine gute Vertrauensbeziehung, neue, zum Patienten passende Lösungswege gehen können – wichtig ist, dass der Klient sein Lebensschiff wieder selbst steuern lernt und in Krisen der Berater empathische Nähe gibt und unterstützt, die eigenen Kompetenzen freizulegen.“ (Berater*in ID 589)*

*„Wohltuende, ruhige Atmosphäre; Offenheit; Authentizität; freundliche, offene und wohltuende Haltung des/der Beraters/in, die beim Klienten entstehende Idee, selbsteffizient und selbstbestimmt handeln zu können; eine einander zugewandte Kommunikation.“ (Berater*in ID 176)*

*„Eine feministische Grundhaltung der Therapeutin, eine vertrauensvolle Beziehung, fachliche Kompetenz der Beraterin, wertschätzende Grundhaltung, Empowerment der Klientin als Ziel.“ (Berater*in ID 333)*

*„Es gelingt, eine professionelle sichere Beziehung zwischen KlientInnen und BeraterInnen aufzubauen. Beratung ermöglicht Entwicklung und bietet Raum zur Reflexion, um eigene Lösungen zu finden. Allparteilichkeit bei der Paarberatung, Wertoffenheit der BeraterIn mit klarer Abgrenzung von jeder Form von Gewalt, terminliche Verfügbarkeit, flexible Termingestaltung.“ (Berater*in ID 482)*

*„Einige Aspekte: kann durch einen vertrauensvollen Dialog erreicht werden, der die Berater-Klienten-Beziehung stärkt und tragfähig macht; Beziehungsgrundlage zw. Berater/Klient; aufmerksames Zuhören, ohne Druck zu erzeugen, schnelle Entscheidungen oder Veränderungen herbeizuführen; kein Lösungsangebot des Beraters, sondern Klient erarbeitet selbst und im Gespräch gem. mit dem Berater; Kommunikation auf Augenhöhe und Selbstbestimmung des Klienten sehr wichtig; Beratung ermöglicht einen Beziehungsraum, wo die Klienten ganzheitlich ankommen können, um ihre Fragen und Anliegen in einem geschützten Rahmen besprechen zu können; sie lernen sich selbst und ihre Geschichte besser kennen und können so ihre Veränderungsprozesse selbstbestimmt gestalten. Es kann auch eine abgebrochene Beratung eine gute Beratung sein; keine Beurteilungen und Vergleiche vornehmen, da jede Beratung individuell und wertvoll ist.“ (Berater*in ID 659)*

*„Die Beraterin muss zuhören können. Sie soll nicht nur zuhören, sondern auch aktiv am Gespräch teilnehmen und Lösungen anstreben. Sie soll dem Klienten auch was zum Lesen mitgeben, bzw. anregen, dass er gewisse Begriffe/Zusammenhänge nachrecherchieren soll, um sich selbst zu seinem Problem/Thema bilden zu können. Das ist Hilfe zur Selbsthilfe. Klient hat dann zunehmend Wissen und Gespür für seine Situation. Beraterin soll auch gegebenenfalls das Gespräch steuern, wenn Klient nur launisch von Thema zu Thema geht, obwohl ein langfristiges Meta-Thema verfolgt gehört. Beraterin soll Klienten auch nachtelefonieren, um den nächsten Termin zu setzen. Vor allem depressiven Klienten fällt so was schwer.“ (Klient*in ID 114)*

*„Das Einfühlungsvermögen der Beraterin, die wertschätzende Haltung mir gegenüber, die Aussage, dass ich alle Lösungen in mir habe – und dass wir gemeinsam auf die Suche nach der Lösung gehen werden, die Methodenvielfalt der Beraterin – da manchmal über Gespräche keine Erleichterung möglich war, das Entwickeln von Potenzial – anstatt nur um Probleme zu kreisen.“ (Klient*in ID 127)*

In der Analyse der offenen Fragen zur Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung (Fragen 201 bzw. 301) sowie der Fragen nach den Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen müssen, damit Beratung gelingt (Fragen 204 bzw. 701), werden unterschiedliche handlungsleitende Prinzipien deutlich, die im Folgenden näher beschrieben werden: (1) Empowerment bzw. Ressourcenorientierung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe. (2) Lösungsorientierung, in der unterschiedliche Perspektiven bzw. Schwerpunktsetzungen deutlich werden. Für Berater*innen steht die prozessorientierte Perspektive im Vordergrund, bei der es um das gemeinsame Erarbeiten von Lösungen geht. Klient*innen sind eher am Outcome, also den Lösungen selbst, interessiert und gehen weniger auf den Prozess ein, wie diese zustande kommen. Sie möchten Tipps, Ratschläge etc. erhalten. Einig sind sich die

Respondent*innen darin, dass Lösungen nicht vorschnell und bevormundend in der Beratung erfolgen sollen und auch nicht wertend bzw. nicht in einer be- und verurteilenden Art und Weise. Entscheidungen sollten klar bei Klient*innen liegen und bleiben. (3) Neutralität als ein weiteres handlungsleitendes Prinzip. (4) Parteilichkeit bzw. Allparteilichkeit bei einem Mehrpersonen-Setting. (5) Sich individuell auf Klient*innen einstellen und somit die Berücksichtigung ihrer Individualität bzw. diese „dort abzuholen, wo sie sind“. (6) Die Schaffung eines sicheren und geschützten Rahmens, in dem Klient*innen Raum haben, alles an- und auszusprechen sowie Gefühle zu zeigen.

Ad (1): Wie bereits erwähnt, sind es vor allem Berater*innen, die am häufigsten das **Empowerment der Klient*innen bzw. die Ressourcenorientierung** und damit die Hilfe zur Selbsthilfe als handlungsleitendes Prinzip der Beratung betonen. Für sie stellt das Empowerment eine Unterstützung zur Selbsthilfe bzw. Selbstregulation dar, allerdings nach dem Prinzip „so viel Hilfe wie nötig, so wenig wie möglich“, um die Autonomie der Klient*innen zu erhalten. Klient*innen sollen durch dieses handlungsleitende Prinzip sich ihrer eigenen vielfältigen Ressourcen bewusst werden und somit in ihrer eigenverantwortlichen Lebensgestaltung unterstützt werden bzw. diese wiedererlangen und zu „Experten ihres Lebens“ werden. Klient*innen sprechen das Empowerment stärker in der Form der Hilfe zur Selbsthilfe bzw. durch die Beratung unterstützt zu werden an.

„Beratung ist die Hilfe zur Selbsthilfe. Eine Beratung stellt einen Raum zur Verfügung, in dem mit kompetenter Unterstützung Lösungen für Probleme und neue Perspektiven für die Zukunft durch die Klientin, den Klienten entwickelt werden können. Beratung ist im besten Fall auch stärkend und entlastend und hilft bei aktuellen Krisen und Konfliktsituationen.“

(Berater*in ID 90)

Berater*innen:

- ✓ „Anleitung zur Selbstregulation und Selbsthilfe“
- ✓ „Hilfe zur Selbsthilfe“
- ✓ „so viel Hilfe wie nötig, so wenig wie möglich (möglichst viel Autonomie)“
- ✓ „selbsteffizient und selbstbestimmt handeln zu können“
- ✓ „Hinführung zur eigenverantwortlichen Lebensgestaltung“
- ✓ „wenn KlientInnen durch die Beratung in ihrer eigenen Lösungskompetenz gestärkt werden“
- ✓ „Empowerment, wenn Klient*innen gestärkt aus der Beratung gehen“
- ✓ „Klientinnen sind bzw. werden wieder Experten ihres Lebens (nicht der Berater/die Beraterin weiß die Lösung)“
- ✓ „Kunde fühlt sich selbstbestimmt und nicht mehr hilflos“
- ✓ „positive Bestärkung“
- ✓ „Stärken betonen“
- ✓ „wenn Klient*innen die Sicherheit in ihrer Lebensgestaltung und den eigenen Selbstwert entwickeln bzw. zurückgewinnen, ist die Beratung gelungen“
- ✓ „Möglichkeiten und Ressourcen für eventuell mögliche tiefe Beschäftigung mit dem Problem können aufgezeigt werden“
- ✓ „eine Beratung sehe ich als gelungen, wenn die Klientin Verantwortung übernimmt und selbstreflektiert in Autonomie und Selbstbestimmung ihr Leben gestaltet“
- ✓ „Lösungsideen der Klienten aufgreifen bzw. erweitern“
- ✓ „die Klient*in unterstützt, ihre Ressourcen (wieder) zu entdecken“
- ✓ „dabei Ressourcen der Klienten bewusst machen und einbeziehen“
- ✓ „zur Aktivierung von Ressourcen im und um das Familiensystem wird beigetragen“
- ✓ „Ressourcen heben, stärken, stabilisieren, stützen, bis authentische Entscheidungen und Handlungen für den Klienten möglich werden“

- ✓ „Anleitung zur Aktivierung bestehender Lösungsressourcen und Entwicklung neuer Strategien“

Klient*innen:

- ✓ „Hilfe zur Selbsthilfe trifft in jedem Fall zu“
- ✓ „gezielte Fragen, die helfen, Lösungen zu finden, die schon in mir sind“
- ✓ „Vertrauen in die Lösungsfähigkeit der Klient*innen“
- ✓ „die Möglichkeit, sich mit einer hervorragenden Beratung selber zu helfen“
- ✓ „wenn man sich aufgehoben fühlt und bei der Lösung von Problemen unterstützt wird“
- ✓ „Unterstützung in schwierigen Lebenslagen“
- ✓ „auch Unterstützung, Hoffnung und Mut machen, auch im Sinne, man steht damit nicht allein da und es ist nicht alles falsch, was man ist und tut in der gegebenen Herausforderung (...). Bestärken“
- ✓ „Trost gespendet bekommen, ermutigt und gestärkt werden“

Ad (2): Im Sinne von Berater*innen wird das Empowerment durchaus als eine „Anleitung zur Aktivierung bestehender Lösungsressourcen und Entwicklung neuer Strategien“ (Berater*in ID 403) verstanden und trifft somit genau auf die zentrale Perspektive der Klient*innen: Die **Lösungsorientierung** als ein handlungsleitendes Prinzip der Beratung. Wie bereits erwähnt, ist das lösungsorientierte Vorgehen der Berater*innen für die Klient*innen die von ihnen am häufigsten genannte Eigenschaft, die sich den grundsätzlichen beraterischen Haltungen zuordnen lässt. Auch Berater*innen nennen die Lösungsorientierung als ein weiteres handlungsleitendes Prinzip, auch als „lösungsorientiert“ oder „lösungsneutral“ beschrieben.

„Wenn KlientInnen durch die Beratung in ihrer eigenen Lösungskompetenz gestärkt werden können und sie dadurch Wege finden, im Alltag gut zurechtzukommen, ist die Beratung in meinen Augen gut gelungen.“

(Berater*in ID 98)

Für die Respondent*innen stellt die Lösung einen zentralen Aspekt von Beratung dar. Was allerdings unter einer Lösung verstanden wird und wie diese im Laufe der Beratung zustande kommt, ist nicht so eindeutig festzulegen und in den Perspektiven von Berater*innen und Klient*innen zeigen sich zum Teil unterschiedliche Schwerpunktsetzungen. Berater*innen betonen sehr stark, „gemeinsam nach einer individuellen Lösung“ zu suchen. Für sie ist die zentrale Grundhaltung die gemeinsame Suche nach einer individuellen, für die Klient*innen und deren spezifische Situation passenden Lösung, bei der Klient*innen nicht bevormundet werden. Auch Klient*innen betonen die gemeinsame Erarbeitung einer Lösung mit den Berater*innen.

Berater*innen:

- ✓ „Lösungen gemeinsam erarbeiten“
- ✓ „Klienten darin unterstützen und begleiten, eigene Lösungen zu finden, ohne diese zu bewerten“
- ✓ „gemeinsame Planung der nächsten Schritte“
- ✓ „KlientInnen dabei unterstützen, für sich eine gute passende Lösung zu finden“

Klient*innen:

- ✓ „dass ich alle Lösungen in mir habe und wir gemeinsam auf die Suche nach der Lösung gehen werden“
- ✓ „Lösungsvorschläge gemeinsam erarbeiten“
- ✓ „verstanden werden und gemeinsam Lösungen suchen“
- ✓ „wo man sich dem Problem stellen kann und (gemeinsam) ‚Lösungen‘ erarbeitet“
- ✓ „wenn man sich aufgehoben fühlt und bei der Lösung von Problemen unterstützt wird“

- ✓ „sucht mit mir nach Lösungen für die Probleme, die ich präsentiere“
- ✓ „man ‚verkauft‘ keine Lösungen, es geht um meinen Weg, der von der BeraterIN begleitet wird“

Zum Teil scheinen Klient*innen die Lösungsfindung auch ganz direkt an den*die Berater*in zu delegieren, wie einzelne Nennungen von Klient*innen zeigen: „Berater*in versucht Situation zu verstehen und Lösungen zu finden, die im Alltag umsetzbar sind“ (Klient*in ID 243).

Allerdings wird in den Beschreibungen einer guten bzw. gelungenen Beratung von Klient*innen deutlich, dass eine gelungene Beratung für Klient*innen eine ist, in der Ratschläge, Tipps, Lösungen, Antworten, Hinweise und Anregungen etc. gegeben werden. Idealerweise sind diese konkret und für den Alltag hilfreich. Zu einem überwiegenden Teil wird dabei von Klient*innen nicht differenziert, ob diese Ratschläge, Tipps etc. gemeinsam mit dem*der Berater*in herausgearbeitet werden sollen oder schlicht von Berater*innen als Ergebnis des Beratungsprozesses präsentiert werden sollen. Klient*innen fokussieren somit stärker auf Tipps und Ratschläge, die sie bekommen möchten, als Endergebnis der Beratung. Berater*innen dagegen fokussieren stärker auf den Prozess, bei dem die Lösungsvorschläge zustande kommen, also in der gemeinsamen Erarbeitung von individuellen Lösungsmöglichkeiten bzw. Handlungsalternativen.

„Wenn man sich verstanden fühlt, Tipps einholen kann, versteht, dass es eben manchmal Situationen gibt, in denen es einem schlecht oder ‚anders‘ geht, aber trotzdem lernt damit umzugehen und lernt, dass man deshalb nicht gleich komplett gestört ist.“

(Klient*in ID 272)

Klient*innen:

- ✓ „Tipps und Tricks, um die Lebens- und Familiensituation zu verbessern“
- ✓ „Sie [Anmerkung: Berater*in] soll dem Klient*in auch was zum Lesen mitgeben bzw. anregen, dass er gewisse Begriffe/Zusammenhänge nachrecherchieren soll“
- ✓ „gute Tipps bekomme“
- ✓ „hilfreiche Tipps für den Alltag“
- ✓ „indem ich gute Tipps mitnehmen kann“
- ✓ „Vermittlung von Werkzeugen für die Handlungsfähigkeit“
- ✓ „konkrete Antworten/Lösungen“
- ✓ „macht für MICH hilfreiche Vorschläge, gibt gute Denkanstöße, schaut, dass es MIR damit gut geht“
- ✓ „Ratschläge zur Besserung der Situation“
- ✓ „Ratschläge für Umgang mit der Problematik“
- ✓ „wenn meine Beratung dann auch noch Ratschläge und vor allem Erklärungen für das Wieso und Warum für mich hat, ist es eine vollkommen gelungene Beratung“
- ✓ „gute Vorschläge zur Verbesserung“
- ✓ „Vermittlung von Werkzeugen für die Handlungsfähigkeit“
- ✓ „wenn die Beraterin mir sagen kann, welche Schritte mir offen stehen könnten und ich somit mehr Aussicht habe“
- ✓ „Aufzeigen von Optionen, Möglichkeiten“

Respondent*innen betonen in Bezug auf die Lösungsfindung allerdings, dass diese einerseits nicht vorschnell erfolgen sollte und andererseits Klient*innen dabei nicht bevormundet werden sollten. Die Autonomie der Klient*innen ist aus Sicht der Berater*innen und der Klient*innen zu erhalten. Keine Ratschläge zu erteilen wird von den Respondent*innen kaum thematisiert. Für einen*eine Klient*in (ID 98) ist eine Beratung gelungen, wenn diese „keine „Ratschläge“

und „Besserwisserei umfasst, und ein*eine Berater*in (ID 386) spricht davon, „keine Ratschläge, sondern Begleitung“ durch eine gute Beratung zu geben.

Berater*innen:

- ✓ „nicht vorschnell an ‚Lösungen‘ arbeiten“
- ✓ „Lösungsorientierung, ohne den Klienten zu bevormunden, Lösungen gemeinsam erarbeiten“
- ✓ „beim Klienten/bei der Klientin sein, nicht meines überstülpen“
- ✓ „dem Klienten nicht die eigenen Lösungsvorstellungen ‚aufzwingen‘, sondern Ideen bzw. Ansätze des Klienten – aus seiner jeweiligen Lebenssituation – weiterentwickeln helfen“
- ✓ „sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Klient_innen zu orientieren und nicht vorschnell an ‚Lösungen‘ abarbeiten“
- ✓ „keine vorschnellen Lösungsvorschläge“
- ✓ „das Gefühl, nicht bevormundet zu werden und nicht mit guten Ratschlägen überworfen zu werden“
- ✓ „kein Lösungsangebot des Beraters, sondern Klient erarbeitet selbst und im Gespräch gemeinsam mit dem Berater“
- ✓ „wenn ich im Zentrum stehe und nicht ihre Ratschläge“
- ✓ „die Beraterin ist ausreichend reflektiert in Bezug auf ihre eigenen Themen und ist in der Lage, persönliche Meinungen und Ratschläge weitgehend für sich zu behalten“.

Vor allem Berater*innen betonen in dieser Hinsicht auch, dass Entscheidungen klar bei Klient*innen liegen. Sie sind „Expert*innen ihres eigenen Lebens“ und ihre Autonomie ist zu erhalten und sicherzustellen. Klient*innen lehnen es ab, Lösungen bzw. Entscheidungen „aufgedrängt“ zu bekommen.

Berater*innen:

- ✓ „wobei der Berater/die Beraterin lösungsneutral (d. h. offen für Lösungen des Klienten/der Klientin) sein sollte“
- ✓ „Klientinnen sind bzw. werden wieder Experten ihres Lebens (nicht der Berater/die Beraterin weiß die Lösung)“
- ✓ „Eigenverantwortliche Bewältigung“
- ✓ „die Klientin als Expertin ihres eigenen Lebens geschätzt wird“
- ✓ „die Verantwortung bleibt bei den erwachsenen Beratungskund*innen“
- ✓ „die Lösungskompetenz liegt bei den Klient*innen“
- ✓ „wichtig ist im ganzen Beratungsprozess die Verantwortung für das eigene Leben bei dem Klienten zu lassen und es derjenige somit ermöglicht, dass er/sie selbst an diesem Prozess reift und lernt mit diesen Schwierigkeiten umzugehen oder sie zu bewältigen“

Klient*innen:

- ✓ „damit ich meine eigenen Entscheidungen treffen kann“
- ✓ „aus der Beratung rauszugehen und selber mit mehr Klarheit eine Entscheidung treffen zu können“
- ✓ „gelungenes Anbieten alternativer Sichtweisen (gelungen ist dann, wenn BeraterInnen einen Weg finden, ‚Abwehrreflexe‘ zu überwinden – so, dass es gefühlt meine Entscheidung ist, das anzunehmen, mitzunehmen oder eben nicht); wenn das Gefühl entsteht, dass meine Integrität und Autonomie selbstverständlich vorausgesetzt wird“
- ✓ „drängt nicht zu Entscheidungen“
- ✓ „die Beraterin hört zu und tut nicht zu gescheit“
- ✓ „will mir nichts einreden oder aufdrängen“
- ✓ „dass die Beraterin mich ECHT versteht und mich sein lässt, wie ich gerade bin – nicht versucht, mir etwas aus- oder einzureden“

- ✓ „Angebot versus Dominanz“

Ad (3): Unabhängig von der Lösungsorientierung zeigt sich ein weiteres für die Respondent*innen wichtiges handlungsleitendes Prinzip in der Beratung: die **Neutralität bzw. nicht zu wertend**. Vor allem in den Antworten der Klient*innen werden deren Bedenken bzw. Unsicherheit deutlich, durch Berater*innen in der Beratung als Person bzw. in den Situationen, in denen sie sich derzeit befinden, be- bzw. verurteilt zu werden. Berater*innen selbst fühlen sich in ihrem professionellen Agieren der Neutralität bzw. einer nicht bewertenden und beurteilenden Haltung gegenüber den Klient*innen mit ihren individuellen und spezifischen Lebenssituationen verpflichtet.

*„Eine gute Beratung kennzeichnet die Neutralität dem Lebensentwurf der/Klient*in gegenüber, das empathische Zuhören, die Authentizität der Beraterin/des Beraters in dem, was er vertritt, mit dem Arbeitsstil und den angewandten Methoden.“*

(Berater*in ID 446)

Berater*innen:

- ✓ „Neutralität gegenüber dem Anliegen der Person(en)“
- ✓ „neutrale und objektive Position einnehmen“
- ✓ „keine Be-/Wertungen vonseiten der/des Berater*in“
- ✓ „Unvoreingenommenheit“
- ✓ „nicht bewertende Haltung“
- ✓ „Toleranz, nicht werten“
- ✓ „wertfreie Einstellung des Beraters“
- ✓ „das Anliegen der Klient*innen darf nicht gewertet werden“
- ✓ „vorurteilsfreie Einstellung“
- ✓ „Unparteilichkeit“
- ✓ „weitgehende Neutralität gegenüber den von den KlientInnen formulierten Lösungsansätzen“

Klient*innen:

- ✓ „der/die Berater*in sollte die getätigten Aussagen nicht werten“
- ✓ „Vorurteilslosigkeit“
- ✓ „Wahrscheinlichkeiten aufzeigen, ohne zu werten“
- ✓ „nicht wertend, möglichst vorurteilsfrei“
- ✓ „objektiv und unparteiisch bleiben, nicht schnell (vor-) (ver-)urteilen“
- ✓ „einfühlsam sein, nicht von oben herab und mich verurteilen, weil ich nicht alles schaffe“
- ✓ „die Personen sind neutral, sie urteilen nicht voreilig, sie hören zu, sie gehen auf Fragen ein und beantworten diese auch kompetent“
- ✓ „keine ‚Verurteilung‘“
- ✓ „professionell, daher nicht werten“
- ✓ „Neutralität und Objektivität der beratenden Person“
- ✓ „nicht in eine Richtung drängen, sondern versuchen neutral zu bleiben, die Klientin selbst erkennen lassen – und wenig von außen intervenieren, sich Inhalte von den Gesprächen davor zu merken und darauf zurückkommen zu können“

Das handlungsleitende Prinzip der Neutralität bzw. des Nicht-Bewertens wurde auch in den Fokusgruppen mit Berater*innen und Klient*innen thematisiert. Ein*Eine Berater*in erweiterte die Neutralität um den Aspekt, Stereotypen, klischeehafte Vorstellungen sowie Werte und Normen im Rahmen der Beratung auch infrage zu stellen. Klient*innen sollten im Rahmen der Beratung und der Verpflichtung zur Neutralität durchaus darin ermutigt werden, verinnerlichte Glaubenssätze, Überzeugungen etc. für sich selbst infrage zu stellen. Dieses Infragestellen beschränkt sich aber nicht nur auf die Klient*innen, sondern sollte auch für Berater*innen und das Team der Beratungsstellen eine Selbstverständlichkeit sein. Gerade in Bezug auf

Geschlechtsrollenstereotypen hält der*die Berater*in fest, dass es „immer wieder erstaunlich [ist], welche patriarchalen Spuren man selbst ganz tief sitzen hat“.

*„Zum Nichtbewerten würde mir noch einfallen: Ich habe in meinen Erfahrungen sehr positiv erlebt, dass wir nicht unterstützen so typische ‚Frau soll so sein‘, ‚Mann ist ja so‘. Also diese Stereotypen oder klischeehaften Vorstellungen. Ich glaube, es ist wieder sehr befreiend, eine offene Haltung dazu zu haben. Also nicht normierend, sondern durchaus kritisch infrage zu stellen. Zum Beispiel: Ist das wirklich alles, was eine Mutter leisten muss? Wie findet sie das selber? Wer sagt denn das, dass das alles sie machen müssen? Also diese emanzipatorische, offene Haltung finde ich ganz wichtig. Und da nehmen wir uns im Team immer an die Nase, die eigenen Geschlechterbilder immer wieder infrage zu stellen. Es ist immer wieder erstaunlich, welche patriarchalen Spuren man selber ganz tief sitzen hat. Also ich denke mir, Supervision ist ganz wichtig, Intervision finde ich ganz wichtig. Fallgeschichten gemeinsam zu besprechen hilft mir unheimlich, wieder einen anderen Blick darauf zu kriegen. Und wirklich auch kritische Selbstreflexion, in jeder Form. Je mehr, desto besser.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Ad (4): Primär aus der Rückmeldung der Berater*innen lässt sich ein weiteres handlungsleitendes Prinzip in der Beratungstätigkeit beschreiben: **Parteilichkeit und Allparteilichkeit**. Berater*innen sprechen sich zum Teil für eine „klare Parteilichkeit“ mit Klient*innen aus, die aber durchaus in einer „differenzierten“ bzw. „distanzierten“ Parteilichkeit als Grundhaltung zum Ausdruck kommt. In einem Mehrpersonen-Setting, z. B. im Rahmen der Paarberatung, sprechen Berater*innen die „Allparteilichkeit“ an. Beide Aspekte werden von Berater*innen nicht stark ausgeführt und erlauben somit keine weitere deskriptive Beschreibung. Klient*innen äußern sich so gut wie nicht dazu, vereinzelt sprechen sie davon, dass Berater*innen „auf ihrer Seite“ sein sollten bzw. in der Paarberatung es eine „Ausgewogenheit in den Sprechzeiten“ geben sollte und „Paarberatung Gleichgewichtung“ braucht. Für Klient*innen steht, wie bereits erwähnt, die Neutralität der Berater*innen deutlich stärker im Fokus ihrer Schilderungen einer guten Beratung bzw. als Eigenschaft von Berater*innen.

„Eine gute Beratung ist, wenn ich die Klientin dort abholen kann, wo sie steht, und mit ihr nächste Schritte erarbeiten kann.“

(Berater*in ID 56)

Ad (5): Sich **individuell auf Klient*innen einstellen** sowie **„Klient*innen dort abzuholen wo sie sind“**, beschreiben Respondent*innen als ein weiteres handlungsleitendes Prinzip in der Arbeit der geförderten Familienberatungsstellen. Eine „gelungene Beratung ist maßgeschneidert“, d. h., Beratung berücksichtigt die individuelle Lage der Klient*innen und geht auf ihre speziellen Lebenslagen ein und holt Klient*innen auf ihrem „Level“ ab. Berater*innen gehen individuell auf Klient*innen ein und passen die Beratung jeweils an die jeweilige Klientin bzw. den jeweiligen Klienten an. Es bedeutet für die Berater*innen aber auch, sich auf das Tempo der Klient*innen einzustellen und anzupassen. „Druck und Tempo“ sollten reduziert werden. Diese individuelle und maßgeschneiderte Haltung zur Beratung korrespondiert somit auch stark damit, die Neutralität und Beratung so anzulegen, dass diese nicht bewertet und (ver)urteilt.

„Beratung, wo ich mit Respekt und Interesse für mein Problem, für mein Wissen und meine Erfahrung behandelt werde; wo ich mich nicht wie eine zusätzliche Nummer fühle, die so schnell wie möglich gehen muss, um Platz für eine andere zu schaffen; wo mein Wissen erweitert wird, damit ich meine eigenen Entscheidungen treffen kann; wo die nächsten Schritte, wenn notwendig, realistisch und zusammen mit mir geplant werden.“

(Klient*in ID 109)

Berater*innen:

- ✓ „wenn Berater*innen in der Lage sind, sich individuell auf Klient*innen einstellen können“
- ✓ „individuelles Eingehen auf die spezielle Lebenslage der Klientin“

- ✓ „eine gute Beratung ist, wenn ich die Klientin dort abholen kann, wo sie steht, und mit ihr nächste Schritte erarbeiten kann“
- ✓ „gezieltes Eingehen auf die konkrete Lebenssituation“
- ✓ „KlientInnen dort abholen, wo sie gerade stehen, und so annehmen, wie sie sind“
- ✓ „maßgeschneiderte Beratungssituation, keine ‚Modulberatung‘“
- ✓ „Klientin dort abholen, wo sie gerade steht, was ist das Anliegen der Klientin, was kann/soll in der Beratung passieren?“
- ✓ „offen für individuelle Wege des Klienten/der Klientin“
- ✓ „Lebensweltorientierung muss möglich sein“
- ✓ „ausreichend Impulse für eine Weiterentwicklung im persönlich passenden Tempo“
- ✓ „der Klientin höchstmögliche Autonomie zukommt: Sie bestimmt Thema, Tempo, Tiefe und Intensität der Beratung“

Klient*innen:

- ✓ „holt mich auf meinem Level ab“
- ✓ „die Klient*innen da abholen, wo sie sind“
- ✓ „eine gelungene Beratung ist maßgeschneidert“
- ✓ „wenn ich im Zentrum stehe und nicht ihre Ratschläge“
- ✓ „soll auf meine persönliche Situation individuell eingehen und nicht vorgefertigte Konzepte anbieten“
- ✓ „die auf mein Tempo eingeht und mir nicht fertige Rezepte vorlegt“

Ad (6): Als eine grundsätzliche Haltung bzw. eine Bedingung, die Berater*innen für Klient*innen schaffen sollten, nennen die Respondent*innen die Schaffung eines **sicheren Raumes bzw. Rahmens**. Dieser sichere Raum soll es Klient*innen ermöglichen, alles an- und auszusprechen, was ihnen wichtig ist, Gefühle und Emotionen zu zeigen, Konflikte anzusprechen bzw. auszutragen und Fragen stellen zu können – also „ohne Angst sich zeigen und offenbaren können“. In diesem Rahmen soll aber auch Platz für Spontanes sein sowie dafür, unterschiedliche Themen zu bearbeiten, auch das, „für das, was in der Gesellschaft oft kein Platz ist“. Für Klient*innen muss klar sein, dass sie im Rahmen des Settings geschützt sind. Die Beratungsstelle wird somit zum „Wohlfühlort“ für Klient*innen, in dem sie sich sicher fühlen und sich auf den Beratungsprozess einlassen können. Berater*innen betonen auch, dass sich Klient*innen, aber auch Berater*innen in diesem geschützten Raum wohlfühlen sollen. Um so einen Raum bzw. Rahmen zu schaffen, müssen Berater*innen allerdings in der Lage sein, sich selbst zurückzunehmen, um Klient*innen auch den „Raum zu geben“, damit sie diesen nutzen können. Berater*innen können „sich zurücknehmen und der Klient*in Raum geben“.

Berater*innen:

- ✓ „geschützte Atmosphäre im Beratungszimmer“
- ✓ „eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der sich die Klientin sicher fühlt und den Mut hat, sich zu öffnen“
- ✓ die Fähigkeit, einen sicheren Raum für die Inhalte zu schaffen“
- ✓ „bei Kindern ist eine angstfreie Atmosphäre notwendig“
- ✓ „Beratungsstelle als Wohlfühlort, der Sicherheit gibt für die Klient*innen“
- ✓ „geschützte Rahmenbedingungen (BeraterInnen und KlientInnen fühlen sich wohl im Beratungsraum)“
- ✓ „Rahmenbedingungen für einen sicheren Raum, wo ein vertrauensvolles Gespräch möglich wird, schaffen“
- ✓ „Setting, das Sicherheit gibt, in dem sich einen Klientin anvertrauen kann in dem Wissen, dass Schutz besteht“

- ✓ „Raum schaffen für die Probleme der Klientin“
- ✓ „Beraterin der Klientin Raum gibt, ihre Themen zu sortieren, aus anderer Perspektive zu sehen, gespiegelt zu bekommen“
- ✓ „Beratung bietet einen Raum für die Trauer über Unmögliches“
- ✓ „Raum und Ruhe geben für schwierige Situationen“

Klient*innen:

- ✓ „Er schafft Vertrauen und eine sichere Umgebung, damit man sich heraus entwickeln kann und ins Freiwerden kommen kann.“
- ✓ „Sicherheit seitens der BeraterInnen“
- ✓ „sicherer Rahmen und positive Ausstrahlung“
- ✓ „einfach zuhören und Raum schaffen für das Gesagte, tiefere Hintergründe für Gefühle finden und hinterfragen“
- ✓ „es wird der Raum für Veränderungen geöffnet“

6.4.3 Integrität und persönliche Überzeugung von Berater*innen

Ein weiterer in der Literatur beschriebener Aspekt, um Berater*innen-Merkmale zu fassen, stellen Eigenschaften von Berater*innen dar, die sich der Integrität bzw. den persönlichen Überzeugungen von Berater*innen zuordnen lassen (siehe Übersicht zu den aus der Literatur und den Fokusgruppen gebildeten Berater*innen-Merkmalen in Tabelle 5). Auch wenn in der vorliegenden Erhebung dieser Aspekt nur zum Teil von Respondent*innen thematisiert wurde, stellt er eine doch andere Qualität von Eigenschaften als Berater*innen-Merkmale dar als die Eigenschaften im Sinne von Fertigkeiten und beraterischen Techniken, über die Berater*innen verfügen sollten (in Kapitel 6.4.1 beschrieben), sowie die handlungsleitenden Prinzipien oder grundsätzliche Haltung zur beraterischen Tätigkeit (Kapitel 6.4.2). Überschneidungen bzw. die Trennschärfe zu anderen Eigenschaften von Berater*innen, wie z. B. nicht wertend zu sein, wie unter den handlungsleitenden Prinzipien beschrieben, ist nicht immer exakt herzustellen und daher durchaus interpretativ.

*„Eine gute Beratung kennzeichnet die Neutralität dem Lebensentwurf der/Klient*in gegenüber, das empathische Zuhören, die Authentizität der Beraterin/des Beraters in dem, was er vertritt, mit dem Arbeitsstil und den angewandten Methoden. Vieles wird in den ersten Minuten des Joinings entschieden, wie gut es dem/der Berater*in gelingt, sich auf die Lebensrealität und Problemstellung des/der Klient*in einzustellen und die Idee einer Hoffnung auf Besserung durch die Beratung zu implementieren.“*

(Berater*in ID 446)

Die Integrität von Berater*innen als ein Berater*innen-Merkmal nennt lediglich ein*eine Berater*in. Allerdings beschreiben die Respondent*innen in der vorliegenden Studie andere Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten, die sich diesem Aspekt zuordnen lassen: Respondent*innen sprechen von der Authentizität der Berater*innen, dass sie über eine eigene Persönlichkeit verfügen sollten, deren grundsätzlichen Respekt bzw. deren Achtung vor anderen Menschen, explizit ihrer Klient*innen, sowie deren Glaube an das Veränderungspotenzial der Klient*innen.

Die **Authentizität** adressieren Respondent*innen entweder direkt oder sie sprechen davon, dass Berater*innen authentisch bzw. „echt“ sein sollen. Rund ein Zehntel der Berater*innen sprechen die Authentizität von Berater*innen als eine notwendige Eigenschaft an, Klient*innen tun dies dagegen nur vereinzelt.

Berater*innen:

- ✓ „Authentizität“
- ✓ „Echtheit“
- ✓ „authentisch sein“
- ✓ „die Authentizität der Beraterin/des Beraters in dem, was er vertritt, mit dem Arbeitsstil und den angewandten Methoden“

Klient*innen:

- ✓ „eine authentische Person, die Einfühlungsvermögen besitzt“
- ✓ „Natürlichkeit“

Eine weitere Eigenschaft, die Respondent*innen als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen thematisieren, damit Beratung gelingen kann, ist die **Persönlichkeit**, über die Berater*innen verfügen sollten. Diese Eigenschaft wird Zitatende im Kasten? nur bedingt von den Respondent*innen näher beschrieben, aber dafür häufig in Verbindung mit vielfältigen Eigenschaftswörtern angesprochen, die einen Einblick in die vielen Aspekte erlauben, wie die Persönlichkeit von Berater*innen aus Sicht der Respondent*innen ausgebildet sein sollte. Berater*innen sprechen z. B. von einer wohlwollenden, gestandenen, reifen bzw. einer gereiften, einer offenen, authentischen, gefestigten, reflektierten, empathischen oder einer soliden Persönlichkeit der Berater*innen. Berater*innen sollten „mit sich selbst im Lot“ sein. Klient*innen nutzen die folgenden Adjektive, um die als notwendig erachtete „eigene“ Persönlichkeit der Berater*innen näher zu definieren. Sie sprechen von einer ausgereiften, extrovertierten, starken und ruhigen Persönlichkeit von Berater*innen, die selbst (emotional) stabil sind.

„Sensible, einfühlsame und empathische Persönlichkeit, integer und unbedingt vertrauenserweckend (wie sonst sollten vollkommen Fremde sich den Beratern/-innen derartig öffnen, um ihnen intime, persönliche Dinge aus ihrem Leben zu offenbaren).“

(Berater*in ID 193)

Eine gewisse Art von persönlicher Überzeugung bzw. Einstellung von Berater*innen stellt auch deren **Respekt bzw. deren Achtung vor Menschen** dar und im Besonderen vor ihren Klient*innen. Respondent*innen sehen es als eine notwendige Eigenschaft von Berater*innen an, dass diese Respekt vor der Autonomie bzw. Freiheit und der Eigenverantwortung der Klient*innen, mit denen sie arbeiten, haben. Dieser Respekt und die Achtung drücken sich für Klient*innen auch in einem „echten Interesse an meiner Person und an meinen Problemen“ aus.

Berater*innen:

- ✓ „Respekt vor der Person und ihrem Anliegen“
- ✓ „Respekt vor der Autonomie der Klient*innen“
- ✓ „Respekt vor den Entscheidungen der Klientin“
- ✓ „Respekt vor Eigenverantwortung der Klient*innen“
- ✓ „wertfreie Haltung und grundsätzliche, ehrliche Akzeptanz des Gegenübers“

Klient*innen:

- ✓ „respektiert meine Freiheit“
- ✓ „mit mir respektvoll umgegangen wird“
- ✓ „wenn ich dem Berater vertraue als auch Respekt für ihn habe, kann es weitergehen“
- ✓ „Würde bewahrend“

Eng mit dem Respekt und der Achtung von Menschen verknüpft ist auch der **Glaube an das Veränderungspotenzial** der Klient*innen. Dies umfasst, ihnen, ihren Fähigkeiten, ihren Kompetenzen und Ressourcen zu vertrauen. Diese Eigenschaft wird in der vorliegenden Studie nur von Berater*innen genannt. Einige Berater*innen erweitern den Glauben an das Veränderungspotenzial von Klient*innen auch um den Aspekt, an die eigenen Fähigkeiten als Berater*in zu glauben und diesen zu vertrauen.

Berater*innen:

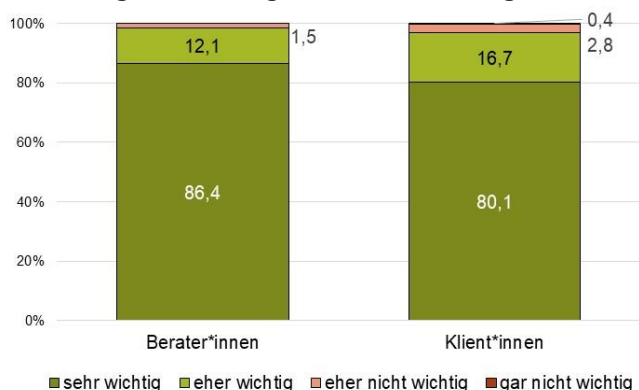
- ✓ „Glaube an und Vertrauen in die Autonomie und Ressourcen der Klient*innen“ (Berater*in ID 284)
- ✓ „Vertrauen in die Fähigkeit der KlientInnen und in die eigenen“
- ✓ „Vertrauen in sich und in andere“

- ✓ „Vertrauen in die Ressourcen der Klient*innen“
- ✓ „Demut vor dem Klienten und das Vertrauen in seine Kompetenzen“
- ✓ „Respekt vor den Ressourcen der Beratungskund*innen“

6.5 Klient*innen-Berater*innen-Beziehung

Die therapeutische Beziehung bzw. die therapeutische Allianz wird von Klient*innen und Berater*innen als der zentrale Faktor für das Gelingen einer guten Beratung bewertet. In der Rangreihung aller abgefragten Faktoren wird die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen am häufigsten von den Respondent*innen auf Platz 1 gereiht. Berater*innen reihen diesen Faktor deutlich häufiger auf Platz 1, als dies Klient*innen tun (59,6 % versus 40,5 %). Trotz der unterschiedlichen Bewertung stellt die therapeutische Beziehung jenen Faktor dar, der von beiden Befragungsgruppen mit Abstand am häufigsten auf Platz 1 gereiht wird (siehe Abbildung 42). Nicht nur die Rangreihung aller Faktoren, die in der vorliegenden Untersuchung betrachtet wurden, bestätigt die hohe Bedeutung der therapeutischen Beziehung für Berater*innen und Klient*innen gleichermaßen, sondern auch eine direkte Frage nach der Wichtigkeit der Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen: Nahezu neun von zehn Berater*innen (86,4 %) und acht von zehn Klient*innen (80,1 %) halten die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen für sehr wichtig⁷⁴ (siehe Abbildung 55). Klient*innen, die bereits mehrmals Familienberatung in Anspruch genommen haben, tendieren etwas häufiger dazu, die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen als sehr wichtig zu bewerten, gegenüber den Klient*innen, die das erste Mal Familienberatung in Anspruch nehmen (ohne Abbildung).

Abbildung 55: Wichtigkeit der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen und Berater*innen.

Auch in der Literatur wird der therapeutischen Beziehung bzw. der therapeutischen Allianz eine besondere Bedeutung in Bezug auf das Gelingen einer Beratung bzw. Psychotherapie zugeschrieben (u. a. Mahr 2018, Strauss & Willutzki 2018, Benecke 2016, Pfammatter & Taschacher 2016, Warschburger 2009, siehe auch Kapitel 2.2). Benecke (2016: 39ff) hält in Bezug auf die Funktion und den Nutzen der therapeutischen Beziehung fest, dass diese auf drei unterschiedlichen Ebenen betrachtet werden kann: (1) Die therapeutische Beziehung als ein Arbeitsbündnis, als notwendige Voraussetzung dafür, dass sich Klient*innen grundsätzlich auf die Behandlung einlassen können. (2) Die therapeutische Beziehung selbst als ein Instrument, das von Berater*innen bzw. Therapeut*innen mitgestaltet wird. (3) Eine Ebene, in der über die therapeutische Beziehung reflektiert wird bzw. und/oder eine deutende Bearbeitung dieser stattfindet.

⁷⁴ Originalfrage lautete (Frage 203, Berater*innen; Frage 403, Klient*innen): „Für wie wichtig halten Sie die Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in?“

Auch die empirischen Ergebnisse der vorliegenden Studie bestätigen diese unterschiedlichen Betrachtungsebenen der therapeutischen Beziehung. In den Fokusgruppen betonen die Teilnehmer*innen z. B., dass das gegenseitige Vertrauen die zentrale Basis der Beratung darstellt, wenn diese nicht vorhanden ist, kann Beratung nicht gelingen (siehe Kapitel 10.1.1). Auch in den offenen Fragen zur Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung beziehen sich viele Aussagen der Respondent*innen auf die therapeutische Beziehung (siehe dazu auch die zusammenfassende Analyse der offenen Fragen in Kapitel 2.1 sowie die Berater*innen-Merkmale in Kapitel 6.4). Die Beschreibung der therapeutischen Beziehung erfolgt durch Berater*innen im Rahmen der offenen Frage durch die Verwendung vielfältiger Adjektive, wie z. B. eine tragfähige, stabile, wertschätzende, empathische, verlässliche, vertrauensvolle, positive und gute Beziehung; eine Beziehung auf Augenhöhe, bei der gleichzeitig professioneller Abstand gewahrt wird. Berater*innen sprechen aber auch an, dass Berater*innen selbst bereit sein müssen, sich auf diese Beziehung zu den Klient*innen einzulassen. „Bereitschaft des Beraters, eine BeratungBEZIEHUNG einzugehen“ (Berater*in ID 514). Nur so kann eine Beziehungsarbeit bzw. Arbeitsbeziehung gelingen. Indirekt sprechen Berater*innen hier die von Benecke (2016) beschriebene Bedeutungsebene der therapeutischen Beziehung an, in der die Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen selbst als ein Instrument der Beratung gesehen wird. Ein*Eine Berater*in drückt es so aus: „Gute Beratung lebt von Beziehungsarbeit“ (Berater*in ID 172).

„Voraussetzung für das Gelingen einer guten Beratung ist eine gute Beziehungsarbeit mit der Klientin. Erst dann ist ein professionelles Beratungssetting möglich.“

(Berater*in ID 92)

Um die Vielfältigkeit der Umschreibungen der Berater*innen sichtbar zu machen, einige wörtliche Zitate aus der Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung, die den Aspekten der Klient*innen-Berater*innen-Beziehung zugeordnet werden können:

- ✓ „Voraussetzung für das Gelingen einer guten Beratung ist eine gute Beziehungsarbeit mit der Klientin“
- ✓ „gute Beratung baut auf eine gute Klienten-Beraterin-Beziehung. Diese muss verlässlich und vertrauensvoll sein, um die für den Beratungsprozess nötige Öffnung und tiefe Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Thema, mit all den Ängsten, Befürchtungen, Hoffnungen zu ermöglichen, um Weg frei zu machen für eine individuelle Lösung der anstehenden Problematik.“
- ✓ „Herstellung einer guten empathischen Beziehung und Wohlfühlatmosphäre“
- ✓ „wenn sich eine tragfähige, zweckdienliche beraterische Beziehung herausbildet“
- ✓ „Herstellung einer positiven Beziehung“
- ✓ „Begegnung auf Augenhöhe“
- ✓ „tragfähiges Arbeitsbündnis“
- ✓ „gute Arbeitsbeziehung“
- ✓ „gelungener Beziehungsaufbau“
- ✓ „wenn ein offener Austausch auf Augenhöhe funktionieren kann“
- ✓ „wenn in der ersten Einheit ein Beziehungsaufbau gelingt. Das drückt sich für mich dadurch aus, wenn nicht nur über Sachverhalte (Informationen zum Problem), sondern auch über Bedürfnisse, Sorgen, Ängste und dahinterliegende Gefühle gesprochen wird“
- ✓ „gute, wertschätzende Beziehung zum/zur Klientin“
- ✓ „gelungener Aufbau einer Vertrauensbeziehung“
- ✓ „verlässliches und tragfähiges Beziehungsangebot“

- ✓ „wenn in einer respektvollen, wertschätzenden und wohlwollenden Atmosphäre eine vertrauensvolle Beziehung entsteht“
- ✓ „gute Beziehung zu KlientInnen herstellen und dabei doch professionellen Abstand wahren“
- ✓ „guter, starker Beziehungsaufbau, ‚Draht‘ zu dem KlientInnen finden, gemeinsame ‚Arbeitsfähigkeit‘ entwickeln“
- ✓ „es gelingt, eine professionelle sichere Beziehung zwischen KlientInnen und BeraterInnen aufzubauen“
- ✓ „Qualität und Verlässlichkeit der Beratungsbeziehung“
- ✓ „aufeinander einlassen, offene und wertfreie Begegnung, ohne Zwang, jederzeit möglich abubrechen“

Klient*innen thematisieren in der Beschreibung einer guten bzw. einer gelungenen Beratung im Rahmen der offenen Fragen ebenfalls die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen. Oft bringen die Klient*innen dies zum Ausdruck, indem sie davon sprechen, dass „die ‚Chemie‘ zwischen Berater und Klient passen muss“, Klient*innen und Berater*innen „einen guten Draht zueinander haben sollten“ oder eine „stimmige persönliche Ebene“ vorausgesetzt wird. Zum Teil thematisieren Klient*innen, dass für sie als Klient*innen „der erste Eindruck stimmen muss“ oder sie gegenüber den Berater*innen „Sympathie“ empfinden sollten. Ob diese Einschätzung auf Gegenseitigkeit beruht, steht für diese Klient*innen anscheinend weniger im Vordergrund. Für einen anderen Teil der Klient*innen stellt der positive Beziehungsaufbau einen Prozess dar, der gekennzeichnet ist durch „gegenseitiges Vertrauen“ und einen „Umgang auf Augenhöhe“. Bemerkbar macht sich für Klient*innen eine für die Beratung gewinnbringende therapeutische Beziehung schließlich durch ein positives, entspanntes, natürliches und gutes Gesprächsklima.

- ✓ „meiner Meinung nach, vieles liegt am Berater bzw. ob es menschlich klappt.“
- ✓ „wenn ich einen guten Draht zu der/dem Berater/in habe“
- ✓ „Harmonie“
- ✓ „wenn man auch zusammen lachen und weinen kann“
- ✓ „eine gute Arbeitsbeziehung“
- ✓ „prinzipiell muss die ‚Chemie‘ einfach passen. Wenn sie nicht passt, heißt das für mich nicht, dass diese/r Berater/in schlecht ist.“
- ✓ „der erste Eindruck der Beraterin“
- ✓ „vertrauensvolle Beziehung zw. Klientin und Beraterin“
- ✓ „Vertrauen, Harmonie zwischen dem Berater und mir“
- ✓ „Stimmige persönliche Ebene“
- ✓ „Beziehungsaufbau mit und Sympathie BeraterIn gegenüber“
- ✓ „mich besser kennenlernen und verstehen“
- ✓ „vertrauensvolles Verhältnis auf Augenhöhe“
- ✓ „das Gefühl, nicht bevormundet zu werden“
- ✓ „offener Umgang auf Augenhöhe zwischen Beratern und Betroffene“

Nicht ganz mit der therapeutischen Beziehung gleichzusetzen, diese aber doch mit einem spezifischen Ausdruck zu umschreiben, ist die gegenseitige Sympathie. Respondent*innen

sprechen sowohl in den Fokusgruppen als auch in Rahmen der offenen Antwortkategorien der Fragebogenerhebung das Thema Sympathie an. Für Klient*innen muss der*die Berater*in ihnen auch „sympathisch“ sein, „die Sympathie muss stimmen“. Klient*innen betonen die Sympathie etwas häufiger, als dies Berater*innen tun, auch wenn diese die gegenseitige Sympathie als eine Voraussetzung für eine gelingende Beratung immer wieder ansprechen.

„Meiner Meinung nach, vieles liegt am Berater bzw. ob es menschlich klappt. Ob ich ernst genommen werde und ob mit mir respektvoll umgegangen wird. Dazu kommt natürlich auch die fachliche Kompetenz. Wenn dies alles zutrifft, wenn ich dem Berater vertraue als auch Respekt für ihn habe, kann es weitergehen.“

(Klient*in ID 137)

Eine weitere auffällige Beschreibung der Respondent*innen in Bezug auf die therapeutische Beziehung stellt die Begegnung auf Augenhöhe dar. Berater*innen sprechen davon, Klient*innen auf „Augenhöhe“ zu begegnen. Klient*innen nähern sich diesem Thema von der anderen Seite: Sie sprechen davon, dass Berater*innen nicht „von oben herab“ bzw. „nicht von oben hinunter“ auf Klient*innen schauen sollten. Berater*innen und Klient*innen sollten „sich auf gleicher Ebene begegnen“ (Klient*in ID 150).

Damit die therapeutische Allianz entsprechend gestaltet werden kann, um ihre vielfältigen Wirkungen zu entfalten, stellt die Sprache einen bestimmenden Faktor in der Beratung dar. Besonders deutlich wird dies in den Interviews mit Klient*innen nicht deutscher Muttersprache und deren Berater*innen (siehe Kapitel 10.2.610.2), aber auch in den vielen sprachlichen Aspekten und unterschiedlichen Ausdrücken, die sich z. B. bei den Merkmalen von Berater*innen oder in den Definitionen einer guten bzw. gelungenen Beratung finden. In den Interviews heben Respondent*innen klar hervor, dass sich die Sprache in vielerlei Hinsicht als entscheidend für das Gelingen von Beratung erweist. Beratung kann nicht umfassend und gut werden, wenn aufgrund fehlender gemeinsamer Sprache oder einer mangelhaften Übersetzung keine wirkliche Kommunikation stattfinden kann. Eine Beziehung „auf Augenhöhe“ ist somit schwer zu gestalten. Die therapeutische Allianz wird zu einem zentralen Teil durch die Kommunikation bestimmt. So heben Respondent*innen in den Interviews hervor, dass es einerseits um die Möglichkeit geht, dass Klient*innen sich umfassend ausdrücken können. Andererseits aber auch darum, zu verstehen (verbal und nonverbal), was das Gegenüber ausdrücken möchte. Vor allem emotionale Inhalte sind in einer fremden Sprache deutlich schwieriger zu vermitteln. Berater*innen und Klient*innen sind mit Beratungen in fremder Sprache, mit mangelnden Deutschkenntnissen bzw. einer mangelhaften oder gar keiner Übersetzung deutlich stärker gefordert. Gestaltet sich die Kommunikation in der therapeutischen Beziehung aufgrund sprachlicher Herausforderungen schwierig, kann sich unter Umständen auch das Verhalten der Berater*innen verändern. Durch den stärkeren Fokus auf das Verstehen und Verstandenwerden fragen Berater*innen z. B. deutlich häufiger nach, ob alles verstanden wurde und das Gesagte auch wirklich angekommen ist, oder verlangsamen die eigene Sprachgeschwindigkeit deutlich.

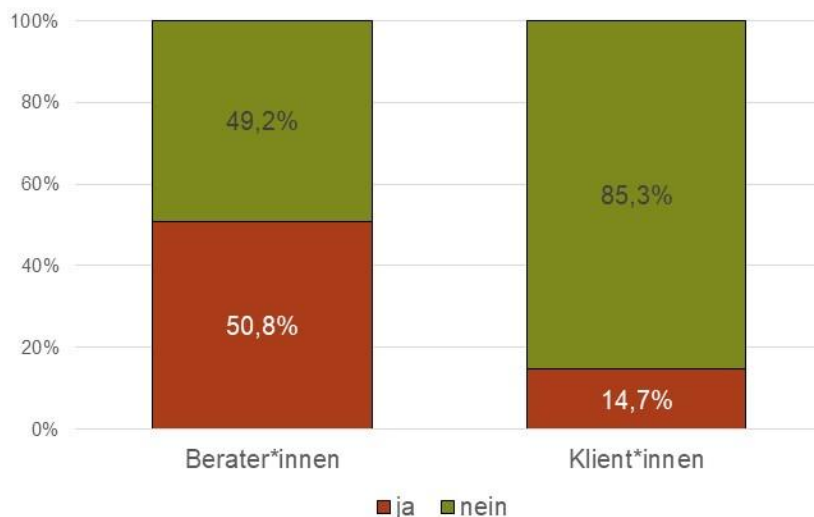
Ein Bezug auf die Sprache als zentrales Element der Beratung ergibt eine weitere Herausforderung in der Beratung von Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache durch das Hinzuziehen von Dolmetscher*innen bzw. Übersetzer*innen: Eine zusätzliche Interpretationsebene wird in das Beratungsgespräch eingebaut. Beratung wird so für alle Beteiligten komplexer und herausfordernder dadurch, dass laufend sichergestellt werden muss, dass die Botschaften, die über die dritte Person vermittelt werden, auch unverfälscht bei Klient*innen ankommen. Zudem erweitert sich die Frage des Vertrauens und der

Verschwiegenheit auf eine weitere Person. Von den interviewten Berater*innen wird vor allem der Einsatz von Familienangehörigen zur Übersetzung, insbesondere von Kindern, kritisch gesehen. Berater*innen wünschen sich einen stärkeren Ausbau von professionellen Dolmetscher*innen in der Beratung und nennen eine Reihe von Anforderungen an eine gute Übersetzung für einen Beratungsprozess, der eine gute Qualität sicherstellt: (1) Möglichst wortgetreue Wiedergabe des Gesagten. (2) Eigene Einschätzungen, Interpretationen etc. durch Dolmetscher*innen bzw. Übersetzer*innen stellen einen Störfaktor dar, der die Kommunikation beeinträchtigt. (3) Die Fähigkeit, mit emotional schwierigen oder auch tabuisierten Themen in der Beratung kompetenter und sensibler umgehen zu können.

„Da kommen dann oft so die Freundinnen mit, Cousine, Freunde, Verwandte, so Leute aus der Community. Oft weiß ich gar nicht, wer das dann ganz genau ist. Es ist schwierig, weil dann natürlich nie klar ist, übersetzt sie, was die Frau gesagt hat, oder übersetzt sie, was sie selber denkt. Also das wissen wir, dass das enden wollend ist. Das ist nicht das, was man tatsächlich als Beratung bezeichnet. Das sind rudimentäre Versuche, Sozialarbeit zu machen.“ (Berater*in B2_Anna: 23, Interviews)

Der Faktor der therapeutischen Allianz wurde in der vorliegenden Untersuchung nicht nur anhand der Zufriedenheit und Wichtigkeit analysiert, sondern Klient*innen und Berater*innen wurden auch zu möglichen Störfaktoren in der therapeutischen Allianz befragt⁷⁵. Berater*innen erleben in der therapeutischen Beziehung deutlich häufiger etwas als störend am Gegenüber, als dies Klient*innen tun – 50,8 % versus 14,7 % (Abbildung 56). Die überwiegende Mehrheit der Klient*innen (85,3 %) verneint die Frage, ob sie in der Berater*innen-Klient*innen-Beziehung etwas gestört hat.

Abbildung 56: Störfaktoren in der therapeutischen Allianz



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen und Berater*innen.

⁷⁵ Originalfrage lautete (Frage 302, Berater*innen): „Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Beratungssituationen, die Sie erlebt haben. Gibt es etwas, das Sie in der Kooperation mit den Ratsuchenden häufig als störend erleben?“

(Frage 402, Klient*innen): „Denken Sie an die unterschiedlichen Beratungssituationen, die Sie erlebt haben. Hat Sie in der Beratung bzw. in der Klient/innen-Berater/innen-Beziehung etwas gestört?“

Im Rahmen einer offenen Antwortmöglichkeit wurden die 14,7 % der Klient*innen gebeten anzugeben, was sie in der Beratung bzw. in der therapeutischen Beziehung gestört hat. Überwiegend nannten Klient*innen Gründe bzw. Verhalten der Berater*innen, mit dem sie sich nicht wohlfühlten bzw. das sie störte. Klient*innen sprechen davon, dass sie Berater*innen als fachlich nicht kompetent, Berater*innen als „drängelnd“, „urteilend“ oder auch als zu parteiisch bzw. mit einer „übertriebenen Neutralität“ erleben; dass Berater*innen unter Zeitdruck stehen bzw. sich keine Zeit nehmen und dass Berater*innen sich nichts merken bzw. an das in der Beratungsstunde davor Besprochene sich nicht erinnern. Klient*innen fühlen sich von Berater*innen nicht verstanden bzw. auch in „Diagnose-Schubladen“ gesteckt und zum Teil haben Klient*innen das Gefühl, „nur eine Nummer“ zu sein, ohne dass sich Berater*innen auf Klient*innen und ihre Fragestellungen einlassen. Einzelne Klient*innen nehmen sich auch die Zeit und schildern ihre Erfahrungen mit der Beratung bzw. mit der therapeutischen Beziehung und das, was sie gestört hat, etwas ausführlicher:

*„Entweder fachliche Inkompetenz und/oder Respektlosigkeit, bzw. nicht ernst genommen worden zu sein. Es liegt sicherlich auch teilweise an mir und wie ich meine Probleme präsentiert habe (Deutsch ist nicht meine Muttersprache) – ich muss aber sagen, dass ich mich ziemlich hilflos und verlassen gefühlt habe, weil ich die Hilfe, die ich brauchte, nicht bekam. Hier rede ich aber über Beratung im Allgemeinen und nicht von meiner Erfahrung im XX [Anmerkung: Name der Beratungsstelle wurde anonymisiert]: über XX konnte ich endlich Hilfe bekommen.“ (Klient*in ID 137)*

*„KEINE Informationen vermittelt zu bekommen, die ich benötige. KEINE Unterstützung und Hilfe zu erhalten, um mein Verhalten zu verändern. KEINE Empfehlungen bzw. eine Vermittlung zu anderen Hilfsangeboten. KEINE konkrete Hilfe zur Lösung von Problemen und Schwierigkeiten. KEINE direkte Anweisungen, was ich tun soll bzw. wie ich mich verhalten soll. Dass mir jemand zuhört und mich versteht – GAB ES NICHT.“ (Klient*in ID 542)*

*„Dass die Beraterin sich die Eckdaten des Erzählten nicht merkt. Habe das Gefühl, wir kommen nicht weiter, da ich oft Hintergrundinformationen öfters erzählen muss. Von einem Gespräch zum nächsten (4 Wochen Abstand) hat sie sich nicht gemerkt, dass meine Mutter den Kontakt mit mir abgebrochen hat und mein Vater psychisch krank ist. Sie kann dann, wenn ich mit einer anderen Situation Schwierigkeiten habe, nicht wirklich beratend zur Seite stehen, da sie z. B. nach der Unterstützung der Familie fragt, wobei sie wissen sollte, dass es keine Familie gibt in meinem Leben.“ (Klient*in ID 258)*

*„Bei meiner ersten Beratung habe ich mich von der Beraterin nicht verstanden und abgeholt gefühlt. Als ich den nächsten Termin absagen wollte bei der Leitstelle, waren sie jedoch sehr bemüht, mich davon zu überzeugen, eine andere Beraterin auszuprobieren, was sich sehr ausgezahlt hat.“ (Klient*in ID 420)*

*„Die Eile oder die kurze Zeit, sich um mich zu kümmern, und die vorschnellen Ratschläge, ohne mir ausreichend zuzuhören.“ (Klient*in ID 483)*

*„Selten passiert, spreche hier von Beratungserfahrungen in Österreich und Deutschland, die aber nicht meine regelmäßige Beratungserfahrung in Wien widerspiegelt: Wenn man nicht ernst genommen wird, keine Zeit hat, Meinungen des Beraters aufgepresst bekommt, Verhalten vorgeschrieben bekommt, Berater sich von anderer Partei manipulieren lässt und die Meinung der anderen Partei dann für sie durchsetzen möchte, einen anfährt, bloßstellt (Deutschland), nur bestätigen, bemitleiden oder dramatisiert, politisiert. Zwar Zeit mit Beratung verbringen, aber nicht hilfreich sein können, abwimmeln. Wenn Berater eigene Themen in Beratung nicht nur informativ, sondern auf persönlicher Ebene einbringt. Nicht Abstand zur Situation halten kann, neutral sein kann. Anmerkung: Bei z. B. rechtlichen Themen und Vorgehensweisen ist ein Empfehlen und Vorgeben situationsbedingt schon hilfreich und erwünscht.“ (Klient*in ID 556)*

Ein geringer Teil der Klient*innen nannte als Störfaktoren Rahmenbedingungen in der Beratungsstelle, wie z. B. eine zu lange Warteliste für Termine und zeitliche Einschränkungen in manchen Einrichtungen. Einzelne Nennungen erwähnten z. B., dass trotz Beschilderung im Beratungszimmer andere Menschen in den Raum kamen, schmutzige Toiletten, fehlende Kaffeautomaten, nicht funktionierende Aufzüge sowie dass Kostenbeiträge erhoben werden, auch wenn Beratung kostenlos angeboten wird. Ein*Eine Klient*in führte auch sich selbst als etwas an, das die Beratung gestört hat: „*Dass ich mich geschämt habe, ein Problem zu haben*“ (Klient*in ID 134).

Wie in Abbildung 56 ersichtlich, geben deutlich mehr Berater*innen an, in der Kooperation mit Klient*innen etwas als störend zu erleben – 50,8 % versus 14,7 %. Wobei Berater*innen zum Teil anmerken, dass sie es nicht als „störend“ empfinden, sondern vielmehr als „herausfordernd“, als „Teil der Arbeit“ oder als „fehlende Compliance“ der Klient*innen zu Beginn des Beratungsprozesses bzw. der Beratung. Ein*Eine Berater*in versteht es als „Dynamiken in der Beratung, die von mir belastend oder weniger oder gar nicht belastend erlebt werden“. Zentrale Störfaktoren für Berater*innen sind:

- Das *Management von Terminen*: Wenn „Termine nicht verbindlich eingehalten werden“, die Unzuverlässigkeit bzw. die Unachtsamkeit bei Terminen, „wenn Termine nicht abgesagt werden“, „Terminverschiebungen“ bzw. „rechtzeitige Terminverschiebungen“ oder auch, „wenn Termine unentschuldigt nicht wahrgenommen werden“.
- Berater*innen erleben „*fremdmotivierte Klient*innen*“ (Berater*in ID 362) zum Teil als störend für den Beratungsprozess. Klient*innen nehmen Beratung oft auf „Druck von außen“ wahr und haben daher kaum bzw. eine begrenzte Selbstmotivation für die Beratung, was den Aufbau einer professionellen Arbeitsbeziehung erschwert und oft unmöglich macht. Berater*innen sprechen in diesem Zusammenhang auch von einem „Zwangskontext“ der Beratung. Diese Drucksituation kann z. B. durch eine Überweisung durch Gericht bzw. wenn Klient*innen „von einer anderen Institution ‚geschickt‘ werden“, aber auch durch Familienangehörige (z. B. Partner*in, Eltern) erfolgen. Problematisch für den Verlauf ist hier, dass die „Motivation für Beratung nicht aus Klient*innen selbst generiert ist“.
- Eine weitere Herausforderung stellt die oft *mangelnde oder fehlende Veränderungsbereitschaft* der Klient*innen dar. Oder in anderen Worten „mitunter das hartnäckige Verharren in der Problemtrance, mit mangelnder Bereitschaft zu lösungsorientiertem Vorgehen“ (Berater*in ID 79). Sichtbar wird dies in einer oft fehlenden Bereitschaft, das eigene Verhalten zu reflektieren und zu hinterfragen. Oder „Klient*innen sind so fixiert auf einen Lösungsweg, dass sie Alternativen kategorisch ablehnen“ (Berater*in ID 327). Diese mangelnde Veränderungsbereitschaft drückt sich für Berater*innen aber auch darin aus, wenn Klient*innen „nur jammern und nicht an einer Veränderung arbeiten“ bzw. wird das „Verharren in der Opferrolle“ bzw. eine „eingefleischte Opferhaltung“ in diesem Zusammenhang angesprochen.
- Die *Erwartungshaltung der Klient*innen*, die für Berater*innen spürbar ist, wird ebenfalls als störend in der Kooperation mit Klient*innen thematisiert. Klient*innen werden von Berater*innen so erlebt, dass „Berater*innen das Problem in Vertretung lösen sollen“, wenn Klient*innen erwarten, dass Berater*innen die „Lösungen vorgeben“ bzw. die „Lösung“ präsentieren kann bzw. den Ratsuchenden sagt, was sie

tun sollen“. Erwartungshaltungen seitens der Klient*innen können sich aber nicht nur auf die Vorgabe von Lösungen beziehen, sondern auch auf bestimmte Perspektiven bzw. Haltungen, die von Berater*innen erwartet werden, wie z. B. auf „esoterische Inhalte“. Berater*innen sprechen aber auch allgemein von „falschen“ Erwartungen an einen beraterischen Prozess und an die therapeutische Beziehung, ohne diese zu spezifizieren. Diese Erwartungshaltungen können durchaus von Dritten an Klient*innen weitergegeben worden sein.

- Berater*innen sprechen auch das *Überschreiten persönlicher Grenzen* durch das Verhalten von Klient*innen ihnen gegenüber als einen Störfaktor in der Kooperation an. Persönliche Grenzen können z. B. durch (verbales) aggressives Verhalten, distanzloses Verhalten, Instrumentalisiertwerden durch Klient*innen, das Infragestellen der Kompetenz und Professionalität von Berater*innen, rassistische Bemerkungen, Beschimpfungen und Drohungen erfolgen.
- *Sprachliche Barrieren* stören Berat*innen auch in einer gelungenen Kooperation mit Klient*innen, „eine gute und gelingende Beratung wird dadurch erschwert“. Auf Dolmetscher*innen kann meist nicht zurückgegriffen werden und zum Teil mitgebrachte „Laiendolmetscher“ können die Beratung in einer nicht gewünschten Art und Weise beeinflussen.
- Als die Beratungsbeziehung störend erleben Berater*innen auch *strukturelle Mängel bzw. fehlende Rahmenbedingungen*: Um Klient*innen „gut zu begleiten, fehlt es an unseren Ressourcen (wenig oder nicht regelmäßige Terminmöglichkeiten, mangelnde schnelle Vernetzung zu kostenfreien Therapieplätzen, Begleitungen zu Ämtern oder Behörden etc.)“ (Berater*in ID 56). Berater*innen fokussieren hier u. a. auf die mangelnden Ressourcen im Sozial- und Gesundheitssystem (z. B. (kostenlose) Therapieangebote, niederschwellige Unterstützungsangebote), die Rahmenbedingungen der geförderten Familienberatung (z. B. in der keine längeren Beratungsprozesse möglich sind, keine Möglichkeit der aufsuchenden oder begleitenden Beratung, Zeitmangel), räumliche bzw. atmosphärische Aspekte wie z. B. Umgebungslärm, keine ansprechende Einrichtung der Beratungsstelle („schmutzige Sitzbezüge“) sowie gesellschaftliche Rahmenbedingungen, die z. B. Frauen und Mädchen schlechter stellen und somit auf diese Auswirkungen haben.

Berater*innen sprechen weitere Aspekte an, die als Störung bzw. Herausforderung in der Kooperation mit Klient*innen verstanden werden können: die Ablenkung von Klient*innen während der Beratung, z. B. durch die Beschäftigung mit dem eigenen Mobiltelefon; eine psychische Erkrankung von Klient*innen; die Mitnahme weiterer Personen (z. B. Kinder, Partner*in).

„Unverbindlichkeit, unzuverlässig bei Terminen, Beharrlichkeit auf Standpunkten, Klienten, die Beratung als ‚Selbstbestätigungsbühne‘ nutzen, kein Interesse an Veränderung.“ (Berater*in ID 47)

„Mangelnde Motivation zur Veränderung; KlientInnen, die von anderen Institutionen ‚geschickt‘ werden; wenn Termine nicht abgesagt werden.“ (Berater*in ID 89)

„Zwangssituationen, wenn Klientinnen die Beratung von sich aus nicht wollen, aber von z. B. Angehörigen dazu ‚gezwungen‘ werden.“ (Berater*in ID 99)

„Wenn Termine nicht verbindlich eingehalten werden; wenn das kostenlose Angebot auf diese Weise ausgenutzt wird und die Verbindlichkeit nicht gegeben ist.“ (Berater*in ID 46)

„Wenn Klient*innen den Anspruch haben, wir als Beraterinnen können alles für sie lösen. Das ist aber auch kein ‚wirkliches Stören‘, da ich es als meine Aufgabe sehe, hier im Beratungsprozess anzusetzen.“ (Berater*in ID 661)

„Wenn Klientinnen durch einen Druck von außen die Beratung aufsuchen, mangelt es oft an eigener Motivation zur Beratung. Ohne Freiwilligkeit lässt sich nicht gut arbeiten.“ (Berater*in ID 56)

„Wenn KlientInnen noch nicht bereit sind, sich selbst zu reflektieren, und Ursachen für eigene Herausforderungen nur nach außen projiziert werden wie z. B. ‚Reparaturaufträge‘ bezüglich anderer Personen. Kurz: Wenn ich keinen Auftrag bekomme, mit dem sich arbeiten lässt.“ (Berater*in ID 136)

„Zu unfreiwilligen Klienten Zugang zu finden ist zu Beginn schwieriger, z. B. wenn Jugendliche von Betreuern in die Beratung geschleppt werden. Bedürftige Eltern, die ihre jugendlichen Kinder in die Beratung bringen, sind oft sehr übergriffig, respektlos den Kindern gegenüber. Als Beraterin ist man gefordert, darauf zu achten, dass die Eltern den Kindern nicht den Platz wegnehmen.“ (Berater*in 227)

„Weniger störend als immer wieder herausfordernd: Klientinnen, welche ein reines Service erwarten und übersehen, dass die Rahmenbedingungen von Familienberatungseinrichtungen nicht einem großen Unternehmen entsprechen. Daraus folgt, dass die Klientinnen sehr viel Raum einnehmen und stark fordern.“ (Berater*in ID 218)

„Wenn KlientInnen nicht zur Selbstreflexion bereit sind und keine Veränderung anstreben, sondern in der Beratung lediglich eine Bestätigung ihrer eigenen Sichtweisen und Verhaltensweisen suchen. – Wenn KlientInnen erwarten, dass ihnen die Beraterin/der Berater Lösungen vorgibt.“ (Berater*in ID 192)

„Eine indifferente Haltung zur Beratung: Ich möchte, dass sich etwas ändert, aber es soll alles gleichbleiben! Ich kann nichts ändern, die anderen sind schuld an meinem Dilemma: Opferhaltung.“ (Berater*in ID 272)

„Die unerfüllbare Erwartungshaltung, Verantwortung für Veränderungen zur Gänze an die Beraterin abgeben zu können, und der Zorn von Klientinnen über die Grenzen sozialer Interventionsmöglichkeiten in Zusammenhang mit finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten/gesetzliche Rahmenbedingungen.“ (Berater*in ID 273)

„Wenn Klienten nur klagen, aber nichts verändern wollten (Kläger)“. (Berater*in 597)

„Klienten/-innen sind nicht offen genug für Veränderungen. Können keine Ratschläge annehmen oder versuchen ihre höchst eigene persönliche Entscheidung dem Berater/-in abzurufen bzw. an ihn/sie zu delegieren. Klienten/-innen sind wegen ihres Leidensdrucks massiv aggressiv und werden den Beratern/-innen gegenüber verbal ausfallend, grenzüberschreitend und versuchen ihren Druck und ihre Probleme an den Beratern/-innen abzureagieren.“ (Berater*in ID 193)

„Im Kontext Gewalt an Kindern und Jugendlichen ist es für Klient_innen vielfach schwierig, auf die eigenen Bedürfnisse zu schauen, die Behauptung, ich/wir tun alles für unsere Kinder, zeigt in der Praxis, dass diese Eltern kaum noch Ressourcen haben und zuerst wieder lernen müssen, auch/gleichzeitig auf sich selber zu achten. Im Kontext Gewalt am Elternteil sind die Kinder immer wieder nur Beiwagerl, für diesen Kontext braucht es mehr Bearbeitungskapazität. In der Konfrontation von gewalttätigen Elternteilen zeigt sich, dass es kaum Beratungsstellen gibt, die für die Befriedung ein ausreichendes Konzept haben. Im Kontext Gewalt an Kindern (jegliche Formen) zeigt sich, dass Kooperation und Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen äußerst zielführend sein kann. Es braucht im Kontext Gewalt an Kindern und Jugendlichen eindeutige Zuständigkeiten, aber Berufsstände (Medizin, Justiz, Polizei) arbeiten i. d. R. professionell, aber auch in patriarchalisch ausgerichteten Strukturen. Diese (auch sozialen)

*„Räume sind für Kinder und Jugendliche beängstigend und bieten keinen Schutz.“ (Berater*in ID 109)*

*„Dass eine längere Begleitung/Beratungszeitraum nicht möglich ist. (Da vom Fördergeber nicht gewünscht).“ (Berater*in ID 102)*

*„Fehlende Rahmenbedingungen wie z. B. Beratung von Paaren als Beratungspaar, bei Bedarf die Möglichkeit aufsuchender oder begleitender Beratung, Arbeit in einem multiprofessionellen Team, zeitlich knappe Ressourcen.“ (Berater*in ID 215)*

*„Problematisch ist in der Regel, dass die Beratungsstunden zeitlich eng begrenzt sind (nicht zu viele Beratungseinheiten pro Person) – was kaum bewältigbar ist angesichts der Fülle an Krisen, denen sich die Klient_innen üblicherweise beim Erstkontakt gegenübersehen (Erleben massiver Gewalt, existenzielle Bedrohung, Sorge um den Verlust des Kindes/der Kinder, keine oder nur minimale finanzielle und soziale Ressourcen ...).“ (Berater*in ID 322)*

*„Stören ist nicht der richtige Ausdruck. Für mich geht es um Dynamiken in der Beratung, die von mir belastend oder weniger oder gar nicht belastend erlebt werden. Ich habe die Frage mit Ja beantwortet, weil ich nicht den Eindruck erwecken wollte, dass KlientInnen einem nicht ärgern können oder auch unangenehme Gefühle in einem auslösen können, die man als störend erlebt. Aus professioneller Sicht gehören diese ‚Störungen‘ reflektiert und supervidiert. Wirklich stören tut mich am ehesten Ressourcenmangel im Sozialbereich.“ (Berater*in 302)*

6.6 Zieldefinition und Zielerreichung

Beratung versteht sich als ein zielorientiertes Arbeitsbündnis zwischen Klient*innen und Berater*innen. Die Herangehensweise im beraterischen Prozess erfolgt in aller Regel auftrags- und zielorientiert. Die Problem- bzw. Zieldefinition stellt einen festen Bestandteil des Beratungsprozesses dar (Näheres siehe z. B. Kapitel 2 und Kapitel 1.1 sowie Tabelle 7). Für die vorliegende Studie wurde daher die Zielerreichung bzw. die gemeinsame Definition von Beratungszielen als ein Faktor, der die Qualität von Beratung bestimmt, festgelegt. Der Faktor der gemeinsamen Definition von Beratungszielen rangiert bei den Respondent*innen im Mittelfeld der Bewertung aller Faktoren, die im Rahmen der vorliegenden Studie bewertet wurden. Berater*innen tendieren dazu, die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen eher auf die vorderen bzw. mittleren Plätze zu rangieren, Klient*innen eher auf die mittleren bzw. hinteren Ränge. Klient*innen messen der gemeinsamen Formulierung von Beratungszielen also etwas weniger Bedeutung für eine gelungene Beratung zu, als dies Berater*innen tun (siehe Abbildung 42). Vor allem Berater*innen thematisieren im Rahmen der Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung (Frage 201) die Zielklärung bzw. die Definition eines klaren Arbeitsauftrages am Beginn des Beratungsprozesses. Die Zielsetzungen der Beratung müssen aus Sicht der Berater*innen laufend in Gesprächen mit den Klient*innen reflektiert und evaluiert und gegebenenfalls modifiziert werden. Am Ende des Beratungsprozesses steht ein gemeinsames Abschlussgespräch, in dem auch über die Zielerreichung im Rahmen des Beratungsprozesses gesprochen wird. Klient*innen (Frage 301) thematisieren die zielorientierte Arbeit etwas weniger stark, aber auch sie halten fest, dass das Beratung das „Arbeiten an einem Ziel und kein reiner Kaffeeklatsch“ sein sollte. Beratung ist auch für Klient*innen ein „zielorientiertes Vorgehen“. Zum Teil sprechen auch Klient*innen an, dass die Ziele nach einiger Zeit evaluiert werden müssen, „ob die Beratung gefruchtet hat“. Woran das „Gefruchtet“ gemessen wird, beschreiben Respondent*innen ausführlich unter dem Aspekt der Wirkung von Beratung bzw. woran Klient*innen und Berater*innen festmachen, dass Beratung wirkt (siehe Kapitel 6.7).

Bei Berater*innen steht eine gemeinsame Zielformulierung bzw. Auftragsklärung evtl. auch von Teilzielen im Vordergrund. Es muss ein klarer Beratungsauftrag durch die Klient*innen für Berater*innen erfolgen. Die Ziele sollten aus Sicht der Berater*innen klar definiert werden, konkret und transparent sein, für Klient*innen erreichbar und nicht manipulativ sein sowie kontinuierlich geprüft und überprüft werden.

- ✓ „gute Zielarbeit/Auftrag klären“
- ✓ „Ziele definieren, Erreichbares planen“
- ✓ „wenn eine Zielvereinbarung (Auftragsklärung) gelingt: Was will der Klient erreichen?“
- ✓ „Auftragsklärung“
- ✓ „Zieldefinition der Beratung und gemeinsame Zielerarbeitung“
- ✓ „Formulierung eines Auftrages bzw. Zieles (eventuell Teilziele)“
- ✓ „konkrete Zielvereinbarung“
- ✓ „klare Definition über Zielsetzungen und möglichen Zeitrahmen (Frequenz)“
- ✓ „gelingendes konkretes Arbeiten an vereinbarten Zielen möglich ist“
- ✓ „Auftrag (nicht nur einmalig, sondern immer wieder im Laufe der Beratung) klären und prüfen (besprechen) bzw. Fortschritte prüfen im Laufe der Beratung“
- ✓ „gemeinsame Abklärung: ‚worum und um wen es geht‘“
- ✓ „Ziele der Beratung klar und transparent formulieren“

- ✓ „konstruktive Zielformulierung“
- ✓ „wenn Ziele der Beratung formuliert werden, kann Klientin selbst an ihren Zielen/Fragestellungen arbeiten“
- ✓ „erreichbare Ziele, die Menschen dort abholen, wo sie stehen“
- ✓ „nicht manipulative Ziele definieren, Erreichbares planen“
- ✓ „klarer Beratungsauftrag der KlientInnen“

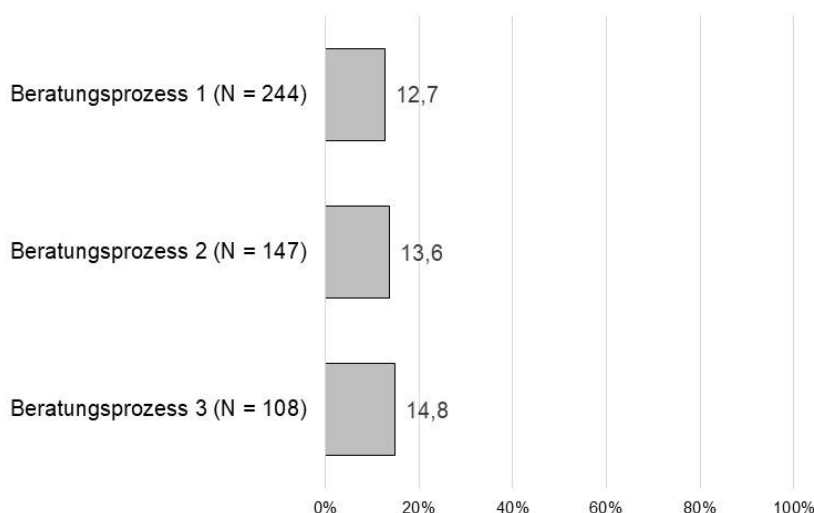
Eng verbunden mit dem zielorientierten Vorgehen im Beratungsprozess ist für Berater*innen auch die Evaluierung bzw. Reflexion der Ziele und des gemeinsamen Arbeitens am Ende des Beratungsprozesses, häufig in der Form eines Abschlussgespräches. Dies ist für Berater*innen der Zeitpunkt, um gemeinsam mit Klient*innen den Prozess zu evaluieren und ein Resümee zu ziehen, ob die gemeinsam formulierten Ziele erreicht wurden.

- ✓ „wenn Beratung gemeinsam beendet wird und gemeinsam festgehalten wird, was geholfen hat“
- ✓ „Abschlussgespräch, Evaluierung zusammen mit KlientIn“
- ✓ „Abschlussgespräch mit Resümee“
- ✓ „Abschluss planen und besprechen“
- ✓ „Reflexion in einem Abschlussgespräch“
- ✓ „wenn der Beratungsprozess und seine Ergebnisse im Rahmen eines Abschlussgespräches reflektiert werden“
- ✓ „wenn ein Auftrag vonseiten der KlientInnen vorhanden ist und wir gemeinsam einer Lösung der formulierten Ziele näher kommen“

Klient*innen wurden in der vorliegenden Untersuchung direkt befragt, ob sie in der in Anspruch genommenen Beratung ihre formulierten Ziele erreicht haben bzw. ob überhaupt Ziele formuliert wurden⁷⁶. Grundsätzlich scheinen in den meisten Beratungssituationen auch aus der Sicht von Klient*innen Beratungsziele gesetzt worden zu sein: Lediglich in 12 bis 15 % der Beratungsprozesse wurden laut Klient*innen keine Ziele formuliert (siehe Abbildung 57). Klient*innen konnten in der vorliegenden Untersuchung maximal drei unterschiedliche Beratungsprozesse bewerten. Fast alle Klient*innen bewerteten zumindest einen Beratungsprozess in Bezug auf die Zielerreichung (N 244 von N 247). Drei Beratungsprozesse wurden von knapp der Hälfte der Klient*innen bewertet (43,7 %), wobei rund drei Viertel der Klient*innen angeben, Familienberatung bereits mehrmals in Anspruch genommen zu haben (siehe Kapitel 4.1). Eine tiefergehende Beschreibung jener Klient*innen, die angeben, keine Ziele in der Beratung vereinbart zu haben, ist nicht sinnvoll, da die Fallzahlen für weitergehende Analysen zu gering sind (zwischen 16 und 31 Fällen, N).

⁷⁶ Originalfrage lautete (Frage 602, Klient*innen): „Wurden die in der Beratung formulierten Ziele erreicht? Denken Sie bitte an maximal drei Beratungsprozesse.“ – Klient*innen wurden gebeten auf einer fünfstufigen Skala anzugeben, ob die Beratungsziele komplett bzw. überhaupt nicht erreicht wurden bzw. ob überhaupt keine Beratungsziele formuliert wurden.

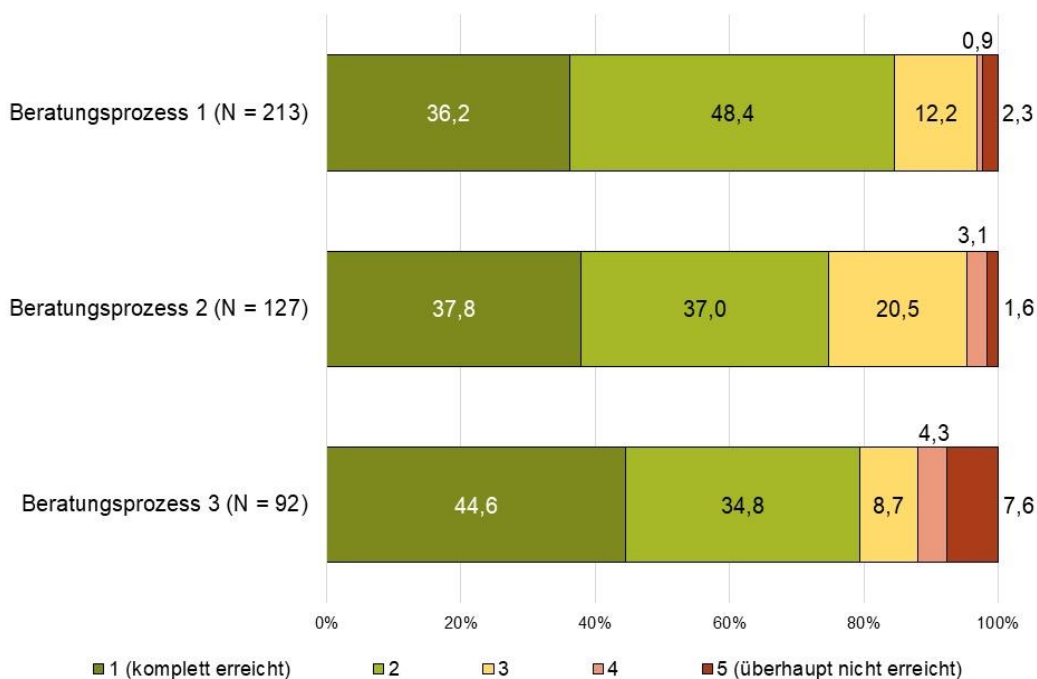
Abbildung 57: Beratungsprozesse, bei denen laut Klient*innen keine Ziele formuliert wurden



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle befragten Klient*innen.

Jene Klient*innen, die aus ihrer Sicht Beratungsziele im Rahmen der Beratung mit den Berater*innen vereinbart haben, sind mit der Zielerreichung der für die Beratung formulierten Ziele sehr zufrieden: Rund acht von zehn Klient*innen bewerten die Zielerreichung je nach Beratungsprozess als komplett bzw. eher komplett erreicht (Ziffer 1 und 2 auf einer fünfstufigen Skala). Wenn Klient*innen drei unterschiedliche Beratungsprozesse in Bezug auf die Zielerreichung bewerten, fällt der dritte Beratungsprozess auf, bei dem 7,6 % der Klient*innen angeben, dass die formulierten Ziele der Beratung überhaupt nicht erreicht wurden.

Abbildung 58: Bewertung der Zielerreichung der Beratung, durch Klient*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, jene Klient*innen, die Ziele in der Beratung vereinbart haben.

6.7 Wirkung von Beratung

In Bezug auf die Wirkung von Beratung ist festzuhalten, dass im Rahmen der Studie nicht der Frage nachgegangen wurde, ob Beratung bzw. Psychotherapie grundsätzlich überhaupt eine Wirkung haben, sondern ob und wie Wirkung sich für Klient*innen und Berater*innen beobachten lässt. Der Fokus lag somit auf der Beurteilung der Respondent*innen, ob aus ihrer Sicht überhaupt festzumachen ist, ob eine Beratung gut bzw. erfolgreich war oder nicht und wenn ja, woran Respondent*innen dies konkret festmachen. Es wurde von einer grundsätzlichen Wirksamkeit der Beratung ausgegangen, siehe dazu die einleitende Literaturdiskussion (Kapitel 2.2).

Wie Abbildung 59 zeigt, erfolgt die Analyse der Daten zur (subjektiven) Wirkung von Beratung durch die Respondent*innen einerseits auf der Basis direkter Fragen an Berater*innen und Klient*innen⁷⁷. Andererseits erfolgte die Analyse indirekt, aus unterschiedlichen Fragen, aus denen Wirkungen der Beratung abgeleitet werden können. So wurden z. B. Klient*innen zu zwei unterschiedlichen Erhebungszeitpunkten (1. und 2. Welle) gebeten, sich selbst in Bezug auf ihre Persönlichkeit sowie zu ihrer Haltung bei Problemen und Hilfe und Unterstützung einzuschätzen. Die Daten konnten anschließend in Bezug auf Veränderungen im Antwortverhalten untersucht werden und somit mittelfristige Wirkungen der Beratung herausgearbeitet werden (siehe Kapitel 6.7.3). Ein weiteres zentrales Element war die offene Frage an Berater*innen und Klient*innen, in der sie gebeten wurden zu definieren, was eine gute bzw. gelungene Beratung ausmacht. In der Beantwortung der Frage zeigen sich vielfältige Bezüge der Respondent*innen zur Wirkung von Beratung. Die Wirkung von Beratung wurde direkt und indirekt qualitativ (Fokusgruppen und vertiefende Einzelinterviews) sowie quantitativ (Online-Fragebogen, bei Klient*innen in zwei Wellen) erhoben.

⁷⁷ Originalfrage lautete (Frage 601 bei Klient*innen bzw. 401 bei Berater*innen): „Beratung will Menschen in unterschiedlicher Art und Weise unterstützen. Woran erkennen Sie persönlich, dass die Beratung wirkt bzw. gewirkt hat?“ – 1. Welle.

2. Welle bei Klient*innen (Frage 102): „Bitte beschreiben Sie kurz, was Ihnen die Beratung damals gebracht bzw. nicht gebracht hat.“

Abbildung 59: Datengrundlagen zur Erfassung der Wirkung von Beratung



Quelle: Eigene Darstellung ÖIF.

Um der Komplexität in der Analyse der Daten sowie den unterschiedlichen methodischen Zugängen gerecht zu werden, erfolgt die Darstellung aus unterschiedlichen Perspektiven: Zum einen aus der jeweiligen Perspektive von Berater*innen und Klient*innen (siehe Kapitel 6.7.1). Zum anderen aus einer inhaltlichen Perspektive, bei der zentrale Aspekte bzw. Themen präsentiert werden, die sowohl von Berater*innen als auch von Klient*innen beschrieben wurden, an denen die Wirkung von Beratung festgemacht wird (siehe Kapitel 6.7). Dabei geht es primär um die Aspekte der Problementlastung bzw. der Symptomverbesserung sowie um die Aspekte des Perspektivenwechsels bzw. der Ressourcenaktivierung. Abschließend erfolgen die Darstellung aus der Perspektive der Klient*innen nach einem Jahr (2. Welle) sowie die Veränderungen, die sich durch die zwei unterschiedlichen Befragungszeitpunkte ergeben (siehe Kapitel 6.7.3).

6.7.1 Vergleich der Perspektive von Berater*innen und Klient*innen

Dank der ausführlichen Beantwortung der offenen Fragen der Online-Fragebögen durch die Respondent*innen sowie der Fokusgruppen liegt eine Fülle von Ergebnissen vor, die im Folgenden schwerpunktmäßig jeweils aus der Perspektive von Berater*innen und Klient*innen analysiert werden können. Einleitend einige Aspekte, die vor allem in den Fokusgruppen gemeinsam von Berater*innen und Klient*innen thematisiert wurden, aber auch in den qualitativen Interviews.

Wie bereits erwähnt, war das Thema Wirkung einer der Schwerpunkte in den Fokusgruppen mit Klient*innen und Berater*innen mit der Frage, ob sich die Wirkung einer Beratung für Klient*innen und Berater*innen überhaupt festmachen lässt und wenn ja, woran (Näheres siehe zusammenfassender Bericht der Fokusgruppen, Kapitel 10.1.3). In den Diskussionen zur Wirkung wurde in den Fokusgruppen ein zentraler Aspekt deutlich, dass im Hinblick auf die Wirkung von Beratung Wirkung nicht gleichzusetzen ist mit einer Lösung. In der geförderten Familienberatung bzw. im Beratungsprozess geht es häufig um so viel mehr, als eine Lösung für ein spezifisches Problem oder eine Frage zu finden bzw. zu erhalten. Aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppen geht es u. a. um ein Mit-Aushalten unterschiedlicher Situationen und Stimmungen, darum, Perspektiven und Handlungsoptionen zu eröffnen, zu begleiten und auszuprobieren. Es geht darum, zuzuhören, zu begleiten, Rückmeldung zu geben, zu bestärken und zu motivieren. Diese von Teilnehmer*innen beschriebene Komplexität und die Vielfältigkeit des beraterischen Prozesses wird im vorliegenden Bericht in unterschiedlichen Kapiteln immer wieder thematisiert, z. B. in der Literaturdiskussion (Kapitel 2.1), im Rahmen der Beschreibungen von notwendigen Berater*innen-Merkmalen (Kapitel 6.4) sowie in der Darstellung der Ergebnisse der Fokusgruppen (Kapitel 10.1.1). Beim Aufgreifen des Themas der Wirkung von Beratung ist zudem festzuhalten, dass die Wirkung von Beratung „zeitlich stark versetzt ist“, sie ist erst nach einiger Zeit wirklich spür- und messbar (Berater*in Fokusgruppe Wien).

„Es geht nicht immer um die Problemlösung. Das muss man herausfinden in den ersten Stunden: Geht es um Lösung oder geht es um aushalten lernen und besser damit umgehen zu lernen, was nicht lösbar ist.“

(Berater*in Fokusgruppe Linz)

„Das ist das, was ich meine, was wir gar nicht lösen können. Aber lernen, damit besser umzugehen, damit zu leben, zu akzeptieren und unser Leben trotzdem gut zu gestalten.“

(Klient*in Fokusgruppe Linz)

Neben dem grundlegenden Aspekt, dass die Wirkung von Beratung nicht mit einer Lösung gleichzusetzen ist, wurde in den qualitativen Interviews ein weiterer grundlegender Aspekt angesprochen: Die Wirkung von Beratung ist auch in Abhängigkeit von den Erwartungen der Klient*innen an die Beratung zu sehen. Beratung kann und muss nicht alle Erwartungen bzw. Wünsche von Klient*innen erfüllen. Zum Teil handelt es sich um unrealistische bzw. nicht umsetzbare Anliegen von Klient*innen, wie z. B. Anliegen, die mit rechtlichen Bestimmungen sich nicht vereinbaren lassen, oder Erwartungen an die therapeutische Allianz (therapeutische Beziehung in eine Freundschaftsbeziehung überzuführen etc.). Aufgabe von Berater*innen ist es somit auch, unrealistische Erwartungen zu thematisieren und zum Teil Klient*innen auch zu enttäuschen sowie persönliche Grenzen zu setzen (siehe Kapitel 10.2).

Unabhängig davon, mit welchem methodischen Zugang Daten in der vorliegenden Studie erhoben wurden, zeigt sich, dass sich Teilnehmer*innen über die grundsätzliche Wirksamkeit von Beratung einig sind. Allerdings zeigten sich zum Teil Unterschiede zwischen Klient*innen und Berater*innen und wie diese die Wirkung von Beratung beschrieben. Klient*innen der **Fokusgruppen** z. B. beschreiben die subjektiv wahrgenommene Wirkung der Beratung häufig durch das Nichteintreten von bestimmten Situationen oder Ereignissen. So wurde z. B. von Klient*innen genannt, dass man selbst *„nicht hier sitzen würde, wenn ich die Beratungsstelle nicht gehabt hätte“* oder dass es die eigene Beziehung ohne die Inanspruchnahme von Beratung nicht mehr geben würde, oder z. B. bei der Beantwortung des Fragebogens sagte Klient*in (ID 183): *„Ich möchte nicht wissen, wo ich ohne Hilfe gelandet wäre, danke, danke, danke“*. Im Antwortverhalten der Klient*innen bei der Fragebogenerhebung fällt primär auf, dass sie diese Wirkung auf unterschiedlichen Ebenen thematisieren: Sie sprechen von sehr persönlichen und individuellen Situationen, in denen sie die Wirkung der Beratung erleben, beschreiben die Wirkung der Beratung im Rahmen ihrer Entwicklung im Beratungsprozess oder sprechen sehr allgemein davon, dass die Beratung sich als wirkungsvoll erwiesen hat, z. B., dass *„Veränderung sichtbar“* ist (Näheres Kapitel 10.1.3).

„Einige schöne Wochenende mit meinem Sohn [Name des Sohns] verbracht, keine Panikattacken seit über 2 Jahren in U-Bahn mehr gehabt, mehr Lebensqualität, neue Freunde und Bekanntenkreis aufgebaut, keinerlei Selbstverletzungen zugefügt, viele schöne Zeichnungen u. Malereien, die Schönheiten der Natur mit der Hündin genießen, neue Wohnung beziehen.“

(Klient*in ID 545)

Berater*innen in den Fokusgruppen machen die Wirkung der Beratung dagegen viel stärker daran fest, wie sie Klient*innen im bzw. zum Abschluss des Beratungsprozesses wahrnehmen. *„Es ist ein subjektives Wert. Ich kann es auch nur an der subjektiven Reaktion des Klienten/der Klientin feststellen. Es geht besser. Manche sprechen es auch so an.“* (Berater*in Fokusgruppe Wien). Hat sich deren Auftreten, deren körpersprachliche Signale, deren psychische Verfassung verbessert oder verändert. Sie erkennen mögliche Veränderungen bei Klient*innen auf unterschiedlichen Ebenen. So gehen Berater*innen von einer Wirkung aus, wenn sich z. B. Perspektiven auf Probleme oder das Leben verändert haben, neue Perspektiven und Betrachtungsweisen erschlossen wurden, Informationen verstanden und hilfreich waren, Lösungswege gefunden wurden, sich eine Erleichterung eingestellt hat. Auch bei der Analyse der Antworten der Berater*innen aus der Fragebogenerhebung wird ersichtlich, dass diese sich auf zwei unterschiedliche Quellen beziehen, um die Wirkung von Beratung zu beschreiben: einerseits aus der direkten nonverbalen und verbalen Rückmeldung der Klient*innen, andererseits auf Basis ihrer subjektiven Bewertung der Klient*innen. Berater*innen der Fokusgruppen betonen einen weiteren Aspekt als Wirkung der geförderten Familienberatung in Österreich: den präventiven Aspekt. Sie sprechen unterschiedliche Bereiche der Prävention an, z. B. in Bezug auf die Konfliktvermeidung, Gewaltprävention, Armutsprävention (siehe Kapitel 10.1.3).

„Aber das subjektive Gefühl, das habe ich ganz am Anfang gesagt, dass sich Klienten sortieren oder geordnet rausgehen, in diesem kleinen Rahmen, das traue ich mich auch sagen, dass es diese positive Wirkung sehr wohl gibt. Das muss man unterscheiden.“

(Berater*in Fokusgruppe Wien)

Zentraler Unterschied und Vorteil in der vorliegenden Erhebung ist, dass Klient*innen und Berater*innen jeweils aus unterschiedlichen Perspektiven sprechen, die einerseits getrennt voneinander dargestellt werden können und andererseits miteinander verglichen werden können. Klient*innen sprechen z. B. über ihre eigenen Erfahrungen von Unterstützung,

Symptomverbesserung, Entlastung. Berater*innen sind auf ihre subjektive Bewertung der Einschätzung der Klient*innen zu Beginn und zum Abschluss der Beratung bzw. des Beratungsprozesses angewiesen. Diese subjektive Einschätzung erfolgt auf Basis der Interaktion und Auseinandersetzung mit Klient*innen und ihren jeweiligen Themen und Situationen und beruht auf den unterschiedlichen Beobachtungen und Einschätzungen der Berater*innen, die sie aus unterschiedlichen Quellen beziehen (z. B. verbale und nonverbale Kommunikation, Interpretationen von Aussagen von Klient*innen sowie der professionellen Einschätzung). Ein guter Eindruck in die Komplexität der Beschreibung von Wirkungen wird in diesem Zitat eines*iner Berater*in deutlich:

*„Eine Beratung wirkt, wenn die Klientin individuell unterstützt ist. Eine Beratung kann neue Ideen oder Gedanken in einer Klientin hervorrufen, also den Horizont erweitern. Das kann auf verschiedenen Ebenen geschehen. Manchmal wird eine Klientin zum Beispiel über Rechtliches aufgeklärt, mal wieder geht es um neue Perspektiven zu Lebensfragen oder einen neuen und anderen Umgang mit Gefühlen oder Erlebnissen, die belasten. Das kann eine Wirkung haben, die auch Handlungen nach sich zieht und ganz praktische Veränderungen im Leben der Klientin hervorruft. Es kann auch sein, dass man eine Klientin in einer akuten Krisensituation begleitet, dann sind es eher schnelle praktische Veränderungen, die Wirkung zeigen. Grundsätzlich kann eine Wirkung sichtbar sein, wenn einzelne Beratungsziele erreicht werden. Diese Beratungsziele reichen von Perspektiven erweitern bis hin zu ganz praktischen Unterstützungen. Eine Beratung kann auch wirken, wenn kein vereinbartes Beratungsziel erreicht wird. Die Klientin kann das Gehörte und Erfahrene in der Beratung auch ablehnen. Was nicht bedeutet, dass die Informationen zu einem anderen Zeitpunkt nicht hilfreich werden können. Es kann im Nachhinein eine Wirkung da sein, die man als Beraterin nicht mehr wahrnimmt, da die Klientin nicht mehr in Beratung ist. Auch wirkt eine Beratung, wenn eine Klientin nach einiger Zeit wieder Beratung in Anspruch nimmt, da sie sich gut aufgehoben gefühlt hat und gerne weiter beraten werden möchte.“ (Berater*in ID 56)*

Analog zu den Ergebnissen aus den Fokusgruppen lassen sich auch aus der Analyse der offenen Frage zur Wirkung von Beratung im Rahmen der Fragebogenerhebung bei **Berater*innen** zwei unterschiedliche Quellen beschreiben, aus denen Berater*innen Rückschlüsse auf eine positive Wirkung der in Anspruch genommenen Familienberatung bei Klient*innen ziehen. Einerseits aus der verbalen und nonverbalen Kommunikation der Klient*innen selbst, also dem direkten und indirekten Feedback von diesen, andererseits aus ihrer eigenen subjektiven Bewertung als Berater*innen. Ein weiterer interessanter Aspekt in Bezug auf die Feststellung einer Wirkung von Beratung wird von Berater*innen auch thematisiert: die grundlegende Bedeutung einer gelungenen Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen, die eine Wirkung der Beratung bei Klient*innen nach sich zieht, aber durchaus auch bei den Berater*innen selbst (siehe auch wörtliche Zitate zur weiteren Illustration im Anhang Kapitel 10.4.3).

Die verbale und nonverbale Kommunikation der Klient*innen bzw. deren direktes und indirektes Feedback stellt eine zentrale Quelle dar, aus der Berater*innen eine positive Wirkung der Beratung für Klient*innen ziehen und beschreiben – rund vier von zehn Berater*innen sprechen diese Ebene an. Berater*innen Zitatende im Kasten? bringen dies selbst zum Teil sehr gut auf den Punkt, indem sie diesbezüglich festhalten: *„Klienten und Klientinnen definieren den Beratungserfolg. Eine Kommunikation darüber ist explizit und implizit“* (ID 121), beziehungsweise: *„Durch die Reaktion und Rückmeldungen der KlientInnen“*

*„Mit der Frage: ‚Was war für Sie heute hilfreich?‘ (und der Antwort darauf), bei spürbarer Erleichterung des/der Klient*in, im Verlauf des Prozesses, wenn Klient*innen erkannt haben, dass sie ihr Schicksal beeinflussen können (Selbstermächtigung)“*

(Berater*in ID 285)

(Berater*in ID 213). Beide Zitate beziehen sich auf die verbale und nonverbale Kommunikation der Klient*innen, aus denen Berater*innen auf eine positive Wirkung der Beratung schließen: Zum einen schildern Berater*innen von direkten (positiven) Rückmeldungen der Klient*innen selbst, dass diese die in Anspruch genommene Beratung als wirksam erlebt haben. Berater*innen formulieren diese expliziten Äußerungen der Klient*innen unterschiedlich, z. B., „indem in einer Folgeberatung wenigstens minimale Fortschritte mitgeteilt werden“, „Rückmeldung der KlientInnen“ oder „positives Feedback von Klient*innen“.

- ✓ „indem in einer Folgeberatung wenigstens minimale Fortschritte mitgeteilt werden“
- ✓ „wenn es die Klienten so ausdrücken, dass ihnen geholfen wurde, dass sie erleichtert seien, ihnen die Beratung guttue = an der direkten Rückmeldung der KlientInnen“
- ✓ „Rückmeldung der KlientInnen“
- ✓ „wenn Klient*innen selbst formulieren, dass die Beratung ‚gewirkt‘ hat“
- ✓ „positives Feedback von KlientInnen“
- ✓ „wenn es die Klient*in anspricht, wenn sie von gesetzten Schritten oder Erfolgen berichtet“
- ✓ „aus positiver direkter Rückmeldung“
- ✓ wenn die Klienten sagen, dass es ihnen besser geht, dass sie Veränderung bei sich/den Kindern sehen“

*„Da habe ich an das denken müssen, was wir in der Beratung besprochen haben ... – ‚Da ist mir eingefallen, worüber wir gesprochen haben‘ – ‚Das habe ich ausprobiert und ...‘, ‚Darf ich ein Foto von dem Flip-Chart-Bogen machen‘ ... – an der Ausstrahlung und Haltung, an der gesundheitlichen Verfassung, an der Erreichung der gesteckten Ziele, Umsetzung von kleinen Aufgaben, Einhaltung von Terminen, Beschluss, dass Ziele erreicht sind und kein weiterer Termin erforderlich ist.“ (Berater*in ID 230)*

Andererseits bewerten Berater*innen die nonverbale Kommunikation der Klient*innen und schließen daraus indirekt auf eine positive Wirkung der Beratung für Klient*innen. Die Beobachtungen bzw. der Fokus der Berater*innen während des Beratungsprozesses auf die nonverbale Kommunikation der Klient*innen ist dabei sehr umfassend. So berichten Berater*innen davon, dass sie auf die positive Wirkung der Beratung u. a. aus der Körperhaltung, Mimik, Gestik, dem Gesichtsausdruck, der Gesamterscheinung, Körperpflege und Kleidung der Klient*innen sowie deren Atmung Rückschlüsse auf die Wirkung der Beratung bzw. des Beratungsprozesses ziehen. Auch hier wiederum einige Originalzitate, die diesen Aspekt illustrieren und in seiner Vielfältigkeit verdeutlichen:

„Wenn sich die Mimik, die Gestik, die Haltung von Klientinnen nach einer Beratung entspannt, geöffnet, gelöst hat und Frauen die Beratungsstelle mit einem Lächeln verlassen“

(Berater*in ID 273)

- ✓ „zufriedener Gesichtsausdruck, Körperhaltung, Tonlage, Gang, Gestik“
- ✓ „Gestik, Mimik, Körperhaltung, Gesamterscheinung“
- ✓ „Gesichtsausdruck: erleichtert, lächelnd, entspannter“
- ✓ „positive Ausstrahlung der Betroffenen“
- ✓ „Auftreten der Patienten“
- ✓ „Veränderungen bei Klienten zeigen sich oft in der Sprache oder der Körperhaltung, bevor die Klienten diese formulieren können“
- ✓ „andere Wahrnehmungen der Klientinnen – Gesichtsausdruck“
- ✓ „veränderte Haltung und Gesichtsausdruck von KlientInnen: aufgerichtet, gehobener Kopf, mehr Lebendigkeit und Leichtigkeit“

- ✓ „wenn man eine Veränderung in der äußerlichen Erscheinung bemerkt oder der Klient erzählt“
- ✓ „gelöstere Körperhaltung; selbstbewussteres Auftreten“
- ✓ „körperlicher Ausdruck von Erleichterung, freiere Atmung, aufrechtere Haltung“
- ✓ „drückt sich oft auch in Körperhaltung, Mimik aus oder dem Verschwinden von (körperlichen) Symptomen“
- ✓ „mehr Klarheit in der Haltung, Sprache“
- ✓ „Körperausdruck der KlientInnen (Gesicht, Haltung, Kleidung, Körperpflege)“
- ✓ „wenn sich die Mimik, die Gestik, die Haltung von Klient*innen nach einer Beratung entspannt, geöffnet, gelöst hat und Frauen die Beratungsstelle mit einem Lächeln verlassen“ (ID 273)
- ✓ „wenn Menschen wieder gesünder aussehen, sich wieder ‚herrichten‘“

Die zweite Quelle, aus der Berater*innen die positive Wirkung von Beratung auf Klient*innen ziehen, ist die eigene subjektive Bewertung ihrer Wahrnehmung der Klient*innen bzw. ihrer Äußerungen und Entwicklungen. Berater*innen beziehen sich hierbei auf Beobachtungen über den gesamten Beratungsprozess bzw. die gesamte Beratungsstunde hinweg. Sie berichten zum Teil ganz allgemein und vage davon, dass sie im Rahmen des Beratungsprozesses eine „Energiebalance“ wahrnehmen bzw. „Veränderungen spüren“, und von einer „positiven Ausstrahlung der Betroffenen“. Zum überwiegenden Teil illustrieren sie ihr persönliches „Gespür“ bzw. ihre Wahrnehmung anhand von unterschiedlichen Aspekten, aus denen sie eine positive Wirkung der Beratung auf die Klient*innen ableiten. Häufig beobachten Berater*innen eine Symptomverbesserung bzw. eine Erleichterung und Entlastung sowie positive Veränderungen, eine Zunahme an neuen Perspektiven und Handlungsalternativen sowie Lösungen bzw. Lösungsansätze, die Klient*innen gemeinsam mit Berater*innen im Beratungsprozess erarbeiten. Sie berichten aber auch davon, dass Klient*innen wieder mehr Selbstvertrauen haben, in ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt wurden, ihre persönlichen Ressourcen erweitert wurden und Klient*innen selbst stabiler geworden sind bzw. die Situationen, in denen Klient*innen sich befinden, sich stabilisiert haben und dadurch auch die Beziehungen, in denen Klient*innen stehen (Partnerschaft, Familie, Eltern-Kind-Beziehung, Arbeitsbeziehungen etc.). Die von Berater*innen genannten Aspekte, aus denen sie eine positive Wirkung der Beratung subjektiv ableiten und bestätigt sehen, werden im Folgenden näher beschrieben sowie auch aus der Sicht der Klient*innen selbst dargestellt.

*„1. Wenn ich als Berater den Ratsuchenden nach Exploration die Fragestellung rückmelde und ich bekomme dazu Zustimmung von dem Ratsuchenden. 2. Zustimmung im Sinne, die Ratsuchenden können erkennen, ich habe erfasst, was tatsächlich, oft im Kontext einer komplexen Gegebenheit, das Problem ist und wo Hilfe gebraucht werden würde. 3. Die Ratsuchenden können die Ratschläge dahingehend weiterdenken, welche Wirkungen haben diese, wenn ... und sind bereit dazu, erste Schritte selbst anzudenken und dann bis zum nächsten Termin tatsächlich zu tun – Realitätscheck mit dazu gemachten Erfahrungen im Lebensfeld der Ratsuchenden. 4. Ratsuchende öffnen weitere damit verbundene Themen. 5. Ratsuchende bewerten das Für und Wider des Rates und können damit erste Einschätzungen selber im Kontext betrachten und nutzen im Beratungsgespräch die Chance, das Für und Wider auszuloten, um die Passungsfähigkeit einschätzen. 6. Durch eine positive Rückmeldung nach einer Beratung. 7. Wiedermeldung mit einer anderen Thematik, weil das, was einmal war, tatsächlich geholfen hat.“ (Berater*in ID 78)*

Wie bereits erwähnt, können Berater*innen nur über explizite oder implizite Hinweise der Klient*innen Rückschlüsse auf die Wirkung, die Beratung für Klient*innen hat, ziehen. **Klient*innen** selbst stellen die Wirkung hingegen aus ihrer eigenen Sicht dar und zeigen ebenfalls gewisse Muster und Differenzen in ihrem Antwortverhalten. Klient*innen sprechen bei der Beurteilung der Wirkung von Beratung unterschiedliche Ebenen an, die sich vor allem dadurch unterscheiden, wie persönlich-individuell versus allgemein-sachlich Klient*innen wirkungsvolle Beratung auslegen. Aus der Analyse der Daten ergeben sich drei unterschiedliche Antwortmuster bei Klient*innen: (1) Schilderungen der Wirkung von Beratung anhand von persönlichen, individuellen und konkreten Situationen bzw. durchgesetzten Veränderungen. (2) Wirkung geschildert als ein Entwicklungsprozess, den sie im Rahmen der Beratung durchlaufen haben. (3) Klient*innen berichten eher allgemein und sachlich darüber, was für sie eine wirkungsvolle Beratung kennzeichnet. Auch wenn ein Teil der Klient*innen die Wirkung von Beratung anhand sehr individueller und persönlicher Situationsschilderungen beschreibt, bleibt die überwiegende Mehrheit der Klient*innen in ihren Ausführungen allgemeiner, aber nichtsdestotrotz sehr ausführlich und illustrativ. Die Mehrheit der Klient*innen schildert als charakteristisch für die Wirkung der Beratung eine Art Entwicklungsprozess, den sie während und nach der Beratung durchlaufen.

„Traurigkeit, Tränen, Verzweiflung und Aussichtslosigkeit sind DEUTLICH weniger geworden – stattdessen kann ich doch immer mal wieder Freude und Zufriedenheit spüren. Ich kann die alltäglichen Aufgaben besser bewältigen und neue Herausforderungen schmeißen mich nicht gleich völlig aus der Bahn. Ich nähere mich meinem alten Ich (stark, kämpferisch) immer mehr an.“

(Klient*in ID 150)

Vermutet werden kann, dass die unterschiedlichen Antwortmuster auch mit der Vielfalt von möglichen Beratungsleistungen sowie deren jeweiliger Zielsetzung zusammenhängt. Bei einer Rechtsberatung z. B. ist es nur schlüssig, anzunehmen, dass das Klären von Fragen im Vordergrund steht. Bei komplexen Fragestellungen zu Familie, Beziehung, psychischer Stimmung etc. hingegen macht es Sinn, dass sich Klient*innen die Wirkung eher durch den eigenen Entwicklungsverlauf bzw. durch konkrete private und individuelle Situationsschilderungen zur Illustration erklären. Die unterschiedlichen Antwortmuster der Klient*innen werden im Folgenden kurz näher vorgestellt.

Klient*innen beschreiben zum Teil sehr individuelle Situationen, anhand derer sie die Wirksamkeit der Beratung illustrieren bzw. die konkret umgesetzten Veränderungen in ihrem Leben anhand von Beispielen skizzieren. Oft geht es bei diesen individuellen Erzählungen um die indirekte Auswirkung von Beratung auf Beziehungen. Genauer gesagt beschreiben Klient*innen den „neu gelernten“ generellen Umgang mit Menschen durch die Beratung und die damit erwirkte Verbesserung der Beziehung zwischen Klient*innen und ihnen nahestehenden Personen.

„(...) durch ein schwieriges Elternhaus ist man oft ungeschickt im Umgang mit Menschen und Problemen und hier habe ich die entsprechende Nachhilfe bekommen, um mein Leben besser meistern zu können.“ (Klient/in ID: 183)

„(...) ich kann meinen Kindern eine bessere Mutter sein.“ (Klient/in ID: 250)

„Weniger Konflikte mit meiner Tochter! besseres Verständnis in das Gefühlsleben eines Kindes“
(Klient/in ID: 399)

Die Beratung wirkte für die Klient*innen auch insofern, dass sie konkrete Beziehungsentscheidungen auf den Weg brachten:

„Habe es geschafft, mich von dem gewalttätigen Ex-Mann zu trennen.“ (Klient/in ID: 253)

„Abgrenzen innerhalb der Familie, Kollegen. Nein sagen lernen (...). Ich bin 2003 dank Familienberatung wieder erwerbstätig geworden (...).“ (Klient/in ID 389)

„Ich habe meine Scheidung überlebt – sprichwörtlich! Ich konnte einigermaßen arbeiten und so meine Familie erhalten (...).“ (Klient/in ID 254)

Neben den individuellen Wirkungen auf Beziehungen werden von den Klient*innen entweder ausführlich allgemein positive Situationen beschrieben oder aber recht knapp positive Veränderungen dargestellt, welche ihre verbesserte Lebensqualität infolge der Beratung verdeutlichen, z. B. *„ich lebe noch“*, *„wenn ich weiter trocken bleibe“* oder *„Reduzierung der Medikamente. Konnte mein Wissen und meine Erfahrung durch Seminare erweitern. Bin zuversichtlicher und freier geworden“* (Klient*in ID 432).

Wie bereits erwähnt, geht die Mehrheit der Klient*innen auf die Entwicklung ein, die sie während oder nach der Beratung durchgemacht haben, und wie sie aktuell in ihrem Leben durch die Beratung anders mit Problemen umgehen. Fasst man die Summe der Aussagen von Klient*innen, die die Wirkung der Beratung als einen Prozess beschreiben, zusammen, fallen unterschiedliche Stufen dieser Entwicklung auf, die Klient*innen beschreiben. Bei einer Gesamtbetrachtung dieser unterschiedlichen Stufen zeigt sich durchaus ein Zusammenhang der Stufen, der auch als aufeinander aufbauender Prozess verstanden werden kann. Allerdings berichten Klient*innen nicht notwendigerweise von allen Schritten in diesem Prozess, sondern beziehen sich in ihren Schilderungen teilweise nur auf eine gewisse Kombination einzelner, unterschiedlicher Stufen bzw. Entwicklungsschritte.

„Ich fange an über Dinge nachzudenken, die eigentlich immer da waren, bzw. diese zu hinterfragen. Ich bekam einen Spiegel vorgesetzt, worin ich mich oft gar nicht erkannte – mich aber jetzt kennenlerne. Wenn es gilt, Dinge nicht zu tun, die ich sonst tun würde, denke ich oft an meine Therapeutin und deren Argumentation. Ich gehe anders an Probleme heran bzw. hinterfrage sie anders.“

(Klient/in ID 446)

Eine erste Stufe im Entwicklungsprozess beschreiben Klient*innen (1) durch das Hinterfragen und Verstehen der Problemursache. In dieser Stufe wird die Bedeutung des*der Berater*in am deutlichsten zum Ausdruck gebracht, indem die Klient*innen durch diese eine neue Sichtweise aufgezeigt bekommen und auch dabei unterstützt werden, neue Erkenntnisse zu gewinnen. Klient*innen berichten weiter auch von (2) ihrem Lernprozess und den Erfahrungen während der Umsetzung von Lösungsmöglichkeiten, die sie in der Beratung herausgearbeitet haben. Dabei geht es um die Fortschritte, aber auch Sackgassen, die sie dadurch erlebten, und wie sie über diesen Lernprozess Schritt für Schritt – teilweise auch durch den iterativen Austausch mit dem*der Berater*in – eine (3) Verbesserung ihrer Situation herbeiführen konnten. Mit der Zeit werden hilfreiche Lösungsansätze von Klient*innen „verinnerlicht“ und somit auch integriert und stehen in (4) Zukunft als (weitere) Handlungsoptionen zur Verfügung, die in den Situationen herangezogen werden können. Wirkungsvoll ist für diese Klient*innen eine Beratung auch, wenn am Ende ihrer persönlichen Entwicklung ihre (wieder-)erlangte „Handlungsfähigkeit“ steht und sie im Alltag besser „zurecht“kommen.

„Wenn ich nicht bei jeder Sitzung das gleiche Thema behandle. Wenn ich mehr Wohlfühlfaktor habe als zu Beginn. Wenn ich selbst merke, es hat sich was verändert. Wenn der Gang zur

*Therapie immer positiver wird. Wenn man das Gefühl hat, man benötigt die Therapie seltener, weil man wieder besser zurechtkommt. Wenn der Therapeut Lösungsvorschläge hat und man diese umsetzen kann.“ (Klient*in ID: 249).*

*„Weil es mir besser geht, mehr Mut habe, ich handlungsfähig werde, weiß, was ich als Nächstes tun kann/soll, mich selber besser kennenlerne und weiß, wie ich ‚ticke‘ bzw. denke, Dinge leichter nehme, mir mehr zutraue, neue Ideen bekomme.“ (Klient*in ID: 484)*

*„Wenn ich an meine Entwicklung und Erfolge in den letzten Jahren zurückblicke, meine Denkweise hat sich verändert und ich habe sehr viel von der Beratung verinnerlicht, ich nehme Probleme anders wahr und auch meine Reaktion diesbezüglich hat sich verändert.“ (Klient*in ID 397)*

*„Wenn ich mich emotional besser fühle und wieder neuen Mut finde, mein Leben und meine Aufgaben leichter erfüllen kann. Wenn sich die Beratung positiv auf meine Partnerbeziehung auswirkt und ich verstehen kann, wo meine Schwächen und meine Stärken liegen. Wenn sich die Sicht der Dinge positiv verändert und ich wieder fähig bin, in Gesprächen meine Beziehung zum Partner bzw. zu den Töchtern klären kann.“ (Klient*in ID: 247)*

*„Bsp. Ängste vor bestimmten Situationen. Der Berater unterstützt mich mit verschiedenen Maßnahmen und Verhaltenstipps für das nächste Mal. Bei der nächsten Situation wende ich diese an und erfahre Erleichterung bzw. eine neue Hilfestellung, indem ich nicht so reagiere wie zuvor. Fazit: Wieder was gelernt und schon etwas besser gemacht. Ein kleiner Schritt, aber ein Schritt.“ (Klient*in ID: 303)*

*„(...) Die Beratung hat gewirkt, weil meine Beraterin mich auf etwas aufmerksam macht, was ich nicht sehe, wenn sie meine Kindheit, die ich ihr anvertraut habe, in mein jetziges Problem einbindet, was auf jeden Fall zur Lösung des Problems notwendig ist. Die Beratung hat gewirkt, weil ich mich nachher wohlfühle, erleichtert, ich sehe klarer, kann meine Probleme besser handhaben und auch gezielt lösen, ich fühle mich besser (...).“ (Klient*in ID: 200)*

*„Wenn es mir möglich ist, die gegebene Herausforderung bzw. Situation besser zu navigieren und Schritt für Schritt zu verbessern. Vor allem auch, überhaupt die Möglichkeit der Beratung zu haben, um in einer anderen Person eine neutrale externe Position zu haben, um etwas zu reflektieren. Wenn ich eine gewisse Zufriedenheit, Akzeptanz und Frieden in der Situation finden kann, eine Art Harmonisierung, natürliche Ausrichtung am Selbst, Lösung innerer Konflikte zwischen was man möchte und was ist. Wenn ich gute, hilfreiche und fachlich kompetente Beratung und ebensolche Informationen erhalte, die hilfreich für die Situation sind. Engagement und Empathie sind auch hilfreich.“ (Klient*in ID 556)*

„Es geht mir besser. Ich kann besser reagieren. Ich kann Lösungen finden.“ (Klient/in ID 341)

Ein Teil der Klient*innen beschreibt die Wirkung der Beratung eher in einer sachlichen und allgemeinen Art und Weise. Für sie lässt sich die Wirkung von Beratung hauptsächlich am „Erhalten von Informationen“, der „Beantwortung von Fragen“ oder der „Aufklärung von Rechten und Pflichten“ festmachen. In den eher allgemein gehaltenen Antworten zur Wirkung der Beratung beziehen sich Klient*innen vor allem auf die Linderung der Symptome und Verbesserung der Situation aufgrund dessen die Beratung aufgesucht wurde. Klient*innen sprechen beispielsweise davon, dass sich Beratung als wirkungsvoll erweist, wenn „die erarbeiteten Lösungsvorschläge gewirkt haben“, „sich die Situation entspannt“, sie/er „eine Verbesserung feststellen kann“ oder eine „Veränderung sichtbar“ wird.

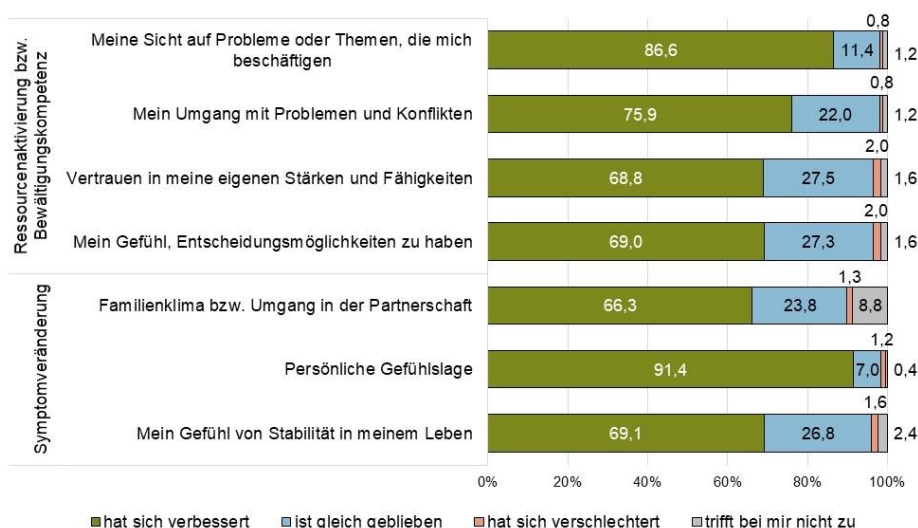
Wie bereits erwähnt, konnten Klient*innen im Rahmen einer geschlossenen Frage angeben, ob sich durch die Beratung Veränderungen in unterschiedlichen Aspekten des Lebens der

Klient*innen ergeben haben⁷⁸. Im Rahmen der geschlossenen Frage wurden unterschiedliche Aspekte abgefragt, die sich primär der Symptomentlastung bzw. der Symptomverbesserung sowie der Ressourcenaktivierung und Bewältigungskompetenz der Klient*innen zuschreiben lassen. Folgende sieben Aspekte in Bezug auf die persönliche Situation und Lebenslage wurden abgefragt:

- eigene Sicht auf Probleme oder Themen, die Klient*innen beschäftigen
- Umgang mit Problemen und Konflikten
- Vertrauen in die eigenen Stärken und Fähigkeiten
- das eigene Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben
- Veränderungen im Familienklima bzw. in der Partnerschaft
- persönliche Gefühlslage
- Gefühl von Stabilität im eigenen Leben.

Auf Basis der Frage attestieren Klient*innen der Beratung eine hohe Wirkung: In allen sieben Aspekten sprechen jeweils zumindest zwei Drittel der Klient*innen davon, dass sich der jeweilige Aspekt durch die Beratung verändert hat. Besonders hoch bewerten Klient*innen die Verbesserungen in Bezug auf die persönliche Gefühlslage bzw. den Zugewinn von neuen Perspektiven auf die eigenen Probleme oder Themen: Neun von zehn Klient*innen (91,4 %) geben an, dass sich diese durch die Beratung verbessert haben, und knapp neun von zehn Klient*innen (86,6 %), dass sich ihre Sicht auf Probleme oder Themen, die sie beschäftigen, durch die Beratung verbessert hat. Rund ein Viertel der Klient*innen erlebt bei den restlichen fünf Aspekten keine Veränderungen, sie geben an, dass es gleich geblieben ist. Sehr vereinzelt berichten Klient*innen davon, dass sich Aspekte durch die Beratung verschlechtert haben (siehe Abbildung 60). Siehe auch die Analysen dieser Frage zum 2. Erhebungszeitpunkt in Kapitel 6.7.3.

Abbildung 60: Veränderungen durch die Beratung aus Sicht der Klient*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen.

⁷⁸ Originalfrage lautete (Frage 604, Klient*innen): Welche der unten genannten Aspekte haben sich durch die Beratung bei Ihnen verändert? (sieben verschiedene Bereiche wurden angeboten)

6.7.2 Identifikation zentraler Beschreibungsmerkmale der Wirkung von Beratung

Trotz ihrer unterschiedlichen Perspektive und einer im Grundsatz angelegten asymmetrischen Beziehung beschreiben die Respondent*innen über weite Strecken recht einheitlich, wenn auch mit anderen Worten, dieselben Aspekte, an denen sie die Wirkung von Beratung festmachen. Diese Aspekte lassen sich zwei Bereichen zuordnen, die im Folgenden in einzelnen Unterkapiteln näher beschrieben werden: einerseits Beschreibungen, die dem Bereich der grundsätzlichen Problementlastung bzw. Symptomverbesserung sowie den Lösungen bzw. Lösungsschritten zuzuordnen sind (Kapitel 6.7.2.1), andererseits Arbeitsweisen der Beratung, die Veränderungen bewirken bzw. auf deren Basis Veränderungen und Problementlastungen entstehen können (Kapitel 6.7.2.2). Diese Arbeitsweisen korrespondieren durchaus mit den unter den Berater*innen-Merkmalen beschriebenen Arbeitshaltungen und handlungsleitenden Prinzipien von Berater*innen (siehe Kapitel 6.4.2).

6.7.2.1 Problementlastung, Symptomverbesserung, Lösungsschritte

Im Sinne einer Symptomverbesserung thematisieren Respondent*innen allgemeine sowie konkrete Beobachtungen, anhand derer sie die Wirkung von Beratung festmachen. Im Folgenden werden die häufiger genannten Beobachtungen zur Wirkung von Beratung bei Klient*innen in Themen zusammengefasst und dargestellt: Einerseits werden Aspekte auf einer allgemeinen Ebene beschrieben und lassen sich zu folgenden konkreten Themenfeldern zusammenfassen: (1) Die Problementlastung und Symptomverbesserung bei Klient*innen. (2) Positive Veränderungen sowie gefundene Lösungen bzw. Lösungsschritte. Andererseits beschreiben Respondent*innen die Wirkung von Beratung sehr konkret: (3) Selbstwirksamkeit bzw. Selbstvertrauen, Selbstwert, Selbstbestimmung etc. als Bewertungen und Konstruktionen des eigenen Selbst von Klient*innen; (4) interpersonale Beziehungen verändern sich; (5) ein Mehr an Lebensfreude; (6) Gefühle und Emotionen (wieder) zulassen, spüren und benennen können.

Einige Berater*innen nützen die offene Frage zur Wirkung von Beratung und woran sie dies erkennen können für eine Aufzählung unterschiedlichster positiver Veränderungen im Leben ihrer Klient*innen. Sie geben somit einen Einblick in ihre reichhaltige Beratungspraxis und zeigen gleichzeitig in einer umfassenden Art und Weise, in welchen konkreten Situationen und Fragen Klient*innen durch die Beratung eine Problementlastung bzw. Lösungen und Lösungsschritte erfahren:

*„KlientInnen berichten von ihrem verändertem Verhalten, berichten von Erleichterung, Klientin nimmt wieder Sozialkontakte auf, kann trotz Krankheit Lebensfreude haben, Mutter und Tochter sprechen wieder miteinander, ein Paar kommuniziert sachlicher und wertschätzender miteinander, ein Kind kann in der Familie bleiben und muss nicht in Wohngemeinschaft, eine Frau kann mit dem Tod ihres Ungeborenen besser umgehen (darüber sprechen, Rituale des Abschieds durchführen), eine Frau hat gelernt alleine zu leben und ist nicht mehr abhängig von einem Partner, eine Frau kann ihre Einschränkung nach einem Schlaganfall akzeptieren und beteiligt sich wieder aktiv im Leben, ein Klient ordnet seine familiären Beziehungen und setzt Prioritäten seiner Aufmerksamkeit, eine Klientin merkt, dass sie die Beziehung zu ihrem Ex-Mann klar beenden muss, um in Frieden leben zu können. Ein Klient tritt eine Psychotherapie an, um seinen Bedürfnissen und verdrängten Gefühlen auf die Spur zu kommen.“ (Berater*in ID 142)*

*„Wenn Menschen wieder Entscheidungen treffen können, sie in ihre Kraft kommen, wenn das Zusammenleben innerhalb der Familie konstruktiver und mit weniger Gewalt verläuft, wenn Menschen wieder gesünder aussehen, sich wieder ‚herrichten‘, auf ihre Gesundheit (seelische wie körperliche) schauen, wenn sie wieder Lebensfreude empfinden, Freundschaften knüpfen können, Versöhnung stattfindet, sie Worte finden für das, was sie empfinden und erlebt haben, sie aussprechen, dass es ihnen wieder besser geht, sich wertgeschätzt und gesehen fühlen, sich wieder als wertvoll empfinden, festgefahrene Situationen wieder in Bewegung kommen, das Gefühl haben, endlich hört ihnen jemand vorurteilsfrei zu.“ (Berater*in ID 217)*

Ad (1): Ein Bereich, der von Klient*innen als auch von Berater*innen gleichermaßen als eine beobachtbare Wirkung der Beratung thematisiert wird, ist die **Problementlastung bzw. die Symptomverbesserung**. Berater*innen sprechen diesen Bereich mit unterschiedlichen Terminologien an, die sich aber durchaus zusammenfassen lassen: Sie sprechen von einer Verbesserung und „Linderung“ der Symptomatik bzw. der Symptome, von einer Entlastung der Klient*innen bzw. deren Erleichterung, aber auch von einer Reduktion des Leidensdrucks bei Klient*innen. Berater*innen nehmen somit eine Verbesserung in Bezug auf Symptome, Probleme, Situationen etc. bei Klient*innen wahr. Besonders häufig wird in diesem Zusammenhang der verminderte bzw. der abnehmende Leidensdruck bei den Klient*innen angesprochen oder die „Problem-Entlastung“ der Klient*innen. Berater*innen beschreiben, dass Klient*innen von *„einer Entlastung ihrer Situation“* berichten bzw. dass Klient*innen aus Sicht der Berater*innen entlastet bzw. erleichtert wirken. Dabei kann es sich um eine persönliche Entlastung des*der Klient*in handeln, aber auch z. B. eine Entlastung des familiären und/oder sozialen Umfeldes der Klient*innen. Diese Entlastung wird für Berater*innen im Beratungskontext spürbar. In diesem Zusammenhang lässt sich auch erwähnen, dass Berater*innen auch ein Mehr an Lebensfreude bzw. eine zurückkommende Lebensfreude bemerken. Der Fokus der Berater*innen liegt dabei auf der Beobachtung, dass *„Befindlichkeiten der KlientIn sich im Laufe der Beratung positiv“* verändern. Die Beschreibungen dieser positiven Veränderungen sind vielfältig, z. B. Klient*innen sind erleichtert, zufrieden, gestärkt, zuversichtlich. Klient*innen erleben u. a., dass Probleme sich *„leichter anfühlen“*, *„Ängste nicht mehr lähmend und bestimmend sind“* und dass *„vorab bestimmte Probleme in Qualität und/oder Quantität abnehmen“* und sich die *„Lebensqualität und die Zufriedenheit der Klienten erhöht“*.

- ✓ „wenn Klienten eine Symptomverbesserung spüren“
- ✓ „Symptomatik verbessert sich“
- ✓ „Verbesserung der Lebenssituation und Wohlbefinden der Klientinnen“
- ✓ „wenn sich das Befinden des Klienten verbessert“
- ✓ „Abklingen von Symptomen (z. B. Angst)“
- ✓ „Skalieren von Leidenszuständen und deutliche Verbesserung“
- ✓ „Zuwachs an Lebensqualität, Wiederentdeckung an der Freude am Kind“
- ✓ „Wenn die Symptomatik (und somit der Leidensdruck) des Kindes abnimmt und dies durch die Umgebung bestätigt werden kann (durch Therapeutin im Kinderschutz, sonstige professionelle HelferInnen, PädagogInnen).“
- ✓ „Klient*in erleben Ängste nicht mehr lähmend und bestimmend“
- ✓ „subjektiv empfundener Leidensdruck bei den Kundinnen verringert sich“
- ✓ „neue Ideen zur Minderung von Leidensdruck entwickeln“
- ✓ „KlientIn geht mit besserem Gefühl aus der Beratung, als er/sie es davor hatte“
- ✓ „benanntes Gefühl der Erleichterung und Entlastung seitens der Klientin nach Gesprächsende“
- ✓ „es für sie eine spürbare Verbesserung der subjektiven Lebensqualität gibt“

- ✓ „zumindest eine Verbesserung eingestellt [hat] und dass diese letztlich auch beibehalten werden kann“
- ✓ „sich dadurch die Problematik, weshalb die Eltern in Beratung gekommen sind, gelöst oder gemildert hat“
- ✓ „wenn die/der Klient ‚leichter‘ weggeht, als wie er gekommen ist“

Ganz ähnlich thematisieren es Klient*innen selbst. Sie spüren die Symptomverbesserung an ihrem „Befinden“ und drücken dies auch in vielfältiger Weise aus. Klient*innen sprechen davon, dass sie sich grundsätzlich „besser fühlen“, ein „leichteres Gefühl“ haben und nicht „mehr so belastet“ sind, *„auch wenn es manchmal nur vorübergehend ist“*. Klient*innen sprechen aber auch davon, dass sie „Zufriedenheit erlangt“ haben und sich wohler fühlen und wenn sie *„mehr Wohlfühlfaktor haben als zu Beginn“* der Beratung. Für Klient*innen selbst stellt sich durch diese Symptomminderung eine Entlastung bzw. Entspannung als ein wichtiges Merkmal der Wirkung von Beratung ein. Sie sprechen davon, *„nicht mehr so belastet“* zu sein, dass *„Situationen, die früher sehr belastend waren, nicht mehr so erlebt werden“*, oder von einem *„leichteren Gefühl“* und *„wenn sich schwierige Situation entspannt“*. Sie schildern auch Verbesserungen in Bezug auf konkrete Symptome, dass sie z. B. weniger an Depressionen, Angstzuständen, Panikattacken, Verzweiflung, Schlafstörungen leiden und nicht mehr so traurig sind. Einzelne Klient*innen sprechen auch sehr spezifische Situationen an, wie z. B. mit der eigenen Kindheit „zu Frieden gekommen“ zu sein oder „weiterhin trocken bleiben“, in Bezug auf eine Alkoholabhängigkeit.

„Gemeinsam mit der Beraterin haben wir konkrete Lösungen für meine Probleme/Bedürfnisse gefunden. Ich habe die dann in meinem Alltag gesetzt und es hat gewirkt (Seele & Körper) 😊 Ich fühle mich ‚leichter‘.“

(Klient*in ID 526)

- ✓ „bin aus der tiefen Depression heraus“
- ✓ „Ich habe seit längerer Zeit keine Panikattacken mehr. Ich bin am Lernen, meine Depression abzubauen.“
- ✓ „psychischer Druck lässt sich etwas mindern, Angstzustände werden weniger“
- ✓ „ich schlafe besser, mache mir weniger Sorgen“
- ✓ „dass die Sorgen und die Trauer ein Stück weit weniger werden bzw. weg von mir gehen“
- ✓ „bin nicht mehr so schnell gestresst“
- ✓ „ich fühle mich wieder wohler, wenn ich alleine bin oder in großen Gruppen, ich lerne meine Gefühle zu akzeptieren und nicht krampfartig wegzustoßen“
- ✓ „ich bin nicht mehr ständig in Gedanken/traurig/verzweifelt, kann mittlerweile auch an anderes denken, sehe nicht nur meine eigenen Probleme, sondern auch die anderer“
- ✓ „Traurigkeit, Tränen, Verzweiflung und Aussichtslosigkeit sind DEUTLICH weniger geworden“
- ✓ „weniger Schuldgefühle“

Ad (2): Häufig werden von den Respondent*innen als Wirkung der Beratung **positive Veränderungen im Leben der Klient*innen sowie Lösungen bzw. konkrete Lösungsschritte** allgemein angesprochen. Diese Ansprache erfolgt durch Respondent*innen zum Teil ganz generell, z. B. *„positive Veränderungen, konnten Lösungen gefunden werden“* (Berater*in) oder *„Problem verändert sich und verschwindet“* (Klient*in). Oder aber auch, indem konkrete und spezifische Situationen bzw. Herausforderungen im Leben angesprochen werden. Neben der unterschiedlichen Perspektive, aus der Respondent*innen die Wirkung beschreiben, verwenden Berater*innen und Klient*innen zum Teil sprachlich unterschiedliche Beschreibungen. Während Klient*innen von positiven Veränderungen berichten und z. B.

davon sprechen, wieder „auf die richtige Bahn“ gekommen zu sein und dass es wichtig ist, dass „*sich etwas tut*“, betonen Berater*innen aus ihrer Rolle heraus, positive Veränderungen „*angestoßen*“ zu haben oder dass Veränderungsschritte „*gemeinsam angegangen*“ wurden. Für beide Befragungsgruppen spielt die Selbstwirksamkeitserfahrung von Klient*innen bei den positiven Veränderungen bzw. den Lösungsschritten eine zentrale Rolle (siehe Aspekt zur Konstruktion des Selbst von Klient*innen unter Ad 3.), also dass Klient*innen in dem Bewusstsein gestärkt wurden, dass diese Veränderung bzw. die Lösung aus ihnen selbst kamen und sie selbst dazu in der Lage sind, positive Veränderungen herzustellen und einzuleiten.

Berater*innen erkennen eine Wirkung der Beratung, wenn „*sich das Leben der Klienten positiv verändert*“. Diese Veränderungen beziehen Berater*innen zum einen auf intrapersonelle Veränderungen, z. B. „*Veränderung der Person bzw. deren Ansichten und Meinungen*“ oder Veränderungen der psychischen Konstitution der Klient*innen (Stimmung, Gefühle etc.). Andererseits sprechen Berater*innen aber „*Veränderungen auch im Außen*“ an. Hier beziehen sie sich auf den Umgang mit anderen Menschen bzw. Situationen in zentralen Lebensbereichen der zu beratenden Menschen, z. B. in der Familie. Berater*innen betonen, dass die „*Veränderungen von Dauer sind*“.

„*Wenn gemeinsam erarbeitete Ziele und Lösungswege sowie Anleitung für Veränderungsprozesse eigenständig umgesetzt werden.*“

(Berater*in ID 526)

Diese Veränderungen werden aus Sicht der Berater*innen durch den Beratungsprozess mit „*angestoßen*“ bzw. „*eingeleitet*“ und gemeinsam „*angegangen*“. Von den (positiven) Veränderungen erfahren Berater*innen direkt durch die Klient*innen selbst und deren Rückmeldungen, wenn z. B. „*Veränderungen im Vorher-Nachher-Vergleich im Gespräch sichtbar werden*“. Oder sie erkennen die Wirkung der Beratung auch daran, dass Klient*innen eine Lösung gefunden haben. Das Verständnis einer Lösung ist hierbei vielfältig: Es beinhaltet, dass Klient*innen für sich „*Lösung gefunden*“ haben bzw. „*wenn aus den Problemen Lösungswege gefunden wurden*“, aber auch, wenn das Problem sich verbessert hat und z. B. Teilziele der Beratung erreicht wurden. Auch die Beantwortung bzw. Klärung von Anfragen sowie Fragen der Klient*innen wird als eine Form der Problemlösung von Berater*innen beschrieben – „*wenn sie Antworten auf ihre Fragen bekommen haben*“. Häufig drücken Berater*innen es auch so aus, dass es bei Klient*innen „*kleinere oder größere ‚Aha-Erlebnisse‘*“ gab. In Bezug auf „*Lösungen*“, die im Rahmen des Beratungsprozesses gefunden werden, betonen Berater*innen einerseits, dass es darum geht, dass Klient*innen eigene Lösungen im Rahmen der Beratung finden, und andererseits, dass Lösungen gemeinsam erarbeitet werden.

- ✓ „*Offenheit der KlientInnen, dass sie wiederkommen, ihre Erfolge auch erzählen, aber auch, dass sie nach Problemlösung abschließen können.*“
- ✓ „*wenn aus den Problemen Lösungswege gefunden werden*“
- ✓ „*dass die Klientin eigene Lösungen für das Problem findet bzw. lernt mit dem Problem anders umzugehen*“
- ✓ „*wenn gemeinsam erarbeitete Ziele und Lösungswege sowie Anleitung für Veränderungsprozesse eigenständig umgesetzt werden.*“
- ✓ „*indem Klienten Lösungen (auch in Ansätzen) finden für die Probleme, mit denen sie in die Beratung gekommen sind*“
- ✓ „*die Anfrage ist aus Sicht der Klient*innen geklärt*“

- ✓ „wenn sie Antworten auf ihre Fragen bekommen haben“
- ✓ „Beziehungen verbessert (Paare gemeinsame Herangehensweise gefunden), Unterstützung für den Alltag gefunden“
- ✓ „wenn Wechselwirkungen in dysfunktionalen Beziehungsmustern unterbrochen werden können“
- ✓ „wenn Familienbeziehungen sich verbessert haben oder als zufriedenstellender erlebt werden“
- ✓ „mit kompetenter Unterstützung Lösungen für Probleme und neue Perspektiven für die Zukunft durch die Klientin, den Klienten entwickelt werden können“
- ✓ „faire Lösungen für sich und ihre Kinder zu erarbeiten“ [über Trennung und Scheidung wird gesprochen]
- ✓ „die Lebens- oder Familiensituation entspannt sich, Paare finden zueinander oder können sich ‚gut‘ trennen“
- ✓ „wenn die Personen, die wegen einem Problem kommen, mit einer Lösung nach Hause gehen oder zumindest einen Ansatz dafür haben, wie sie zu einer Lösung kommen“

Beratung zeigt für Klient*innen eine Wirkung, wenn das Leben *„wieder in die richtige Bahn gelenkt“* wurde bzw. *„wenn Beratung sich positiv auf mein Leben auswirkt“*. Ähnlich wie bei Berater*innen beziehen Klient*innen die positiven Veränderungen auf ihr persönliches Leben, aber auch auf die zentralen Lebensbereiche, in denen sie sich bewegen, z. B. positive Veränderungen in ihrem Familienleben. Klient*innen betonen, dass es wichtig ist, dass sich „etwas tut“ bzw. „sich Dinge ändern“, es „besser wird“, sich „kleine Erfolge im Alltag“ einstellen und sie „positive Entwicklungsschritte“ machen und somit ein „Erfolgserlebnis“ haben. Klient*innen betonen im Rahmen der positiven Veränderungen auch, dass diese Veränderungen für sie selbst „offensichtlich“ sein müssen und sie selbst „merken, dass sich was verändert“. Sie möchten, dass es zu erlebbaren und sichtbaren Veränderungen kommt und *„Step by step den Erfolg wahrnehmen“*. Ein Aspekt der positiven Veränderungen ist für Klient*innen, dass sie eine Lösung gefunden haben bzw. Lösungsschritte einleiten konnten, also *„im besten Fall die Situation gelöst wurde“*, *„wenn sich Probleme ein wenig auflösen“* oder *„Lösungen und Antworten zu finden“*. Klient*innen betonen die Praxisrelevanz und damit die Notwendigkeit, dass sich die Problemlösungen bzw. Ratschläge der Berater*innen *„in der Praxis umsetzen“* lassen, also *„wenn Lösungsempfehlungen in die Tat umgesetzt werden können“*. Konkrete Informationen bzw. Antworten auf ihre Fragen zu erhalten ist ein weiterer Aspekt zum Thema Lösungen und positive Veränderungen. Beratung ist für Klient*innen wirkungsvoll, wenn sie (neue) Informationen und Antworten bekommen, die ihnen weiterhelfen, wenn sie sich *„informiert und nicht mehr hilflos“* fühlen.

- ✓ „dass sich Situationen, die aussichtslos erschienen, offensichtlich beginnen sich zu ändern“
- ✓ „wenn ich selbst merke, es hat sich was verändert“
- ✓ „Das Gefühl, dass sich etwas verändert hat und man das auch sieht bzw. spürt.“
- ✓ „Wenn das, weswegen Klient kam, gelöst wurde – oder zumindest die Symptome gelindert wurden“
- ✓ „mit meinem Problem umzugehen oder es zu lösen“
- ✓ „dass die erarbeiteten Lösungsvorschläge gewirkt haben“
- ✓ „einige Problemlösungen ließen sich umsetzen und zeigen Wirkung“
- ✓ „die Informationen, die ich brauche, so detailliert wie möglich zu bekommen“
- ✓ „Gute fachliche Information“
- ✓ „Wenn ich Antworten auf meine Fragen bekomme.“

Ad (3) In Bezug auf die **eigene Konstruktion des Selbst von Klient*innen bzw. dessen Selbstbewertung** beziehen sich Respondent*innen, vor allem Berater*innen, auf unterschiedliche Begriffe und Konzepte, anhand derer sie eine Veränderung in Bezug auf die Konstruktion des Selbst von Klient*innen beobachten und somit eine Wirkung von Beratung bestätigt sehen. Eine genaue Definition der Begrifflichkeiten wird von Respondent*innen nicht vorgenommen. Somit kann auf Basis der vorliegenden Daten keine genaue Abgrenzung der Begrifflichkeiten voneinander erfolgen und es bleibt über weite Strecken interpretativ.

Respondent*innen sprechen unterschiedliche Dimensionen in der Konstruktion des Selbst bzw. dessen Bewertung von Klient*innen an. Als eine Dimension nennen Berater*innen am häufigsten, dass die **Selbstwirksamkeit** von Klient*innen sich verbessert hat. Die *„Hilflosigkeit wird in Selbstwirksamkeit verwandelt“* und Klient*innen fühlen *„sich selbstwirksamer und den anstehenden Herausforderungen gewachsen“*. Sie erkennen, *„dass sie ihr Schicksal beeinflussen können (Selbstermächtigung)“* und *„trauen sich Neues zu“*.

- ✓ „hier ist besonders der emanzipatorische, selbstwirksamkeitsstärkende Effekt der Beratung zu erwähnen – wenn Klient*innen die Sicherheit in ihrer Lebensgestaltung und den eigenen Selbstwert entwickeln bzw. zurückgewinnen, ist die Beratung gelungen“
- ✓ „Klient*in macht Selbstwirksamkeitserfahrungen (nicht der/die Berater*in allein ist Expert*in für die Lösung des Problems, sondern der passende/stimmige nächste Schritt kommt aus dem expliziten und impliziten Wissen der/des Klient*in heraus)“
- ✓ „Selbstverantwortung und Selbstwirksamkeit wurde verbessert“
- ✓ „er/sie fühlt sich wieder als eigenmächtig handelnde Person“
- ✓ „die Klientin/den Klienten zu stärken, ihr/sein eigenes ‚Bauchgefühl‘ zu finden und diesem zu vertrauen, um so eine für die Klientin/den Klienten gute Lösung zu finden“
- ✓ „Klientinnen erleben Sicherheit und gewinnen gleichzeitig selbst Sicherheit (zurück) Klientinnen sind bzw. werden wieder Experten ihres Lebens (nicht der Berater/die Beraterin weiß die Lösung)“

Die Stärkung der Selbstwirksamkeit wird auch von Klient*innen angesprochen. Sie betonen die eigene Kraft und das eigene Vermögen, aus dem Veränderungen und Lösungen entstehen sollen. Wenn sie selbst die Probleme *„danach so verändern [können], dass es besser ist“* oder wenn es ihnen möglich ist, *„die gegebenen Herausforderungen bzw. Situationen besser zu navigieren und Schritt für Schritt zu verbessern“*. Sie also es selbst schaffen, *„das Problem in den Griff zu bekommen“* bzw. *„in der Lage sind, diese zu lösen“* und sie selbstsicherer geworden sind. Klient*innen sprechen in diesem Zusammenhang auch die *„Hinwendung zu mir und meinem Wohlergehen“* an. Das sie wieder Vertrauen haben zum eigenen Leben, sich ihrem *„alten Ich (stark, kämpferisch) immer mehr annähern“*.

Diese kurzen Beschreibungen lassen vermuten, dass sich Respondent*innen, vor allem Berater*innen, die den Begriff der Selbstwirksamkeit häufig auch nennen, auf das psychologische Konzept der Selbstwirksamkeit beziehen, welches von Albert Bandura zentral

„Wenn es mir möglich ist, die gegebene Herausforderung bzw. Situation besser zu navigieren und Schritt für Schritt zu verbessern. Vor allem auch, überhaupt die Möglichkeit der Beratung zu haben, um in einer anderen Person eine neutrale externe Position zu haben, um etwas zu reflektieren. Wenn ich eine gewisse Zufriedenheit, Akzeptanz und Frieden in der Situation finden kann, eine Art Harmonisierung, natürliche Ausrichtung am Selbst, Lösung innerer Konflikte zwischen was man möchte und was ist. Wenn ich gute, hilfreiche und fachlich kompetente Beratung und ebensolche Informationen erhalte, die hilfreich für die Situation sind. Engagement und Empathie sind auch hilfreich.“

(Klient*in ID 556)

geprägt wurde. Sie wird als die Überzeugung einer Person verstanden, schwierige Situationen, Herausforderungen etc. aus eigener Kraft, mit den eigenen Fertigkeiten und Ressourcen erfolgreich zu bewältigen. Berater*innen sprechen auch davon, dass Klient*innen mehr Selbstvertrauen haben bzw. dieses gesteigert wurde, sowie einzelne auch von einem gestiegenen Selbstbewusstsein. Aus Sicht der Autor*innen lassen sich beide Begriffe auch dem Konzept der Selbstwirksamkeit zuordnen.

Als eine etwas andere Dimension in Bezug auf das Selbstkonzept nennen Respondent*innen die Bewertung des eigenen Selbst im Sinne einer Wertedimension und sprechen davon, dass der **Selbstwert** von Klient*innen gestiegen bzw. durch die Beratung gesteigert werden konnte. Eng damit verbunden ist eine weitere Dimension, die Respondent*innen ebenfalls, wenn auch nur bedingt, thematisieren: die gesteigerte **Selbstakzeptanz** der Klient*innen. Klient*innen umschreiben diese beiden Dimensionen in ihren offenen Angaben deutlich häufiger als Berater*innen, wie die beispielhaften Zitate von Klient*innen verdeutlichen:

- ✓ „ich fühle mich besser in eigener Haut und mache mir nicht ständig Vorwürfe bzw. habe einfach Verständnis für meine Fehler.“
- ✓ „natürliche Ausrichtung am Selbst, Lösung innerer Konflikte zwischen was man möchte und was ist.“
- ✓ „bin mit mir selbst zufrieden und auch mit meiner Kindheit in Frieden gekommen.“
- ✓ „Ich habe gelernt mich selbst zu mögen.“
- ✓ „das Selbstwertgefühl ist gestärkt“
- ✓ „wenn ich unterstützt werde, mich selbst ernst zu nehmen“

Eine weitere Dimension stellt die Autonomie bzw. die **Selbstbestimmung** der Klient*innen dar. Berater*innen, sprechen davon, dass Klient*innen „unabhängiger, autonomer“ geworden sind und mehr an „Selbstständigkeit gewonnen“ haben bzw.

„*Schritte in die Selbstständigkeit gesetzt wurden*“ – Klient*innen sind „*selbstbestimmt und nicht fremdbestimmt*“. Sie betonen somit stärker die Selbstständigkeit von Klient*innen, aber durchaus im Kontext der Autonomie. Aus demselben Blickwinkel betonen Klient*innen stärker die Unabhängigkeit von anderen. Sie sprechen davon, dass sie „*wieder die Selbstverantwortung übernehmen*“ können, sich „*unabhängiger und freier fühlen*“ und „*nicht mehr so abhängig von anderen*“ zu sein. Mit dieser Autonomie verbunden ist aus Sicht der Klient*innen auch, sich abzugrenzen und Nein sagen zu lernen, sie sich „*nicht für alles und jeden verantwortlich fühlen*“ können/sollen/müssen. Diese Abgrenzung gilt „*innerhalb der Familie, Kollegen*“ und in anderen Lebensbereichen.

„*Meine Situation erscheint mir nicht mehr ausweglos, ich sehe die Welt aus einem anderen Blickwinkel, ich bin optimistischer als zuvor, meine Ziele sind klarer definiert, ich werde zum Handeln motiviert, mir werden gute Tipps zur Verbesserung meiner Lebensqualität gegeben, sämtliche Anregungen sind leicht verständlich und ebenso leicht auszuführen, ich weiß mir bei auftretenden Problemen selbstständig einen Rat zu geben und vieles mehr 😊.*“

(Klient*in ID 320)

Ad (4): Konkrete Auswirkungen der Beratung erleben Respondent*innen auch in Bezug auf **interpersonale Beziehungen der Klient*innen**. Sie sprechen primär zwei Aspekte an: Einerseits, dass es zu weniger Konflikten kommt bzw. diese kompetenter gelöst werden. Andererseits berichten Respondent*innen von veränderten zwischenmenschlichen Beziehungen.

In Bezug auf **Konflikte** im Leben der Klient*innen sprechen Berater*innen davon, dass Klient*innen *„Konflikte kompetenter und friedfertiger lösen“*. *„Innere oder äußere Konflikte lassen sich lösen bzw. verschiedene Alltagsbewältigung gelingt müheloser“*. Klient*innen fallen *„bei so mancher Auseinandersetzung nicht mehr in alte Streitmuster“*. Klient*innen selbst berichten in ähnlicher Weise von einem veränderten Konfliktverhalten. Sie sprechen davon, dass *„Konfliktsituationen ... entschärft werden“ konnten*, es zu weniger Streit in der Beziehung kommt *„und damit zu weniger Stress“* und es *„weniger lang andauernde Konflikte“* mit zwischenmenschlichen Beziehungen gibt. Respondent*innen sprechen davon, dass die verminderten Konflikte und die verbesserten Beziehungen zu Partner*innen und/oder Familien dazu führen, dass es zu einer Entspannung in Familie und Partnerschaft kam, oder, wie ein*eine Klient*in es ausdrückt: *„Verhältnis zwischen mir und meinem Umfeld wird entspannter“* (Klient*in ID 208).

Sicherlich eng verbunden mit weniger Konflikten ist der Bereich der **veränderten zwischenmenschlichen Beziehungen** bei den Klient*innen, den Respondent*innen deutlich stärker thematisieren als den Bereich der Konfliktreduktion. In Bezug auf interpersonale Beziehungen berichten Berater*innen primär von Veränderungen in den Partnerschaften bzw. Familien der Klient*innen. Sie sprechen davon, dass *„familiäre Beziehungen stabilisiert“* sind und sich *„verbessert“* haben bzw. *„harmonischer“* geworden sind. Berater*innen bemerken, dass *„das Familiensystem besser funktioniert, Freude aneinander wieder wächst“*. Berater*innen bemerken, wie Klient*innen *„sich mehr Zeit füreinander nehmen, Zeit in die Beziehung investieren“*. Die beobachteten Veränderungen beziehen sich nicht nur auf die Ebene der Partnerschaft, sondern auch auf die Eltern-Kind-Beziehung. Berater*innen sprechen auch das Thema Gewalt in der Partnerschaft und Familie an. Sie berichten als eine beobachtbare Wirkung von Beratung, dass Gewaltanwendungen in der Familie abnehmen. Sie berichten davon, dass Klient*innen sich *„aus Gewaltbeziehungen ‚befreit‘“* haben bzw. *„erkennen, dass Gewalt in der Familie herrscht und was das mit [ihnen] macht“*. Veränderungen in Bezug auf interpersonale Beziehungen beschreiben Berater*innen auch mit dem Aspekt, dass Klient*innen *„soziale Kompetenzen erworben“* haben. Sie sehen bei Klient*innen durch die Beratung eine *„Steigerung der Sozialkompetenzen“* und dass Klient*innen wieder Sozialkontakte aufnehmen.

- ✓ *„Beziehungen verbessert (Paare gemeinsame Herangehensweise gefunden), Unterstützung für den Alltag gefunden“*
- ✓ *„wenn Wechselwirkungen in dysfunktionalen Beziehungsmustern unterbrochen werden können“*
- ✓ *„wenn Familienbeziehungen sich verbessert haben oder als zufriedenstellender erlebt werden“*
- ✓ *„das Familiensystem besser funktioniert, Freude aneinander wieder wächst“*
- ✓ *„Paare schildern, was sie von der Beratung in ihren Alltag integriert haben, wie sie sich mehr Zeit füreinander nehmen, Zeit in die Beziehung investieren, bei so mancher Auseinandersetzung nicht mehr ins alte Streitmuster verfallen“*
- ✓ *„wenn sich in den Beziehungen der Klienten etwas verändert (Entspannung, Versöhnung, Trennung)“*
- ✓ *„Loslassenkönnen von destruktiven Beziehungen oder Arbeitsbereichen“*

Klient*innen beziehen sich ebenfalls primär auf Veränderungen in der Partnerschaft bzw. in familialen Beziehungen durch die Beratung. Eine Form der Wirkung sehen sie darin, *„wenn*

sich die Beratung positiv auf meine Partnerbeziehung auswirkt“ bzw. dass „Beziehungen zunehmend besser laufen“. Klient*innen sprechen neben der Partnerschaft auch die Eltern-Kind-Beziehung an und berichten davon, dass sie z. B. „zu den Kindern geduldiger“ geworden sind.

- ✓ „das Zusammenleben funktioniert deutlich besser, es gibt weniger Problemsituationen und keine Eskalationen mehr“
- ✓ „Dass mein Freund und ich eine gemeinsame Entscheidung getroffen haben. Dass wir wieder miteinander reden und gemerkt haben, wo es Probleme in unseren Kommunikationsweisen gibt.“
- ✓ „wenn die beiden Streitparteien in Zukunft besser miteinander umgehen können und der Alltag besser klappt“
- ✓ „An der Art, wie sich die Beziehung verändert/verbessert hat.“
- ✓ „wenn alle Beteiligten mit dem Vereinbarten leben können“

Ad (5): Ein **Mehr an Lebensfreude** ist eine Wirkung der in Anspruch genommenen Beratung, die von beiden Befragungsgruppen genannt wird. Berater*innen sprechen von einer größeren bzw. einer „Steigerung der Lebensfreude“ und dass Klient*innen „trotz Krankheit Lebensfreude haben“ können. Auch Klient*innen sprechen davon, dass „Lebensfreude zurückgekommen“ ist. Dass „Traurigkeit, Tränen, Verzweiflung und Aussichtslosigkeit **DEUTLICH** weniger geworden [sind] – stattdessen kann ich doch immer mal wieder Freude und Zufriedenheit spüren“. Sie haben ein „positiveres Lebensgefühl“ bzw. eine positivere Stimmung und verspüren wieder Freude und Neugierde auf das Leben und blicken positiv auf die Zukunft. Sie können sich „nun endlich auf das, was im Leben wichtig ist, konzentrieren“.

„Wenn sich mein Verhalten verändert, wenn sich eine schwierige Situation entspannt, wenn ich neue Lösungswege finden kann, wenn ich mich weniger ärgere/zornig oder verzweifelt bin, wenn ich wieder lachen kann, wenn ich Schwierigkeiten mit Humor angehen kann, wenn die Menschen um mich wieder lachen, wenn ich Menschen in meinem Umfeld wieder vollständiger und mit dem Guten an dem, wie sie sind, sehen kann, wenn ich mich unabhängiger und freier fühle, wenn die Neugierde und (Lebens)lust wächst, wenn ich weiß, wo ich ansetzen kann, um Schwierigkeiten zu lösen, wenn ich das Gefühl habe, dass Unterstützung da ist, wenn ich sie brauche (auch privat).“

(Klient*in ID 197)

Dieses Mehr an Lebensfreude durch die Beratung erkennen Respondent*innen vor allem daran, dass Klient*innen wieder lachen können bzw. dass „der Humor wieder zum Vorschein kommt“ oder „wenn Humor wieder Platz hat“, wie es Berater*innen ausdrücken.

Ad (6) Eine weitere sehr konkrete Wirkung der Beratung zeigt sich für Respondent*innen darin, dass Klient*innen (wieder) **Gefühle und Emotionen zulassen** können. Respondent*innen sind sich darin einig, dass Beratung dahingehend wirkt, dass Klient*innen Gefühle (wieder) zulassen, spüren, benennen und auch zeigen können.

Klient*innen:

- ✓ „Indem ich die Trauer zulasse und öfter darüber spreche, fällt es mir leichter, damit umzugehen.“
- ✓ „besser über eigene Gefühle sprechen zu können“
- ✓ „dass mich meine Probleme weniger stark bedrücken und ich offener und emotionsloser darüber sprechen kann, wodurch es mir insgesamt besser geht.“

Berater*innen:

- ✓ „einlassen und zulassen auf unangenehm erlebte Gefühle“

- ✓ „Zugang zur Wahrnehmung und Gefühlen erweitert“
- ✓ „Gefühle besser verbalisieren können – in der Beratung, aber auch mit anderen Menschen im Umfeld“
- ✓ „wenn sie Gefühle, die zuvor verborgen waren, zulassen kann“
- ✓ „Benennen von Gefühlen“
- ✓ „sie kann ihre Gefühle besser verstehen“

6.7.2.2 Perspektivenerweiterung und Ressourcenaktivierung

Beobachtungen zur Wirkung von Beratung, die in eine ganz andere Richtung als die Problementlastung bzw. Symptomverbesserung gehen, sind Beobachtungen der Respondent*innen, die eher der Arbeitsweise in der Beratung zuzuordnen sind. Diese Wirkungen von Beratung korrespondieren stark mit den handlungsleitenden Prinzipien der Berater*innen für deren beraterische Tätigkeit (siehe Berater*innen-Merkmale Kapitel 6.4.2). Wiederum werden Beobachtungen beschrieben, die von Respondent*innen häufiger genannt wurden und die sich zu folgenden Themen gruppieren lassen: (1) Die Erweiterung bzw. Modifikation von Perspektiven und Sichtweisen der Klient*innen. (2) Besseres Verständnis der Klient*innen für ihre eigene Situation. (3) Der Ausbau des Handlungsspielraums bzw. der Handlungsalternativen von Klient*innen sowie der eigenen Ressourcen, im Sinne des Empowerments bzw. der Ressourcenorientierung. (4) Eigenes Dazutun bzw. Aktivitäten der Klient*innen selbst. (5) Eine gelungene Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen. (6) Spezifische Wirkungsaspekte, die von Berater*innen angesprochen werden.

Ad (1): Eine zentrale Wirkung sowie häufig Voraussetzung für die von Respondent*innen angesprochenen positiven Veränderungen im Leben von Klient*innen sowie die Hilfe zur Selbsthilfe ist die **Erweiterung von Perspektiven und Sichtweisen** der Klient*innen bzw. der Perspektivenwechsel. Berater*innen berichten davon, dass sich der Blickwinkel, die Perspektiven bzw. Sichtweisen „erweitern“/„öffnen“/„auftun“ bzw. sich „entwickeln“ und „weiter“ werden. Klient*innen bekommen aus Sicht von Berater*innen somit eine „neue Sichtweise auf die Dinge und Situationen“ in ihrem Leben und „*gewinnen neue Sichtweisen und Erkenntnisse*“, z. B. auf das eigene Handeln und Verhalten. Dabei betonen Berater*innen aber auch die grundsätzliche Voraussetzung, dass es für Klient*innen überhaupt möglich ist bzw. möglich wird, einen Perspektivenwechsel sowie neue Sichtweisen zuzulassen und einzunehmen.

- ✓ „die Beraterin der Klientin Raum gibt, ihre Themen zu sortieren, aus anderen Perspektiven zu sehen, gespiegelt zu bekommen“
- ✓ „Erweiterung des Horizonts und der Lösungsmöglichkeiten“
- ✓ „wenn die Beratung dazu führt, dass der/die Klient/Klientin Wege erkennt, die zur Lösung der Problemlage führen“
- ✓ „wenn sich wieder positive Perspektiven auftun“
- ✓ „Klient*in hat Neues dazugelernt und damit die eigenen Perspektiven erweitert“
- ✓ „neue Perspektiven vor Augen hat“
- ✓ „ihre Probleme aus mehreren Sichtweisen betrachten können, differenzierter wahrnehmen und damit als handhabbarer erleben“
- ✓ „wenn Perspektivenwechsel gelingt“
- ✓ „Eltern schaffen es, die Perspektive der Kinder einzunehmen, sich empathischer in das Erleben der Kinder einzufühlen“

- ✓ „eine gute Beratung eröffnet meinem Gegenüber neue Handlungsmöglichkeiten, Denkanstöße, Hilfestellungen“
- ✓ „wenn die Person eine neue Perspektive für einen Bereich ihres Lebens sieht und dies sagt, wenn sie ein ‚Aha-Erlebnis‘ hat“

Klient*innen thematisieren, dass sie im Rahmen der Beratung bzw. durch die Berater*innen neue Perspektiven und Sichtweisen „aufzeigt“/„kennengelernt“/„erhalten“/„erlangt“/„entwickelt“/„angeboten“ bekommen haben bzw. sich diese in der Beratung „auf tun“ bzw. „erweitern“, die ihnen häufig „gar nicht bewusst waren“. Klient*innen erleben, dass sich durch diese neuen bzw. erweiterten Sichtweisen und Perspektiven ein „neuer Horizont eröffnet“. „Sodass das zuvor als große Problem betrachtete Problem jetzt als bewältigbar bzw. erträglich betrachtet wird“. Klient*innen beschreiben diese neuen und erweiterten Sichtweisen und Perspektiven mit dem Umstand, dass sie „durch die Beratung insgesamt reflektierter geworden“ sind und „besser reflektieren können, warum ich was entscheide“. Sie gehen aus ihrer Sicht mit neuen und anderen Sichtweisen an die von ihnen thematisierten Situationen und Probleme heran. Sie haben gelernt, ihre „Probleme aus einem ganz anderen Blickwinkel zu sehen und sie aktiv zu ändern“. Oder auch ihre „Muster bewusst [zu] unterbrechen“. Aus Sicht der Klient*innen kommt es somit ganz grundsätzlich zu „Verhaltens- und Einstellungsänderungen“ und sie sind in der Lage, positiver und optimistischer in die Zukunft zu blicken und „Mut zu schöpfen“.

„Die Beratung hat SEHR gewirkt, weil einfach die Sichtweisen geändert wurden. Ich konnte daraus wirklich profitieren.“
(Klient*in ID 334)

- ✓ „andere Perspektiven kennenlernen; Bestätigung für die eigene Wahrnehmung einer Situation zu bekommen“
- ✓ „wenn man vom Berater verschiedene Sichtweisen bekommt, die einem gar nicht bewusst waren“
- ✓ „Möglichkeit der Beratung zu haben, um in einer anderen Person eine neutrale externe Position zu haben, um etwas zu reflektieren“
- ✓ „wenn man sich in Situationen, die zuvor entstanden sind, anders benimmt und sie anders versteht und davon zufrieden mit sich selbst ist“
- ✓ „meine Denkweise hat sich geändert“
- ✓ „meine Situation erscheint mir nicht mehr ausweglos, ich sehe die Welt aus einem anderen Blickwinkel, ich bin optimistischer als zuvor“
- ✓ „wenn sich die Sicht der Dinge positiv verändert“
- ✓ „ich habe meine negative Denkweise verändern können“
- ✓ „indem ich mein Verhalten und meine Erwartungen geändert habe“
- ✓ „wieder mit mehr Energie und Zuversicht in die Zukunft zu sehen“
- ✓ „Wenn der Beratungsprozess den Klienten/innen hilft, ihre anfängliche Enge zu verlassen und wieder eine Vielfalt von Möglichkeiten zu entdecken; bei einer Paarberatung, wenn es dem Paar gelingt, eingeübte Muster der Vorwürfe und des Streits zu verlassen, sich darauf einlässt, eine neue Art von Kommunikation zu lernen, wieder Gemeinsamkeiten entdeckt.“

Ad (2): Ein zentraler Benefit aus der Beratung, den primär Klient*innen für sich selbst thematisieren, stellt das **bessere Verständnis für die eigene Situation** dar. Berater*innen sprechen dies nur bedingt an. Dies scheint dadurch erklärbar, dass Klient*innen die neuen bzw. erweiterten Sichtweisen im eigenen Leben deutlich stärker dadurch wahrnehmen, dass sie ihre eigene Situation besser verstehen. Berater*innen scheinen diesen Aspekt eher implizit in den neuen bzw. erweiterten Perspektiven und Sichtweisen anzusprechen. Dieses bessere Verständnis für die eigene Situation ist für Klient*innen selbst auf unterschiedlichen Ebenen sichtbar, wie die Analyse der offenen Frage zeigt: (A) Sie erhalten ein tieferes, umfassenderes Verständnis ihrer eigenen Situation, ihres eigenen Lebens und verstehen „*Dinge und Zusammenhänge, die man selbst nicht wirklich verstanden hat*“. Klient*innen sprechen davon, dass sie den „*Sinn der Situation bzw. des Problems*“ besser verstehen und „*schwierige Situationen, Kreisläufe, Wechselwirkungen, welche nicht konstruktiv sind*“, erkennen. Durch die Beratung erhalten sie „*zusätzliche Aspekte, an die sie bisher nicht gedacht haben*“. (B) Sie lernen durch die Beratung aber auch sich selbst besser kennen und erfahren mehr über sich als Person und die eigenen Stärken und Schwächen. Sie können verstehen, „*wo meine Schwächen und meine Stärken liegen*“, und diese aus anderen Perspektiven betrachten. Aus Sicht von Klient*innen wird ihnen „*vor Augen geführt, wie sie [sich] automatisch in gewissen Situationen verhalten*“. Ein*Eine Klient*in drückt es so aus: „*Ich bekam einen Spiegel vorgesetzt, worin ich mich oft gar nicht erkannte – mich aber jetzt kennenlerne*“ (Klient*in ID 446). (C) Eine weitere Ebene ist, dass Klient*innen mehr Klarheit bekommen und somit ihre Situation bzw. ihr Leben neu bzw. anders betrachten können. Sie „*sehen klarer*“, haben „*mehr Klarheit bzw. einen Plan*“ und sind aus dem eigenen „*Gefühlswirrwarr herausgekommen*“. (D) Klient*innen sind somit in ihrem Leben bzw. in den Situationen und Problemen, die sie thematisieren, besser orientiert. Sie sprechen davon, dass sie durch die Beratungserfahrung sich „*besser zurechtfinden mit der Situation*“ und sich besser auskennen und sich und ihre Situation klarer sehen und neue Perspektiven haben und somit einen „*Überblick über ihre Situation*“ bekommen. Einige weitere Zitate von Klient*innen illustrieren diesen Aspekt etwas mehr:

„Neue Perspektiven, neue Überlegungen, Erweiterung des Horizontes. Besseres Verständnis für meine Lebenssituation, Verständnis dafür, was in meinem Leben eigentlich läuft. Verständnis dafür, warum manches in meinem Leben ‚schiefläuft‘! Damit ist zumindest eine Chance gegeben, etwas zu ändern! Verstrickungen in der Familie, negative Bindungen und psychischer Missbrauch durch die Eltern beispielsweise muss als solcher verstanden werden, um sich schützen zu können. Dazu kommen die alten Muster von Macht und Gewohnheit!“

(Klient*in ID 16)

„Meine Situation erscheint mir nicht mehr ausweglos, ich sehe die Welt aus einem anderen Blickwinkel, ich bin optimistischer als zuvor, meine Ziele sind klarer definiert, ich werde zum Handeln motiviert, mir werden gute Tipps zur Verbesserung meiner Lebensqualität gegeben, sämtliche Anregungen sind leicht verständlich und ebenso leicht auszuführen, ich weiß mir bei auftretenden Problemen selbstständig einen Rat zu geben und vieles mehr.“ (Klient*in ID 320)

„Ich denke nicht mehr kreuz und quer, sondern meine Gedanken scheinen eine Ordnung zu haben und klarer zu sein nach dem Gespräch. Ich fühle mich nach dem Gespräch viel leichter und kann mich besser ordnen und entscheiden, welchen Schritt ich als Nächstes gehe.“ (Klient*in ID 525“)

Berater*innen thematisieren diesen Aspekt in einem geringeren Ausmaß als Klient*innen. Berater*innen sprechen davon, dass Klient*innen „mehr Verständnis für Verhaltensweisen aufbauen“. Klient*innen zeigen „mehr Verständnis für [die] eigenen Schwächen“ und gehen „mit Gelassenheit und Verständnis mit sich oder dem Problem“ um.

„Mehr Klarheit in der Klientin, Gefühle und Bedürfnisse werden klarer, neue Perspektiven/Einsichten der Klientin, neue Gesichtspunkte, Veränderungen werden angedacht/umgesetzt.“

(Berater*in ID 325)

Für Berater*innen bedeutet der Ausbau des Verständnisses für die eigene Situation und Person aber auch, „Verständnis zu zeigen, dass eben (im Moment) ‚nichts‘ geht“. Auch dass Klient*innen mehr Klarheit haben bzw. durch die Beratung erlangen, sprechen Berater*innen zum Teil als eine Wirkung von Beratung an.

Ad (3): Klient*innen und Berater*innen sehen eine Wirkung von Beratung auch in der **Zunahme des Handlungsspielraumes bzw. der Handlungsalternativen sowie der Ressourcen** von Klient*innen, ganz im Sinne des als handlungsleitenden Prinzips der Beratung beschriebenen Empowerments bzw. der Ressourcenorientierung von Beratung (siehe Kapitel 6.4.2). Berater*innen sprechen davon, dass Klient*innen

neue „Handlungsanstöße“/„Handlungsstrategien“/ „Handlungsansätze“ durch die Beratung erhalten bzw. innerhalb des Beratungsprozesses „neue Verhaltensansätze“ ausprobiert werden können und ihnen somit „größere Entscheidungsräume zur Verfügung stehen, als sie es bisher wahrnehmen konnten“ – ihre „Handlungsfähigkeit wird wieder hergestellt“.

„Die Klient*innen beschreiben eine Entlastung ihrer Situation; die Körpersprache verändert sich (ruhiger, entspannter); die Anfrage ist aus Sicht der Klient*innen geklärt; der Aktionsradius der Klient*innen wird größer; die Klient*innen erweitern ihren ‚Werkzeugkoffer‘ an Ressourcen, Handlungen, Möglichkeiten“

(Berater*in ID 228)

Nicht nur die „Handlungs- und Gestaltungsfähigkeit“ der Klient*innen nimmt durch die Beratung zu, sondern auch deren Kompetenzen und Ressourcen werden erweitert bzw. aktiviert. „Neue Ressourcen werden entwickelt oder vorhandene ausgebaut“ und Klient*innen können somit auf ihre Ressourcen und Kompetenzen zurückgreifen und diese besser nutzen. Im Sinne des Empowerments bzw. der Hilfe zur Selbsthilfe der Klient*innen liegt somit die Wirkung von Beratung darin, wenn die Handlungsfähigkeit der Klient*innen größer, erweitert, ausgebaut bzw. auch (wieder) hergestellt wird und Klient*innen „Schritte in Richtung Veränderung setzen können“. Diese neuen bzw. erweiterten Anstöße bzw. Handlungsalternativen sollten aus Sicht der Berater*innen allerdings „alltagstauglich integriert“ werden können. Klient*innen können somit „gestärkt aus der Krise gehen“ und die Hilflosigkeit der Klient*innen nimmt ab.

- ✓ „wenn sich das Verhaltensrepertoire des/der Klienten erweitert“
- ✓ „andere/neue Gedankengänge bzw. auch Handlungsmöglichkeiten werden vorstellbar“
- ✓ „Probleme konnten sichtbar gemacht werden und Strategien erarbeitet werden, wie es bewältigt werden kann“
- ✓ „sieht wieder mehr Möglichkeiten im Leben“
- ✓ „neue Handlungsstrategien, Handlungsfähigkeit wurde erhöht“
- ✓ „größere Entscheidungsspielräume zur Verfügung stehen, als sie es bisher wahrnehmen konnten“
- ✓ „der KlientIn ist handlungsfähig. Geht mit Ideen und Lösungsschritten aus dem Büro“
- ✓ „wenn KlientInnen durch die Beratung in ihrer eigenen Lösungskompetenz gestärkt werden können“
- ✓ „Empowerment, wenn Klienten gestärkt aus der Beratung gehen, ihr Selbstbild überdacht haben, aus der Opferrolle ausgestiegen sind“

- ✓ „ist in der Lage, die je eigenen Problemlösestrategien zu aktivieren, Klient*in hat wieder Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten“
- ✓ „wenn sich der/die Klient*in mehr zutraut und Ressourcen für sich entwickelt und/oder entdeckt hat und auf diese zugreift“
- ✓ „Beratung ist gelungen, wenn die Klientin ihre eigenen Ressourcen und Stärken erkennen kann“

In eine ganz ähnliche Richtung argumentieren auch Klient*innen selbst. Auch sie sprechen davon, dass sie den „*Handlungsspielraum erkennen*“, neue bzw. weitere Handlungsmöglichkeiten finden und offener sind, neue Aspekte und Möglichkeiten für ihr „*Handeln und Sein*“ zu erkennen. Auch für Klient*innen stellt die Beratung „*Hilfe zur Selbsthilfe*“ dar. Wie Berater*innen betonen auch die Klient*innen, dass diese Handlungsanstöße und Handlungsalternativen alltagstauglich sein müssen: „*Ich soll mit den Ergebnissen der Sitzung etwas anfangen können*“, hält ein*eine Klient*in fest. Klient*innen wissen somit, was sie tun können, und lernen „*aktiv mein Leben zu gestalten, anstatt nur zu warten, was passiert*“. Sie können etwas verändern und das eigene „*Leben gestalten und wieder glücklich sein*“. Sie haben „*neue Möglichkeiten und Ideen, mit schwierigen Situationen umzugehen*“, finden „*neue Lösungswege*“ und können mit „*Problemen besser umgehen*“. Auch Klient*innen heben den erweiterten Handlungsspielraum durch die Beratung und damit die Möglichkeit, aktiv im Leben etwas verändern zu können, um zu mehr Lebensqualität zu gelangen, ebenso zentral hervor wie Berater*innen.

„*Erweiterung persönlicher Kompetenzen, Anregung zur Selbstreflexion und Persönlichkeitsentwicklung, kritisches Hinterfragen, Ressourcenarbeit und Erweiterung von Handlungsoptionen.*“

(Klient*in ID 298)

- ✓ „dass ich auch in schwierigen Situationen das Gefühl habe, mein Leben selbst gestalten zu können“
- ✓ „ich handlungsfähig werde, weiß, was ich als Nächstes tun kann/soll“
- ✓ „dass ich weiß, welche Optionen ich für nächste Schritte habe“
- ✓ „wenn ich mit einer weiteren Idee, Vorgehensweise nach Hause gehe“
- ✓ „Klient neue ‚Werkzeuge‘ und Methoden lernte, die ihm bei der Lösung helfen“
- ✓ „ich kann die alltäglichen Aufgaben besser bewältigen und neue Herausforderungen schmeißen mich nicht gleich völlig aus der Bahn.“
- ✓ „wenn eine Situation wiederkehrt, die schon mal vorher ausführlich besprochen wurde: das ist hilfreich & bringt Klarheit“
- ✓ „ich weiß mir bei auftretenden Problemen selbstständig einen Rat zu geben“

„*Ich kann im Alltag mit den Sorgen besser umgehen und nicht mehr ständig daran denken. Ich habe für mich Wege gefunden, mit Veränderungen umzugehen.*“ (Klient*in ID 238)

„*Ich fange an über Dinge nachzudenken, die eigentlich immer da waren, bzw. diese zu hinterfragen. Ich bekam einen Spiegel vorgesetzt, worin ich mich oft gar nicht erkannte – mich aber jetzt kennenlerne. Wenn es gilt, Dinge nicht zu tun, die ich sonst tun würde, denke ich oft an meine Therapeutin und deren Argumentation. Ich gehe anders an Probleme heran bzw. hinterfrage sie anders.*“ (Klient*in 446)

„*Wenn nach dem Gespräch, für Schwierigkeiten, für welche es keine oder zu viele Möglichkeiten gab, zur Klärung eine weniger oder gut zu einem selbst passende Möglichkeit(en) gefunden wurde. Wenn das Bedürfnis, über Erlebtes zu reden, erlischt. Wenn bestimmte Situationen leichter zu bewältigen sind, da im Gespräch es die Möglichkeit gab, sich darauf vorzubereiten, Schwierigkeiten mit der Situation von verschiedenen Gesichtspunkten zu beleuchten.*“ (Klient*in ID 258)

Ad (4): Respondent*innen thematisieren das **eigene Dazutun bzw. die Aktivitäten der Klient*innen selbst** als eine weitere Wirkung von Beratung (im Sinne einer Selbstwirksamkeitserfahrung). Sie sprechen somit eine Voraussetzung aufseiten der Klient*innen an, damit Beratung wirkungsvoll sein kann, auch wenn es Klient*innen und Berater*innen durchaus unterschiedlich ausdrücken.

Bei der grundsätzlichen Frage, was für Klient*innen eine gute bzw. gelungene Beratung ausmacht, fällt auf, dass Klient*innen das Gelingen der Beratung stark von den Berater*innenmerkmalen (siehe Kapitel 6.4) abhängig machen. Auch lassen sie sich gerne von den Berater*innen leiten, indem sie Ratschläge, Tipps und Lösungsansätze zur Verbesserung ihrer Situation vorgeschlagen bekommen. Analysiert man nun dagegen das Antwortverhalten der Klient*innen in Bezug auf die Wirksamkeit der Beratung, nehmen sich die Klient*innen auch selbst stärker in die eigene Verantwortung und sprechen von Handlungen, die anschließend an die Beratung von ihrer Seite folgen müssen, damit die Beratung nicht nur gelungen, sondern auch wirksam ist. Für eine wirkungsvolle Beratung bringen Klient*innen, wie bereits beschrieben – oft in der Ich-Form – zum Ausdruck, dass sie durch die Beratung „Klarheit“ über ihre Situation bekommen und die in der Beratung aufgezeigten Perspektiven und „Möglichkeiten sehen“ – also wahrnehmen und verstehen – und anschließend selbst umsetzen müssen. Sie sagen, dass sich ihr Verhalten ändern müsse, sie selbst für das Lösen des Problems zuständig sind und sie abwägen müssen, welchen Schritt sie als nächsten tätigen, damit die Beratung ihre Wirkung entfaltet. Sie drücken dies folgendermaßen aus: *„Ich kann etwas verändern“*; *„wenn ich das Problem danach so verändern kann, dass es besser ist“*; oder auch, *„wenn sich mein Verhalten ändert“*. Damit einhergeht, dass sich Klient*innen als eine weitere Wirkung von Beratung selbst *„motiviert fühlen“* bzw. wieder neue „Motivation“ und „Mut“ erlangen müssen, damit sie ihre Vorhaben auch tatsächlich in die Tat umsetzen können.

- ✓ „Habe neue Perspektive und bin zuversichtlich, dass ich was tun kann“
- ✓ „Neue Perspektiven, neue Überlegungen, Erweiterung des Horizontes. Besseres Verständnis für meine Lebenssituation, Verständnis dafür, was in meinem Leben eigentlich läuft. Verständnis dafür, warum manches in meinem Leben ‚schiefläuft‘! Damit ist zumindest eine Chance gegeben, etwas zu ändern!“
- ✓ „Ich fühle mich nach dem Gespräch viel leichter und kann mich besser ordnen und entscheiden, welchen Schritt ich als nächsten gehe“
- ✓ Wenn ich einen Bewältigungsplan (mit Unterstützung der Berater/in) strukturieren kann und mich motiviert fühle, dies Schritt für Schritt zu tun.

Berater*innen betonen in Bezug auf den eigenen Beitrag der Klient*innen am Beratungsprozess unterschiedliche Aspekte: Berater*innen sprechen davon, dass Klient*innen sich überhaupt erst einmal auf die Beratung bzw. den Prozess „einlassen“. Einen weiteren Aspekt stellt die konkrete Mitarbeit im Beratungsprozess dar und wird von einem Teil der Berater*innen darin zum Ausdruck gebracht, dass die Klient*innen die *„empfohlenen ‚Hausaufgaben‘ machen“*, also dass Klient*innen das in der Beratung Besprochene umsetzen und im eigenen Leben integrieren. Oder Klient*innen sagen, *„weswegen er sich anders entschieden hat“*. Berater*innen möchten eine „Eigeninitiative“ der Klient*innen erkennen. Ein sehr konkretes Zeichen in Bezug auf die Eigeninitiative der Klient*innen sehen Berater*innen darin, dass Klient*innen Beratungstermine (regelmäßig) *„wahrnehmen“*, *„einhalten“* und *„weiterführende Beratungstermine vereinbaren“*. Auch in der Tatsache, *„wenn jemand*

wiederkommt und nicht einfach wegbleibt“. Berater*innen betonen zum Teil auch, dass die Beratungstermine „freiwillig“ eingehalten bzw. weitere Beratungstermine ausgemacht werden sollten.

Ad (5): **Gelungene Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen** als eine weitere Wirkung der Beratung, die Respondent*innen ansprechen. Berater*innen sprechen die Beziehung zwischen ihnen und den Klient*innen als ein zentrales Element an, mit dem Beratung ihre positive Wirkung erzielt. Wenn es Berater*innen gelingt, einen „guten Kontakt“ zu den Klient*innen herzustellen bzw. einen „guten emotionalen Draht“ und es ihnen gelingt, sie „dort ab(zu)holen, wo sie sind“, und eine „echte Begegnung zwischen Klient*innen und Berater*innen“ stattfinden kann, ist die zentrale Basis für eine wirksame Beratung zugrunde gelegt. Einzelne Berater*innen verweisen in diesem Zusammenhang allerdings auf eine gegenseitige Wirkung. Beratung hat aus Sicht von Berater*innen nicht nur einen Effekt auf Klient*innen, sondern auch auf sie selbst. „*An der Beziehungsqualität und der eigenen Resonanz*“ (Berater*in ID 509). Eine Wirkung von Beratung ist also auch die Resonanz, die es bei Berater*innen selbst auslöst. In der Beratung entwickelt sich aber auch Dialog, „*wo ich als Berater etwas lernen konnte*“.

„Wenn sich Klientinnen angenommen und abgeholt fühlen sowie eine Verbindung zu spüren ist.“

(Berater*in ID 144)

„Klienten sagen mir, was ihnen hilft/geholfen hat. Ich nehme Veränderungen beim Selbstwert oder Selbstvertrauen wahr. Wenn Klienten beginnen sich mehr zu öffnen und zu entspannen in der Beratung, ist das für mich ein Zeichen, dass eine gute/vertrauensvolle Klienten/Berater-Beziehung entstanden ist, was allgemein zu mehr Bindungsfähigkeit und Vertrauen in Menschen führen kann.“ (Berater*in ID 620)

Vor allem für Klient*innen scheint die gelungene Beziehung zwischen ihnen und den Berater*innen von einer zentralen Bedeutung für die Wirkung von Beratung zu sein, sie beschreiben unterschiedliche Aspekte und Bereiche, wenn sie die Frage nach der Wirkung und woran sie dies festmachen beantworten: Da sich Klient*innen bei Fragen der Wirksamkeit von Beratung zum Großteil über eine aktiv-gestalterische Rolle definieren, rückt bei der Wirkung von Beratung die Bedeutung der Berater*innen etwas in den Hintergrund. Die Berater*innen werden aber weiterhin als außenstehende Expert*innen angesehen, die von Klient*innen aber eine passivere Unterstützerrolle als bei der Frage zur gelungenen Beratung zugewiesen bekommen. Klient*innen kommen auf die Berater*innen zu, weil die Berater*innen im Gespräch „*Dinge erkennen*“, die sie selbst oder nahestehende Personen nicht „sehen“. Klient*innen gestehen also den Berater*innen durchaus die Zitatende im Kasten? Deutungshoheit über ihr Verhalten zu, wodurch die Berater*innen von Klient*innen einen Expertenstatus zugewiesen bekommen und somit erneut das asymmetrische Verhältnis zwischen Berater*innen und Klient*innen im Sinne des Sozialkonstruktivismus zum Ausdruck kommt. Im Zuge des Beratungsgesprächs erlangen die Klient*innen, wie beschrieben, eine „*neue Sichtweise*“ und „*hilfreiche Anregungen*“ von einer unvoreingenommenen, außenstehenden Person, die ihnen durch ihre Erfahrung ein besseres „*Verständnis über ihre Situation, ihr Verhalten*“ und die Wurzel ihrer Probleme geben kann.

„Man erkennt Dinge im Gespräch an sich selbst, die man so selbst nicht sieht. Es wird einem aufgezeigt, man wird hingeführt, was man verändern kann. Mit jemandem zu reden, der unvoreingenommen ist, weil er mich aus der Vergangenheit nicht kennt, meine Geschichte nur aus meiner Erzählung kennt. Man fühlt sich verstanden, es hört einem jemand zu, der auch dazu etwas sagen kann und nicht nur zuhört.“

(Klient*in ID 416)

Das verschafft Klient*innen in weiterer Folge „Klarheit“, „Orientierung“, „Halt“ und „neue Erkenntnisse“, welche ihnen als Grundlage für ihr selbstverantwortliches Handeln dienen.

- ✓ „vom Wissen und Erfahrungen der Beraterin profitieren“
- ✓ „vor allem auch, überhaupt die Möglichkeit der Beratung zu haben, um in einer anderen Person eine neutrale externe Position zu haben, um etwas zu reflektieren. (...) hilfreiche und fachlich kompetente Beratung und ebensolche Informationen erhalte, die hilfreich für die Situation sind“
- ✓ „Mir wurde vor Augen geführt, wie ich mich früher automatisch in gewissen Situationen verhalten habe“
- ✓ „Ratschläge von Menschen, die mit diesem Problem ständig befasst sind“

Das asymmetrische Verhältnis zwischen Klient*innen auf der einen Seite und der von Klient*innen zugewiesenen Expert*innenrolle der Berater*innen auf der anderen Seite offenbart sich auf noch stärkere Weise, wenn Klient*innen in Bezug auf die Wirkung nicht nur auf die von ihnen selbst wahrgenommenen Veränderungen vertrauen, sondern sich auch „Bestärkung“ und „positives Feedback“ von den Berater*innen „*auf dem richtigen Weg zu sein*“ wünschen. Dieser Wunsch nach Bestärkung äußert sich aber nicht nur im Zusammenhang mit den von Klient*innen angestoßenen Veränderungen, Klient*innen wollen vereinzelt auch Bestätigung für ihre Wahrnehmung der Situation erhalten.

- ✓ „Bekräftigung, „auf dem richtigen Weg zu sein““
- ✓ „die Dame in der Beratungsstelle hört manchmal auch einfach nur zu und bestärkt mich in meinem Tun“
- ✓ „wenn ich auf Menschen getroffen bin, die mir zutrauen, das Problem zu lösen, die finden, dass ich bisher alles gut gelöst habe“
- ✓ „wenn man positives Feedback erhält“
- ✓ „es versteht, mir andere Sichtweisen zeigt, Lösungen sucht und mich bestärkt“

Für einige Klient*innen scheint das bloße Reden über ihre Situation und Probleme eine große Wirkung mit sich zu bringen. Ausschlaggebend für sie ist, dass ihnen von dem*der Berater*in zugehört wurde und sie das Gefühl verspüren, verstanden worden zu sein. Außerdem ist es in diesem Zusammenhang für Klient*innen wichtig, „*offen reden zu können*“, indem sie auch Dinge ansprechen können, für die sie sich „schämen“ und Gedanken teilen können, die ihnen „peinlich“ sind. Ein*Eine Klient*in umschreibt den Aspekt des Redens über Probleme als eine Wirkung von Beratung beispielsweise treffend mit dem Satz: „*Meine Gedanken haben einen Platz bekommen.*“ Durch das Aussprechen ihrer Belastungen können die Klient*innen Dinge „abladen“, bekommen die Möglichkeit, ihre Probleme „auf(zu)arbeiten“, fühlen sich besser und es fällt ihnen leichter, mit ihrer Situation „umzugehen“.

- ✓ „Indem ich die Trauer zulasse und öfter darüber spreche, fällt es mir leichter, damit umzugehen.“
- ✓ „(...) dass die Sorgen und die Trauer ein Stück weit weniger werden bzw. weg von mir gehen – dadurch dass sie geteilt werden“
- ✓ „wenn ich mich gut aufgehoben fühle, weil mir jemand zuhört, darauf eingeht, es versteht“
- ✓ „wenn ich gehört werde, wenn versucht wird mich zu verstehen“
- ✓ „wenn ich mir was von der Seele reden kann, ohne dass ich von der BeraterIn niedergeredet werde.“
- ✓ „Es tut gut, über Dinge zu reden und diese auch aufarbeiten zu können“
- ✓ „Für mich persönlich ist einfach über meine Probleme zu reden schon immens hilfreich“

- ✓ „alles von der Seele sprechen zu können“
- ✓ „Meine Gedanken haben einen Platz bekommen“
- ✓ „wenn es möglich wird, auch Dinge zu nennen, für die ich mich schäme“
- ✓ „ich konnte alle Probleme und Gedanken frei äußern“
- ✓ „wenn ich auf Menschen getroffen bin, die mir das Gefühl gegeben haben, dass sie mich verstehen“

Die Beziehung zu Berater*innen ist für Klient*innen auch deshalb von Bedeutung, weil sie bewirkt, dass sich Klient*innen nicht allein mit dem Problem fühlen. Auf der einen Seite geschieht dies, indem die Berater*innen Klient*innen durch ihre Verfügbarkeit ein Gefühl von Sicherheit geben. Klient*innen sagen, sie „wissen, dass jemand da ist im Notfall“ oder sie wissen eine Person mit „Distanz in der Nähe“. Auf der anderen Seite fühlen sich Klient*innen auch dann weniger allein, wenn ihnen vermittelt wird, dass auch andere Personen mit ähnlichen Problemen zu kämpfen haben. Aus den Aussagen der Klient*innen kommt nicht immer klar heraus, welche Art des Gefühls von „nicht allein sein“ für sie bei einer wirkungsvollen Beratung zutreffen sollte.

- ✓ „bin nicht alleine mit meinen Problemen“
- ✓ „ich fühle mich mit meinen Unsicherheiten weniger alleine und kann deshalb gelassener nach neuen Perspektiven und Lösungen suchen“
- ✓ „das Gefühl, nicht allein mit dem Problem zu sein, anderen geht es gleich“
- ✓ „ich weiß, dass ich in meiner Situation nicht allein bin“

Ad (6): **Spezifische Wirkungsaspekte der Beratung, die Berater*innen nennen:** Nicht unerwähnt bleiben sollen einige Aspekte, die Berater*innen nennen, um die Wirkung von Beratung zu beschreiben: Die Tatsache, dass Klient*innen sich zu einem späteren Zeitpunkt wieder melden und um eine neue Beratung „mit einer anderen Thematik“ bitten, bzw. wenn Klient*innen fragen, ob sie sich bei Bedarf wieder melden dürfen. Einige Klient*innen betonen in ihren Rückmeldungen ebenfalls, dass es für sie wichtig ist, zu wissen, sich bei Bedarf wieder melden zu können, und beziehen sich somit auch auf die Möglichkeit, Beratung wieder in Anspruch zu nehmen.

„Auch wirkt eine Beratung, wenn Klientin nach einiger Zeit wieder Beratung in Anspruch nimmt, da sie sich gut aufgehoben gefühlt hat und gerne weiter beraten werden möchte.“

(Berater*in ID 56)

- ✓ „Wiedermeldung mit einer anderen Thematik, wie das, was einmal war, tatsächlich geholfen hat“
- ✓ „die Klientin meldet sich bei Bedarf wieder“
- ✓ „nach einiger Zeit kommen KlientInnen wieder, weil es uns das letztes Mal geholfen hat“
- ✓ „jemand sich nach langer Zeit wieder für ein ‚Update‘ meldet“
- ✓ „die Klienten mich immer wieder aufsuchen“
- ✓ „will neuen Termin, um ‚am Ball‘ zu bleiben“
- ✓ „Klient*in ist bei Bedarf bereit, erneut Hilfe in Anspruch zu nehmen“

Das Beenden der Beratung durch die Klient*innen selbst stellt für Berater*innen auch eine erkennbare Wirkung der Beratung da. Klient*innen beenden die Beratung, wenn deren Ziele aus ihrer Sicht erreicht sind, sagen, „dass sie *Beratung nicht mehr brauchen*“. Zum Teil drücken es Berater*innen auch persönlich aus und sagen, „wenn mich die KlientInnen nicht mehr

*„Weil der Klient, die Klientin sagt, dass das Ziel erreicht ist. Wenn ich als Berater*in überflüssig werde.“*

(Berater*in ID 423)

brauchen“. Ein „klarer Wunsch nach Beendigung der Therapie“ vonseiten der Klient*innen wird für Berater*innen ersichtlich. Berater*innen betonen aber auch, dass es sich um ein „*einvernehmliches Beenden*“ handeln sollte.

Eine ganz andere und weitere Form, in der die Wirkung von Beratung ersichtlich wird, beschreiben Berater*innen darin, dass Klient*innen den*die Berater*in bzw. die Beratungsstelle weiterempfehlen und neue Klient*innen in die Beratungsstelle kommen. Berater*innen sprechen in diesem Zusammenhang auch von der „Mundpropaganda“ durch Klient*innen.

6.7.3 Wirkung im zeitlichen Horizont: Wiederholungsbefragung Klient*innen nach einem Jahr

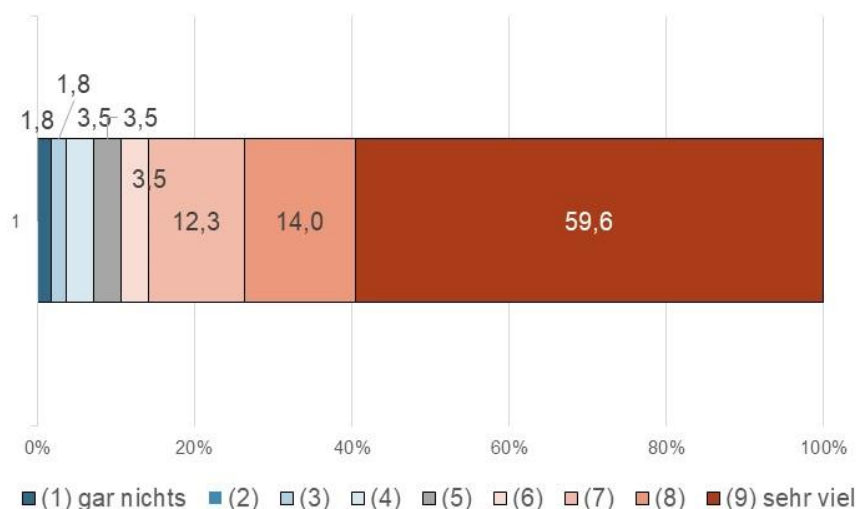
Das Design der vorliegenden Studie erlaubt es, in einer eher explorativen Art und Weise Aussagen über die mittelfristige Wirkung von Beratung zu machen. Klient*innen wurden in der vorliegenden Studie zu zwei Erhebungszeitpunkten befragt. Zum ersten Erhebungszeitpunkt (1. Welle) hatten Klient*innen die Beratung gerade abgeschlossen bzw. befanden sich noch in einem Beratungsprozess. Der 2. Erhebungszeitpunkt erfolgte ca. ein Jahr später (2. Welle). Jene Klient*innen, die sich zum 1. Erhebungszeitpunkt für eine zweite Befragung bereit erklärten, wurden ein Jahr später erneut befragt. An der 2. Welle beteiligten sich 57 (N) Klient*innen. Aufgrund der Stichprobengröße lassen sich nur bedingt statistisch relevante Analysen durchführen, aber durchaus interessante Ergebnisse explorativ beschreiben. Näheres zur Stichprobenbeschreibung der 2. Welle siehe Kapitel 1.2.3. Im Fokus der 2. Erhebung stand die Beurteilung der Wirkung der in Anspruch genommenen Beratung, ein Jahr später. Beide Erhebungswellen unter Klient*innen wurden zu einem Großteil mit identen Fragestellungen konzipiert, um einen Vergleich zu ermöglichen. Einen Einblick in die subjektiv wahrgenommene Wirkung der Beratung kann über unterschiedliche Fragestellungen bzw. Ebenen gewonnen werden: (1) Über die direkte Einschätzung der in Anspruch genommenen Beratung, ein Jahr später, durch die Klient*innen (siehe Kapitel 6.7.3). (2) Durch die Wahrnehmung der Veränderungen in unterschiedlichen Aspekten des eigenen Lebens der Klient*innen (siehe Kapitel 6.7.3.2). (3) Durch die Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit durch die Klient*innen (siehe Kapitel 6.7.3.2). (4) Durch die Selbsteinschätzung, wie leicht es Klient*innen selbst fällt, Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen (siehe Kapitel 6.7.3.2). (5) Durch den Vergleich der Rangreihung unterschiedlicher Faktoren, welche die Qualität der Beratung beeinflussen, anhand der zwei Erhebungswellen (siehe Kapitel 6.7.3.3).

6.7.3.1 Allgemeine Einschätzung der in Anspruch genommenen Beratung

Auch ein Jahr später beurteilen Klient*innen die Wirkung der vor einem Jahr in Anspruch genommenen Beratung sehr positiv: Nahezu neun von zehn Klient*innen (85,9 %) sind auch ein Jahr nach der ersten Befragung der Meinung, dass die damals in Anspruch genommene Beratung für ihr persönliches Leben bzw. für ihre Situation grundsätzlich (sehr) viel gebracht hat (auf einer neunstufigen Skala die Punkte 7 – 9) – für sechs von zehn Klient*innen (59,6 %) sogar sehr viel⁷⁹.

⁷⁹ Originalfrage lautete (Frage 101, Klient*innen 2. Welle): „Sie haben vor ca. 1 Jahr bei einer Familienberatungsstelle Beratung in Anspruch genommen. Schätzen Sie ein, was Ihnen diese Beratung für Ihr persönliches Leben und Ihre Situation ganz grundsätzlich gebracht hat.“

Abbildung 61: Beurteilung der Beratung nach einem Jahr



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle (N = 57)

Im Rahmen einer offenen Frage konnten Klient*innen beschreiben, was die Beratung, die sie vor ca. einem Jahr in Anspruch genommen haben, ihnen gebracht oder eben nicht gebracht hat⁸⁰. Grundsätzlich ist festzuhalten, dass nahezu alle Klient*innen, die eine Antwort gegeben haben (51 von 57 Klient*innen), davon berichteten, was ihnen die Beratung gebracht hat. Lediglich zwei von 57 Klient*innen berichteten von enttäuschten Erwartungen oder davon, was die Beratung aus ihrer Sicht nicht geleistet hat. So spricht z. B. Klient*in ID 60 davon, dass aufgrund der Kürze der Beratungsdauer mit „manchen Dingen ‚nur‘ angefangen werden“ konnte. Davon abgesehen zeigte sie sich aber sehr zufrieden in den beschriebenen Wirkungen von Beratung. Mit ihrer Anmerkung greift sie auch einen Modifikationswunsch von Berater*innen auf, die die Möglichkeit von längeren Beratungsprozessen begrüßen würden, um den immer komplexer werdenden Beratungen und den Bedürfnissen der Klient*innen besser begegnen zu können. Auch Klient*in ID 16 spricht grundsätzlich von ihren positiven Erfahrungen mit der Beratung, merkt aber negativ an, dass sie erst nach 12 Jahren Kontakt mit der Beratung erfuhr, dass es keine Psychotherapie, sondern Beratung ist, sie aber immer den Wunsch nach Psychotherapie hatte.

*„Reflexion, Erkenntnis, neue emotionale Zugangsweise, die langsam zu einer neuen, stabileren Emotionalität führt. Leider wegen der Kürze der Behandlung manche Dinge ‚nur‘ angefangen, nicht zu Ende geführt.“ (Klient*in ID 60, 2. Welle)*

*„Gebracht hat sie mir: Der Therapeut war mir ein Spiegelbild und half mir wiederzugeben, was ich durchmache und was das mit mir macht, also auch, was ich fühle. Er half mir auch Optionen zu sehen, die ich nicht sah, weil ich zu befangen war. Er ermutigte mich Entscheidungen zu treffen und durchzustehen, von denen ich wusste, dass sie richtig sind, aber nicht genügend Mut hatte, sie alleine durchzustehen. Er gab mir auch Worte, die mir halfen, die Situation, mich selbst und was in mir vorgeht, auszudrücken und somit besser damit umzugehen. Nicht gebracht: Leider erfuhr ich erst nach 12 Jahren, dass das, was wir da machen, keine Psychotherapie ist und mir wurde dann eine Psychotherapie woanders empfohlen. Und das, obwohl ich schon mehrmals (aber nicht seit 12 Jahren) den Bedarf ansprach. Dennoch waren es keine verschwendeten, sondern sehr hilfreiche und fruchtbare Jahre.“ (Klient*in ID 16, 2. Welle)*

⁸⁰ Originalfrage lautete (Frage 102, Klient*innen 2. Welle): „Bitte beschreiben Sie kurz, was Ihnen die Beratung damals gebracht bzw. nicht gebracht hat.“

Deutlich wird in den offenen Rückmeldungen zur Beratung, die vor rund einem Jahr stattgefunden hat, dass Klient*innen die Beratung als entlastend und unterstützend erfahren haben und sie zu mehr Klarheit gekommen sind. Klient*innen berichten davon, dass die „Beratung Unterstützung für mein Leben gebracht“ hat, das Leben erleichtert wurde bzw. es zu einer „persönlichen Erleichterung“ durch die Beratung kam. Durch die Beratung stellte sich für Klient*innen auch ein Perspektivenwechsel ein, eine Erweiterung der persönlichen Perspektiven und Sichtweisen, die wiederum zu einer Verbesserung und Erleichterung der Lebenssituation geführt hat. Klient*innen sprechen z. B. „von neuen Erkenntnissen mit der Situation und diese zu lösen“, „bei jedem Termin etwas gehört oder über mich gelernt [zu haben], das mir geholfen hat“ oder „das Erkennen, welches Verhalten und Entscheidungen mich in die schwierige Lage gebracht haben. Erkennen meiner Ressourcen und Umsetzung“. Klient*innen haben durch die Beratung auch Lösungen für sich und ihre Lebenssituationen gefunden und sprechen an, dass sich sowohl die Partnerschaft als auch familiäre Beziehungen verbessert und wieder stabilisiert haben – Konflikte „in der Paarbeziehung entschärft“ wurden.

„Ich war mit meiner Partnerin wiederholt in einer Paartherapie. Diese Beratung hat mir geholfen, ungesunde Beziehungsmuster zu hinterfragen, vor allem die Art und Weise, wie in der Beziehung kommuniziert wird, da dies vor der Beratung oft zu Missverständnissen, Streit und nicht lösbaren, sich wiederholenden Beziehungsproblemen geführt hat. Darüber hinaus habe ich auch viel über mich selbst, also mein Konfliktverhalten und wie ich kommuniziere. Ein weiterer wichtiger Punkt war zu besprechen, wie ich in meiner eigenen Herkunftsfamilie zu streiten gelernt habe und wie ich diese Muster durchbrechen kann.“ (Klient*in ID 4, 2. Welle)

„Entlastung, Möglichkeit, moderiert zu sprechen, einen klareren Blick auf die Situation, unterschiedliche Sichtweisen, bessere Wahrnehmung des eigenen (Konflikt)anteils, konkrete Handlungsmöglichkeiten, bessere Atmosphäre innerhalb der Familie auch im Konfliktfall, größere Unabhängigkeit der Familienmitglieder voneinander im Konfliktfall, überraschende Wendungen durch das Mehr an Handlungsoptionen.“ (Klient*in ID 13, 2. Welle)

„Die Beratung hat mir Unterstützung für mein Leben gebracht, verschiedene Sichtweise konnte ich kennenlernen, mit den verschiedensten Situationen habe ich gelernt umzugehen. Speziell im Umgang mit meinen Kindern habe ich gelernt, was Ruhe und Gelassenheit in Bezug auf Jugendliche bringen kann. Insgesamt hat sich die Lebensqualität meiner Familie durch die laufenden Beratungen der Familienberatungsstelle XY [Anmerkung: Name Beratungsstelle] wesentlich verbessert. Ich bin sehr froh, diese Hilfe in Anspruch genommen zu haben.“ (Klient*in ID 15, 2. Welle)

„Ich gehe noch immer zur Beratung, es ist mir eine Unterstützung im Alltag und in der Erziehung.“ (Klient*in ID 23, 2. Welle)

*„Ich befand mich in einer sehr schweren emotionalen Lage. Als ausländischer Student hatte ich dazu schwere finanzielle Probleme. Die Umstände brachten mich zu mir bisher unbekanntem und gefährlichen Verhaltensmustern. Um die Geschichte kurz zu halten, XY [Anmerkung: Name Berater*in] hat mich aus einem sehr tiefen ‚Loch‘ herausgezogen und mir geholfen, mein Leben wieder auf den richtigen Weg zu bringen.“* (Klient*in ID 17, 2. Welle)

„Reflexion, Erkenntnis, neue emotionale Zugangsweise, die langsam zu einer neuen, stabileren Emotionalität führt. Leider wegen der Kürze der Behandlung manche Dinge ‚nur‘ angefangen, nicht zu Ende geführt.“ (Klient*in ID 60, 2. Welle)

„Ich habe nochmals die Möglichkeit bekommen, mein Anliegen persönlich zu besprechen. Ich verstand somit den Sachverhalt besser und konnte meine nächsten Schritte gehen. Vielen Dank!“ (Klient*in ID 66, 2. Welle)

„Ich habe Selbstvertrauen und Sicherheit gewonnen, meine Arbeit besser schaffen zu können. Ich selber habe es in der Hand, schwierige Situationen zu meistern.“ (Klient*in ID 26, 2. Welle)

*„Nehme nach wie vor diese Beratung in Anspruch. Die Gründe und der Nutzen sind wie schon vormals beschrieben. Es geht um eine herausfordernde Situation, wo gute Fortschritte erreicht wurden und wo ich sicherstellen möchte, dass es so gut wie möglich bleibt, und dafür ist eine neutrale Beratung zur Reflexion hilfreich und eine gute Unterstützung.“ (Klient*in ID 72, 2. Welle)*

6.7.3.2 Veränderungen in der Selbstwahrnehmung der Klient*innen

Die Einschätzung der eigenen Persönlichkeit sowie des eigenen Lebens durch Klient*innen selbst erfolgte über unterschiedliche Fragestellungen, die ident bei der ersten sowie zweiten Erhebung abgefragt wurden. Diese Fragestellung lassen sich drei Kategorien zuordnen:

1. Klient*innen sollten unterschiedliche Aspekte ihres eigenen Lebens beurteilen und ob sich diese durch die in Anspruch genommene Beratung verbessert oder verschlechtert haben oder ob diese gleich geblieben sind. Unterschiedliche Aspekte wurden angeboten, die sich in der Analyse zwei Bereichen zuordnen lassen, der Symptomverbesserung sowie den Bewältigungskompetenzen⁸¹:

Symptomverbesserung:

- Familienklima bzw. Umgang in der Partnerschaft
- persönliche Gefühlslage
- mein Gefühl von Stabilität im Leben.

Bewältigungskompetenzen:

- meine Sicht auf Probleme oder Themen, die mich beschäftigen
- mein Umgang mit Problemen und Konflikten
- Vertrauen in meine Stärken und Fähigkeiten
- mein Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben.

2. Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit durch Klient*innen selbst, anhand von sechs unterschiedlichen Aussagen und ob diese auf die eigene Person zutreffen oder nicht. Diese Aussagen lassen sich in der Analyse primär den Bereichen der Veränderungserwartungen, der Beurteilung der zur Verfügung stehenden sozialen Unterstützung sowie den Erwartungen in Bezug auf die Selbstwirksamkeit zuordnen⁸²:

Veränderungserwartung:

- mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht
- Ich habe Hoffnung, dass sich Dinge positiv verändern bzw. von mir gestalten lassen.

Zur Verfügung stehende soziale Ressourcen:

- Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann.

⁸¹ Originalfrage lautete (Frage 103 Klient*innen, 2. Welle – 1. Welle Frage 604): „Welche der unten genannten Aspekte haben sich durch die Beratung bei Ihnen verändert?“ – Sieben unterschiedliche Aspekte wurden angeboten.

⁸² Originalfrage lautete (Frage 107 Klient*innen, 2. Welle – 1. Welle Frage 501): „Wie würden Sie sich selbst einschätzen?“ – Sechs Aussagen mussten danach bewertet werden, wie diese auf die eigene Person zutreffen (sehr, eher, eher nicht, gar nicht).

- In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben.

Selbstwirksamkeitserwartungen:

- Ich habe Kompetenzen und Möglichkeiten, meine Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen.
- Ich bin lernfähig, finde mich schnell zurecht und weiß mir zu helfen.

In Bezug auf die zur Verfügung stehenden sozialen Ressourcen wurden Klient*innen auch gebeten, ihre grundsätzliche Zufriedenheit mit den im privaten Bereich zur Verfügung stehenden Unterstützungsmöglichkeiten anzugeben⁸³.

3. Selbsteinschätzung der Klient*innen, wie leicht oder schwer es fällt, Hilfe und Unterstützung zu suchen bzw. in Anspruch zu nehmen. Dieser Bereich wurde mit unterschiedlichen Fragen abgebildet:

- 1. Zugang: Sieben Aspekte, wie sie die Inanspruchnahme von Hilfe und Unterstützung allgemein (2. Welle) bzw. bei der ersten Inanspruchnahme von Beratung erleben⁸⁴: Hilfe und Unterstützung zu suchen ist für mich ...
 - ein längerer Entscheidungsprozess.
 - sofort naheliegend, wenn Probleme auftreten.
 - möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte dazu angeregt haben.
 - die Chance, mit Expert*innen über die Probleme zu reden und Rat einzuholen.
 - die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten.
 - ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen.
- 2. Zugang: Die Wahrscheinlichkeit, wenn wieder Hilfe und Unterstützung benötigt wird, sich Hilfe von einer Beratungsstelle zu holen⁸⁵.
- 3. Zugang: Die Einschätzung, wie leicht oder schwer es fällt, Hilfe von anderen in Anspruch zu nehmen. Diese Einschätzung erfolgte in den beiden Erhebungswellen etwas unterschiedlich. In der ersten Erhebungswelle wurde unterschieden zwischen professioneller Unterstützung und Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten (Frage 502, 1. Welle). In der zweiten Erhebungswelle allgemein die Hilfe von anderen⁸⁶

⁸³ Originalfrage lautete (Frage 109 Klient*innen, 2. Welle – 1. Welle Frage 503): „Wie zufrieden sind Sie mit den Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrem privaten Umfeld?“

⁸⁴ Originalfrage lautete (Frage 110 Klient*innen, 2. Welle – 1. Welle Frage 202, etwas abgeändert): „Bitte beurteilen Sie folgende Aussagen. Hilfe und Unterstützung zu suchen ist für mich ...“ – Sieben Aussagen wurden zur Bewertung angeboten, ob diese zutreffen oder nicht (vierstufig).

⁸⁵ Originalfrage lautete (Frage 106 Klient*innen, 2. Welle – 1. Welle Frage 603): „Wenn Sie wieder Unterstützung oder Hilfe brauchen: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen würden?“

⁸⁶ Originalfrage lautete (Frage 108 Klient*innen, 2. Welle): „Wie schwer fällt es Ihnen, Hilfe von anderen anzunehmen?“

Vorteil der vorliegenden Studie ist, dass Klient*innen in Bezug auf wahrgenommene Wirkungen der Beratung zu zwei Befragungszeitpunkten befragt wurden, und dies erlaubt somit Aussagen über mittelfristige Veränderungen durch die Beratung in Bezug auf die Bewertung des eigenen Lebens sowie der eigenen Persönlichkeit durch Klient*innen selbst. Neben der Darstellung des Antwortverhaltens zu den zwei Erhebungszeitpunkten erfolgt die Darstellung der Veränderungen im Antwortverhalten primär anhand von sogenannten „Jitter-Plots“. In diesen Plots werden die Veränderungen für jeden*jede einzelne*n Klient*in mittels eines eigenen Punktes in einer Punktwolke dargestellt. Die Platzierung der Punkte rund um die Achsen erfolgt zufällig und spielt in der Interpretation keine Rolle. Ob Klient*innen die einzelnen Aspekte in der 2. Welle im Vergleich zu den Angaben in der 1. Welle anders oder gleich beurteilt haben, wird durch unterschiedliche Farben gekennzeichnet. Durch diese Form der Darstellung kann eine mögliche Veränderung in der Bewertung grafisch illustriert werden.

In Bezug auf den Vergleich der Bewertung zwischen dem 1. und dem 2. Befragungszeitpunkt ergeben sich grundsätzlich zwei Möglichkeiten der Bewertung der Wirkung von Beratung nach einem Jahr:

- Die Bewertung der Wirkung der Beratung ist stabil und unverändert – dargestellt durch dunkelgraue Punkte in den Plots. Das heißt, die Bewertung der unterschiedlichen Aspekte erfolgte zum 1. Befragungszeitpunkt (1. Welle) genauso wie ein Jahr später zum 2. Befragungszeitpunkt (2. Welle) – also unverändert und stabil.
- Zwischen den Befragungszeitpunkten hat sich eine Veränderung in der Bewertung der Wirkung der Beratung ergeben. Veränderungen könnten in unterschiedliche Richtungen gehen und werden in den Plots durch andersfarbige Punkte bzw. Formen dargestellt:
 - Eine Verschlechterung der Bewertung der Wirkung von Beratung um einen Schritt⁸⁷ (gelbe Quadrate) bzw. eine Verschlechterung um zwei Schritte (rote Punkte).
 - Eine Verbesserung der Bewertung der Wirkung von Beratung um einen Schritt (lila Dreiecke) bzw. um zwei Schritte (grüne Punkte).

Zur leichteren Lesbarkeit werden diese eben beschriebenen Veränderungen in den Jitter-Plots anhand unterschiedlicher Farben dargestellt:

- Dunkelgraue Punkte = die Bewertung des jeweiligen Aspektes erfolgt zum 2. Befragungszeitpunkt (2. Welle) ident mit der Bewertung zum ersten Befragungszeitpunkt (1. Welle).
- Gelbe Quadrate und rote Punkte = stellen eine Abwärtsbewegung in der Beurteilung dar, also eine Verschlechterung. Ein gelbes Quadrat bedeutet eine Verschlechterung um einen Schritt, also z. B. von „hat sich verbessert“ zu „ist gleich geblieben“ oder von „trifft (eher) zu“ zu „ich weiß nicht“. Ein roter Punkt bedeutet eine Verschlechterung um zwei Schritte, also z. B. von „hat sich verbessert“ zu „hat sich verschlechtert“.

⁸⁷ In den Jitter-Plots (Abbildung 63, Abbildung 66 und Abbildung 69) werden die Beobachtungen entsprechend ihrer Antworten für jedes Item auf 3 Kategorien verteilt: „Hat sich verbessert“/„Trifft (eher) zu“, „Ist gleich geblieben“/„Weiß ich nicht mehr“ und „Trifft (eher) nicht zu“/„Hat sich verschlechtert“. Ein Schritt bedeutet in diesem Kontext eine Bewegung von einer Kategorie in die andere.

- Lila Dreiecke und grüne Punkte = stellen eine Aufwärtsbewegung dar, also eine Verbesserung der Bewertung zum 2. Befragungszeitpunkt, verglichen mit den Angaben zum ersten Befragungszeitpunkt. Lila Dreiecke bedeuten eine Verbesserung um einen Schritt, also z. B. von „ist gleich geblieben“ zu „hat sich verbessert“. Grüne Punkte bedeuten eine Verbesserung um zwei Schritte, z. B. von „hat sich verschlechtert“ zu „hat sich verbessert“.

Beurteilung unterschiedlicher Aspekte in Bezug auf das eigene Leben und die eigene Persönlichkeit:

Die Bewertung der unterschiedlichen Aspekte in Bezug auf das eigene Leben (Frage 103, 2. Welle) und in Bezug auf die Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit (Frage 107, 2. Welle) zeigt eine stabile und positive Wirkung der Beratung nach einem Jahr. Einerseits zeigt sich dies darin, dass alle abgefragten Aspekte in Bezug auf das eigene Leben sowie die Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit sowohl zum 1. als auch zum 2. Befragungszeitpunkt mit überwiegender Mehrheit positiv beurteilt werden (siehe Abbildung 62 bis Abbildung 66): Beratung hat bei allen Aspekten des persönlichen Lebens zu einer Symptomverbesserung sowie zur Aktivierung von Ressourcen geführt und somit das subjektive Wohlbefinden bei Klient*innen gesteigert. Auch werden die Aspekte der Persönlichkeit in Bezug auf die Veränderungserwartungen, die Selbstwirksamkeitserwartungen sowie die Beurteilung der zur Verfügung stehenden sozialen Ressourcen durch die Klient*innen mehrheitlich stabil positiv zu beiden Befragungszeitpunkten mit „trifft (eher) zu“ bewertet (siehe

Abbildung 65 und Abbildung 66). Zum anderen zeigt sich die Stabilität der Wirkung der Beratung auch darin, dass die größte Gruppe der Klient*innen – jeweils rund die Hälfte (N = 26 bei Frage 103 und N = 28 bei Frage 107) – alle von ihnen beantworteten Aspekte zum 2. Befragungszeitpunkt ident bewertet, wie beim 1. Befragungszeitpunkt. Die andere Hälfte der Klient*innen bewertet primär einen bzw. zwei Aspekte zum 2. Befragungszeitpunkt anders als bei der ersten Befragung (ohne Abbildung).

Werden einzelne Aspekte des Lebens bzw. der Beurteilung der eigenen Persönlichkeit zum 2. Befragungszeitpunkt anders bewertet als zum Zeitpunkt der ersten Befragung, kann die Richtung der Änderung positiv oder auch negativ sein (Abbildung 63 und Abbildung 66). Auf Basis der Daten kann nicht eindeutig beantwortet werden, ob die Veränderungen in der Beurteilung einen Prozess darstellen, den Klient*innen im Laufe der Zeit zwischen den zwei Befragungszeitpunkten durchlaufen haben, oder ob es sich dabei einfach um eine andere Einschätzung zum Zeitpunkt der zweiten Befragung handelt. Aufgrund der Stichprobengröße können vor allem die Veränderungen in zwei Schritten nicht interpretiert werden, da diese meist Einzelnennungen darstellen.

Mittelfristige positive Veränderungen in der Beratung lassen sich auch aus der veränderten Bewertung zwischen dem 1. und dem 2. Befragungszeitpunkt interpretieren. So zeigt sich bei einem Teil der Klient*innen eine Verschiebung hin zu einer positiveren Bewertung, die sich letztlich als eine positive mittelfristige Veränderung durch die Beratung fassen lässt. In Bezug auf die Bewertung unterschiedlicher Aspekte des eigenen Lebens zeigt sich gleich bei der Bewertung von drei Aspekten eine Verschiebung um einen Schritt in eine positive Richtung zum 2. Befragungszeitpunkt: (A) „Meine Sicht auf Probleme oder Themen, die mich beschäftigen“. (B) „Mein Gefühl von Stabilität in meinem Leben“. (C) „Mein Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben“. Jeweils 5 Klient*innen (N) bewerten diesen Aspekt bei der 2. Welle positiver als bei der 1. Welle – von der Bewertung „ist gleich geblieben“ hin zu „hat sich verändert“ (lila Dreiecke in Abbildung 63). In der Beurteilung der eigenen Persönlichkeit zeigen sich primär bei zwei Aspekten positive Veränderungen um zwei Schritte, von der Bewertung „trifft (eher) nicht zu“ hin zur Bewertung in der 2. Welle mit „trifft (eher) zu“. Hierbei handelt es sich um die Aussagen: (A) „Mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht“ bei 6 Klient*innen (N). (B) „In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben“ bei 5 Klient*innen (N) (siehe grüne Punkte in Abbildung 66). Alle anderen positiven Veränderungen bei den einzelnen Aspekten fallen in einem geringen Ausmaß aus.

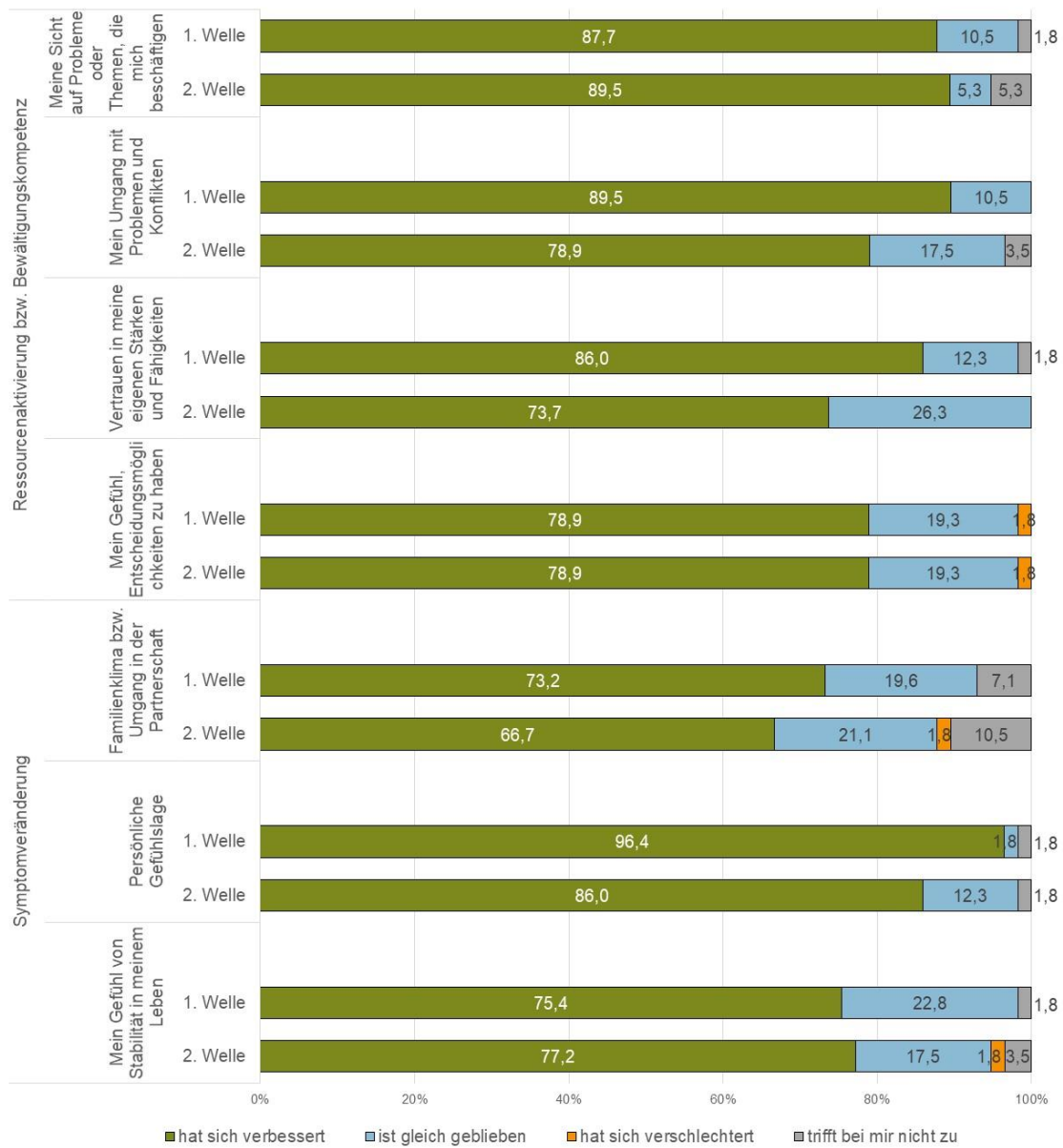
Wie bereits erwähnt, ergeben sich nicht nur positive Verschiebungen in der Bewertung, sondern auch Unterschiede in der Bewertung zu den beiden Befragungszeitpunkten, die als eine negative Veränderung zu bewerten sind. In Bezug auf die Bewertung von unterschiedlichen Aspekten des eigenen Lebens zeigt sich die größte negative Veränderung in der Beurteilung des Aspektes „Vertrauen in meine eigenen Stärken und Fähigkeiten“. Zum ersten Befragungszeitpunkt haben mehr Klient*innen diesen Aspekt durch die Beratung als verändert erlebt als zum 2. Befragungszeitpunkt: Bei 9 Klient*innen (N) hat sich die Bewertung in der 2. Welle von „hat sich verbessert“ hin zu „ist gleich geblieben“ verschoben (siehe gelbe Quadrate in Abbildung 63). Bei allen anderen Aspekten des eigenen Lebens fallen die negativen Verschiebungen geringer aus. Überwiegend handelt es sich bei diesen Aspekten um negative Veränderung um einen Schritt. Anders bei der Beurteilung der eigenen

Persönlichkeit durch Klient*innen, hier zeigen sich häufiger Veränderungen in eine negative Richtung um zwei Schritte. Der Aspekt „Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann“ verändert sich am stärksten zwischen dem 1. und 2. Befragungszeitpunkt: 7 Klient*innen (N) bewerteten diesen Aspekt zum 1. Befragungszeitpunkt mit „trifft (eher) zu“, zum zweiten Befragungszeitpunkt mit „trifft (eher) nicht zu“ (siehe rote Punkte in Abbildung 66). Hier zeigt sich eine Verschlechterung zum Zeitpunkt der 2. Befragung. Alle anderen Aspekte bei der Bewertung der eigenen Persönlichkeit verschieben sich in einem geringeren Ausmaß in der 2. Welle. Grundsätzlich zeigen sich bei allen Aspekten einige Klient*innen, die zum 1. Befragungszeitpunkt beim jeweiligen Aspekt eine Wirkung durch die Beratung wahrgenommen haben, dies zum 2. Befragungszeitpunkt aber nicht mehr tun.

In Bezug auf die Zufriedenheit mit dem privaten Unterstützungssystem ergeben sich unterschiedliche Ergebnisse: einerseits, wie eben beschrieben, eine negative Veränderung bei dem Aspekt, dass Klient*innen Menschen haben, mit denen sie über Gedanken, Probleme etc. sprechen und sich austauschen können. Andererseits werden Klient*innen in einer gesonderten Frage gebeten, ihre Zufriedenheit mit den Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Bereich zu bewerten⁸⁸. Hier zeigt sich bei einem Vergleich zwischen den Angaben zum 1. und 2. Befragungspunkt, dass die Zufriedenheit zunimmt – 22,8 % sind in der 1. Welle sehr zufrieden mit den Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Bereich versus 30,4 % in der 2. Welle. Die Verschiebung in der zweiten Welle erfolgt allerdings nur innerhalb der Zufriedenheit von „eher gut“ zu „sehr gut“. Die Anzahl jener Klient*innen, die zum 1. Befragungszeitpunkt mit den privaten Unterstützungsmöglichkeiten weniger zufrieden waren, ist ungefähr gleich hoch wie zum 2. Befragungszeitpunkt (siehe Abbildung 64). Beratung scheint also sehr wohl mittelfristig das Bewusstsein in Bezug auf die eigenen Ressourcen zu erhöhen und das ressourcenorientierte Arbeiten scheint in der Beratung Auswirkungen zu zeigen.

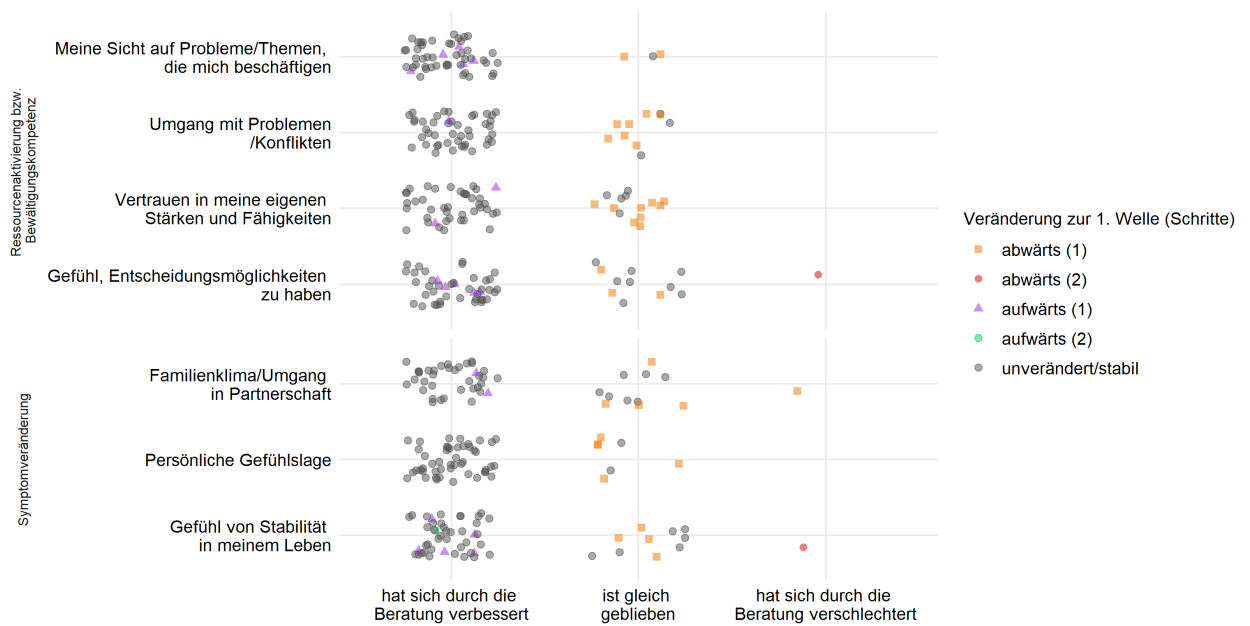
⁸⁸ Originalfrage lautete (Frage 109 Klient*innen 2. Welle, Frage 503 1. Welle): „Wie zufrieden sind Sie mit den Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrem privaten Bereich?“ – Bewertung auf einer vierstufigen Skala

Abbildung 62: Beurteilung der Wirkung: Aspekte des Lebens – 1. und 2. Welle



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe)

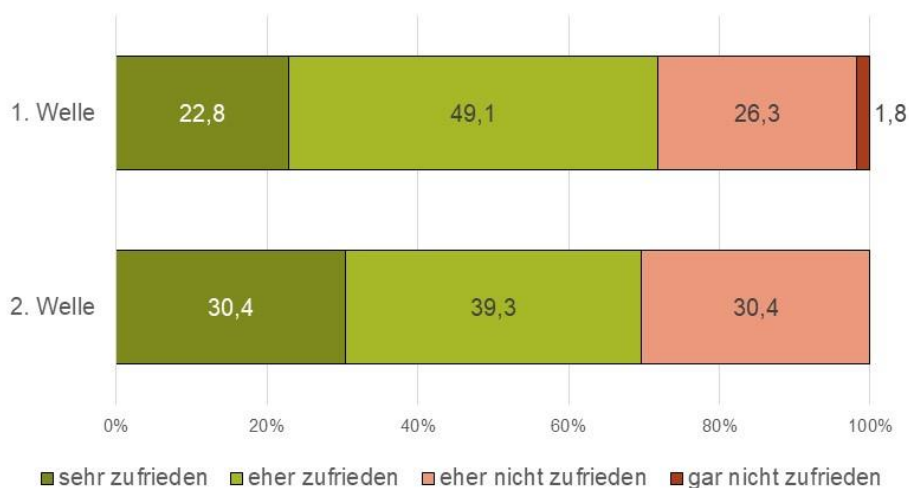
Abbildung 63: Veränderungen bei der Beurteilung der Wirkung nach einem Jahr: Aspekte des eigenen Lebens



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe)

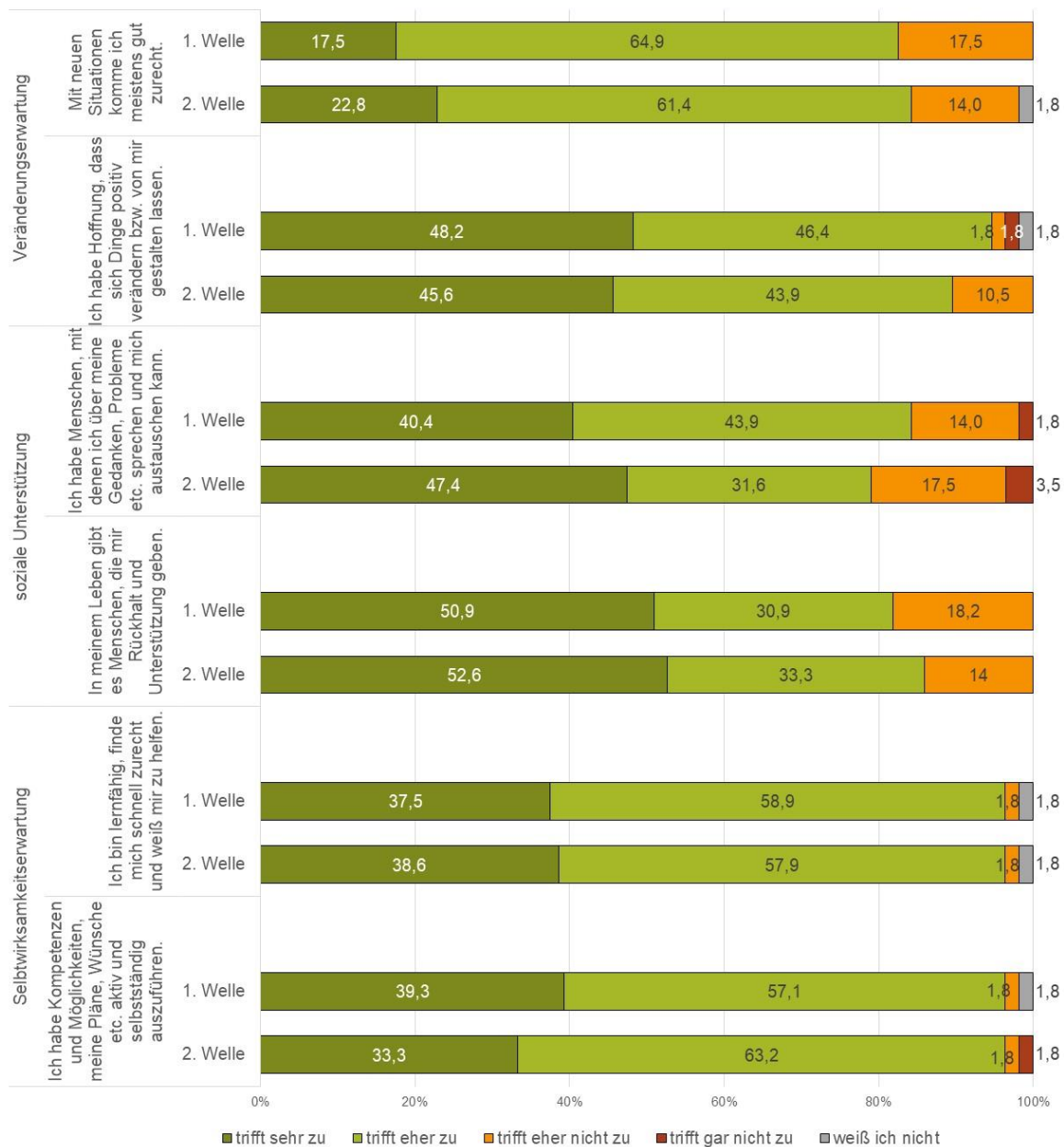
Darstellung der Veränderung zu den Angaben in der 1. Welle. Abwärts (1) und (2) bedeutete eine Verschlechterung im Vergleich zur Bewertung in der 1. Welle. Aufwärts (1) und (2) bedeutet eine Verbesserung zur ersten Welle. Die Schritte 1 und 2 verweisen darauf, wie viele Kategorien die Veränderung beinhaltet, z. B. „abwärts (1)“ beschreibt eine Veränderung von „hat sich verbessert“ zu „ist gleich geblieben“ oder von „ist gleich geblieben“ zu „hat sich verschlechtert“.

Abbildung 64: Zufriedenheit mit Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Bereich – 1. und 2. Welle



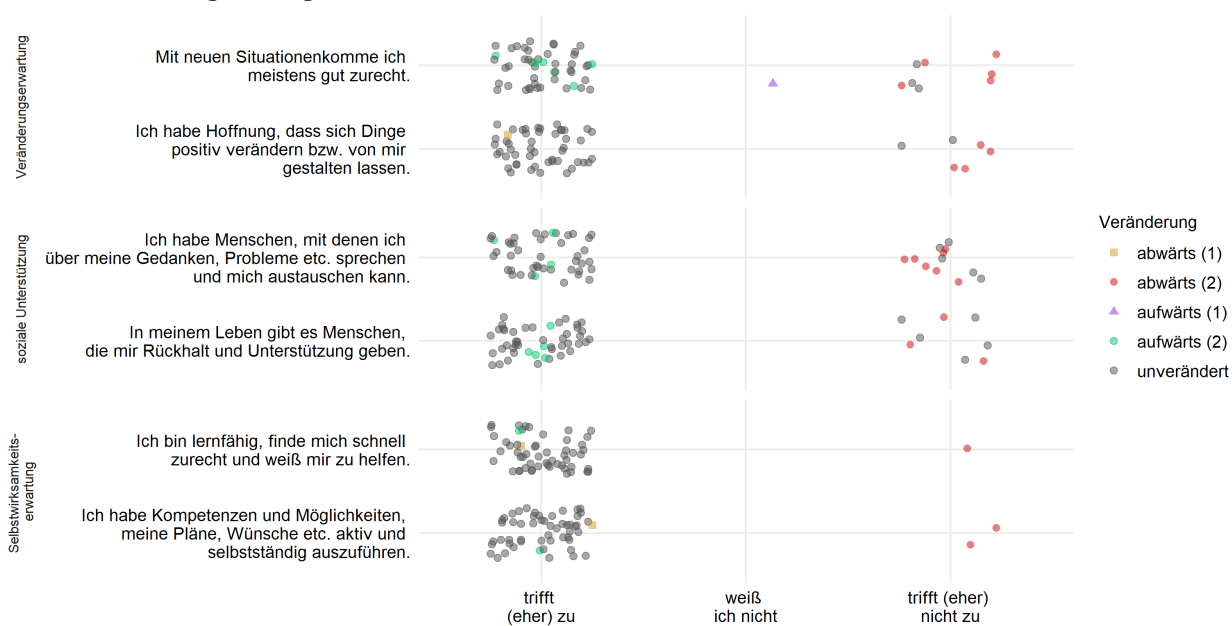
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe).

Abbildung 65: Beurteilung der Wirkung: Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit – 1. und 2. Welle



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe).

Abbildung 66: Veränderungen bei der Beurteilung der Wirkung nach einem Jahr: Selbsteinschätzung der eigenen Persönlichkeit



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe)

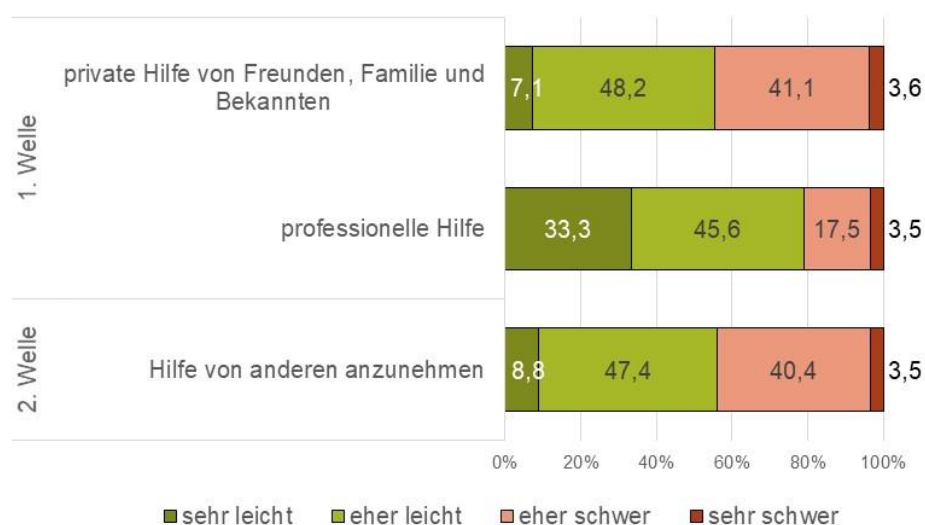
Darstellung der Veränderung zu den Angaben in der 1. Welle. Abwärts (1) und (2) bedeutet eine Verschlechterung im Vergleich zur Bewertung in der 1. Welle. Aufwärts (1) und (2) bedeutet eine Verbesserung zur ersten Welle. Die Schritte 1 und 2 verweisen darauf, wie viele Kategorien die Veränderung beinhaltet, z. B. „abwärts (1)“ beschreibt eine Veränderung von „trifft (eher) zu“ zu „weiß ich nicht“ oder von „weiß ich nicht“ zu „trifft (eher) nicht zu“.

Beurteilung, Hilfe und Unterstützung anzunehmen:

Grundsätzlich zeigen sich Klient*innen zum 2. Befragungszeitpunkt als sehr bereitwillig und motiviert, Beratung als professionelle Hilfe (wieder) in Anspruch zu nehmen. Zum einen wird dies über das Fakt deutlich, dass zum 2. Befragungszeitpunkt knapp die Hälfte der Klient*innen (46,4 %) wieder bzw. sich noch in einem Beratungsprozess befinden und die andere Hälfte zum 2. Befragungszeitpunkt nicht (siehe Tabelle 10). Andererseits geben nahezu alle Klient*innen (97,0 %), die sich zum 2. Befragungszeitpunkt nicht aktuell in Beratung befinden, an, dass es (sehr) wahrscheinlich ist, dass sie wieder Hilfe und Unterstützung in einer Beratungsstelle suchen würden (ohne Abbildung)⁸⁹.

Klient*innen scheint es leichterzufallen, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen als private Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten⁹⁰. Allerdings scheint die Beratungserfahrung nicht dazu zu führen, dass es Klient*innen leichter fällt, im privaten Bereich Hilfe anzunehmen. Auch wenn die Frage in der 1. und 2. Erhebungswelle nicht ident abgefragt wurde, scheint die Interpretation zulässig, dass die allgemeine Frage in der 2. Welle („Hilfe von anderen anzunehmen“) von Klient*innen als private Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten interpretiert wird: In beiden Erhebungswellen erfolgt eine nahezu idente Bewertung dieser Frage.

Abbildung 67: Leichtigkeit, mit der Hilfe von anderen bzw. professionelle Hilfe in Anspruch genommen wird



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe)

⁸⁹ Originalfrage lautete (Frage 106 Klient*innen, 2. Welle, Frage 603 2. Welle): „Wenn Sie wieder Unterstützung oder Hilfe brauchen: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen würden?“

⁹⁰ Durch einen Programmierfehler, der nicht bemerkt wurde, wurden die Fragen in den beiden Erhebungswellen unterschiedlich abgefragt und nicht ident. In der 1. Welle lautete die Frage (502): „Fiel es Ihnen schwer, Hilfe von anderen anzunehmen?“ – Hier wurde unterschieden in: professionelle Hilfe und private Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten. In der 2. Erhebungswelle lautete die Frage (108): „Wie schwer fällt es Ihnen, Hilfe von anderen in Anspruch zu nehmen?“ – Die Unterteilung in professionelle und private Hilfe erfolgte nicht.

Einen etwas detaillierteren Blick erlauben die Angaben der Klient*innen zur Frage, wie sie grundsätzlich die Inanspruchnahme von Hilfe und Unterstützung empfinden bzw. welche Einstellung sie dazu haben. Zum 1. Befragungszeitpunkt wurden die einzelnen Aspekte auf die Zeit, bevor das erste Mal Beratung in Anspruch genommen wurde bezogen, zum 2. Befragungspunkt auf die aktuelle Situation⁹¹. Zur besseren Übersicht werden die einzelnen zu bewertenden Aussagen noch einmal genannt, um die Beschreibung der Analyse besser nachvollziehen zu können:

Hilfe und Unterstützung zu suchen, ist für mich ...

- a) ein längerer Entscheidungsprozess.
- b) sofort naheliegend, wenn Probleme auftreten.
- c) möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte dazu angeregt haben.
- d) die Chance, mit Expert*innen über die Probleme zu reden und Rat einzuholen.
- e) unangenehm bzw. beschämend.
- f) die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten.
- g) ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen.

Ad (a., b. & c.): Die Ergebnisse legen nahe, dass eine mittelfristige Wirkung von Beratung ist, dass es für Klient*innen persönlich deutlich leichter wird, Beratung in Anspruch zu nehmen. Persönliche Hürden der Klient*innen, professionelle Hilfs- und Unterstützungsleistungen anzunehmen, scheinen durch die Erfahrung mit Beratung abgebaut zu werden. Dies zeigt sich in der vorliegenden Studie u. a. darin, dass der Aussage, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen ein längerer Entscheidungsprozess sei (Aussage a.), zum 2. Befragungszeitpunkt deutlich weniger Klient*innen zustimmen. Zudem ist es für eine deutlich größer gewordene Gruppe von Klient*innen selbstverständlicher geworden, beim Auftreten von Problemen sich Hilfe und Unterstützung zu suchen (Aussage b., siehe Abbildung 68). Auch eine Analyse der Richtung, in die sich die Beurteilung von der 1. Welle zur 2. Welle verschiebt, bestätigt dies (siehe Abbildung 69, grüne Punkte): Die größte Bewegung zeigt sich bei der Aussage b, hier verändert die größte Anzahl von Klient*innen ihre Bewertung von der 1. zur 2. Befragung: 15 (N) Klient*innen verneinten bei der 1. Welle, dass es für sie sofort naheliegend ist, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen, wenn Probleme auftreten, und bejahen diese Aussage bei der 2. Welle (dargestellt durch grüne Punkte in der Abbildung). Dieser Wechsel lässt sich so interpretieren, dass es für Klient*innen durch die Beratungserfahrung leichter geworden ist, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen. Ähnlich verhält es sich auch mit der Bewertung, ob sich Hilfe und Unterstützung zu suchen ein längerer Entscheidungsprozess ist: Auch hier verändern mehr Klient*innen (N = 13, rote Punkte versus grüne Punkte in Abbildung 69) ihre Einstellung in eine Richtung, in der sich der Entscheidungsprozess verkürzt, als umgekehrt. Allerdings muss auch darauf hingewiesen werden, dass es in einem geringeren Ausmaß auch Klient*innen gibt, die ihre Bewertung in die andere Richtung verändern, z. B., dass sich Hilfe und Unterstützung zu suchen bei der 1. Welle nicht als ein längerer Entscheidungsprozess bewertet wurde, sehr wohl aber bei der 2. Welle so erlebt wurde (dies trifft für 9 N Klient*innen zu, grüne Punkte in Abbildung). Mittelfristig kann eine Wirkung der Beratungserfahrung auch

⁹¹ Originalfrage lautete (Frage 110 Klient*innen, 2. Welle, Frage 202 bei 1. Welle): „Denken Sie an die Zeit vor Ihrer ersten Beratung (1. Welle). Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen.“ – Es wurden sieben unterschiedliche Aussagen zur Bewertung angeboten.

sein, dass der Entscheidungsprozess, sich Hilfe und Unterstützung zu holen, sich als ein längerer Entscheidungsprozess für Klient*innen darstellen kann (siehe Abbildung 69).

Im Sinne eines leichteren Zugangs zu Hilfs- und Unterstützungsangeboten kann auch die Abnahme der Bedeutung von Familie, Freunden und Bekannten als Motivation für die Suche nach Hilfe und Unterstützung (Aussage c) interpretiert werden. Die eigene Motivation, Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen, hat sich erhöht. Mehr Klient*innen (N 13, rote Punkte) haben ihre Beurteilung zum 2. Erhebungszeitpunkt so verändert, dass sie diese Aussage ablehnen, als umgekehrt (N 13 rote Punkte versus 10 grüne Punkte, siehe Abbildung 68 und Abbildung 69).

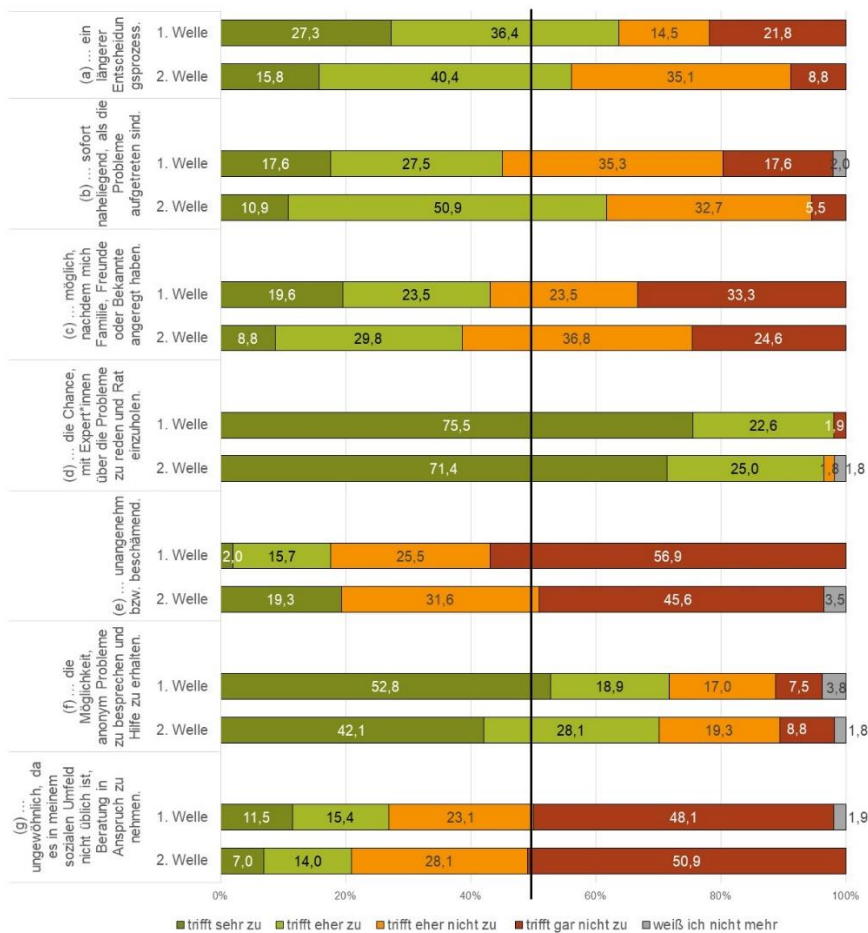
Ad (d. & f.): Die Gründe, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen, bleiben relativ stabil: Sowohl zum 1. als auch zum 2. Befragungszeitpunkt trifft für nahezu alle Klient*innen (1. Welle 98,1 %, 2. Welle 96,4 %) die Aussage zu, dass sich Hilfe und Unterstützung zu suchen eine Chance ist, mit Expert*innen über Probleme zu reden und sich Rat einzuholen (Aussage d.). Auch der Aussage (f.) stimmen sieben von zehn Klient*innen jeweils in den beiden Erhebungswellen zu (1. Welle 71,7 %, 2. Welle 70, 2 %). Also auch der Aspekt, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen, um die Möglichkeit zu haben, anonym über Probleme zu sprechen und Hilfe zu erhalten, bleibt stabil (siehe Abbildung 68). Einen tieferen Einblick in die Aussage f. erlaubt Abbildung 69, die den Wechsel der Beurteilung zwischen dem 1. und dem 2. Befragungszeitpunkt darstellt. Hier zeigt sich, dass zwischen den Befragungszeitpunkten etwas mehr Klient*innen diese Aussage ablehnen, obwohl sie dieser Aussage zum 1. Befragungszeitpunkt zugestimmt haben (rote Punkte, 9 Klient*innen), als umgekehrt (grüne Punkte, 7 Klient*innen, in Abbildung 69). Anders verhält es sich bei Aussage d., hier ist eine durchaus stabile Zustimmung bei beiden Erhebungswellen gegeben. Die Gründe für den Wechsel in der Bewertung der Aussage f., also der Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten, können auf Basis der vorliegenden Daten nicht eindeutig geklärt werden. Aufgrund der offenen Rückmeldungen sowie der hohen Zufriedenheit, auch mit dem Aspekt der Vertraulichkeit in der Beratungsstelle (siehe Abbildung 50), liegt der Schluss nahe, dass dieser Wechsel nicht aus Erfahrungen mit einem Missbrauch der Anonymität zusammenhängt. Eine näherliegende Erklärung könnte darin liegen, dass die Bedeutung der Anonymität für Klient*innen abnimmt, wenn sie persönliche Erfahrungen in einer Beratungsstelle gemacht haben. Die Vertraulichkeit bleibt nach wie vor ein zentraler Aspekt, aber der Wunsch nach Anonymität nimmt ab.

Ad (e.): Für einen Teil der Klient*innen scheint die Beratungserfahrung das Gefühl, Beratung sei etwas Unangenehmes oder Beschämendes, zu festigen bzw. zu verstärken. Traf die Aussage, sich Hilfe und Unterstützung zu suchen sei unangenehm bzw. beschämend, in der ersten Welle nur für 2,0 % „sehr zu“, sind es bei der zweiten Welle 19,6 %, zeitgleich trifft diese Aussage für niemanden zum 2. Befragungszeitpunkt „eher zu“. Mehrheitlich wird sie sowohl in zum 1. als auch zum 2. Befragungszeitpunkt abgelehnt (siehe Abbildung 68). Ein Blick auf die Veränderungen zwischen 1. und 2. Befragungszeitpunkt zeigt, dass sich mit einem Abstand von einem Jahr die Beurteilung dieser Aussage in beide Richtungen verändert: Sechs (N) Klient*innen lehnten diese Aussage bei der 1. Erhebungswelle ab und stimmten ihr bei der 2. Erhebungswelle zu (grüne Punkte). Für diese Klient*innen erhöhte sich der beschämende Aspekt, wenn man Hilfe und Beratung in Anspruch nimmt. Bei fünf (N) Klient*innen (rote

Punkte) ist es umgekehrt: Sie stimmten dieser Aussage beim der 1. Erhebungswelle noch zu, lehnten die Aussage 1 Jahr später allerdings ab (siehe Abbildung 69).

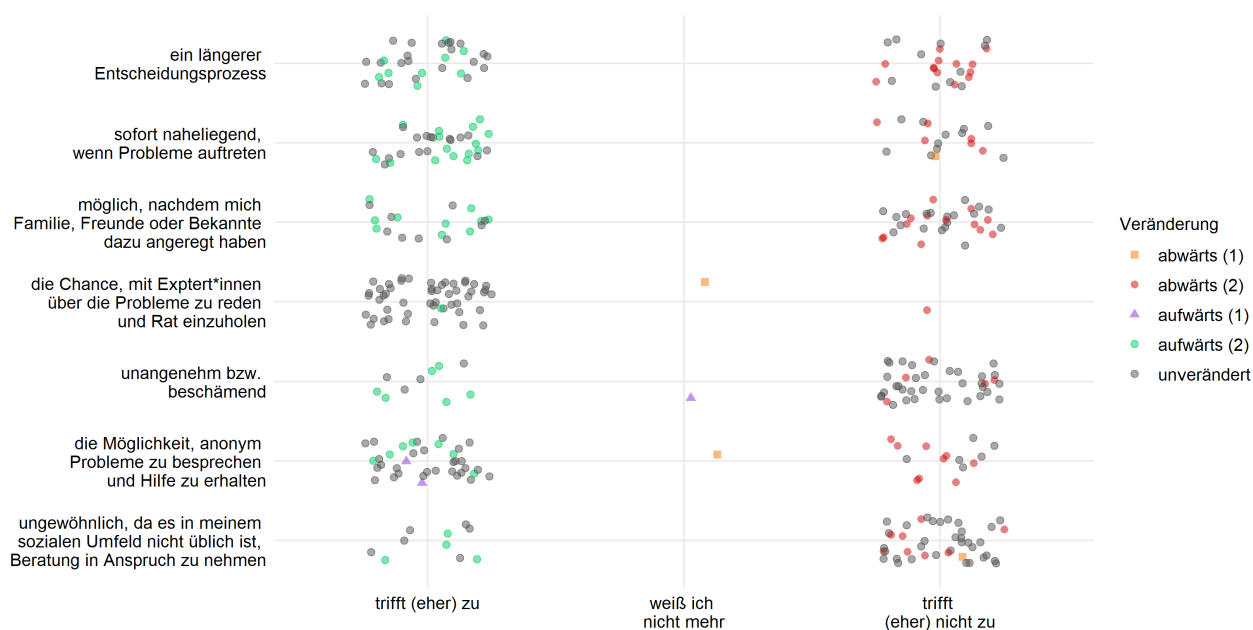
Ad (g.): Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen scheint durch die Erfahrung mit Beratung üblicher für Klient*innen zu werden. Zum 1. Befragungszeitpunkt stimmte ein Viertel der Klient*innen (26,5 %) der Aussage zu, dass, sich Hilfe und Unterstützung durch Beratung zu holen, im persönlichen Umfeld der Klient*innen ungewöhnlich ist – in der 2. Erhebungswelle sank dieser Anteil auf ein Fünftel der Klient*innen (21,0 %, siehe Abbildung 68). Dieser Trend wird auch durch die Analyse der Veränderung zwischen 1. und 2. Erhebungswelle bestätigt: Doppelt so viele Klient*innen wechseln ihre Bewertung zum 2. Befragungszeitpunkt in der Art, dass sie zum 1. Befragungszeitpunkt dieser Aussage zugestimmt haben und diese zum 2. Befragungszeitpunkt ablehnen (N 8, rote Punkte). Umgekehrt änderten vier (N) Klient*innen (grüne Punkte) ihre Bewertung bei der zweiten Befragung so, dass sie dieser Aussage zustimmen, obwohl sie diese Aussage zum 1. Befragungszeitpunkt ablehnten (siehe Abbildung 69). Für mehr Klient*innen scheint sich die Perspektive auf ihr soziales Umfeld durch die Inanspruchnahme von Beratung verändert zu haben und sie nehmen die Inanspruchnahme als üblicher in ihrem sozialen Umfeld wahr.

Abbildung 68: Beurteilung der Wirkung: Hilfe und Unterstützung anzunehmen – 1. und 2. Welle



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe).

Abbildung 69: Veränderungen beim Thema Hilfe und Unterstützung anzunehmen nach einem Jahr



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Aspekt bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe)

Darstellung der Veränderung zu den Angaben in der 1. Welle. Abwärts (1) und (2) bedeutet eine Verschlechterung im Vergleich zur Bewertung in der 1. Welle. Aufwärts (1) und (2) bedeutet eine Verbesserung zur ersten Welle. Die Schritte 1 und 2 verweisen darauf wie viele Kategorien die Veränderung beinhaltet, z. B. „abwärts“ (1) beschreibt eine Veränderung von „trifft (eher) zu“ zu „weiß ich nicht“ oder von „weiß ich nicht“ zu „trifft (eher) nicht zu“.

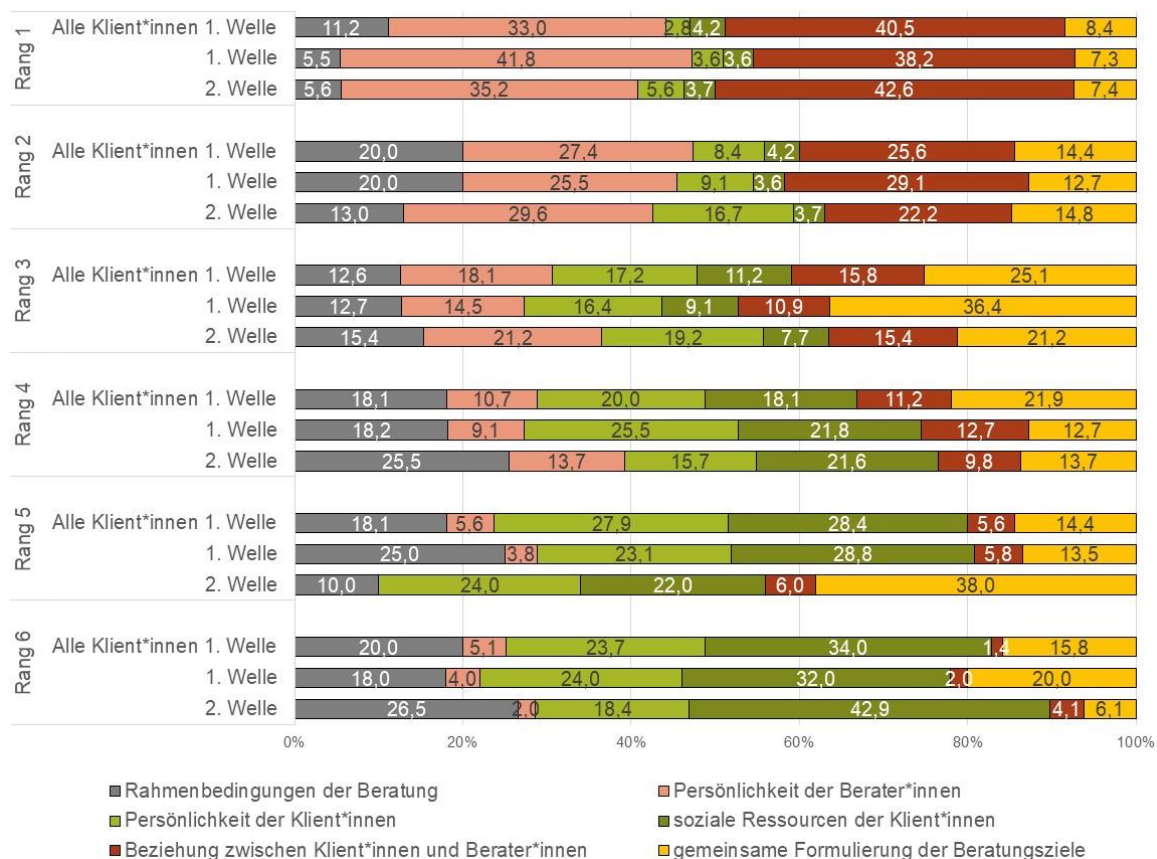
6.7.3.3 Veränderungen in der Bewertung unterschiedlicher Faktoren der Qualität der Beratung

Die Rangreihung der unterschiedlichen Faktoren, die die Qualität der Beratung beeinflussen und die für vorliegende Studie in einer theoretischen Konzeption gebildet wurden (siehe Kapitel 1.1), verändern sich zwischen dem 1. und 2. Erhebungszeitpunkt nur bedingt. Unterschiede, die sich zwischen dem 1. und 2. Befragungszeitpunkt ergeben, sind z. B. (siehe Abbildung 70):

- Die Bedeutung der therapeutischen Allianz verstärkt sich für Klient*innen zum 2. Erhebungszeitpunkt. Haben zur 1. Welle noch 38,2 % Klient*innen die therapeutische Allianz auf Rang 1 gewählt, sind es bei der 2. Welle 42,6 %. In der 2. Welle ist dies somit der wichtigste Faktor im Rang 1 und hat die Persönlichkeit der Berater*innen als wichtigsten Faktor auf Rang 1 bei der 1. Welle verdrängt.
- Die Persönlichkeit der Berater*innen nimmt an Bedeutung auf Rang 2 zu.
- Die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen verliert ebenfalls an Bedeutung: Sie rutscht als am häufigsten genannter Faktor von Rang 3 in der 1. Welle auf Rang 5 ab, in dem er von allen Faktoren in der 2. Welle am häufigsten genannt wird.
- Die sozialen Ressourcen der Klient*innen als ein zentraler Faktor der Qualität von Beratung verlieren in der 2. Welle ebenfalls an Bedeutung. Er dominiert dort deutlich stärker den Rang 6 als noch zur 1. Welle (42,9 % versus 32,0 %).

Zusammenfassend kann in Bezug auf die unterschiedlichen Faktoren festgehalten werden, dass die therapeutische Allianz an Bedeutung zum 2. Befragungszeitpunkt gewonnen hat, zulasten der Persönlichkeitsmerkmale der Berater*innen. Die sozialen Ressourcen der Klient*innen selbst werden von diesen noch stärker auf den letzten Rang platziert und verlieren somit an Bedeutung für die Qualität von Beratung, aus Sicht der Klient*innen.

Abbildung 70: Beurteilung der Faktoren der Qualität der Beratung – 1. und 2. Welle



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung. Alle Klient*innen der 2. Welle, die den jeweiligen Faktor bewertet haben (N = 57 Gesamtstichprobe) sowie alle Klient*innen der 1. Welle, die den jeweiligen Faktor bewertet haben.

6.8 Hürden bei der Inanspruchnahme

Hürden in der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten werden in der vorliegenden Studie an unterschiedlichen Stellen und im Rahmen von unterschiedlichen empirischen Erhebungsschritten thematisiert, in der Literaturrecherche, den Fokusgruppen sowie in der Fragebogenerhebung bei unterschiedlichen Themen. Die Fokusgruppenergebnisse zum Thema Hürden bei der Inanspruchnahme von Beratung (siehe Kapitel 10.1.2) bieten eine gute Struktur, um die unterschiedlichen Ebenen zusammenfassend darzustellen.

Hürden für Klient*innen, Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen, ergeben sich auf unterschiedlichen Ebenen: (1) Respondent*innen sowie die Literatur thematisieren strukturelle Hürden im Sinne von Rahmenbedingungen, unter denen Beratung angeboten wird. Zentraler Aspekt ist hier die Niederschwelligkeit der Beratungsangebote, z. B. Erreichbarkeit der Beratungsstelle, finanzieller Kostenbeitrag, der für Beratung entsteht, lange Wartezeiten für Erst- sowie Folgegespräche, räumliche Gestaltung und Sicherstellung der Vertraulichkeit der Beratung, muttersprachliche Angebote für Klient*innen, die nicht Deutsch sprechen, sowie limitierte personelle und zeitliche Ressourcen der Berater*innen (Näheres siehe z. B. Bewertung und Zufriedenheit mit den strukturellen Merkmalen durch Berater*innen und Klient*innen in Kapitel 6.3, Verbesserungsbedarf aus Sicht von Berater*innen in Kapitel 3.4 sowie Überblick über Aspekte aus der Literatur in Tabelle 4). (2) Hürden, die in der gesellschaftlichen Atmosphäre gegenüber Beratung begründet sind. Dieser Aspekt wurde vor allem in den Fokusgruppen unter unterschiedlichen Gesichtspunkten diskutiert. Zum einen ein oft fehlendes gesellschaftliches Problembewusstsein für die Inanspruchnahme von Beratung allgemein, wie z. B. eine nach wie vor bestehende Stigmatisierung in Teilen der Gesellschaft, wenn Beratungsleistungen in Anspruch genommen werden. Auch thematisieren die Teilnehmer*innen der Fokusgruppen für spezifische Bevölkerungsgruppen eine höhere Hürde bei der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten, wie z. B. bei Männern. Andererseits werden aber auch gesellschaftliche Hürden angesprochen, die sich auf spezifische Themenbereiche bei der Inanspruchnahme von Beratung beziehen, z. B. Beratung bei Kontakt mit Sekten oder bestimmten esoterischen Bewegungen. (3) Hürden bzw. Hemmnisse, die in der Person der Klient*innen selbst begründet sind, wie z. B. mangelnde Motivation oder Bereitschaft der Klient*innen oder das Schamgefühl, welches Klient*innen überwinden müssen, bevor sie Beratungsangebote in Anspruch nehmen. (4) Die Nicht-Passung von Berater*innen. Hier lassen sich zum einen Rückschlüsse aus der Frage schließen, ob Beratung von Klient*innen abgebrochen wurde (wird im Folgenden beschrieben), sowie indirekt aus den ausführlichen Rückmeldungen der Respondent*innen aus der Beschreibung, über welche Eigenschaften bzw. Merkmale Berater*innen verfügen sollten. Hier äußern vor allem Klient*innen, aber auch Berater*innen, dass die „Chemie“ zwischen beiden stimmen muss bzw. dass Sympathie vorhanden sein muss (siehe Kapitel 6.4).

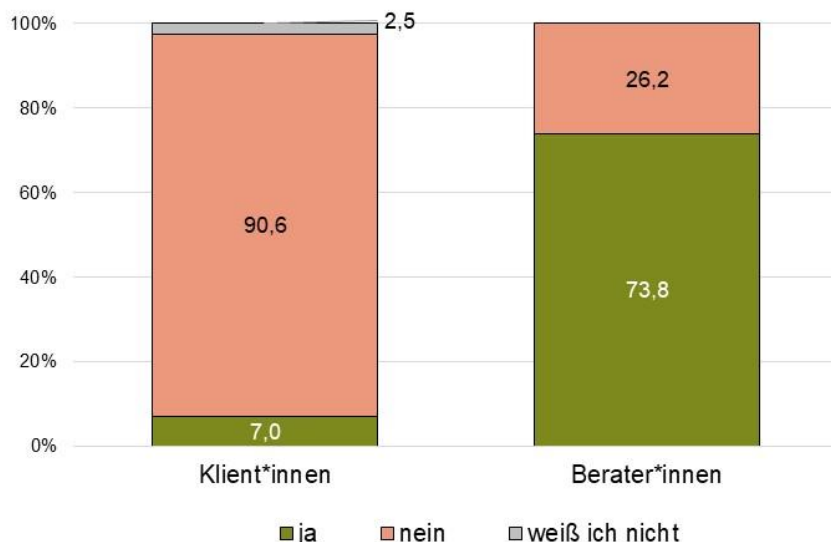
Einen Zugang, mögliche Hürden bei der Inanspruchnahme geförderter Familienberatung etwas näher zu beleuchten, stellen Beratungsabbrüche dar. In der vorliegenden Untersuchung wurden Klient*innen gebeten anzugeben, ob sie eine Beratung jemals abgebrochen haben, und wenn ja, warum⁹². Berater*innen wurden analog befragt, ob sie in ihrer Beratungspraxis

⁹² Originalfrage lautete (Frage 108, Klient*innen): „Haben Sie einen Beratungsprozess bzw. eine Beratung schon einmal vorzeitig beendet?“

Frage 109, Klient*innen: „Warum haben Sie die Beratung vorzeitig beendet?“

erleben, dass Klient*innen Beratungen abbrechen, und aus welchen Gründen Klient*innen eine Beratung abbrechen⁹³. Klient*innen berichten nur bedingt davon, dass sie eine Beratung schon einmal abgebrochen haben, für Berater*innen stellt dies dagegen eine durchaus häufige Erfahrung in ihrer Berufspraxis dar: Drei von vier Berater*innen (73,8 %) haben bereits Erfahrungen mit Beratungsabbrüchen von Klient*innen, gegenüber 7,0 % der Klient*innen, die angeben, eine Beratung schon einmal abgebrochen zu haben (siehe Abbildung 71).

Abbildung 71: Beratung wurde abgebrochen

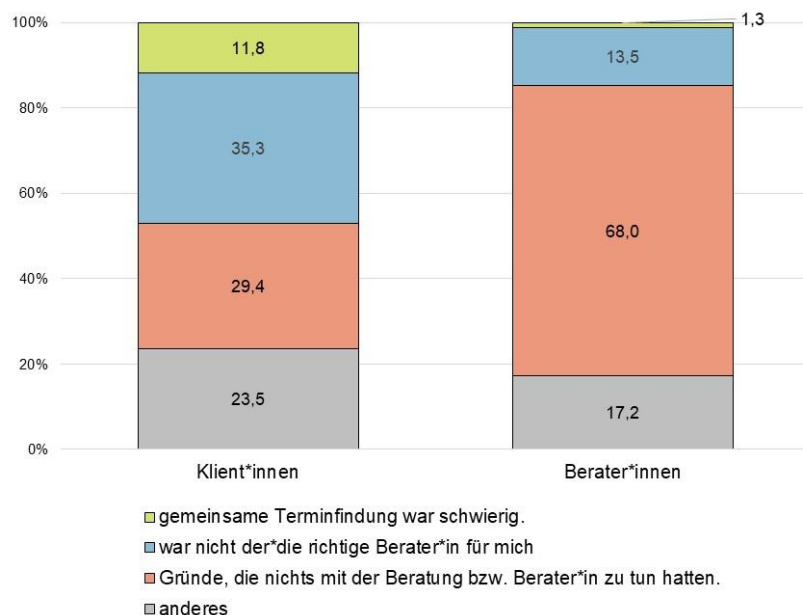


Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle befragten Klient*innen und Berater*innen. Antwortmöglichkeit „Weiß ich nicht“ wurde nur Klient*innen angeboten.

Nicht nur in Bezug auf die Erfahrung mit Beratungsabbrüchen unterscheiden sich Klient*innen und Berater*innen, sondern auch in Bezug auf die Angabe der Gründe, die einem Beratungsabbruch primär zugrunde liegen. Wenn Berater*innen den Abbruch einer Beratung erlebt haben, sehen zwei Drittel der Berater*innen (68,0 %) dies in Motiven der Klient*in begründet, die nicht mit der Beratung bzw. den Berater*innen zu tun haben – gegenüber 29,4 % der Klient*innen. Klient*innen geben häufiger als einen Grund für den Abbruch einer Beratung an, dass Berater*in nicht passt – ein gutes Drittel (35,3 %) versus 13,5 % der Berater*innen. Auch die Schwierigkeiten bei der gemeinsamen Terminfindung werden von Klient*innen häufiger thematisiert als Grund für einen Abbruch der Beratung (siehe Abbildung 72). Bei diesem Vergleich ist allerdings anzumerken, dass es sich bei den Klient*innen um eine sehr kleine Gruppe handelt, die von einem Beratungsabbruch berichtet. Vergleiche sind daher rein deskriptiv und statistisch nicht signifikant.

⁹³ Originalfrage lautete (Frage 106, Berater*innen): „Haben Sie in Ihrer Beratungspraxis schon erlebt, dass Klient*innen die Beratung abbrechen?“
Frage 107, Berater*innen: „Warum brechen Klient*innen aus Ihrer Sicht primär die Beratung ab?“

Abbildung 72: Gründe für den Abbruch bzw. die vorzeitige Beendigung einer Beratung



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene befragten Klient*innen und Berater*innen, die von einem Abbruch der Beratung berichteten. Hinweis: Die Gruppe der Klient*innen, die über einen Abbruch der Beratung berichteten, ist sehr klein, daher sind Vergleiche nur bedingt zulässig.

Knapp ein Fünftel der Berater*innen (17,2 %) und ein Viertel der Klient*innen (23,5%) nennt andere Gründe dafür, dass die Beratung abgebrochen wurde. Innerhalb der kleinen Gruppe der Klient*innen, die von einem Abbruch der Beratung berichten, machen lediglich 4 (N) Klient*innen Angaben zu den anderen Gründen, warum Beratung abgebrochen wurde. Ein*Eine Klient*in nennt als Grund für den Abbruch der Beratung einen Vertrauensbruch des*der Berater*in, eine andere die eigene körperliche Erkrankung. Ein*Eine Klient*in sah zuerst keine Notwendigkeit, die Beratung fortzusetzen, spürte im Verlauf der Zeit aber, dass eine beraterische Unterstützung doch sinnvoll wäre:

*„Dachte erst, ich schaffe den Weg alleine, dem war aber nicht so und gehe nun seit Monaten wieder regelmäßig zu meiner Beraterin. Erst jetzt merke ich, wie viel ich noch aufzuarbeiten hatte und sicher noch aufzuarbeiten sein wird.“ (Klient*in ID 424)*

Berater*innen nahmen die Möglichkeit, andere Gründe zu nennen, etwas reger in Anspruch. Allerdings wird im Rahmen der offenen Antworten der Berater*innen schnell ersichtlich, dass es oft nicht ein bzw. den Grund gibt, der zum Abbruch einer Beratung bzw. eines Beratungsprozesses führt. Einige Zitate zur Illustration:

*„Leider keine Mehrfach-Antwort möglich! Obige Punkte können alle gelegentlich vorkommen – Häufiger erlebe ich einen Beratungsabbruch aus einem ungünstigen Loyalitätsgefühl heraus (bspw.: wenn es den Klienten in den letzten erfolgten Terminen vor dem Abbruch deutlich besser ging und sie sich schlicht nicht trauen, den für sie unnötig gewordenen letzten Termin abzusagen.) – Massive Anforderungen des Alltags (auf Nachfrage: ‚Ich habe derzeit so viel Arbeit/Termine, dass ich weitere Termine einfach nicht mehr schaffe.‘) - Die vorgeschlagene Beratungsarbeit/Setting/Empfehlungen waren anders, als ein Klient es sich vorgestellt hat (bspw.: Ein Klient wollte nur seine Kinder/Partner/Schwiegermutter usw. zur Beratung bringen, aber nicht selbst mitarbeiten, ein Klient hat die Erwartung, dass er im ersten Termin konkrete Lösungen bekommt) – Klienten kommen nicht (ganz) freiwillig (bspw.: ‚Die Partnerin hat mich geschickt, weil sie sich sonst trennt‘).“ (Berater*in ID 630)*

*„Es gibt keine häufigsten Gründe, immer verschieden, oft generell weniger subjektive Verbindlichkeit (Bedeutung ist nicht gleichwertig wie z. B. Arzttermin), mangelnde Zuverlässigkeit in Bezug auf das Einhalten der Termine, es ist manchmal ein Wegbleiben, da nicht mehr als nötig empfunden, weil Besserung, muss in der Dokumentation aber als Abbruch eingeordnet werden. Abbruch als Folge von Schwierigkeiten in der Auftragsklärung oder dass es manchmal nicht angesprochen wird, wenn man sich z. B. Beraterwechsel wünscht.“ (Berater*in ID 431)*

*„Wenn Klient ‚nur‘ deswegen kommt, weil sie vom Gericht/Jugendamt etc. geschickt werden (um z. B. Kinderentzug vorzubeugen). – Wenn vom Klienten explizit eine Mitarbeit nicht angestrebt wird (anstatt dessen sollen sich die anderen verändern) – Wenn Umsetzung (= Verhaltensänderung) des Klienten real wird (z. B. im Gespräch einsichtig, in der Umsetzung gelingt die Veränderung jedoch nicht).“ (Berater*in ID 482)*

*„Manchmal fällt Mädchen und jungen Frauen schwer, sich auf die Beratung einzulassen. Es sind Themen, die sie womöglich nicht besprechen möchten. Oder es gibt in ihrem Leben Themen, die gerade mehr Aufmerksamkeit erfordern als die Beratung gerade. Oder die Anfrage ist aus ihrer Sicht geklärt. Oder die Anfrage ist aus ihrer Sicht doch ‚unklärbar‘ und sie fühlen sich selbst in einer ohnmächtigen Situation und finden nicht, dass ihnen in dieser Situation geholfen werden kann. Oder sie finden es zu zeitaufwendig. Oder sie finden selbstständig aus der schwierigen Situation. Oder sie haben andere Unterstützungsnetzwerke.“ (Berater*in ID 105)*

*„Zu viel zeitlicher Aufwand? Krankheit – Krankenhausaufenthalt? Vielleicht war eine Stunde ausreichend? Wollen sich dann doch nicht näher mit ihren Themen auseinandersetzen? Haben sich von Partnerin getrennt? Vielleicht war ich nicht die richtige Beraterin für sie? Terminfindung – zeitliches Problem?“ (Berater*in ID 245)*

*„Umzug, Angst vor Bearbeitung der Probleme, keine Einsicht für Problemlage (von außen vorgeschlagene Idee, zur Beratung zu gehen), Beraterin und KlientIn nicht stimmig ...“ (Berater*in ID 594)*

Einige Gründe, die Berater*innen für den Abbruch einer Beratung angeben, wiederholen sich, wie die Zitate bereits zeigen. So nennen Berater*innen als weitere Gründe, die zu einem Abbruch der Beratung führen können, neben den in den Antwortkategorien angebotenen Gründen z. B. (1) die Schwierigkeit, Termine einzuhalten, (2) grundsätzliche Belastungen im Leben und dadurch kaum Ressourcen und Kapazitäten, (3) eine fehlende Bereitschaft bzw. Motivation der Klient*innen, häufig in Verbindung mit einer nicht freiwillig aufgesuchten Beratung. Neben diesen wiederkehrenden Gründen sprechen Berater*innen weiter eine mögliche Symptomverbesserung bzw. auch die Lösung des Problems an, z. B. durch die Trennung von dem*der Partner*in oder auch eine (psychische) Erkrankung, die einen beraterischen Prozess nicht möglich macht.

*„Meines Erachtens ist Beratung eine zutiefst menschliche Angelegenheit, die auf Vertrauen und auch auf Sympathie beruht. Ich stelle meinen Klienten immer zu Beginn des Beratungsprozesses frei, wiederzukommen oder Berater zu wechseln. Abgebrochen wurde einmal ein Prozess, weil eine psychische Erkrankung dem Anlass der Beratung zugrunde lag und ich Projektionsfläche für die Klientin wurde. Es war hier von vornherein klar, dass hier Beratung nur Begleitung bis zu dem Zeitpunkt stattfinden sollte, bis ein Therapieplatz frei werden würde.“ (Berater*in ID 239)*

*„Terminfindungsschwierigkeiten (vor allem zu Beginn der Beratung) nehmen etwas zu, da bei den Klienten zunehmend eine ‚Ad-hoc‘-Mentalität vorhanden scheint (Beratung jetzt sofort, zu den von mir als Klient gewünschten Zeiten, teilweise sind aber auch [aufgrund von Ressourcenknappheit] bedingte Wartezeiten für Klienten schwer auszuhalten ...), weswegen es teilweise nicht zu einer Herstellung eines Rapports kommen kann; außerdem störungsimmanente Gründe oder aber auch in vielen Fällen bei Verbesserung der Situation, dass also der Prozess teilweise nicht mehr ‚rund‘ abgeschlossen wird, sondern teilweise nach Eintreten einer Verbesserung einseitig vorzeitig beendet wird.“ (Berater*in ID 383)*

Ad (1): Berater*innen sehen häufiger als einen weiteren Grund für den abgebrochenen Beratungsprozess das Einhalten von Terminen. Allerdings zeigt sich in der offenen Frage auch, dass die Nichteinhaltung von Terminen durch die Klient*innen selbst vielfache Gründe haben kann, z. B. entwicklungsbedingte Probleme beim Einhalten von Terminen bei jüngeren Menschen oder die Überforderung in anderen Lebensbereichen.

*„Ich arbeite vorrangig mit Mädchen im Alter zwischen 14 – 21 Jahren. Bei dieser Zielgruppe ist das Nichteinhalten von Terminen oft eine entwicklungsbedingte Herausforderung. Meist gelingt es im Laufe des Beratungsprozesses, die Verbindlichkeit zu erhöhen und den Mädchen damit auch einen weiteren wichtigen Stein auf dem Weg zum Erwachsenwerden mitzugeben. Aber nicht immer. Es gibt auch andere Gründe, wie z. B. schwierige Kommunikation, familiäre Kontrolle, Angst und Rückzug, wenn es konkret wird – zum Beispiel eine Schnupper- oder Lehrstelle gefunden wurde.“ (Berater*in ID 172)*

*„Akute Probleme abgefangen – danach allgemeine Überforderung mit allen Terminen, die nicht unbedingt existenzsichernd notwendig sind, Häufung von Absagen wegen Ausfall der Kinderbetreuung, Krankheit der Kinder etc., Wiederaufnahme der Beratung unangenehm für KlientInnen.“ (Berater*in ID 215)*

Ad (2): Starkes Eingebundensein im Leben, was wenig Ressourcen bietet, sich mit einem Thema intensiv auseinanderzusetzen.

*„Starke (auch zeitliche) Belastung im Alltag, zu schwierig, sich mit den angesprochenen Themen auseinanderzusetzen, fix vorgegebene Abendtermine vonseiten der Beratungsstelle aus.“ (Berater*in ID 405)*

*„Vor allem die sozial prekäre Situation, Vereinbarkeit mit der meist prekären beruflichen Situation, Alleinerzieherinnen.“ (Berater*in ID 146)*

*„Keine Ressourcen bei Klientin, wie z. B. mangelnde Kinderbetreuung, zu hohe Belastungen im Alltag etc., engmaschige d. h. wöchentliche Termine von unserer Seite aus mangelnden Kapazitäten nicht möglich – Gründe für Wegbleiben. Zudem in der Regel nicht bekannt, da wir eine niederschwellige Einrichtung sind, wo kurze Verläufe üblich sind, wenn in akuter Situation Entlastung durch Beratung eintritt, kommen die Frauen nicht mehr bzw. erst dann wieder, wenn es ‚brennt‘.“ (Berater*innen ID 551)*

Ad (3): Häufiger wird von Berater*innen auch die mangelnde Motivation bzw. Bereitschaft für Beratung angesprochen. Diese fehlende Bereitschaft wird auch in Zusammenhang mit der fehlenden Freiwilligkeit zur Beratung bzw. mit den „falschen“ bzw. „unerfüllbaren“ Erwartungen in Verbindung gebracht.

*„Mangelnde Bereitschaft des/r KlientIn, sich auf den Beratungsprozess wirklich einzulassen. Das kann sowohl an der Person der Beraterin liegen als auch an persönlichen Widerständen, sich mit den Themen zu befassen. Die dann nicht mögliche Terminfindung spielt hier ebenso mit hinein.“ (Berater*in ID 224)*

*„Wurde von Partner/Partnerin zur Beratung ‚gedrängt‘, hat keine eigene Motivation. Manchmal sind die Themen zu ‚steil‘ und es braucht noch Zeit, bis sich KlientInnen diesen Themen zuwenden können. Kommen dann oft nach Jahren wieder.“ (Berater*in ID 217)*

*„Ich vermute, dass manches für den Moment noch zu schmerzhaft ist und die Bereitschaft (noch) nicht hoch genug ist, sich damit auseinanderzusetzen. Viele wünschen sich schnelle Lösungen und konkrete Handlungsanweisungen, die durchaus einer feministischen Grundhaltung widersprechen können.“ (Berater*in ID 351)*

„ Klient ist ‚geschickt‘ worden von Arzt, Angehörigen etc., bricht ab, weil er kein eigenes Anliegen hat * Etwas hat sich ereignet, sodass Klient keine Beratung mehr braucht/will. (PartnerIn hat sich getrennt, KL hat sich verliebt, Job wurde gekündigt ...).“ (Berater*in ID 342)*

7 Psychosoziale Unterstützungsmöglichkeiten in Österreich aus der Perspektive von Fachkräften

Neben der geförderten Familienberatung steht der österreichischen Bevölkerung ein weitreichendes System unterschiedlicher psychosozialer, pädagogischer, medizinischer und behördlicher Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Verfügung. Um einen Eindruck über die Einbettung und die Kooperation der geförderten Familienberatung mit dem breiten Unterstützungsnetz in Österreich zu erhalten, wird im Evaluationskonzept auch die Perspektive des psychosozialen-medizinischen Feldes mitberücksichtigt. Mittels eines Online-Fragebogens wurden Fachkräfte aus den unterschiedlichsten Arbeitsbereichen eingeladen, über ihre Kooperation mit den geförderten Familienberatungsstellen zu berichten, sowie grundsätzlich das zur Verfügung stehende psychosoziale Unterstützungsangebot in Österreich hinsichtlich dessen quantitativer und qualitativer Ausgestaltung zu beurteilen. An der Erhebung beteiligten sich Fachkräfte rege und somit gelangten 1095 (N) Fragebögen zur Analyse. Im Folgenden werden die Ergebnisse und Analysen dargestellt.

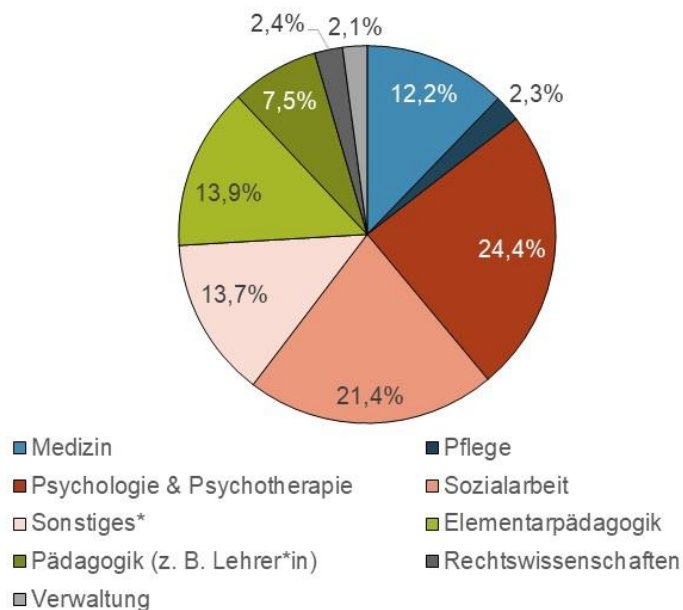
7.1 Hintergrund der Fachkräfte

Die Daten spiegeln die Meinung einer Mischung von Fachkräften aus ganz unterschiedlichen Arbeitsbereichen sowie unterschiedlichen Einrichtungen wider. Primär ordneten sich die befragten Fachkräfte der weiblichen Geschlechterkategorie zu (82,6 %), 16,9 % der männlichen und 0,6 % der Fachkräfte ordneten sich der Kategorie divers zu. In Bezug auf die fachliche Ausrichtung dominieren in der Befragung Fachkräfte die einer Beraterischen Tätigkeit in unterschiedlichen Arbeitsbereichen nachgehen: Sechs von zehn befragten Fachkräften (59,5 %) sind entweder dem fachlichen Arbeitsbereich der Psychologie und Psychotherapie (24,4 %), der Sozialarbeit (21,4 %) oder der Rubrik „Sonstiges“ (13,7 %) – die überwiegend von Sozial- und Lebensberater*innen, Coaches, Mediator*innen u. a. gewählt wurde – zuzuordnen⁹⁴. Ein Fünftel der Fachkräfte (21,4 %) kommt aus dem pädagogischen Fachbereich, 13,9 % Elementarpädagogik und 7,5 % Pädagog*innen wie z. B. Lehrkräfte. Mehr als jede zehnte befragte Fachkraft (12,2 %) kommt aus dem medizinischen Bereich und 2,3 % aus dem Bereich der Pflege. Der Bereich der Rechtswissenschaft mit z. B. Familienrichter*innen sowie Anwält*innen ist mit 2,4 % vertreten⁹⁵.

⁹⁴ Originalfrage lautete (A15): „Wie ist Ihr fachlicher Arbeitsbereich?“

⁹⁵ Für die weiteren Analysen in diesem Kapitel muss in Bezug auf die fachlichen Arbeitsbereiche festgehalten werden, dass die Ergebnisse für den Arbeitsbereich der Pflege, der Rechtswissenschaft und der Verwaltung nur bedingt interpretierbar sind, da diese nur eine geringe Zellbesetzung aufweisen. Das heißt, es haben sich zu wenige Fachkräfte aus diesen Bereichen beteiligt, dass statistisch stabile bzw. signifikante Ergebnisse sich rechnerisch ergeben.

Abbildung 73: Fachlicher Arbeitsbereich der Fachkräfte



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte.

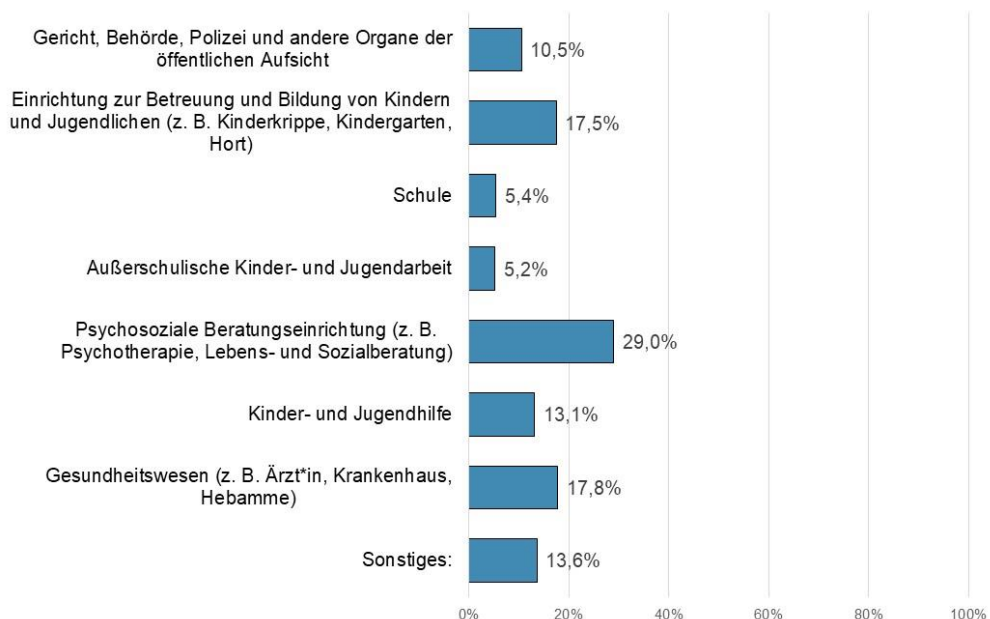
* Bei der Kategorie „Sonstiges“ wurde im Rahmen einer offenen Antwortmöglichkeit angeboten, den konkreten fachlichen Arbeitsbereich zu nennen, überwiegend wurde hier von den Fachkräften der fachliche Arbeitsbereich der Sozial- und Lebensberater*innen, der Beratung, des Coachings sowie der Mediation angesprochen.

Diese Ergebnisse bestätigen sich auch in einer anders gestellten Frage, in der nach der bzw. den Einrichtungen gefragt wurde, in der die jeweiligen Fachkräfte zurzeit arbeiten⁹⁶. Auch hier zeigt sich, dass Fachkräfte primär in Beratungseinrichtungen arbeiten. Rund 30 Prozent geben an, in psychosozialen Beratungseinrichtungen zu arbeiten, wie z. B. in der Psychotherapie oder der Sozial- und Lebensberatung. Auch im Rahmen dieser Frage ist die Kategorie „Sonstiges“ primär der psychosozialen Beratung zuzuordnen: Die überwiegende Mehrheit wählte diese Kategorie, um ihre Selbstständigkeit in der Psychotherapie, Psychologie oder Sozial- und Lebensberatung zu nennen. Fachkräfte gaben in dieser Kategorie aber auch an, in Einrichtungen der Kinder- und Jugendanwaltschaft, der Frühen Hilfen, der Familiengerichtshilfe, der mobilen Familienarbeit sowie dem betreuten Wohnen und in Bildungseinrichtungen zu arbeiten. Wie bereits erwähnt, um in der vorliegenden Analyse eine reine Außensicht auf die geförderte Familienberatung in Österreich zu erhalten, wurden Fachkräfte, die ausschließlich bzw. auch in einer geförderten Familienberatung arbeiten, aus der Analyse ausgeschlossen.

Jeweils rund 17 Prozent arbeiten in Einrichtungen zur Betreuung von Kindern und Jugendlichen sowie im Gesundheitswesen, z. B. als Ärzt*in, Hebamme. Jede zehnte Fachkraft (10,5 %) arbeitet zum Befragungszeitpunkt bei Gericht, in einer Behörde, bei der Polizei oder anderen Organen der öffentlichen Aufsicht. Weitere 13,1 % geben an, bei der Kinder- und Jugendhilfe tätig zu sein. Näheres zur genaueren Verteilung sowie zu anderen Einrichtungen, in denen Fachkräfte arbeiten, siehe Abbildung 74.

⁹⁶ Originalfrage lautete (A01): „In welcher Einrichtung arbeiten Sie?“ (Mehrfachantworten waren möglich)

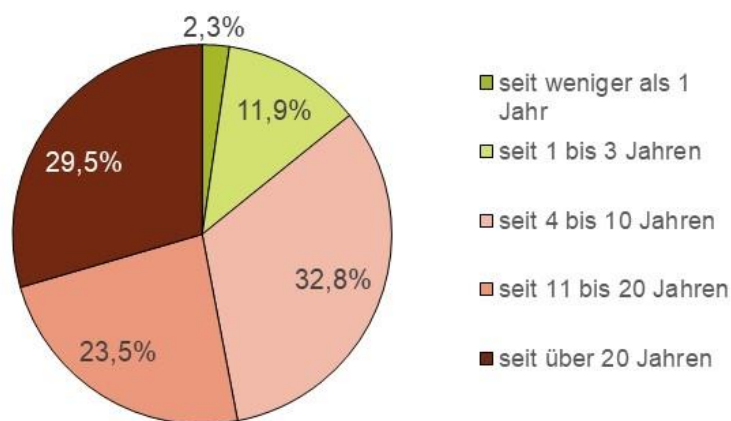
Abbildung 74: Einrichtung, in der Fachkräfte zum Befragungszeitpunkt arbeiteten



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte, Mehrfachantworten.

Die befragten Fachkräfte verfügen über eine äußerst langjährige Berufserfahrung in ihrem jeweiligen Fachbereich⁹⁷. Mehr als die Hälfte der Fachkräfte (53,0 %) ist seit über 11 Jahren in dem jeweiligen Fachbereich tätig – ein knappes Drittel (29,5 %) sogar seit über 20 Jahren. Lediglich 2,3 % sind erst seit weniger als einem Jahr im jeweiligen Fachbereich tätig.

Abbildung 75: Tätigkeitsdauer der Fachkräfte im jeweiligen Fachbereich



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte.

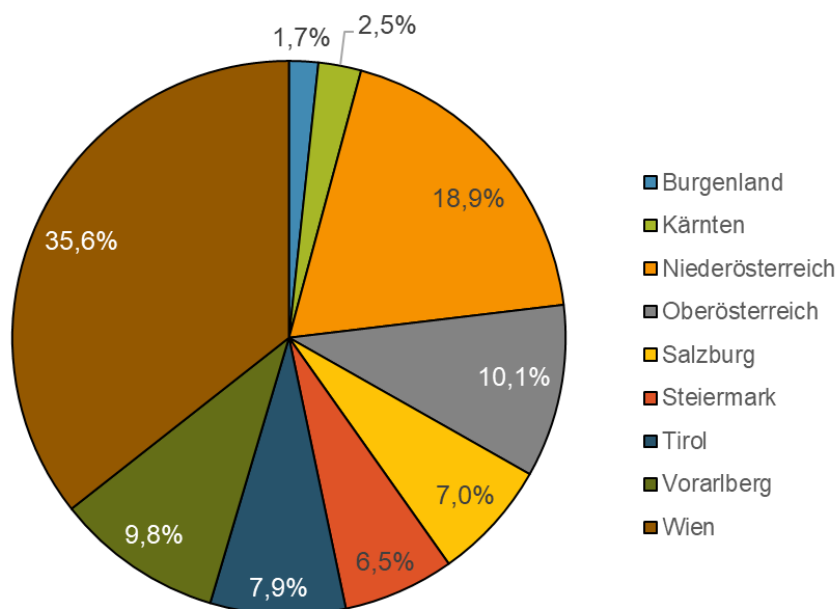
Wie bereits in Kapitel 1.2.5 beschrieben, erfolgte das Recruiting der Stichprobe über österreichweite Berufs- und Interessenverbände sowie im Schneeballsystem, um Fachkräfte möglichst breit in Österreich zu erreichen. Eine Analyse nach der Verteilung der Fachkräfte nach Bundesländern, in denen sie beruflich tätig sind⁹⁸, zeigt eine Verteilung, die überwiegend

⁹⁷ Originalfrage lautete (A02): „Seit wie vielen Jahren sind Sie in diesem Fachbereich tätig?“

⁹⁸ Originalfrage lautete (A16): „In welchem Bundesland arbeiten Sie?“

der Verteilung der österreichischen Gesamtbevölkerung entspricht⁹⁹. Wenig überraschend sind die Fachkräfte überproportional zur österreichischen Gesamtbevölkerung in Wien beruflich tätig (35,6 % versus 21,5 % Anteil an der österreichischen Gesamtbevölkerung). Eine sehr gute Beteiligung unter den Fachkräften ergab sich auch im Bundesland Vorarlberg, auch hier beteiligten sich gemessen an dem Anteil an der Gesamtbevölkerung überproportional viele Fachkräfte (9,8 % versus 4,5 % Anteil in der Gesamtbevölkerung). Unterproportional vertreten, gemessen am Anteil der Gesamtbevölkerung im jeweiligen Bundesland, sind Fachkräfte, die im Burgenland arbeiten sowie in Oberösterreich, Salzburg und der Steiermark. Der Vergleich mit der Gesamtbevölkerung dient lediglich einer groben Einschätzung der Stichprobe zur Verteilung der Bundesländer, denn die Verteilung der Wohnbevölkerung über die Bundesländer kann nicht direkt mit Fachkräften, die im jeweiligen Bundesland arbeiten, in Bezug gesetzt werden.

Abbildung 76: Verteilung nach Bundesland, in denen Fachkräfte arbeiten



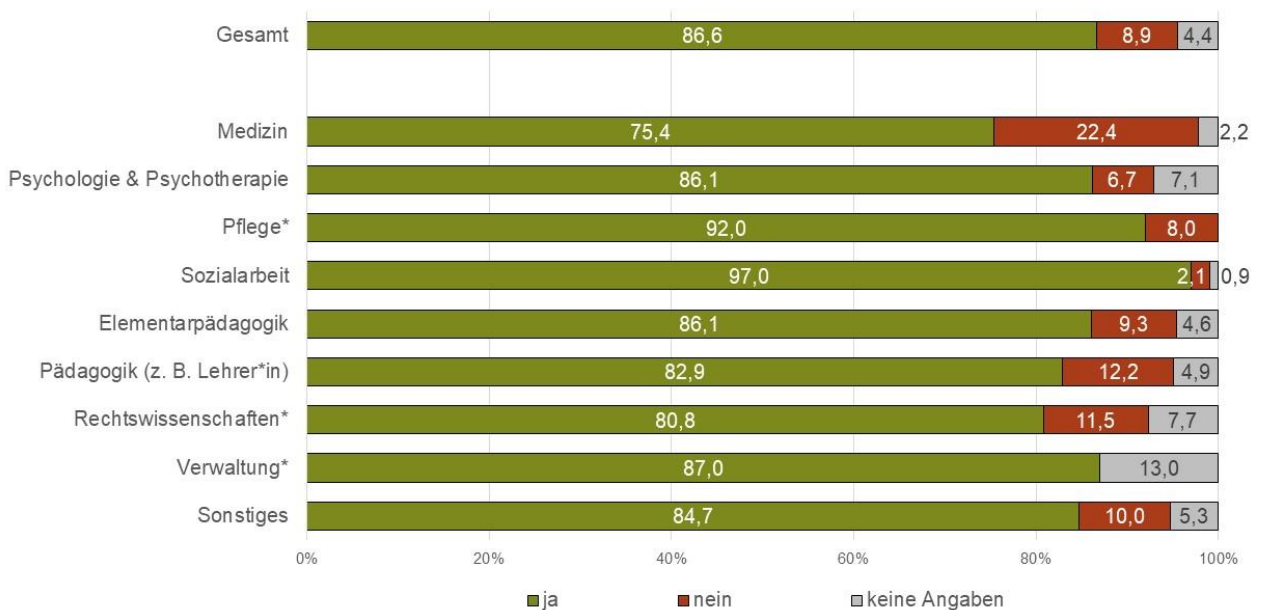
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte.

⁹⁹ Laut Abfrage der Statistik Austria-Webseite vom 08.01.2021 weist die Statistik Austria folgende Verteilung der Gesamtbevölkerung nach Bundesländern aus: Burgenland 3,3 %, Kärnten 6,3 %, Niederösterreich 18,9 %, Oberösterreich 16,7 %, Salzburg 6,3 %, Steiermark 14,0 %, Tirol 8,5 %, Vorarlberg 4,5 %, Wien 21,5 %.

7.2 Bekanntheit der geförderten Familienberatung und Kooperation mit Beratungsstellen

Zur Unterstützung von Menschen greifen Fachkräfte in einem sehr hohen Ausmaß, unabhängig vom fachlichen Arbeitsbereich, in dem sie tätig sind, auf die Kooperation mit Beratungsstellen zurück: Konkret kooperieren bzw. verweisen neun von zehn der befragten Fachkräfte (86,6 %) im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit auf Beratungsstellen, wenn es für Klient*innen/Patient*innen/Parteien einen weitergehenden Unterstützungsbedarf gibt, der über die eigene berufliche Tätigkeit hinausgeht¹⁰⁰ (siehe Abbildung 77). Vor allem Fachkräfte aus dem fachlichen Arbeitsbereich der Sozialarbeit greifen im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit auf die Kooperation mit Beratungsstellen zurück – 97,0 % der befragten Sozialarbeiter*innen geben an, in ihrer beruflichen Praxis auf Beratungsstellen zurückzugreifen. Fachkräfte im medizinischen Bereich stellen mit 75,4 % die zögerlichsten Fachkräfte in Bezug auf eine fachliche Kooperation mit Beratungsstellen dar, wenn auch auf hohem Niveau.

Abbildung 77: Kooperation mit Beratungsstellen, gesamt und nach fachlichem Arbeitsbereich



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte.

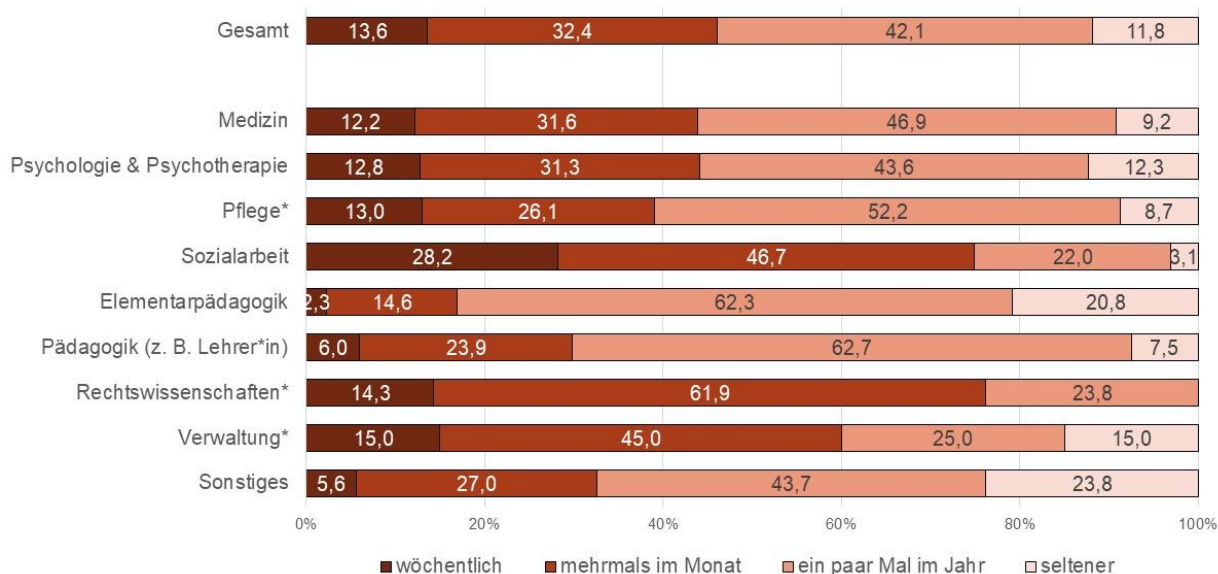
*Ergebnisse nur bedingt interpretierbar, da geringe Zellbesetzung.

Rund die Hälfte der Fachkräfte (46,0 %) vermittelt mindestens mehrmals im Monat im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit Menschen an Beratungsstellen zur weiteren Unterstützung – davon 13,6 % der Fachkräfte sogar wöchentlich. Auch hier zeigt sich der fachliche Arbeitsbereich der Sozialarbeit als jener Arbeitsbereich, der besonders häufig Menschen an Beratungsstellen vermittelt – 28,2 % tun dies wöchentlich und weitere 46,7 % mehrmals im Monat. Fachkräfte aus dem Arbeitsbereich der Elementarpädagogik sowie der Pädagogik greifen in ihrer

¹⁰⁰ Originalfrage lautete (A05 Fachkräfte): „Für einen – über Ihre eigene berufliche Tätigkeit hinausgehenden – Unterstützungsbedarf gibt es die Möglichkeit, mit Beratungsstellen zu kooperieren bzw. Klient*innen/Patient*innen/Parteien weiterzuverweisen: Greifen Sie in Ihrer beruflichen Praxis auf diese Angebote zurück?“

beruflichen Praxis eher selten auf die Weitervermittlung von Menschen an Beratungsstellen zurück: 62,3 % der Fachkräfte aus der Elementarpädagogik greifen ein paar Mal im Jahr auf diese Möglichkeit zurück und weitere 20,8 % noch seltener als ein paar Mal im Jahr. Diese Unterschiede zwischen den fachlichen Arbeitsbereichen lassen sich auf die unterschiedlichen Tätigkeiten und Schwerpunktsetzungen der Fachkräfte in ihrer beruflichen Praxis zurückführen. So sind Fachkräfte in der Sozialarbeit häufig mit Menschen in schwierigen Lebenslagen konfrontiert, während Fachkräfte in der Elementarpädagogik z. B. mit allen Eltern, die Kinder haben, konfrontiert sind.

Abbildung 78: Häufigkeit der Weitervermittlung von Menschen an Beratungsstellen, nach fachlichem Arbeitsbereich



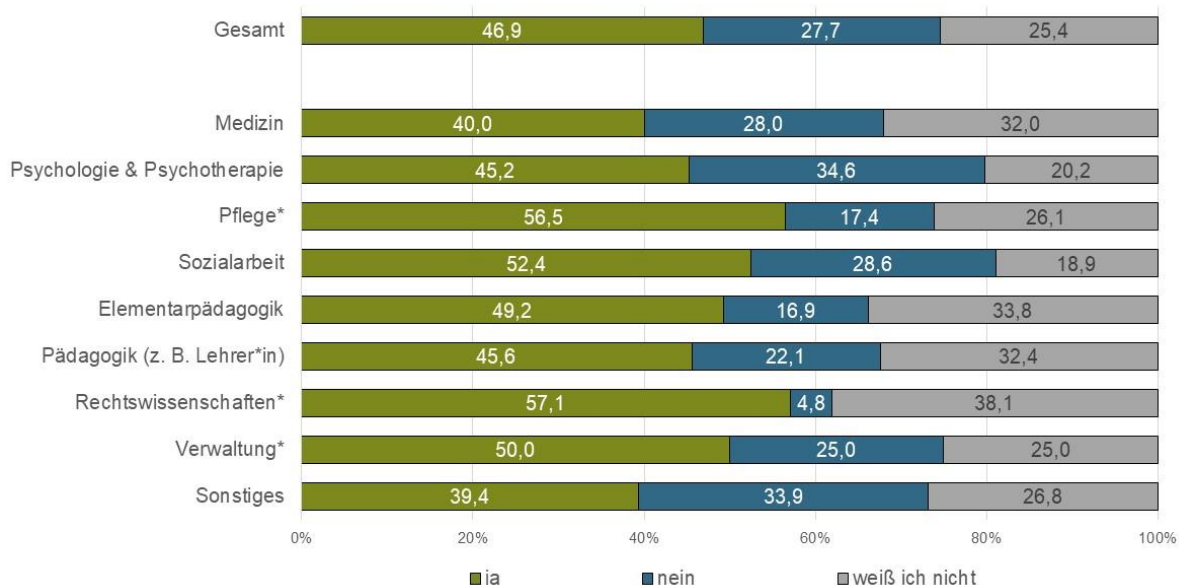
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen.

*Ergebnisse nur bedingt interpretierbar, da geringe Zellbesetzung.

Rund die Hälfte der Fachkräfte (46,9 %) weiß, dass es sich um eine geförderte Familienberatungsstelle handelt, an die sie Menschen zur weiteren Unterstützung weitervermitteln. Jeweils rund ein Viertel weiß es nicht bzw. sagt dezidiert, nicht zu wissen, ob es sich um eine geförderte Familienberatungsstelle handelt (siehe Abbildung 79)¹⁰¹. Das Wissen, ob es sich bei den Beratungsstellen um eine geförderte Familienberatungsstelle handelt, zeigt Unterschiede zwischen den unterschiedlichen fachlichen Arbeitsbereichen: Jede zweite Fachkraft aus dem Fachbereich der Sozialarbeit (52,4 %) weiß, dass es sich um eine geförderte Familienberatungsstelle handelt, gegenüber vier von zehn Fachkräften aus dem Fachbereich der Medizin (40,0 %).

¹⁰¹ Originalfrage lautete (A07 Fachkräfte): „Handelt es sich bei den Beratungsstellen um geförderte Familienberatungsstellen?“

Abbildung 79: Zuordnung der Beratungsstellen als geförderte Familienberatungsstelle

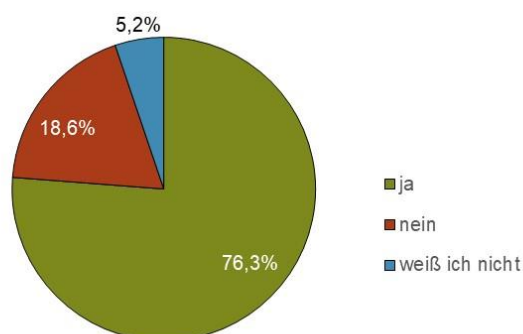


Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen.

*Ergebnisse nur bedingt interpretierbar, da geringe Zellbesetzung.

Wie bereits in Abbildung 77 ausgewiesen, gaben 8,9 % (N 97) der Fachkräfte an, bisher nicht mit einer Beratungsstelle kooperiert zu haben. Diese Fachkräfte stiegen damit aus der weiteren Befragung aus, wurden abschließend aber noch gebeten anzugeben, ob ihnen geförderte Familienberatungsstellen in Österreich bekannt sind¹⁰². Auch unter diesen Fachkräften bestätigt sich der hohe Bekanntheitsgrad der geförderten Familienberatung in Österreich: Drei Viertel (76,3 %) dieser Fachkräfte gibt an, dass ihnen die geförderte Familienberatung bekannt ist. Lediglich 18,6 % geben dezidiert an, dies nicht zu wissen, und weitere 5,2 % können die Frage nicht eindeutig beantworten. Eine nähere Analyse dieser Gruppe ist aufgrund der geringen Fallzahl nicht sinnvoll.

Abbildung 80: Bekanntheit der geförderten Familienberatung bei Fachkräften, die nicht mit Beratungsstellen kooperiert haben



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, jene Fachkräfte, die nicht mit einer Beratungsstelle bisher kooperiert haben (N 97).

¹⁰² Originalfrage lautete (A12 Fachkräfte): „Ist Ihnen bekannt, dass es in Österreich geförderte Familienberatungsstellen gibt?“

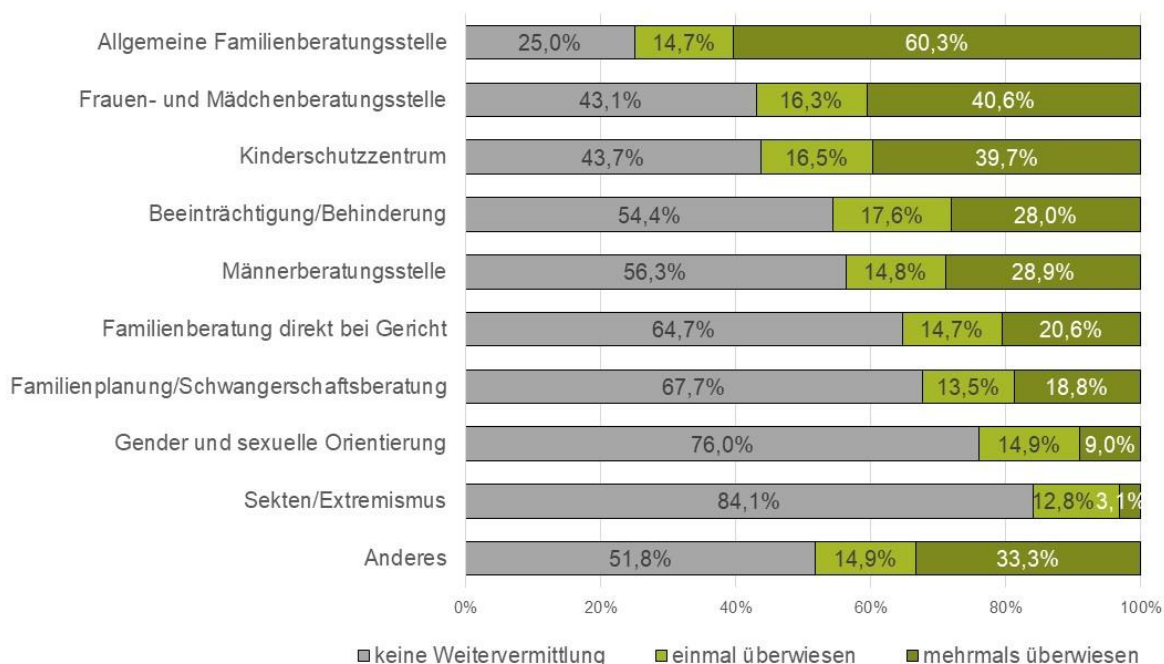
In Bezug auf die Art der Beratungsstelle zeigt sich, dass Fachkräfte am häufigsten an Allgemeine Familienberatungsstellen überweisen. Aber auch an Frauen- und Mädchenberatungsstellen sowie Kinderschutzzentrum vermitteln Fachkräfte Menschen häufig weiter. An Beratungsstellen mit einem eher spezifischen Schwerpunkt vermitteln Fachkräfte deutlich seltener Menschen zur (weiteren) Unterstützung (siehe Abbildung 81). So werden z. B. Beratungsstellen für Sekten und Extremismus oder Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt Gender und sexuelle Orientierung deutlich seltener von Fachkräften zur Weitervermittlung herangezogen, da hier angenommen werden kann, dass Fachkräfte in ihrer täglichen Praxis damit weniger konfrontiert werden bzw. betroffene Menschen gleich spezifische Beratungsstellen zur Unterstützung von sich selbst aus aufsuchen.

Der vielfältige Bedarf an Unterstützung mit durchaus spezifischen Beratungsthemen zeigt sich nicht nur in der Häufigkeit der Nennungen der Überweisungen zu unterschiedlichen Schwerpunktberatungsstellen (siehe Abbildung 81), sondern auch in der Tatsache, dass rund jede zweite Fachkraft (48,2 %) andere Beratungsschwerpunkte genannt hat, an die sie bereits einmal oder mehrmals verwiesen hat. Im Rahmen der Kategorie „anderes“ konnten Fachkräfte auch Beratungsstellen bzw. Einrichtungen mit anderen Schwerpunkten nennen, an die sie Menschen zur Unterstützung weitervermitteln und die sich nicht in der Auflistung fanden. Am häufigsten wurden hier von den Fachkräften Einzelpersonen genannt, die über eine eigene psychologische, psychotherapeutische oder medizinische Praxis verfügen, also selbstständig sind und keiner Beratungsstelle angehören. Fachkräfte nannten häufig aber auch noch weitere Schwerpunkte von Beratung, die für ihre tägliche Berufspraxis relevant sind, Beratungsstellen mit dem Schwerpunkt ...

- Sucht
- den Psychosozialen Dienst (PSD)
- Schuldnerberatung
- Migration
- Gewaltschutz
- Kinder- und Jugendhilfe.

Weniger häufig wurden von Fachkräften Schwerpunkte von Beratungsstellen genannt, an die sie weitervermitteln, wie z. B. Behinderung, Kinder- und Jugendanwaltschaft, Wohnen, Schulpsychologie, Entwicklungsdiagnostik, Job bzw. Arbeitslosigkeit, Schwangerschaft und Geburt sowie die Krisenintervention (zu den Schwerpunkten der geförderten Familienberatungsstellen siehe auch Abbildung 10).

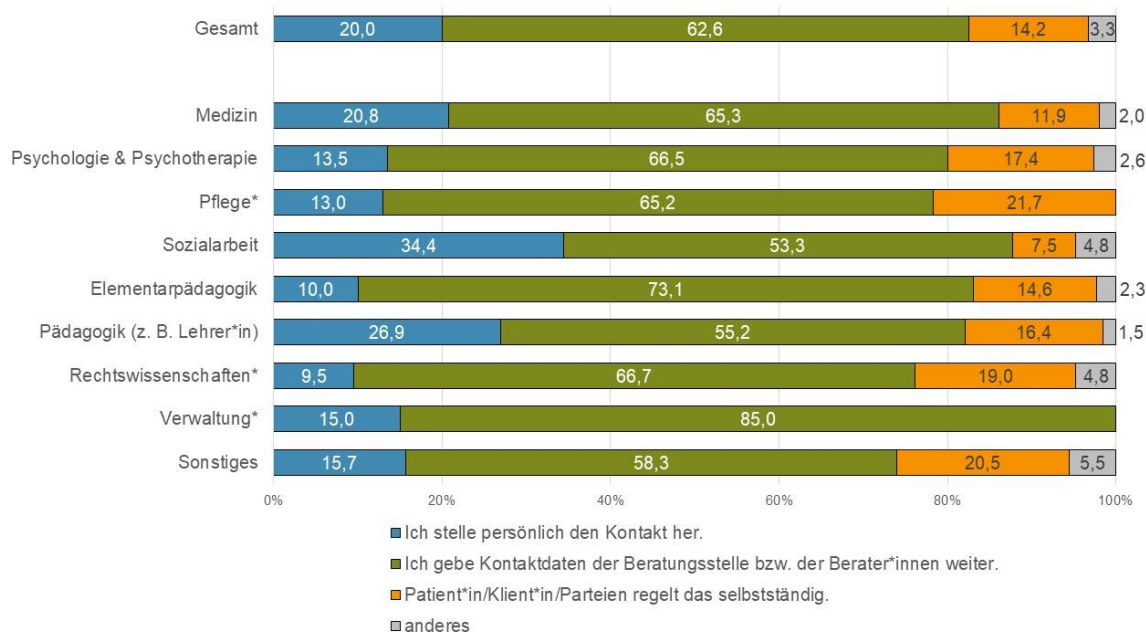
Abbildung 81: Art der Beratungsstelle, an die weitervermittelt wird



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen.

Die Weitervermittlung von Menschen an Beratungsstellen erfolgt durch Fachkräfte primär durch die Weitergabe der Kontaktdaten der Beratungsstelle bzw. die anderen Fachkräfte bzw. Berater*innen – dies trifft auf 62,6 % der Fachkräfte zu (siehe Abbildung 82). Fünf von zehn Fachkräften (20,0 %) vermitteln Menschen zur Unterstützung an andere Beratungsstellen dadurch, dass sie den Kontakt persönlich herstellen zu den jeweiligen Beratungsstellen, und 14,2 % der Fachkräfte geben an, dass das Klient*innen selbstständig regeln. Vor allem Fachkräfte aus dem Bereich der Sozialarbeit greifen besonders häufig auf die persönliche Kontaktherstellung zu Beratungsstellen zurück (34,4 % versus z. B. 13,5 % im Fachbereich der Psychologie & Psychotherapie).

Abbildung 82: Art und Weise, in der die Weitervermittlung erfolgt



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen.

*Ergebnisse nur bedingt interpretierbar, da geringe Zellbesetzung.

Ein geringer Teil der Fachkräfte (3,3 %) nutzte die Möglichkeit, „anderes“ zu nennen, wie die Weitervermittlung erfolgt. Im Rahmen der offenen Frage betonten die Fachkräfte primär, dass alle vorgeschlagenen Möglichkeiten der Weitervermittlung in der beruflichen Praxis bei ihnen vorkommen, unter Berücksichtigung der individuellen Situation und der Klient*innen. Einige Zitate werden zur Illustration dargestellt:

„Hängt von mehreren Faktoren ab, Lebensalter, Organisations- und Kommunikationsfähigkeit etc., ob lediglich Kontaktdaten übergeben werden, begleitet wird oder persönlich der Kontakt hergestellt wird.“ (Fachkraft ID 111)

„Es stimmen alle drei angeführten Antworten. Je nach den Ressourcen der Familie, seien es die persönlichen Fähigkeiten oder die strukturellen Rahmenbedingungen, agiere und entscheide ich über die Art und Weise, wie die Weitervermittlung passiert.“ (Fachkraft 1161)

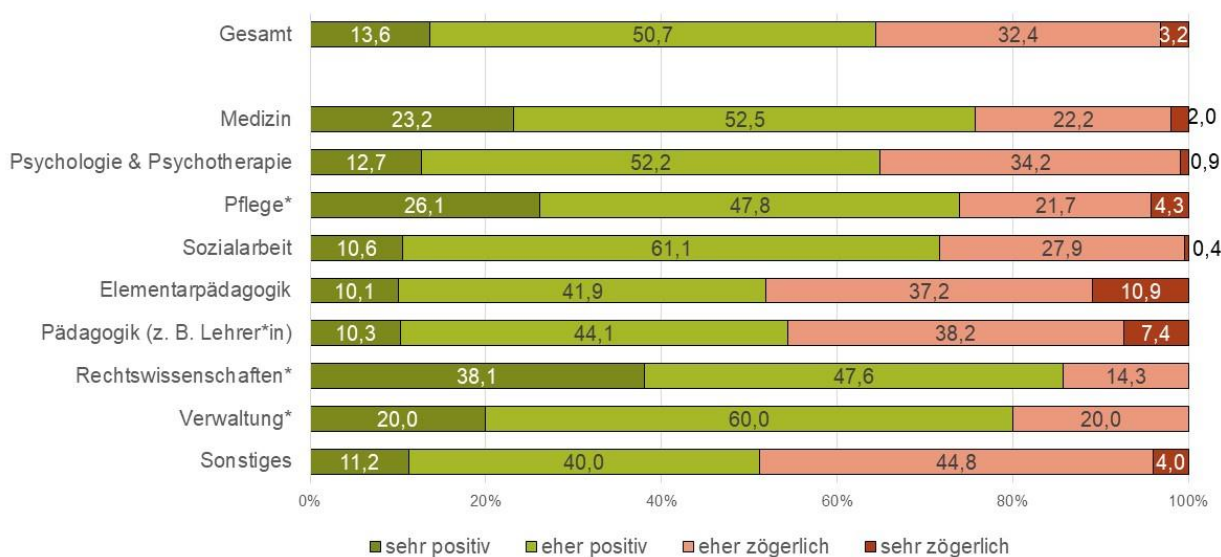
„Unterschiedliche Vermittlung. Jeder Fall ist anders. Man kann hier nur 1 anklicken. Mehrfachnennung sollte möglich sein. Persönlich sowie Weitergabe der Kontakte sowie der Patient regelt das selber.“ (Fachkraft ID 792)

„Aushändigung von Info-Material mit Adressen (bei Gericht ist eine direkte Zuweisung bei Beratung nicht vorgesehen bzw. zulässig –Wettbewerbsverzerrung, ebenso keine persönliche Zuweisung an RechtsanwältInnen möglich). Sehr häufige Zuweisung am Amtstag direkt im Hause zu den vor Ort anwesenden BeraterInnen, während Covid (auch Online-Angebote der Beratungsstellen). Anwesenheiten bei Gericht zur Unterstützung der FamilienrichterInnen UNBEDINGT BEIBEHALTEN !!“ (Fachkraft ID 1860)

Fachkräfte beurteilen die Bereitschaft der Klient*innen/Patient*innen/Parteien zur Weitervermittlung dieser an eine Beratungsstelle durchaus positiv. Zwei Drittel der Fachkräfte (64,3 %) erleben die Bereitschaft der Klient*innen als positiv – 13,6 % davon sogar als „sehr positiv“, ein gutes Drittel der Fachkräfte (35,6 %) allerdings als (eher) zögerlich (siehe Abbildung 83). Besonders zögerlich bei der Weitervermittlung erleben Fachkräfte aus dem

Bereich der Elementarpädagogik und der Pädagogik die Menschen, die sie gerne in ihrer beruflichen Praxis an eine Beratungsstelle vermitteln möchten. Fachkräfte aus der Sozialarbeit oder dem psychologischen und psychotherapeutischen Fachbereich erleben Klient*innen dagegen am wenigsten als (sehr) zögerlich bei der Weitervermittlung an Beratungsstellen. Dies könnte u. a. in der unterschiedlichen Ausbildung und Routine in der Weitervermittlung begründet sein. Sind es ja auch primär pädagogische Fachkräfte, die eher selten an Beratungsstellen verweisen, gegenüber Fachkräften aus primär beratenden Arbeitsbereichen (siehe Abbildung 78).

Abbildung 83: Bereitschaft der Klient*innen zur Weitervermittlung aus Sicht der Fachkräfte



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen.

*Ergebnisse nur bedingt interpretierbar, da geringe Zellbesetzung.

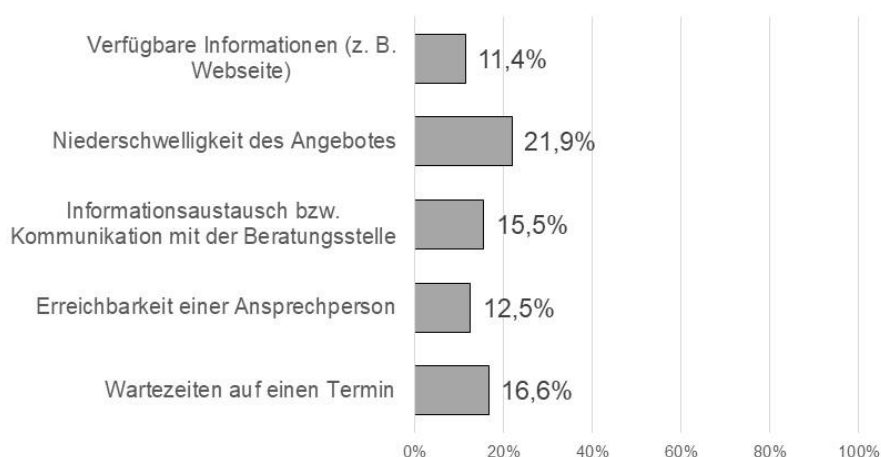
Die Kooperation der Fachkräfte mit den Beratungsstellen wird mehrheitlich in allen abgefragten Aspekten von den Fachkräften selbst als (sehr) positiv erlebt (siehe Abbildung 86 und Abbildung 87). Auch Berater*innen der geförderten Familienberatungsstellen bewerten die Kooperation mit anderen Fachkräften bzw. Fachstellen als durchaus positiv (siehe Näheres siehe Kapitel 3.3). Fachkräfte wurden in der vorliegenden Studie gebeten die Kooperation mit Beratungsstellen anhand unterschiedlicher Aspekte zu bewerten¹⁰³:

- Wartezeit auf einen Termin
- Erreichbarkeit der Ansprechperson
- Informationsaustausch bzw. Kommunikation mit der Beratungsstelle
- Niederschwelligkeit des Angebotes
- verfügbare Informationen (z. B. Webseite)
- Sonstige Aspekte konnten zusätzlich in einer offenen Antwortkategorie genannt werden.

¹⁰³ Originalfrage lautete (A11 Fachkräfte): „Wie beurteilen Sie die Kooperation mit den Beratungsstellen? In Bezug auf ...“ (Fünf unterschiedliche Aspekte wurden zur Bewertung angeboten sowie die Kategorie Sonstiges mit einer offenen Antwortmöglichkeit).

In ihrer Bewertung der unterschiedlichen Aspekte der Kooperation mit den Beratungsstellen gingen die befragten Fachkräfte differenziert vor, nicht alle Fachkräfte bewerteten alle abgefragten Aspekte. Ein Fünftel der Fachkräfte (21,9 %) gab z. B. an, den Aspekt der Niederschwelligkeit des Angebotes nicht bewerten zu können, und tat dies auch nicht. Auch der Aspekt der Wartezeit auf einen Termin wurde von 16,6 % der Fachkräfte nicht bewertet. Die Verfügbarkeit der Informationen zu den Beratungsstellen war dagegen ein Aspekt, bei dem lediglich ein Zehntel der Fachkräfte angab, dies nicht beurteilen zu können (siehe Abbildung 84).

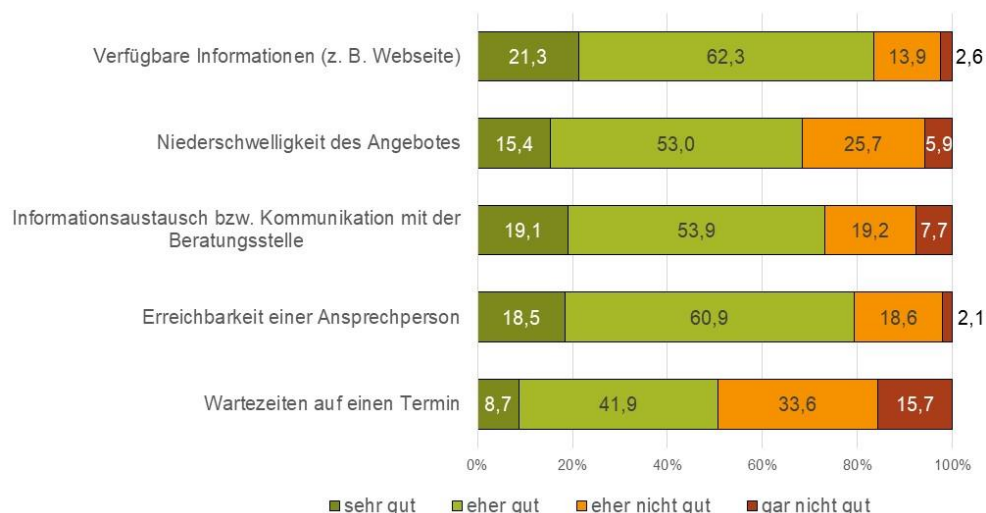
Abbildung 84: Fachkräfte, die Aspekte in der Kooperation mit Beratungsstellen nicht beurteilen können



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen und angeben „kann ich nicht beurteilen“.

Alle abgefragten Aspekte der Kooperation mit Beratungsstellen werden von den Fachkräften mehrheitlich (sehr) positiv erlebt (siehe Abbildung 85). Besonders häufig als positiv erleben Fachkräfte die verfügbaren Informationen (z. B. Webseite) der Beratungsstellen: Mehr als acht von zehn Fachkräften (83,6 %) erleben diesen Aspekt als positiv – jede fünfte Fachkraft (21,3 %) sogar als sehr positiv. Die Aspekte des grundsätzlichen Informationsaustausches bzw. der Kommunikation mit der Beratungsstelle sowie der Erreichbarkeit einer Ansprechperson innerhalb der Beratungsstelle wird von den Fachkräften ebenfalls als sehr positiv erlebt: 73,0 % bzw. 79,4 % erleben die Aspekte als sehr bzw. eher gut. Am negativsten bewerten die Fachkräfte die Wartezeit auf einen Beratungstermin: Jede zweite Fachkraft (49,3 %) erlebt die Wartezeit auf einen Termin als eher nicht gut bzw. gar nicht gut. Ein Drittel der Fachkräfte (31,6 %) sieht in der Niederschwelligkeit des Angebotes ein Problem und beurteilt diesen Aspekt als eher nicht gut bzw. gar nicht gut.

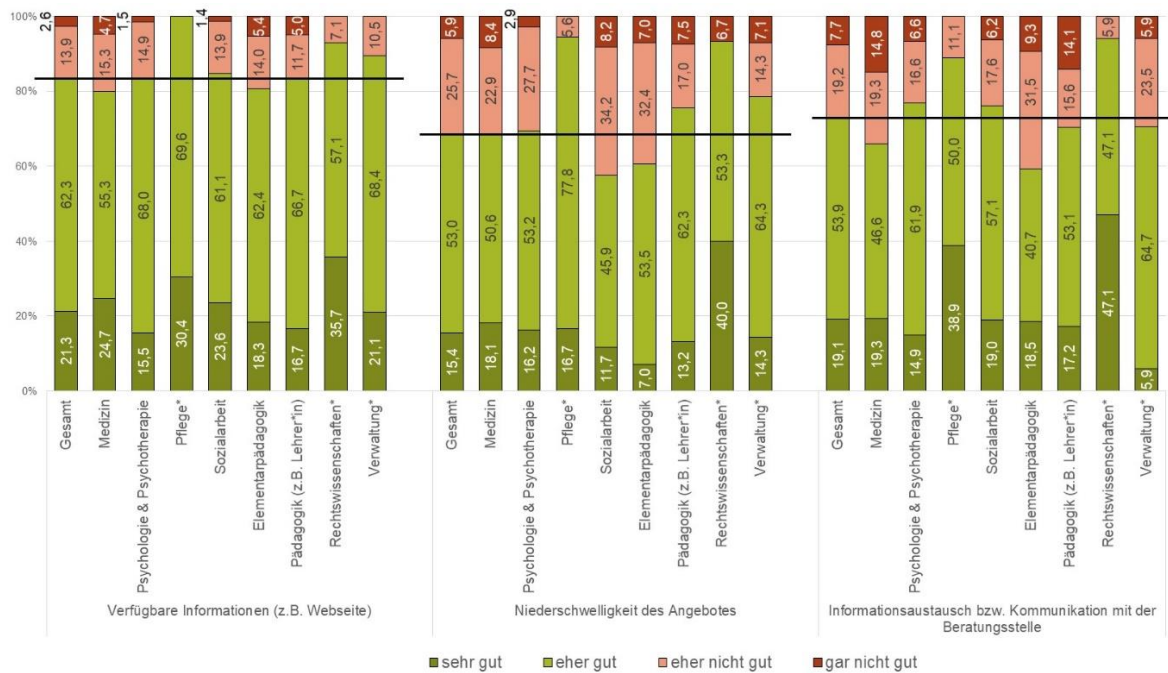
Abbildung 85: Beurteilung der Kooperation mit Beratungsstellen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen und es beurteilen können.

Bei einer Betrachtung der Zufriedenheit mit den einzelnen Aspekten der Kooperation nach fachlichem Arbeitsbereich fällt auf, dass der Aspekt der Wartezeit auf einen Termin von den unterschiedlichen fachlichen Arbeitsbereichen ambivalent beurteilt wird: Zeigen sich Fachkräfte aus dem Fachbereich der Medizin als überdurchschnittlich zufriedener mit den Wartezeiten auf einen Termin, sind Fachkräfte aus dem elementarpädagogischen Bereich besonders unzufrieden. 66,2 % der Fachkräfte aus dem medizinischen Bereich versus 28,7 % der Fachkräfte aus dem elementarpädagogischen Bereich beurteilen die Wartezeit sehr bzw. eher gut, gegenüber 50,6 % im Mittel (siehe Abbildung 87). In Bezug auf die anderen Aspekte der Kooperation zeigen sich nur bedingt Abweichungen unter dem fachlichen Arbeitsbereich, hier wird vor allem auf die unterdurchschnittliche Zufriedenheit der Fachkräfte aus der Sozialarbeit mit dem Aspekt der Niederschwelligkeit der Beratungsangebote verwiesen (siehe Abbildung 86). Bei der Betrachtung der Abbildung 86 und Abbildung 87 sei noch einmal explizit darauf hingewiesen, dass die deutlichen Abweichungen von den durchschnittlichen Bewertungen bei den Fachkräften aus dem Arbeitsbereich der Rechtswissenschaft sowie der Pflege nur bedingt interpretiert werden können, da es sich um sehr kleine Gruppen der Befragung handelt. Trotz der bedingten Interpretierbarkeit in Bezug auf statistisch valide Aussagen stellen die Ergebnisse interessante Beobachtungen dar.

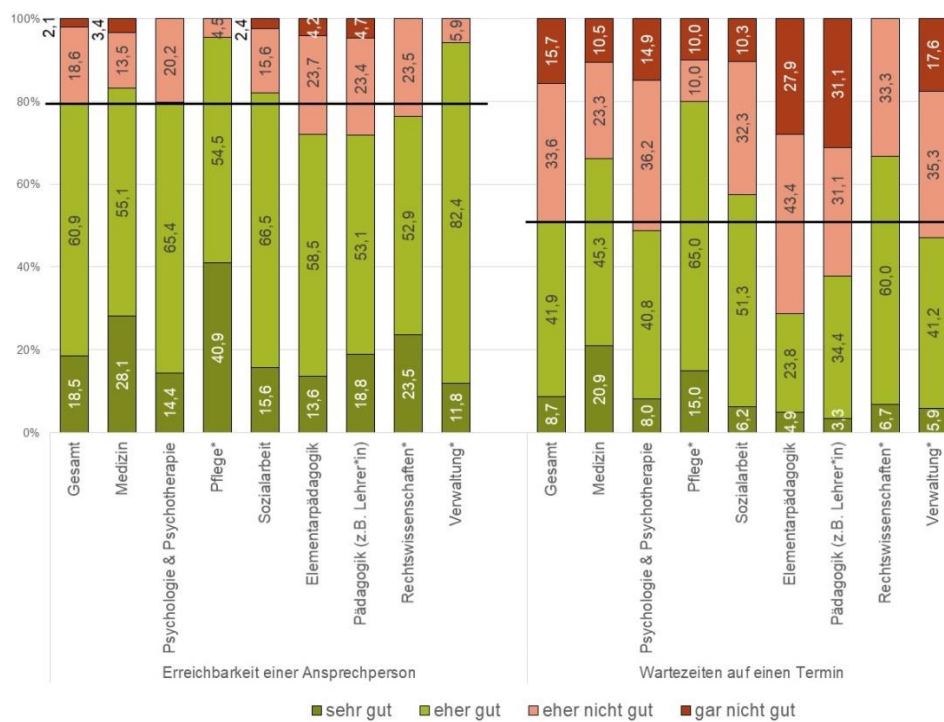
Abbildung 86: Beurteilung der Kooperation mit Beratungsstellen, nach fachlichem Arbeitsbereich (1)



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen und es beurteilen können. Vertikale Orientierungslinie zeigt den Durchschnittswert des jeweiligen Aspektes an.

*Die Fachbereiche Pflege und Verwaltung sind nur bedingt interpretierbar, da zu geringe Fallzahl.

Abbildung 87: Beurteilung der Kooperation mit Beratungsstellen, nach fachlichem Arbeitsbereich (2)



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die auf das Angebot von Beratung zurückgreifen und es beurteilen können. Vertikale Orientierungslinie zeigt den Durchschnittswert des jeweiligen Aspektes an. *Die Fachbereiche Pflege und Verwaltung sind nur bedingt interpretierbar, da zu geringe Fallzahl.

Fachkräfte konnten im Rahmen der Kooperation nicht nur die vorgegebenen Aspekte zur Kooperation bewerten, sondern in einer offenen Frage zusätzliche Aspekte benennen. Einzelne (N 21) nannten zusätzliche Aspekte wie z. B.:

- Bereitschaft, Klient*innen zu übernehmen
- Probleme bei der Auskunftspflicht bzw. beim Umgang mit der Verschwiegenheit
- Freundlichkeit
- Kosten, häufig sind mehr Beratungen nötig als kostengünstig gefördert werden
- lange Wartezeiten vor allem für kostengünstige bzw. kostenlose Angebote
- keine strukturellen Ressourcen für Kooperation vorhanden.

Von Einzelnen wurde auch die fehlende Flexibilität des Fragebogens unter der Rubrik „Sonstiges“ zur Kooperation kritisiert. In der Abfrage konnte nicht auf die Individualität der Klient*innen sowie die Diversität der unterschiedlichen Beratungseinrichtungen differenziert eingegangen werden. Anzumerken ist seitens der Autor*innen hier, dass keine umfassende eigenständige Studie zur Kooperation mit Beratungsstellen der Gegenstand der Untersuchung war. Vielmehr ging es um eine kurz zu haltende Befragung von Fachkräften, um einen Eindruck über die Bekanntheit der geförderten Familienberatungsstellen zu bekommen. Die vereinzelt geäußerte Kritik ist für die Autor*innen durchaus nachvollziehbar und auch durch das Design der Gesamtstudie erklärbar, trotzdem soll der Wunsch nach einer detaillierteren Befragung nicht unerwähnt bleiben.

„Die Frage ist leider sehr linear hier gestellt: Die Kooperation ist sehr unterschiedlich, handelt es sich bspw. um Ambulanzen, Therapiezentren und abklärende Einrichtungen, so sind die Wartezeiten teilw. über 6 Monate (!), andere, niedrighschwelligere Einrichtungen bemühen sich um rasche Angebote, dort wiederum ist die Aufgabenklärung schwieriger, da diese ohne Zuweisungen von unserer Stelle aus arbeiten.“ (Fachkraft ID 684)

„Diese und die letzte Frage lassen nicht zu, dass man die Diversität von Klienten beurteilt und geben nicht an, nach welchen eingrenzenden Kriterien die Einschätzung passieren soll!“ (Fachkraft ID 354)

7.3 Beurteilung der psychosozialen Angebote in Österreich

Wie auch Berater*innen (siehe Kapitel 3.3) wurden Fachkräfte ebenfalls gebeten, das in Österreich zur Verfügung stehende psychosoziale Angebot zur Unterstützung von Klient*innen/Patient*innen/Parteien in Bezug auf den quantitativen Ausbau¹⁰⁴ und die Qualität¹⁰⁵ zu bewerten. Berater*innen und Fachkräfte wurden jeweils gebeten, die in ihrer Region zur Verfügung stehenden Unterstützungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen zu bewerten, für ...

- Kinder
- Jugendliche
- Frauen
- Männer
- Trans*- und Inter*-Personen
- Eltern
- Menschen mit Beeinträchtigung sowie
- Menschen mit nicht deutscher Muttersprache.

Neben einer Bewertung mittels der Kategorien sehr gut, gut, eher nicht gut und gar nicht gut konnten Berater*innen und Fachkräfte auch angeben, dass Angebote für die jeweils abgefragte Zielgruppe nicht vorhanden sind bzw. sie diese Angebote nicht beurteilen können. Fachkräfte gingen bei der quantitativen und qualitativen Bewertung der zur Verfügung stehenden Angebote sehr differenziert vor. Fachkräfte unterschieden sehr stark danach, ob sie entsprechende Angebote kennen und die Anzahl sowie die Qualität der Angebote bewerten können. Dies wird deutlich im Antwortverhalten bei der Wahl der Kategorie „kann ich nicht beurteilen“. Die Anzahl der in der Region zur Verfügung stehenden Angebote für Kinder können z. B. lediglich 7,2 % der befragten Fachkräfte nicht bewerten, gegenüber 44,7 % der Angebote für Trans*- und Inter*-Personen (siehe Abbildung 88). Dies zeigt sich ähnlich in Bezug auf die Qualität der Angebote: Hier geben sieben von zehn Fachkräften (70,8 %) z. B. an, Angebote für Trans*- und Inter*-Personen in Bezug auf deren Qualität nicht beurteilen zu können, gegenüber 14,7 % der Angebote für Eltern.

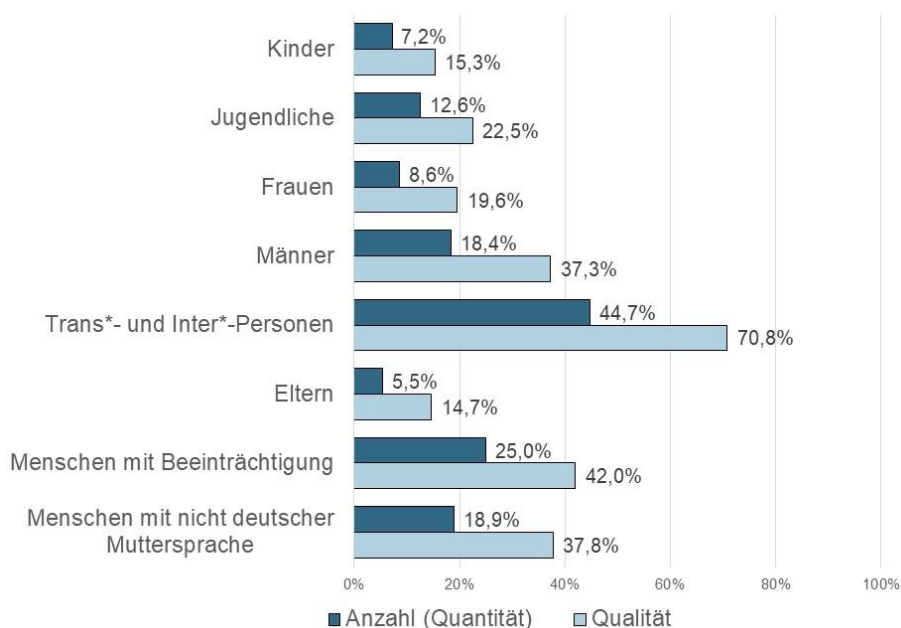
In dieser Analyse wird deutlich, auf welche Angebote Fachkräfte häufiger in ihrer täglichen Praxis zurückgreifen und welche Unterstützungsangebote eher seltener durch Fachkräfte in Anspruch genommen werden. Psychosoziale Unterstützungsangebote für Kinder, Jugendliche, Frauen und Eltern dürften von Fachkräften häufiger in Anspruch genommen werden als z. B. psychosoziale Unterstützungsangebote für Trans*- und Inter*-Personen, Personen mit einer Beeinträchtigung sowie für Personen mit nicht deutscher Muttersprache. Diese Ergebnisse werden auch durch die Analyse der Art von Beratungsstellen, an die Fachkräfte häufiger Personen weitervermitteln, bestätigt (siehe Abbildung 81): Fachkräfte vermitteln Menschen häufig an allgemeine Familienberatungsstellen, an Beratungsstellen für Frauen und Mädchen sowie an Kinderschutzzentren weiter, eher seltener an Beratungsstellen

¹⁰⁴ Originalfrage lautete (A03 Fachkräfte): „Wenn Sie einen über Ihre Tätigkeit hinausgehenden Unterstützungsbedarf für Ihre Klient*innen/Patient*innen/Parteien sehen: Wie beurteilen Sie die Anzahl der für Ihre Region aktuell zur Verfügung stehenden Unterstützungsangebote?“

¹⁰⁵ Originalfrage lautete (A04 Fachkräfte): „Und wie erleben Sie die Qualität der zur Verfügung stehenden Unterstützungsangebote?“

für Gender und sexuelle Orientierung sowie Männer. Allerdings muss hier der Hinweis gegeben werden, dass der Ausbaugrad und die Verteilung entsprechender Angebote sehr unterschiedlich sind und daher auf bestimmte Angebote auch nur sehr begrenzt zurückgegriffen werden kann (siehe hierzu auch die Verteilung von Schwerpunktberatungsstellen laut Beratungsstatistik des BKA aus dem Jahr 2019 in Abbildung 10).

Abbildung 88: Fachkräfte, die das psychosoziale Angebot in Bezug auf die Quantität und Qualität nicht beurteilen können



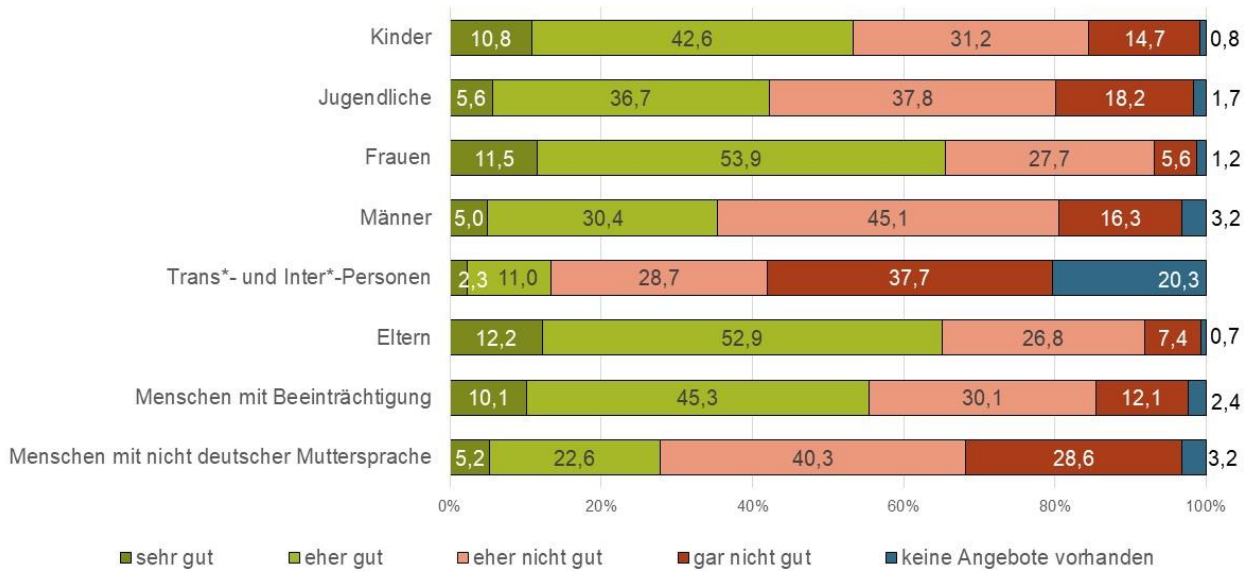
Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Fachkräfte.

Die Analyse der Zufriedenheit der Fachkräfte mit den in der Region zur Verfügung stehenden Angeboten sowie deren Qualität wird im Folgenden den Einschätzungen der Berater*innen gegenübergestellt (siehe Kapitel 3.3). Berater*innen von geförderten Familienberatungsstellen und Fachkräfte zeigen durchaus Ähnlichkeiten in der Bewertung des psychosozialen Angebotes, auch wenn die Bewertung zum Teil auf unterschiedlichem Niveau erfolgt, Tendenzen aber vergleichbar sind (siehe Abbildung 89 und Abbildung 91 für die Darstellung der Fachkräfte sowie Abbildung 90 und Abbildung 92 zum Vergleich zwischen Berater*innen und Fachkräften).

Die Zufriedenheit mit der Anzahl der zur Verfügung stehenden Unterstützungsangebote hängt für Fachkräfte als auch Berater*innen stark von der jeweiligen Zielgruppe ab. Mit der Anzahl der Angebote für Eltern und Frauen zeigen sich Fachkräfte und Berater*innen am zufriedensten, Berater*innen sind deutlich zufriedener als Fachkräfte. Rund zwei Drittel der Fachkräfte sind jeweils mit dem Angebot für Frauen (65,4 %) bzw. Eltern (65,1 %) sehr bzw. eher zufrieden, gegenüber rund acht von zehn Berater*innen (Frauen 83,7 %, Eltern 85,3 %). Am unzufriedensten sind Fachkräfte und Berater*innen mit der Anzahl der verfügbaren Unterstützungsangebote für Trans*- und Inter*-Personen (61,4 % Fachkräfte/57,9 % Berater*innen), Männer (61,4 % Fachkräfte/48,7 % Berater*innen) sowie Jugendliche (56,0 % Fachkräfte/48,9 % Berater*innen), indem sie die Verfügbarkeit der Angebote für diese

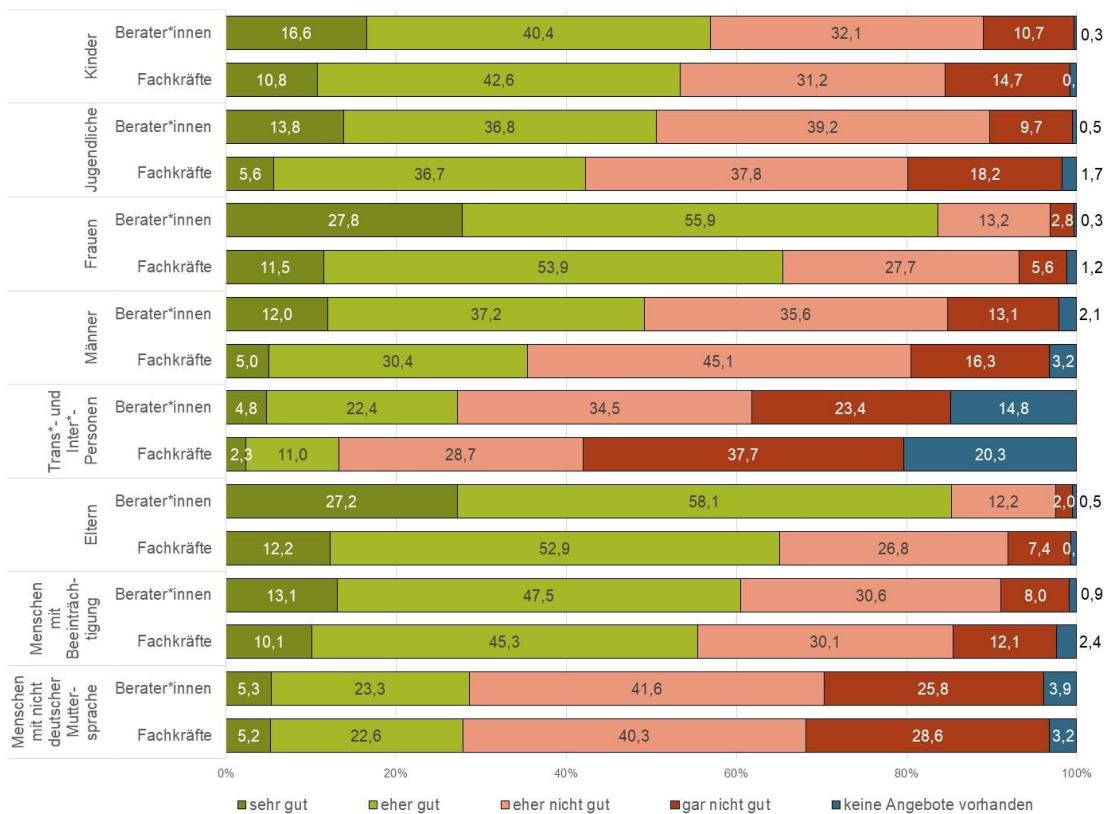
Zielgruppe als eher nicht gut bzw. gar nicht gut bewerten (siehe Abbildung 90). Jede fünfte Fachkraft (20,3 %) gibt auch an, dass keine Angebote für Trans*- und Inter*-Personen regional vorhanden sind (siehe Abbildung 89).

Abbildung 89: Beurteilung der Anzahl des psychosozialen Angebotes (Quantität) durch die Fachkräfte



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die das Angebote beurteilen können.

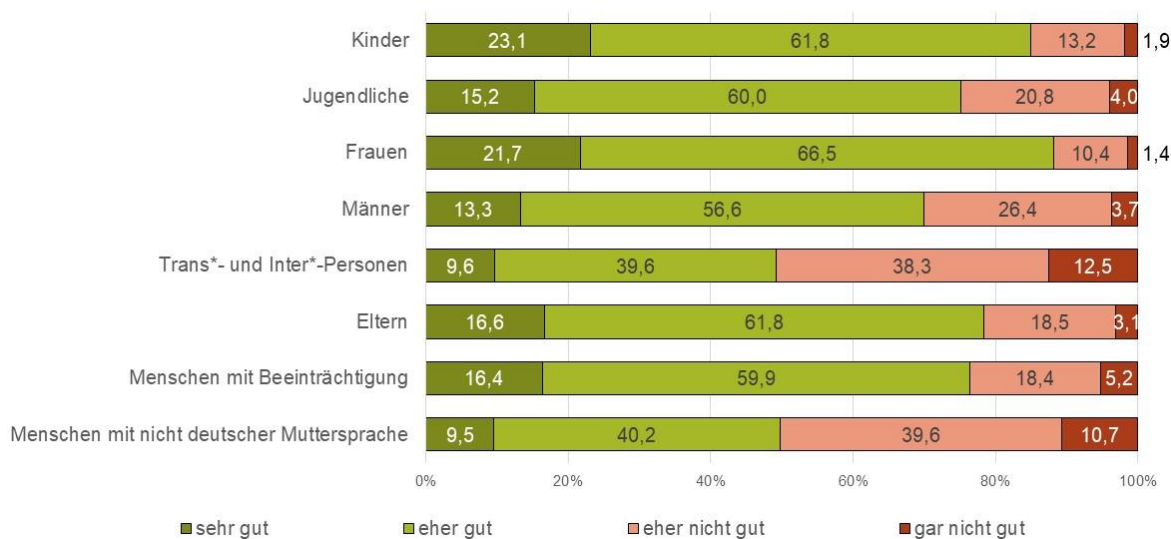
Abbildung 90: Beurteilung der Anzahl des psychosozialen Angebotes (Quantität), im Vergleich Fachkräfte und Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte und Berater*innen, die das Angebot beurteilen können.

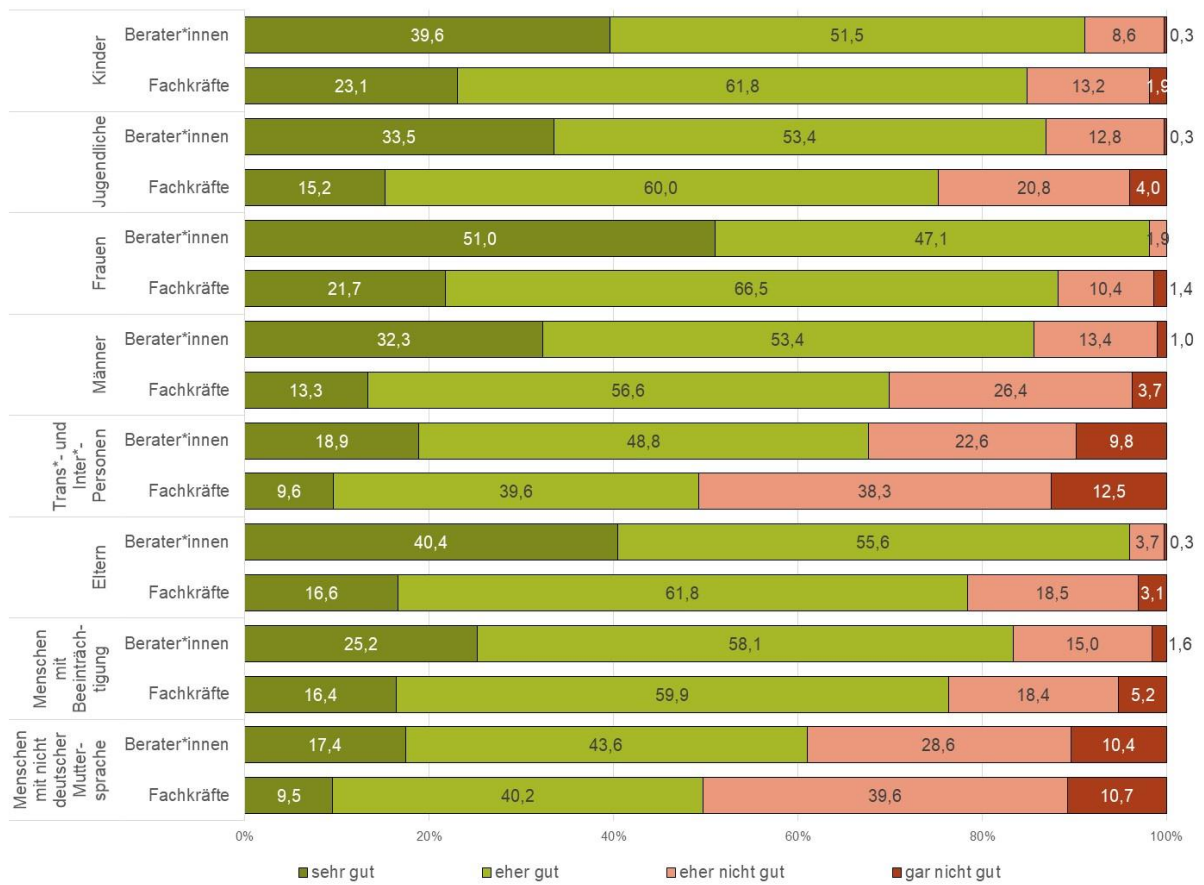
Mit der Qualität der vorhandenen Unterstützungsangebote sind Fachkräfte und Berater*innen deutlich zufriedener als mit der Quantität der verfügbaren Angebote. In Bezug auf die Qualität werden alle Angebote für die abgefragten Zielgruppen mehrheitlich als sehr gut bzw. eher gut bewertet – auch wenn es bei den Angeboten für Trans*- und Inter*-Personen (49,2 % bei Fachkräften) sowie für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache (49,7 % bei Fachkräften) knapp jede zweite Fachkraft ist. Fachkräfte bewerten alle zur Verfügung stehenden Angebote in Bezug auf deren Qualität zurückhaltender als sehr gut bzw. eher gut, als dies Berater*innen von geförderten Familienberatungsstellen tun (siehe Abbildung 92).

Abbildung 91: Beurteilung der Qualität des psychosozialen Angebotes durch die Fachkräfte



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte, die die Qualität beurteilen können.

Abbildung 92: Beurteilung der Qualität der psychosozialen Angebote, im Vergleich Fachkräfte und Berater*innen



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, nur jene Fachkräfte und Berater*innen, die die Qualität beurteilen können.

8 Zusammenfassung der Daten nach zentralen Aspekten

Die Beantwortung bzw. Diskussion der vorliegenden Fragestellungen der Studie wurden durch eine vielfältige und umfangreiche Datensammlung unter Einsatz unterschiedlicher Methoden und der Einbeziehung unterschiedlicher Zielgruppen (Klient*innen, Berater*innen, Fachkräfte) vorgenommen. Um die Erkenntnisse komprimierter darzustellen, erfolgt in den folgenden Kapiteln eine Zusammenfassung der Ergebnisse nach zentralen Aspekten.

8.1 Forschungsfrage und Methodik

Zentrale Forschungsfragestellungen für die vorliegende Studie war es, zu fassen (1), wie Klient*innen und Berater*innen eine gute bzw. gelungene Beratung definieren bzw. beschreiben und (2) woran Klient*innen und Berater*innen die Wirkung von Beratung festmachen. Zur Beantwortung dieser Forschungsfragestellungen wurde auf Basis einer Literaturrecherche sowie Ergebnissen aus Fokusgruppen mit Klient*innen und Berater*innen ein theoretisches Konzept entwickelt, welches die Grundlage für die Ausgestaltung der weiteren methodischen Schritte lieferte. Dabei wurden die zentralen Forschungsfragen zur Fragestellung „Was beeinflusst die Qualität der Beratung?“ zusammengefasst. Es wurden sieben Faktoren auf der Basis bisheriger Forschungsergebnisse gebildet, die die Qualität der Beratung beeinflussen: Dabei handelt es sich um Faktoren, die einerseits den Ressourcen der Klient*innen zugeordnet werden können (Faktor 1 und 2), und andererseits Faktoren, die dem Beratungsprozess zuzuordnen sind (Faktoren 3 bis 6) sowie der subjektiv wahrgenommenen Wirkung der Beratung der Klient*innen und Berater*innen (Faktor 7): (1) Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen, (2) Soziale Unterstützung/Ressourcen der Klient*innen, (3) Strukturelle Rahmenbedingungen der Beratung, (4) Berater*innen-Merkmale, (5) Klient*innen-Berater*innen-Beziehung (therapeutische Allianz), (6) Zielerreichung bzw. Zieldefinition und (7) die subjektive Zufriedenheit mit der Beratung bzw. die subjektiv wahrgenommenen Veränderungen durch die Beratung (siehe Abbildung 1).

Forschungsfragestellung

Zur Beantwortung der Forschungsfragestellungen wurde ein Methodenmix eingesetzt, der unterschiedliche Perspektiven zu erfassen und zu analysieren erlaubte. Die jeweilige Perspektive von Klient*innen und Berater*innen wurde jeweils getrennt voneinander durch Online-Fragebögen sowie qualitative Interviews erhoben und in gemeinsamen Fokusgruppen. Die Perspektive von Fachkräften aus dem psychosozialen, pädagogischen, medizinischen und behördlichen Bereich auf die psychosozialen Unterstützungsmöglichkeiten in Österreich sowie die Kooperation mit der geförderten Familienberatung wurde ebenfalls mittels eines Online-Fragebogens erhoben. Die Datenerhebungen wurden auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnitten, dabei wurden aber bewusst einige Bereiche und Fragestellungen ident bei den unterschiedlichen Zielgruppen abgefragt, um somit methodisch und inhaltlich einen Vergleich und eine Analyse der unterschiedlichen Perspektiven (Triangulation) zu ermöglichen (siehe Abbildung 2). Klient*innen wurden im Rahmen der Online-Primärerhebung gebeten anzugeben, ob sie bereit sind, ein Jahr später sich erneut befragen zu lassen. Diese zweite Erhebung unter Klient*innen verfolgte das Ziel, einen Eindruck über die Nachhaltigkeit der subjektiv erlebten und die

Methodenmix

Bewertung der Wirkung der Beratung zu erhalten. Für die zweite Erhebung erhielten Klient*innen einen personalisierten Link zum Online-Fragebogen, um die Daten mit den Angaben der ersten Befragung verknüpfen zu können. Selbstverständlich wurden dabei alle Datenschutzbestimmungen zur Wahrung der Anonymität berücksichtigt.

Das methodische Design erlaubte die Darstellung der Ergebnisse und Analysen auf eine breite Datenbasis zu stellen. Über die Online-Befragungen wurden 247 (N) Klient*innen (Primärerhebung), 414 (N) Berater*innen (rund ein Viertel aller Berater*innen die an einer geförderten Familienberatungsstelle tätig sind) und 1095 (N) Fachkräfte aus dem psychosozialen, pädagogischen, medizinischen und behördlichen Bereich erfasst. Zurückhaltender stellten sich Klient*innen in der Bereitschaft für eine zweite Erhebung dar: Rund die Hälfte der Klient*innen erklärte sich für eine zweite Erhebung nach einem Jahr bereit, davon beteiligten sich dann ein Jahr später 57 (N). Beim Einsatz qualitativer Forschungsmethoden wurden im Rahmen von vertiefenden Einzelinterviews 5 (N) Klient*innen mit mangelnden Deutschkenntnissen interviewt sowie 7 (N) Berater*innen. Der Fokus der Einzelinterviews lag auf Klient*innen bzw. Berater*innen, die mit diesen Arbeiten aufgrund von z. B. ihren Deutschkenntnissen nicht in der Lage waren, sich an der Online-Befragung zu beteiligen. Das Recruiting sowie die Durchführung gestaltete sich durch die SARS-CoV-2-Pandemie schwieriger als erwartet. Im Rahmen der qualitativen Zugänge wurden auch zwei Fokusgruppen mit Klient*innen und Berater*innen durchgeführt.

8.2 Profile der Befragungsgruppen

Die überwiegende Mehrheit der in den geförderten Familienberatungsstellen arbeitenden Berater*innen der Profil Berater*innen vorliegenden Studie verfügt über eine tertiäre Ausbildung (88,1 %) und in der Regel über eine langjährige Berufserfahrung – vier von zehn Berater*innen sind seit mindestens 11 Jahren in einer geförderten Familienberatungsstelle tätig. Am häufigsten haben Berater*innen einen Grundberuf als Sozialarbeiter*in, Ehe- und Familienberater*in, Psychotherapeut*in, Pädagog*in sowie Lebens- und Sozialberater*in. Die Hälfte der befragten Berater*innen (48,6 %) verfügt über mindestens zwei Ausbildungen. Ein Drittel davon verfügt über zwei Ausbildungen, am häufigsten die Kombination Psychologie und Psychotherapie. Die befragten Berater*innen arbeiten primär in der allgemeinen Familienberatung (74,2 %), lediglich ein Teil arbeitet in spezialisierten Familienberatungsstellen wie z. B. bei der Familienberatung direkt bei Gericht (17,6 %), in Frauen- und Mädchenberatungsstellen (15,2 %) oder Beratungsstellen für Gender und sexuelle Orientierung (5,6 %). Gut zwei Drittel der Berater*innen (68,6 %) arbeiten in einer Art der Beratungsstelle und das knappe restliche Drittel (31,2 %) arbeitet bei mindestens zwei unterschiedlichen Arten von geförderten Familienberatungsstellen – am häufigsten vertreten ist die Kombination der allgemeinen Familienberatung und der Familienberatung direkt bei Gericht.

Berater*innen sind in ihrer beruflichen Praxis mit einer Vielzahl unterschiedlicher Themen konfrontiert: Im Mittel geben Berater*innen acht (von 25 möglichen) unterschiedliche Themen an, mit denen sie in ihrer beruflichen Praxis konfrontiert sind. Einzelne Berater*innen nannten bis zu 23 unterschiedliche Themen. Am häufigsten in ihrer beraterischen Praxis sind Berater*innen mit den Themen rund um Partnerschaft und Beziehung sowie deren Auflösung (Trennung und Scheidung) konfrontiert, gefolgt von der Beratung zu Erziehungsfragen.

Häufiger auch mit der Beratung in Krisen, bei psychischen Störungen, Gewalt, bei Generationenkonflikten sowie rechtlichen Fragen.

Klient*innen der vorliegenden Untersuchung zeigen sich bereits als durchaus erfahren mit Beratungssituationen: Rund die Hälfte der Klient*innen (45,0 %) verfügt über eine umfangreiche Beratungserfahrung und die andere Hälfte (55,0 %) verfügt über weniger Beratungserfahrung. Ein Blick auf die Verteilung der Beratungserfahrung nach dem Alter der Klient*innen zeigt nur geringfügige Unterschiede. Die Gruppe der 50- bis 59-jährigen Klient*innen erweist sich als die erfahrenste Gruppe von Klient*innen, sie ist jene Gruppe, bei der mehr als die Hälfte (51,7 %) über eine umfangreiche Beratungserfahrung verfügt (gegenüber 45,0 % über alle Altersgruppen). In Bezug auf das Geschlecht, dem sich Klient*innen zuordnen, zeigen sich keine Unterschiede. Die Beratungserfahrung wurde auf Basis der Antworten von Klient*innen zu unterschiedlichen Fragen in Bezug auf ihre Beratungshistorie gebildet. Haben Klient*innen Beratung einmalig in Anspruch genommen bei einem*einer Berater*in, wurden sie als Klient*innen mit wenig Beratungserfahrung definiert. Klient*innen, die bereits mehrmals Beratung in Anspruch genommen haben und dies bei mehr als einem*einer Berater*in, werden hingegen als Klient*innen mit umfangreicherer Beratungserfahrung definiert.

Profil Klient*innen und Beratungshistorie

Die Erfahrung der Klient*innen mit Beratung zeigt sich auch in der Einzelanalyse der Beratungshistorie: Sieben von zehn Klient*innen (71,3 %) haben bereits mehrmals Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch genommen. Ob es sich dabei jeweils um einzelne Beratungsstunden oder um unterschiedliche Beratungsprozesse (ein Prozess verstanden als mehrere zusammenhängende Stunden) handelt, lässt sich auf Basis der vorliegenden Daten nicht sagen. Zum Befragungszeitpunkt befanden sich drei Viertel der Klient*innen (74,9 %) aktuell in Beratung. Mehrheitlich haben Klient*innen Erfahrungen mit einem*einer Berater*in (57,9 %), ein Viertel der Klient*innen (24,7 %) verfügt über Erfahrungen mit zwei Berater*innen und der Rest über Erfahrungen mit drei und mehr Berater*innen.

Das erste Mal Beratung in Anspruch zu nehmen, ist für Klient*innen nicht so leicht; auch wenn Klient*innen mehrheitlich (58,8 %) angeben, dass es ihnen beim ersten Mal sehr leicht bis leicht gefallen ist, Hilfe und Unterstützung in einer Beratungsstelle zu suchen, fiel es vier von zehn Klient*innen (40,0 %) dagegen sehr bzw. eher schwer. Einem Zehntel der Klient*innen ist dies sogar „sehr schwer“gefallen“. Klient*innen mit einer umfangreichen Beratungserfahrung betrachten dies retrospektive positiver als Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung: 33,7 % der Klient*innen mit umfangreicher Beratungserfahrung ist das erste Mal die Kontaktaufnahme sehr bzw. eher schwergefallen versus 45,6 % der Klient*innen mit weniger Beratungserfahrung. Die erste Kontaktaufnahme stellte für sechs von zehn Klient*innen (57,0 %) auch einen längeren Entscheidungsprozess dar und für die Hälfte der Klient*innen war die erste Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle erst möglich, nachdem sie von Familie, Freunden oder Bekannten dazu angeregt wurden (49,8 %). Für ein Drittel der Klient*innen (31,3 %) war es zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle auch im sozialen Umfeld ungewöhnlich, Beratung in Anspruch zu nehmen, und für 22,9 % war es unangenehm bzw. beschämend, dies zu tun.

Die grundsätzliche Einstellung zu einer Beratung lässt sich trotz des nicht ganz einfachen Prozesses für viele Klient*innen als durchaus positiv beschreiben. Nahezu alle Klient*innen (93,3 %) erleben die Beratung als eine Chance, mit Expert*innen über die Probleme zu reden

und sich Rat einzuholen. Für acht von zehn Klient*innen (77,6 %) stellt es auch eine Möglichkeit dar, anonym Probleme zu besprechen.

Die Befragung nach einem Jahr (2. Welle) zeigt, dass die Beratungserfahrung auch für einen Perspektivenwechsel in der Einstellung, Hilfs- und Unterstützungsleistungen anzunehmen, führt und es für Klient*innen deutlich leichter wird, Beratung in Anspruch zu nehmen, wenn es als üblicher im sozialen Umfeld erlebt wird.

Aufmerksam auf das Angebot der geförderten Familienberatung werden die meisten Klient*innen durch die Empfehlung von Familie, Freunden und Bekannten (46,7 %). Aber auch die Suche im Internet (34,6 %) sowie die Empfehlung von Fachkräften (32,4 %) spielen eine zentrale Rolle, um Menschen auf das Angebot der Familienberatung aufmerksam zu machen. Soziale Medien sowie Informationsbroschüren und Zeitungen spielen dabei wenig bis kaum eine Rolle.

Für die Wahl einer Beratungsstelle stellen die Verschwiegenheit der Berater*innen sowie die Anonymität der Beratung, eine kurzfristige Terminvergabe sowie die Möglichkeit, Beratung kostenfrei in Anspruch zu nehmen, die zentralsten Aspekte dar. Die räumliche Nähe der Beratungsstelle sowie eine Empfehlung für diese Beratungsstelle sind mehrheitlich Klient*innen ebenfalls wichtig. Ein*Eine bestimmte*r Berater*in spielt für knapp die Hälfte der Klient*innen eine Rolle, eine ansprechende Darstellung im Internet der Beratungsstelle spielt kaum eine Rolle für Klient*innen bei der Wahl der Beratungsstelle.

Wenn Klient*innen sich zu einer Kontaktaufnahme mit einer Beratungsstelle entschieden haben, verläuft die erste Kontaktaufnahme ohne größere Probleme. Alle abgefragten Aspekte zu Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung für das Erstgespräch in der Beratungsstelle wurden von der überwiegenden Mehrheit als sehr bzw. eher einfach erlebt, z. B. Ansprechperson zu erreichen, Informationen und Kontaktdaten zu finden. Am schwierigsten wurde von Klient*innen die Verfügbarkeit von Terminen bewertet – 16,8 % erleben diesen Aspekt in der Kontaktaufnahme als eher bzw. sehr schwierig.

Analog zu den Themen, die Berater*innen angeben, mit denen sie überwiegend in ihrer beruflichen Praxis konfrontiert sind, gestalten sich die Gründe für die Inanspruchnahme einer Beratung, die Klient*innen nennen. Häufig nennen Klient*innen Themen wie Beziehung und Partnerschaft, Trennung bzw. Scheidung, Krisen sowie Probleme in der Erziehung von Kindern als Anlass, Beratung in Anspruch zu nehmen. Die Gründe, die zur Beratung geführt haben, konnten Klient*innen im Rahmen einer offenen Frage beantworten. Im Gegensatz zur ebenfalls offen abgefragten Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung zeigt sich hier, dass Klient*innen primär stichwortartig die Beschreibung der Gründe wiedergeben und hier meistens keine detaillierten Angaben gemacht werden. Im Bereich der Partnerschaftskonflikte geben Klient*innen z. B. Beziehungsschwierigkeiten, starke Konflikte mit Lebensgefährt*in, Trennung und Scheidung an. Krisen als Anlass zur Beratung zeigen sich in persönlichen Krisen- und Notsituationen, aber auch in Bezug auf familiäre Krisen in der Familie, die für Klient*innen selbst sowie das System sich herausfordernd bzw. überfordernd gestalten. Klient*innen sprechen z. B. von schwierigen Betreuungssituationen der eigenen Eltern, Kindern mit einer Beeinträchtigung, eigenen Erkrankungen.

Die Gründe für die Inanspruchnahme von Beratung unterscheiden sich auch nicht bei Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache. Allerdings zeigt sich, dass die Situation von Klient*innen mit Migrationshintergrund häufig durch Problemlagen und Herausforderungen auf

verschiedenen Ebenen gekennzeichnet ist, häufig verschärft durch sprachliche und kulturelle Hürden. Oft steht hier eine praktische Unterstützung durch Berater*innen im Vordergrund (z. B. rechtliche Auskünfte und über finanzielle Ansprüche, Beistand im Umgang mit Behörden). Dies impliziert, dass Beratung in vielfältiger Art und Weise erfolgen muss und manchmal praktische, rechtliche und psychologische sowie zum Teil auch finanzielle Unterstützung umfasst.

Geförderte Familienberatung bietet unterschiedliche Formen der Beratung an. Am häufigsten nehmen Klient*innen die Präsenzberatung in Anspruch, also das persönliche Face-to-face-Gespräch mit Berater*innen. Rund ein Viertel der Klient*innen (24,7 %) verfügt auch über Erfahrungen mit einer telefonischen Beratung. Mit Online-Beratungsangeboten hatten bereits 8,5 % der Klient*innen Erfahrung. Allerdings ist zur in Anspruch genommenen Form der Beratung anzumerken, dass die Erhebung primär im Herbst 2019 sowie im Frühjahr 2020 stattfand und somit der erste Lockdown der SARS-CoV-2-Pandemie zwar in die Feldphase gefallen ist, aber nicht alle weiteren Lockdowns, und die vorliegenden Daten keinen Einblick darüber geben, ob z. B. Online-Angebote im bestehenden Repertoire ausgebaut wurden.

Klient*innen haben durchaus eine hohe Erwartungshaltung an die Beratung: Alle neun abgefragten Aspekte wurden von Klient*innen mehrheitlich als sehr bzw. eher wichtig bewertet. In einem besonders hohen Ausmaß als wichtig erleben Klient*innen, dass ihnen jemand zuhört und sie versteht, sie Unterstützung und Hilfe erhalten, um ihr Verhalten zu verändern, sie neue Sichtweisen durch die Beratung erlangen sowie sie in akuten Krisen schnell unterstützt werden. Die Empfehlung bzw. eine Vermittlung zu anderen Hilfsangeboten sowie direkte Anweisungen, was Klient*innen in ihrer Situation tun sollten oder wie sie sich verhalten sollten, erwarten Klient*innen in deutlich geringerem Ausmaß.

Klient*innen zeigen eine hohe Zufriedenheit mit der Ausgestaltung der therapeutischen Beziehung, den Berater*innen, der Beratung bzw. dem Beratungsprozess sowie den Rahmenbedingungen der Beratung. Neun von zehn Klient*innen sind mit diesen Aspekten sehr bzw. eher zufrieden. Wenn Klient*innen mehrere therapeutische Beziehungen, Berater*innen oder Beratung bzw. Beratungsprozesse bewerten, bleibt diese Bewertung stabil auf hohem Niveau. Allerdings ist anzumerken, dass Klient*innen, die über Erfahrungen mit mehreren Berater*innen verfügen, die Zufriedenheit in den Bereichen etwas kritischer bewerten als Klient*innen, die über Erfahrungen bei einem*einer Berater*in verfügen. Der Arbeitsweise der Berater*innen stellen Klient*innen ein gutes Zeugnis aus. Sowohl das professionelle Agieren, das Tempo in der Beratung sowie das an den persönlichen Ressourcen der Klient*innen organisierte Arbeiten der Berater*innen wird sehr positiv bewertet. In Bezug auf das professionelle Arbeiten erleben Klient*innen, dass Berater*innen ihnen Informationen bieten, für sie keine Entscheidungen treffen, mit ihnen die Fortschritte in der Beratung reflektieren, sie sich selbst durch die Berater*innen ernst genommen fühlen und ihr Vertrauen nicht enttäuscht wurde. Gespräche haben Klient*innen emotional nicht überfordert und es wurde in der Beratung kein Stress durch ein falsches Tempo aufgebaut. Die Ressourcenorientierung zeigt sich darin, dass Berater*innen Klient*innen neue Sichtweisen und Perspektiven auf das eigene Leben vermitteln, sie an ihre Fähigkeiten und Stärken erinnern und ihnen helfen, Lösungen für sich zu finden. Störungen in der therapeutischen Allianz erleben Klient*innen nur sehr bedingt: 14,7 % berichten davon, dass sie in der Klient*innen-Berater*innen-Beziehung etwas gestört hat. Wenn Klient*innen etwas gestört hat, bezog dies sich primär auf das Verhalten der Berater*innen, das sie zum Teil z. B. als drängelnd, urteilend oder auch als parteiisch erlebt haben. Die hohe Zufriedenheit

bestätigen Klient*innen auch dadurch, dass für acht von zehn Klient*innen es sehr wahrscheinlich ist, bei Bedarf Beratung wieder in Anspruch zu nehmen, und für weitere 15,8 % eher wahrscheinlich. Zudem geben acht von zehn Klient*innen auch an, die Inanspruchnahme von Familienberatung bereits anderen Personen empfohlen zu haben.

Fachkräfte rekrutieren sich aus ganz unterschiedlichen Fachbereichen und Disziplinen. Sechs von zehn Fachkräften sind primär einer beraterischen Tätigkeit in unterschiedlichen Arbeitsbereichen zuzuordnen (z. B. Psycholog*innen, Psychotherapeut*innen, Sozialarbeiter*innen, Sozial- und Lebensberater*innen sowie Mediator*innen). Ein Fünftel der Fachkräfte (21,4 %) kommt aus dem pädagogischen Fachbereich, 13,9 % Elementarpädagogik und 7,5 % Pädagog*innen wie z. B. Lehrkräfte. Mehr als jede zehnte befragte Fachkraft (12,2 %) kommt aus dem medizinischen Bereich und 2,3 % aus dem Bereich der Pflege. Der Bereich der Rechtswissenschaft mit z. B. Familienrichter*innen sowie Anwält*innen ist mit 2,4 % vertreten. Fachkräfte, die in einer geförderten Familienberatungsstelle arbeiten, wurden aus den Daten der Fachkräfte ausgeschlossen, da diese eine eigene Zielgruppe der Datenerhebung darstellten und es bei der Erhebung unter Fachkräften um eine Außensicht auf die geförderte Familienberatung ging.

Profil Fachkräfte

Die befragten Fachkräfte verfügen über eine äußerst langjährige Berufserfahrung in ihrem jeweiligen Fachbereich. Mehr als die Hälfte der Fachkräfte (53,0 %) ist seit über 11 Jahren in dem jeweiligen Fachbereich tätig – ein knappes Drittel (29,5 %) sogar seit über 20 Jahren. Lediglich 2,3 % sind erst seit weniger als einem Jahr im jeweiligen Fachbereich tätig. Primär ordneten sich die befragten Fachkräfte der weiblichen Geschlechterkategorie zu (82,6 %), 16,9 % der männlichen und 0,6 % ordneten sich der Kategorie divers zu.

8.3 Bekanntheit der Familienberatung und Kooperation

Das Konzept der geförderten Familienberatung ist unter Fachkräften und Klient*innen durchaus bekannt, wenn auch die Bekanntheit

Kooperation & Bekanntheit Familienberatung

weiter ausbaufähig ist: Rund die Hälfte der Fachkräfte, die Klient*innen/Patient*innen/Parteien zur Kooperation an Beratungsstellen verweisen, wissen dezidiert, dass es sich um eine geförderte Familienberatungsstelle handelt, ein weiteres Viertel gibt an, es nicht zu wissen. Drei Viertel der Fachkräfte, die nicht an Beratungsstellen verweisen, sind mit dem Konzept der geförderten Familienberatung vertraut. Auch unter befragten Klient*innen ist das Wissen um die geförderte Familienberatung hoch: Acht von zehn Klient*innen (83,7 %) wissen, dass sie Beratung bei einer geförderten Familienberatung in Anspruch nehmen.

Beratungsstellen werden von Fachkräften sehr häufig zur Kooperation genutzt – neun von zehn Fachkräften aus dem psychosozialen, pädagogischen, medizinischen sowie behördlichem Fachbereich¹⁰⁶ greifen auf diese Unterstützungsmöglichkeit für

¹⁰⁶ Sechs von zehn Fachkräften sind eher einem beraterischen Bereich (Psychologie, Psychotherapie, Sozialarbeit sowie Lebens- und Sozialberatung) zuzuordnen, ein Fünftel dem pädagogischen (21,4 %), mehr als ein Zehntel dem medizinischen (12,2 %) sowie anderen Fachbereichen, die in einem geringeren Ausmaß vertreten sind (z. B. Verwaltung, Rechtswissenschaften, Pflege). Mehr als die Hälfte der Fachkräfte ist seit über 11 Jahren in dem jeweiligen Arbeitsbereich tätig.

Klient*innen/Patient*innen/Parteien in ihrer beruflichen Praxis zurück. Rund die Hälfte der Fachkräfte nutzt diese Möglichkeit mehrmals im Monat. Der Fachbereich der Sozialarbeit greift am häufigsten auf diese Unterstützungsmöglichkeit zurück, Fachkräfte aus dem medizinischen sowie pädagogischen Bereich etwas zögerlicher, wenn auch auf einem hohen Niveau. Fachkräfte nutzen die Vielfältigkeit der unterschiedlichen Beratungsstellen: Häufig werden Menschen zu allgemeinen Familienberatungsstellen, aber auch zu Beratungsstellen für Frauen und Mädchen, Kinderschutzzentren, dem Psychosozialen Dienst bzw. Suchtberatungsstellen vermittelt.

Fachkräfte beurteilen die Kooperation mit Beratungsstellen mehrheitlich in allen abgefragten Aspekten als (sehr) positiv (Wartezeit, Erreichbarkeit von Ansprechpersonen, Informationsaustausch, Niederschwelligkeit, verfügbare Informationen). Auch Berater*innen der geförderten Familienberatungsstellen beurteilen die Kooperation mit anderen Stellen und Fachkräften als (sehr) gut. Unter den Fachkräften zeigen sich Ambivalenzen in der Beurteilung einzelner Aspekte. Fachkräfte aus dem medizinischen Fachbereich zeigen sich z. B. mit der Wartezeit überdurchschnittlich zufriedener als Fachkräfte aus dem pädagogischen Bereich.

Das psychosoziale Unterstützungsangebot in Österreich wird von Fachkräften sowie von Berater*innen der geförderten Familienberatungsstellen in Bezug auf die Anzahl der zur Verfügung stehenden Angebote (quantitativer Ausbau) in der jeweiligen Region kritisch bewertet. Je nach Zielgruppe des Angebotes wird der quantitative Ausbau dieser Unterstützungsangebote als (sehr) gut bzw. (gar) nicht gut beschrieben. Angebote für Kinder, Jugendliche, Eltern, Frauen und für Menschen mit einer Beeinträchtigung werden mehrheitlich als (sehr) gut in Bezug auf die Anzahl bewertet, die Angebote für Frauen und Eltern in einem besonders hohen Ausmaß. Als besonders schlecht wird der regionale Ausbau von Angeboten für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache sowie für Trans*- und Inter*-Personen erlebt. Angebote für Männer liegen in der Bewertung im Mittelfeld. In Bezug auf Angebote für Trans*- und Inter*-Personen ist anzumerken, dass 44,7 % der Fachkräfte angeben, die Anzahl und 70,8 % die Qualität dieser Angebote nicht beurteilen zu können. Die Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote wird von den Fachkräften als auch von Berater*innen der geförderten Familienberatungsstellen in einem sehr hohen Ausmaß als (sehr) gut erlebt. Eher zurückhaltend wird die Qualität der Angebote für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache bewertet: Hier bewerten 39,0 % der Fachkräfte und 50,3 % der Berater*innen die Qualität als (gar) nicht gut, gegenüber z. B. 8,9 % der Fachkräfte und 15,1 % der Berater*innen, die die Qualität der verfügbaren Angebote für Kinder als (gar) nicht gut erleben. Sowohl bei der Bewertung der Quantität als auch bei der Bewertung der Qualität zeigen sich Unterschiede zwischen Fachkräften und Berater*innen: Berater*innen der geförderten Familienberatung bewerten alle Angebote in Bezug auf deren Anzahl und Qualität positiver, als dies Fachkräfte tun.

8.4 Verständnis von guter Beratung

Bei der vorliegenden Untersuchung wurden bei den quantitativen Erhebungsinstrumenten bewusst zentrale Fragen als offene Fragen gestellt. So erschien es in den konzeptionellen Überlegungen wenig sinnvoll, die Hauptfragestellung der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung rein über geschlossene Fragen mit operationalisierten Antwortkategorien abzufragen. Diese zentrale Forschungsfrage wurde als offene Frage sowohl Klient*innen als auch Berater*innen gestellt.

Definition gute Beratung

Durch den explorativen Charakter der offenen Frage war es somit möglich, eine Analyse auf mehreren Ebenen vorzunehmen: (1) In Bezug auf die unterschiedlichen Faktoren und Aspekte, die im Rahmen der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung angesprochen wurden. Diese bilden u. a. die Grundlage für die weiteren Beschreibungen der für diese Studie gebildeten Faktoren, um die Qualität von Beratung zu fassen. (2) Die Beschreibung unterschiedlicher Art und Weise, wie Beratung definiert werden kann. (3) Eine Rekonstruktion der therapeutischen Allianz vor dem Hintergrund der grundsätzlich asymmetrischen Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen, die den Anspruch erhebt, sich auf „Augenhöhe“ zu begegnen.

Ad (1): Respondent*innen definierten eine gute bzw. gelungene Beratung entweder eindimensional oder mehrere Faktoren umfassend. Umfassendere Definitionen enthielten z. B. Aspekte aus den Faktoren Berater*innen-Merkmale (aktives Zuhören, Empathie, professionelle Haltung, Klient*innen dort abholen, wo sie gerade sind etc.), Rahmenbedingungen der Beratung, die therapeutische Allianz oder auch Aspekte, die den Faktor erwünschte bzw. erwartete Wirkung der Beratung ansprechen (z. B. neue Perspektiven erhalten, Symptomverbesserung). Respondent*innen definieren eine gute bzw. gelungene Beratung aber auch durch die Bezugnahme primär auf einen Faktor. Zentrale Faktoren stellen dabei die Wirkung von Beratung, die strukturellen Rahmenbedingungen oder auch die Berater*innen-Merkmale dar. Das heißt, eine gute bzw. gelungene Beratung wird entweder nur über die Wirkung, die diese erzielen soll, definiert oder z. B. über die Merkmale, die ein*eine Berater*in mitbringen muss, um eine gute Beratung durchzuführen, also eine Art von Reduktion alleine auf das professionelle Agieren von Berater*innen. Diese eindimensionalen Definitionen blenden das Zusammenspiel unterschiedlicher Faktoren aus.

Ad (2): Im Rahmen einer anderen Analyseperspektive fällt zunächst auf, dass die Befragten entweder sachlich und eher allgemein an die Frage nach einer guten Beratung herangingen oder aber sich selbst gewissermaßen in den Beratungsprozess hineinversetzten und zum Teil sehr persönlich antworteten, also auch persönliche Gedanken, Einschätzungen und Erlebnisse berichten. Diese beiden Zugänge haben dementsprechend auch unterschiedliche sprachliche Ausdrucksformen.

(Ad 3): Da der Wunsch nach Unterstützung die grundsätzliche Motivation zur Inanspruchnahme einer Beratung darstellt, ist jede Beratungsbeziehung durch eine prinzipielle Asymmetrie zwischen Hilfesuchenden und Helfenden gekennzeichnet. Dieses Ungleichgewicht kann sich auf unterschiedlichen Ebenen der Beziehung manifestieren, wie beispielsweise auf der Informations- und Wissensebene – so wissen z. B. Berater*innen mehr über Klient*innen als umgekehrt, auf der Kommunikationsebene oder in Bezug auf die soziale Stellung und zum Teil auch in Bezug auf die Freiwilligkeit beim Eingehen einer therapeutischen Beziehung in spezifischen Beratungskontexten. Im Sinne einer sozialkonstruktivistischen Perspektive kann davon ausgegangen werden, dass Berater*innen in Ausübung ihrer Tätigkeit

zu Expert*innen werden und diesen Expertenstatus auch von den Klient*innen zugewiesen bekommen. Teil dieses Status als Expert*in sind gesellschaftlich zugewiesene Funktionen und damit verbundene Kompetenzen, wie z. B. eine Gestaltungs- und Deutungsmacht (u. a. Littig 2008, Bogner et al. 2014). Die individuellen Beschreibungen zu den Kennzeichen einer guten Beratung gaben nun auch darüber Aufschluss, wie die Respondent*innen ebendiese Asymmetrie in der Beratungsbeziehung wahrnehmen und wie sie persönlich damit umgehen. Dabei zeigten sich grundsätzlich zwei unterschiedliche Herangehensweisen. (A): Ein Teil der Respondent*innen setzte – mehr oder weniger bewusst – ein gewisses Ungleichgewicht in der Beziehung zwischen Berater*in und Klient*in als gegeben voraus. In ebendiesem Sinne erfolgten auch die Beschreibung des Beratungsprozesses und die Rollen der Beteiligten, wonach die aktiv-gestaltende Rolle den Berater*innen zugewiesen wurde und die passiv-annehmende Rolle den Klient*innen. (B): Die Vorstellung von Beratung als einem gemeinsamen Prozess, in welchem Klient*innen und Berater*innen miteinander daran arbeiten, Entwicklungspotenziale aufzuzeigen und Lösungsansätze zu erarbeiten. Die Befragten thematisierten dabei nicht nur die Rolle der Berater*innen, sondern auch zum Teil jene der Klient*innen. Berater*innen und zum Teil Klient*innen drücken dies zum Teil mit der Formulierung aus, dass Beratung auf „Augenhöhe“ erfolgen sollte.

8.5 Faktoren, die die Qualität der Beratung beeinflussen

Wie bereits erwähnt, bilden das Kernstück der vorliegenden Studie sieben Faktoren, um die Qualität der Beratung zu fassen, die auf Basis bestehender Wirkungsforschung zur Beratung und Psychotherapie gebildet wurden: (1) Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen, (2) Soziale Unterstützung/Ressourcen der Klient*innen, (3) Strukturelle Rahmenbedingungen der Beratung, (4) Berater*innen-Merkmale, (5) Klient*innen-Berater*innen-Beziehung (therapeutische Allianz), (6) Zieldefinition und Zielerreichung und (7) die subjektive Zufriedenheit mit der Beratung bzw. die subjektiv wahrgenommenen Veränderungen durch die Beratung.

Weitgehend Einigkeit scheint in den unterschiedlichen Wirksamkeitsstudien darüber zu bestehen, dass die therapeutische Allianz, also die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen, ein zentraler Wirkfaktor ist. Eine häufig zitierte Studie stellt die Metaanalyse von Lambert & Barley (2001) dar, in der sie folgende Faktoren für eine Wirkung der Psychotherapie zusammenfassen: 40 % außertherapeutische Faktoren, 30 % allgemeine Wirkfaktoren (z. B. therapeutische Allianz, Therapeut*innen-Merkmale), 15 % spezifische therapeutische Techniken und 15 % Effekte in Bezug auf die Erwartung der Wirkung (z. B. Placebo-Effekte). Auch die Arbeiten von Orlinsky & Horward (1986) verweisen auf das komplexe Zusammenwirken der Merkmale von Therapeut*innen und Klient*innen, den therapeutischen Prozess sowie die situativen und organisatorischen Rahmenbedingungen, die beraterisches bzw. therapeutisches Arbeiten und dessen Wirkung kennzeichnet. Sie sehen die Wirkung von Beratung und Psychotherapie durch Input-, Prozess- und Output-Variablen bestimmt.

In der vorliegenden Studie wurden Klient*innen und Berater*innen gebeten, sechs der sieben Faktoren nach ihrer Wichtigkeit für eine gelungene Beratung zu rangieren. Der Faktor der subjektiven Zufriedenheit und somit die Wirkung der Beratung wurde in dieser Rangreihung nicht inkludiert. Berater*innen als auch Klient*innen bewerteten die therapeutische Allianz als

den zentralsten Wirkfaktor – Berater*innen deutlich stärker als Klient*innen. Klient*innen zeigen sich in der Beurteilung des wichtigsten Aspektes etwas ambivalenter, sie schätzen den Aspekt der Persönlichkeit der Berater*innen ähnlich wichtig wie die Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen ein. Der Aspekt der Persönlichkeit der Berater*innen ist bei den Berater*innen eher im mittleren Bereich der Rangreihe angesiedelt. Im Durchschnitt dominieren auf den mittleren Plätzen bei Berater*innen und Klient*innen die Aspekte der Rahmenbedingung der Beratung sowie die gemeinsame Formulierung der Beratungsziele. Generell ist die Variation der gewählten Aspekte auf den mittleren Rängen allerdings am höchsten, wodurch keine typische Rangreihe – also eine Kombination aus Aspekten und Rängen, die für viele Befragte vorherrschend ist – gefunden wird. Am verhältnismäßig wenigsten tragen für beide Befragungsgruppen die Persönlichkeit der Klient*innen und die sozialen Ressourcen der Klient*innen zum Gelingen der Beratung bei. Aus den Erkenntnissen der bisherigen Wirkungsforschung über Psychotherapie und Beratung überrascht es doch, dass sowohl Klient*innen als auch Berater*innen außertherapeutische Faktoren wie z. B. die eigenen sozialen Ressourcen der Klient*innen für das Gelingen einer Beratung von den abgefragten Aspekten als am wenigsten wichtig beurteilen – obwohl gerade in der vorliegenden Studie Berater*innen in der Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung den Aspekt des Empowerments bzw. der Ressourcenorientierung als einen zentralen Arbeitsansatz in der Beratung hervorheben.

Der Erfahrungshintergrund der Berater*innen als ein Aspekt des Faktors der Berater*innen-Merkmale scheint im Gegensatz zur Ausgangshypothese bei der Beurteilung (Rangreihung) der unterschiedlichen Faktoren, die die Qualität der Beratung beeinflussen, keine Wirkung zu haben. Mit zunehmender Beratungserfahrung (mehr als 10 Jahre) kommt es zu keiner deutlichen Verschiebung der Gewichtung der unterschiedlichen Faktoren (siehe Abbildung 55). Allerdings zeigen sich bei der Selbstzuordnung zu einer Geschlechterkategorie teilweise Differenzen. So nimmt z. B. der Faktor „Persönlichkeit der Klient*innen“ für das Gelingen der Beratung bei sich der Kategorie Männer zuordnenden Berater*innen einen höheren Stellenwert ein als bei Berater*innen, die sich der Kategorie Frau zuordnen (siehe Abbildung 56).

Ad (1 und 2): Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen werden nur bedingt von Berater*innen und Klient*innen selbst für das Gelingen einer Beratung thematisiert im Rahmen der Fragebogenerhebungen. Zum einen wird dieser Faktor durch die Klient*innen und Berater*innen eher auf hintere Plätze in ihrer Wichtigkeit gereiht. Andererseits wird dieser Aspekt auch im Rahmen der offenen Fragen nur bedingt thematisiert. Etwas anders stellt sich dies in den qualitativen Interviews mit Berater*innen und Klient*innen dar, allerdings wurde danach auch explizit gefragt. Respondent*innen thematisieren hier u. a. das Vorhandensein einer eigenen Motivation der Klient*innen für die Beratung, den kulturellen Hintergrund von Klient*innen, auf den sich Berater*innen einstellen müssen. Klient*innen müssen auch offen und mit Vertrauen der Beratung bzw. den Berater*innen gegenüber in den Prozess einsteigen.

Faktor:
**Persönlichkeitsmerkmale
Klient*innen**

Bei der Bewertung unterschiedlicher Eigenschaften von Klient*innen für das Gelingen einer guten Kooperation sehen Berater*innen die Motivation der Klient*innen zur Beratung sowie

den Leidensdruck dieser als zentrale Aspekte. Die sprachliche Ausdrucksfähigkeit der Klient*innen dagegen wird von Berater*innen als weniger zentral bewertet.

Klient*innen selbst schätzen ihre eigene Persönlichkeit in Bezug auf ihre Selbstwirksamkeitserwartungen, die ihnen zur Verfügung stehenden sozialen Ressourcen sowie ihre Veränderungserwartungen bzw. Veränderungsbereitschaft grundsätzlich als sehr hoch ein. Konkret bedeutet dies, Klient*innen erleben sich selbst z. B. als Menschen, die mit neuen Situationen gut zurechtkommen, Kompetenzen und Möglichkeiten haben, Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen, und andere Menschen haben, mit denen sie über Gedanken, Probleme etc. sprechen können. Drei Viertel der Klient*innen sind mit den Unterstützungsmöglichkeiten, die sie im privaten Umfeld haben, sehr bzw. eher zufrieden.

Als mittelfristige Auswirkung von Beratung lässt sich eine stabile Beurteilung der eigenen Persönlichkeit der Klient*innen selbst feststellen. Klient*innen beurteilen ihre Veränderungs- und Selbstwirksamkeitserwartungen sowie die zur Verfügung stehenden Ressourcen auch nach einem Jahr noch gleich stabil wie zum 1. Befragungszeitpunkt und zum Teil besser. Beratung hat somit in nahezu allen abgefragten Aspekten in Bezug auf das eigene Leben zu einer Symptomverbesserung sowie zur Aktivierung von Ressourcen geführt und somit das subjektive Wohlbefinden der Klient*innen gesteigert.

Ad (3): Rahmenbedingungen der Beratung werden von Klient*innen als auch Berater*innen als ein zentraler Faktor für eine gute bzw. gelingende Beratung wahrgenommen.

Faktor:
Rahmenbedingungen

Unterschiedliche strukturelle Merkmale¹⁰⁷ der Beratung schildern die Respondent*innen aufgrund ihrer Erfahrungen primär als sehr bzw. eher positiv. Besonders hohe Zufriedenheit drücken Berater*innen und Klient*innen mit den Aspekten der Vertraulichkeit und der Qualität der Beratung aus. Der freiwillige finanzielle Beitrag zur Beratung wird ambivalent beurteilt: Berater*innen zeigen sich deutlich unzufriedener als Klient*innen – 43,4 % der Berater*innen versus 5,6 % der Klient*innen bewerten diesen Aspekt als eher bzw. sehr schlecht. Die operationalisierten Aspekte der Rahmenbedingungen zeigen sich auch in den offenen Angaben, was eine gute bzw. eine gelungene Beratung ausmacht. Respondent*innen betonen hier Aspekte wie die räumlichen Gegebenheiten der Beratungsstelle, die Niederschwelligkeit des Beratungsangebotes, die zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen, die grundsätzliche Arbeitsweise (z. B. Anonymität, Vertraulichkeit), die Vernetzung und Kooperation mit anderen Stellen sowie ein gutes Team in der Beratungsstelle.

Ad (4): Ein Fokus der vorliegenden Untersuchung lag auf den Merkmalen von Berater*innen, die für eine gute bzw. gelingende Beratung erforderlich sind. Berater*innen selbst nannten weit

Faktor:
Berater*innen-Merkmale

über hundert und Klient*innen an die hundert einzelne Eigenschaften von Berater*innen. Die exakte Zuteilung dieser offenen Antworten zu einzelnen Kategorien ist nicht möglich, da Respondent*innen unterschiedliche Nuancen und Aspekte der Eigenschaften angesprochen haben. Zum Beispiel wird der Begriff Vertrauen als ein zentrales Merkmal von Berater*innen

¹⁰⁷ Folgende strukturelle Aspekte wurden abgefragt: Wartezeit auf Erstgespräch, Termine für Beratung, freiwilliger finanzieller Beitrag, Vertraulichkeit, Qualität der Beratung, Kooperation mit anderen Stellen und Einrichtungen und räumliche Gestaltung der Beratungsstelle.

beschrieben, aber auf ganz unterschiedlichen Bedeutungsebenen: Berater*innen betonen, dass Klient*innen Vertrauen gewinnen sollen, bzw. Berater*innen ihnen das Vertrauen geben und Vertrauen aufgebaut werden kann. Klient*innen sollen aber auch das Vertrauen haben, sich jederzeit wieder melden zu können, und sprechen von vertrauenswürdigen bzw. vertrauenserweckenden Berater*innen. Die vielfältigen Eigenschaften von Berater*innen konnten drei groben Kategorien zugeordnet werden:

- *Integrität* und persönliche Überzeugungen der Berater*innen, z. B. Authentizität, Persönlichkeit haben, Respekt und Achtung vor Menschen sowie der Glaube an das Veränderungspotenzial der Klient*innen
- *Haltung zur Beratung bzw. grundsätzliche Beratungsansätze* als handlungsleitende Prinzipien, wie z. B. Empowerment bzw. Ressourcenorientierung, Lösungsorientierung, Neutralität bzw. nicht zu werten, Parteilichkeit bzw. Allparteilichkeit, sich individuell auf Klient*innen einstellen zu können und somit die Individualität zu berücksichtigen, einen geschützten Rahmen zu schaffen
- Merkmale zur *Ausgestaltung des Beratungsprozesses* anhand beraterischer Fertigkeiten bzw. Techniken, z. B. Empathie, Offenheit, Geduld, Verständnis, Freundlichkeit, Wertschätzung sowie Distanz halten bzw. sich abgrenzen können und Grenzen einhalten, Professionalität (fachliches Wissen, Kompetenzen etc.), Kommunikationsfähigkeit (aktives Zuhören, Klarheit, klar sein, Kongruenz etc.).

In den zentralen Eigenschaften, über die Berater*innen verfügen sollten, damit Beratung gelingt, sind Klient*innen und Berater*innen sich einig. Die von Klient*innen und Berater*innen mit Abstand am häufigsten genannten Einzeleigenschaften sind die Empathie bzw. das Einfühlungsvermögen. Es werden aber auch Eigenschaften wie das Zuhören, das Vertrauen, die Offenheit sowie Freundlichkeit und Geduld als notwendige Eigenschaften von Berater*innen genannt.

Auch Respondent*innen in den qualitativen Interviews betonten diese Merkmale von Berater*innen, aber auch vorgegebene Eigenschaften der Berater*innen: das Geschlecht der Berater*innen sowie den kulturellen Hintergrund. Das Geschlecht der Berater*innen spielt eine zentralere Rolle als derselbe kulturelle Hintergrund. So ist es z. B. für Klientinnen mit Migrationshintergrund wichtig, dass der*die Berater*in selbst eine Frau ist. Oder für unbegleitete männliche Jugendliche erscheint ein männlicher Berater eher geeignet.

Ad (5): Die therapeutische Allianz, also die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen, wurde von Berater*innen als auch Klient*innen als der zentrale Faktor für

Faktor:
Therapeutische Allianz

das Gelingen einer guten Beratung bewertet – Berater*innen noch deutlicher als Klient*innen. Ähnlich wie in der Literatur bestätigen auch die vorliegenden Daten die Bedeutung der therapeutischen Allianz auf unterschiedlichen Ebenen (u. a. Benecke 2016): (1) Die therapeutische Beziehung als ein Arbeitsbündnis, als notwendige Voraussetzung dafür, dass sich Klient*innen grundsätzlich auf die Behandlung/Beratung einlassen können. (2) Die therapeutische Beziehung selbst als ein Instrument, das von Berater*innen bzw. Therapeut*innen mitgestaltet wird. (3) Eine Ebene, in der über die therapeutische Beziehung reflektiert wird bzw. und/oder eine deutende Bearbeitung dieser stattfindet. Respondent*innen betonen z. B., dass das gegenseitige Vertrauen die zentrale Basis darstellt, damit Beratung

gelingen kann. Berater*innen sprechen von einer tragfähigen, stabilen, wertschätzenden, vertrauensvollen, positiven und guten Beziehung, einer Beziehung auf Augenhöhe, bei der gleichzeitig professioneller Abstand gewahrt wird. Berater*innen sprechen aber auch davon, dass sie selbst bereit sein müssen, sich auf die Beratungsbeziehung, im Sinne einer Arbeitsbeziehung, einzulassen. Oder wie es ein*eine Berater*in ausdrückt: „Gute Beratung lebt von der Beziehungsarbeit“ (ID 172). Klient*innen drücken die Notwendigkeit einer guten beraterischen Beziehung z. B. dadurch aus, dass „die Chemie zwischen Berater*innen und Klient*innen stimmen“ muss, sie einen „guten Draht zueinander haben“ bzw. eine „stimmige persönliche Ebene gegeben“ ist.

Vor allem die Interviews mit Klient*innen nicht deutscher Muttersprache sowie deren Berater*innen heben die zentrale Bedeutung der Sprache für das Gelingen von Beratung und der therapeutischen Allianz hervor. In der Beratung muss sichergestellt sein, dass Klient*innen sich umfassend ausdrücken können und umfassend verstanden werden. Vor allem emotionale Inhalte oder auch komplexe rechtliche Bestimmungen sind in einer fremden Sprache deutlich schwieriger zu vermitteln. Fehlende, mangelnde Übersetzung oder die Einbeziehung von Familienangehörigen (vor allem von Kindern) zur Übersetzung stellen keine adäquate oder zufriedenstellende Lösung dar. Der Ausbau von muttersprachlichen Angeboten mit Berater*innen eines ähnlichen kulturellen Hintergrundes sowie der Ausbau von professionellen Dolmetscher*innen muss stärker betrieben werden.

Die Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen ist nicht nur zentral für eine gute bzw. gelungene Beratung, sondern zeigt sich zum Teil auch als fragil: Die Hälfte der Berater*innen erlebte Störfaktoren in der therapeutischen Allianz, deutlich mehr als Klient*innen, die dies nur zu 14,7 % angaben. Wobei einige Berater*innen anmerken, dass es sich für sie nicht primär um Störfaktoren handelt, wie es konkret abgefragt wurde, sondern eher um Herausforderungen, die sich im Arbeitsalltag stellen. In Bezug auf die Störfaktoren in der therapeutischen Allianz sprechen Klient*innen davon, dass sie Berater*innen als fachlich nicht kompetent, Berater*innen als „drängelnd“, „urteilend“ oder auch als zu parteiisch bzw. mit einer „übertriebenen Neutralität“ erleben; dass Berater*innen unter Zeitdruck stehen bzw. sich keine Zeit nehmen und dass Berater*innen sich nichts merken bzw. sich an das in der Beratungsstunde davor Besprochene nicht erinnern. Klient*innen fühlen sich von Berater*innen nicht verstanden bzw. auch in „Diagnose-Schubladen“ gesteckt und zum Teil haben Klient*innen das Gefühl, „nur eine Nummer“ zu sein, ohne dass sich Berater*innen auf Klient*innen und ihre Fragestellungen einlassen. Berater*innen nennen Störfaktoren auf unterschiedlichen Ebenen:

- Das *Management von Terminen*, wenn Termine nicht verbindlich eingehalten werden, eine Unzuverlässigkeit bzw. Unachtsamkeit in Bezug auf Termine sowie wenn Termine unentschuldig nicht wahrgenommen werden.
- Berater*innen sprechen auch von „fremdmotivierten Klient*innen“, also von Klient*innen, die auf *Druck von außen*, z. B. geschickt von Institutionen, Partner*innen, Eltern, Beratung in Anspruch nehmen. Die Selbstmotivation dieser Klient*innen ist häufig begrenzt und dies wird im Beziehungsaufbau zum Teil als Störfaktor erlebt.
- Die *mangelnde bzw. fehlende Veränderungsbereitschaft* der Klient*innen, wenn diese z. B. „hartnäckig in der Problemtrance“ verharren, wenig Bereitschaft zur Reflexion haben, fixiert auf bestimmte Lösungswege sind oder auch in einer gewissen Opferrolle verharren.

- Eine bestimmte Form der *Erwartungshaltung*, die seitens von Klient*innen spürbar ist, z. B. „Lösungen präsentiert zu bekommen“, oder dass Berater*innen Klient*innen sagen, was sie tun sollen.
- Als einen weiteren Störfaktor nennen Berater*innen auch das *Überschreiten persönlicher Grenzen* durch Klient*innen wie z. B. (verbales) aggressives Verhalten, distanzloses Verhalten, durch Klient*innen instrumentalisiert zu werden, rassistische Bemerkungen oder auch Beschimpfungen.
- Auch *sprachliche Barrieren* thematisieren Berater*innen als Störfaktoren für eine gelungene Kooperation.
- *Strukturelle Mängel bzw. fehlende Rahmenbedingungen* thematisieren Berater*innen ebenfalls, auch wenn diese nicht primär in Klient*innen bedingt bzw. durch diese verursacht sind. Zentral sind hier fehlende zeitliche Ressourcen der Berater*innen bzw. strukturelle Rahmenbedingungen der geförderten Familienberatung, die keine längeren Beratungsprozesse ermöglichen, aber auch fehlende Ressourcen im Sozial- und Gesundheitssystem, um Klient*innen weiterverweisen zu können.

Ad (6): Beratung versteht sich als ein zielorientiertes Arbeitsbündnis zwischen Klient*innen und Berater*innen, der beraterische Prozess gestaltet sich in der Regel auftrags- und zielorientiert. Eine Problem- bzw. Zieldefinition sowie die Überprüfung der Zielerreichung ist ein fester Bestandteil des Beratungsprozesses und stellt somit einen weiteren Faktor der Qualität von Beratung dar. Die gemeinsame Formulierung von Beratungszielen platzieren Berater*innen in der Rangreihung auf eher vorderen bzw. mittleren Plätzen, Klient*innen eher auf mittleren bzw. hinteren Plätzen der Rangreihung. Berater*innen betonen, dass ein klarer Beratungsauftrag durch Klient*innen zu Beginn der Beratung erfolgen muss und somit es zu einer gemeinsamen Zielformulierung, evtl. auch von Teilzielen bzw. einer Auftragsklärung kommt. Ziele sollten aus Sicht der Berater*innen klar definiert werden, konkret und transparent und für Klient*innen erreichbar und nicht manipulativ sein. Beratungsziele sollten im Laufe des Beratungsprozesses sowie am Ende der Beratung reflektiert und evaluiert werden. Klient*innen erleben in ihren Beratungen Zieldefinitionen, lediglich rund ein Zehntel der Klient*innen berichtet nicht von einer Formulierung von Beratungszielen in der Beratung. Mit der Zielerreichung sind Klient*innen in ihren Beratungsprozessen in einem hohen Ausmaß zufrieden.

Faktor:
Zieldefinition & Überprüfung

Ad (7): In Bezug auf die Wirkung von Beratung wurde nicht auf die Fragestellung fokussiert, ob Beratung an und für sich wirkt, sondern woran Klient*innen und Berater*innen die Wirkung von Beratung festmachen und wie sie diese subjektiv beschreiben. In den Auseinandersetzungen der Respondent*innen mit der Wirkung von Beratung wurde deutlich, dass Wirkung nicht gleichzusetzen ist mit einer Lösung. Beratung bedeutet in vielen Fällen um so viel mehr, als eine Lösung für ein spezifisches Problem oder eine Frage zu finden. Es geht u. a. um ein Mit-Aushalten unterschiedlicher Stimmungen und Situationen, Perspektiven und Handlungsoptionen zu eröffnen, durch den Beratungsprozess zu begleiten und auszuprobieren, zu bestärken und zu motivieren.

Faktor:
Wirkung von Beratung

Einigkeit besteht bei den Respondent*innen darin, dass Beratung wirkt und sich auch beschreiben lässt. Klient*innen attestieren der Beratung grundsätzlich eine hohe Wirkung. Die Wirkung betrifft unterschiedliche Aspekte des Lebens der Klient*innen. Besonders hoch bewerten sie Veränderungen in Bezug auf die persönliche Gefühlslage bzw. den Zugewinn von neuen Perspektiven auf die eigenen Probleme oder Themen. Die Komplexität der Wirkung von Beratung wird auf Basis der vorliegenden Daten einerseits deutlich durch die unterschiedliche Art und Weise, wie Berater*innen und Klient*innen berichten. Andererseits aber auch durch eine Beschreibung der Wirkung von Beratung, bei der sich Berater*innen und Klient*innen auf dieselben Aspekte beziehen. Als Unterschiedlichkeiten lassen sich folgende Beobachtungen und Analysen beschreiben:

Berater*innen erkennen und beobachten Veränderungen bei Klient*innen auf unterschiedlichen Ebenen: Zum einen erhalten Berater*innen Informationen über die Wirkung aus dem verbalen bzw. nonverbalen direkten oder indirekten Feedback der Klient*innen, andererseits durch die Beobachtungen körpersprachlicher Signale. Sie beobachten oder erfahren dabei u. a., wenn sich Perspektiven auf Probleme oder das Leben verändert haben, neue Perspektiven und Betrachtungsweisen erschlossen wurden, Informationen verstanden und hilfreich waren, Lösungswege bzw. Lösungsansätze gefunden wurden oder sich eine Erleichterung eingestellt hat. Die Wirkung wird aber also auch durch die subjektive Wahrnehmung der Klient*innen durch die Berater*innen festgemacht.

Klient*innen dagegen sprechen von ihren eigenen Erfahrungen und Beobachtungen an sich selbst; wenn sie über die Wirkung von Beratung sprechen, lässt sich dies auf unterschiedlichen Ebenen beobachten:

- Durch eine (zum Teil sehr) *persönliche, individuelle und konkrete Schilderung* von Situationen bzw. durchgesetzte und erfolgreiche Veränderungen
- Indem die Wirkung als eine *Entwicklung* dargestellt wird, die sie im Rahmen der Beratung bzw. auch nach der Beratung durchgemacht haben. Diese Entwicklung kann als Prozess mit unterschiedlichen Stufen beschrieben werden, wobei das Durchlaufen von allen Stufen nicht von allen Klient*innen beschrieben wird. Der Entwicklungsprozess umfasst die Stufen des Hinterfragens und Verstehens der Problemursachen, Erfahrungen mit der Umsetzung von Lösungsmöglichkeiten, die im Rahmen der Beratung herausgearbeitet wurden, die Verbesserung der Situation, die Integration bzw. Verinnerlichung von hilfreichen Lösungsansätzen sowie die Erweiterung von Handlungsoptionen für die Zukunft.
- Klient*innen berichten zum Teil auch sehr *allgemein und sachlich*, was für sie die Wirkung von Beratung kennzeichnet.
- Eine gewisse Form des Redens über die Wirkung von Beratung zeigt sich bei Klient*innen auch dadurch, dass sie die Wirkung von Beratung durch das *Nicht-Eintreten bestimmter Situationen* bzw. Ereignisse beschreiben, z. B. drückte es ein*e Klient*in aus, indem sie festhielt, dass sie selbst „nicht hier sitzen würde, wenn ich die Beratungsstelle nicht gehabt hätte“ oder auch, dass Klient*innen ausdrücken, dass es die eigene Beziehung nicht mehr geben würde.

Nachdem die Wirkung von Beratung häufig auch zeitlich versetzt zu beobachten ist, wurden Klient*innen ein Jahr später gebeten sich erneut an einer Befragung zu beteiligen. Von 102 Klient*innen, die sich zum 1. Befragungszeitpunkt bereit erklärt haben, an einer zweiten

Befragung ein Jahr später teilzunehmen, beteiligten sich 57 (N) Klient*innen. Durch die Stichprobengröße bedingt, verstehen sich die Analysen der 2. Welle als explorative Erkenntnisse über mittelfristige Wirkungen der Beratung aus Sicht der Klient*innen. Grundsätzlich sind Klient*innen auch ein Jahr später der Meinung, dass sie von der Beratung vor einem Jahr sehr profitiert haben. In einer offenen Antwortmöglichkeit berichten die Klient*innen ausschließlich davon, was ihnen die Beratung gebracht hat. Grundtenor dabei ist die Entlastung, Erleichterung und Unterstützung, die Klient*innen durch die Beratung erfahren haben. Zudem stellte sich für die Klient*innen ein Perspektivenwechsel auf sich selbst, ihre Situation und ihr Leben ein – eine Erweiterung der persönlichen Perspektiven und Sichtweisen. Klient*innen berichten davon, dass sie Lösungen für sich und ihre Lebenssituation gefunden haben und sich das persönliche Leben, familiäre Beziehungen und die Partnerschaft stabilisiert haben.

Auch ein Jahr später beurteilen Klient*innen nahezu alle abgefragten Aspekte des eigenen Lebens sowie zur Beurteilung der eigenen Persönlichkeit stabil positiv bzw. positiver als zum 1. Befragungszeitpunkt. Es kam durch die Beratung zu einer Symptomverbesserung sowie zu einer Ressourcenaktivierung bzw. einer Erweiterung der Bewältigungskompetenzen – entweder wurden diese Aspekte zum 2. Befragungszeitpunkt gleich positiv bewertet, also stabil (mehrheitlich) oder zum Teil positiver bewertet als zum 1. Befragungszeitpunkt. Einzelne Aspekte wie z. B. „Vertrauen in meine eigenen Stärken und Fähigkeiten“ wurden zum 1. Befragungszeitpunkt noch als durch die Beratung verändert erlebt und zum 2. Befragungszeitpunkt als gleich geblieben. Beratung scheint auch mittelfristig dazu zu führen, das Bewusstsein in Bezug auf die eigenen Ressourcen zu erhöhen, was wiederum den starken Fokus der Berater*innen auf ein ressourcenorientiertes Arbeiten positiv bestätigt.

Klient*innen zeigen sich auch nach einem Jahr durchaus motiviert und bereitwillig, bei Bedarf wieder Hilfe und Unterstützung zu suchen und anzunehmen. Professionelle Hilfe scheint von Klient*innen leichter angenommen zu werden als private Hilfe durch Freunde, Familie und Bekannte. Die Erfahrung mit der Beratung führt ein Jahr später auch dazu, dass Klient*innen ihre persönliche Sicht und Einstellung auf Beratung verändert haben und es somit leichter wird, Beratung bei Bedarf wieder in Anspruch zu nehmen und es als üblicher, auch im eigenen sozialen Umfeld, erlebt wird. Persönliche Hürden werden somit durch die Beratungserfahrung abgebaut.

Änderungen in der Rangreihung der Faktoren, die die Qualität der Beratung bestimmen, zeigen sich nur zum Teil zwischen den 2 Befragungszeitpunkten. Primär wird die therapeutische Allianz auf Rang 1 noch wichtiger bewertet. Die sozialen Ressourcen der Klient*innen selbst werden von diesen selbst bei der 2. Welle noch stärker auf den hintersten Rang 6 platziert.

Wie bereits erwähnt, stimmen Berater*innen und Klient*innen in ihrer Einschätzung der Wirkung von Beratung über weite Strecken überein. Sie machen die Wirkung von Beratung anhand derselben Bereiche bzw. Themenbereiche und derselben Arbeitsweisen in der Beratung fest, wenn sie auch zum Teil unterschiedliche Begrifflichkeiten verwenden. Folgende Themenbereiche werden von Respondent*innen angesprochen, um die Wirkung von Beratung zu beschreiben:

- Die Wirkung wird als *Problementlastung* bzw. als *Symptomverbesserung* beschrieben. Respondent*innen thematisieren hier eine Verbesserung bzw. „Linderung“ der

Symptomatik bzw. der Symptome und sprechen in diesem Zusammenhang auch von einer Entlastung bzw. Erleichterung sowie der Reduktion des Leidensdrucks.

- *Positive Veränderungen im Leben der Klient*innen* sowie Lösungen bzw. konkrete Lösungsschritte und das Einleiten von Lösungsschritten. Hier werden diverse Aspekte angesprochen, von Antworten auf konkrete Fragen zu bekommen (z. B. im Rahmen einer rechtlichen Beratung) über kleinere bis größere „Aha-Erlebnisse“ bis hin zu Lebensveränderungen, die sich auf das Leben der Klient*innen positiv auswirken.
- Die *Konstruktion des Selbst von Klient*innen* bzw. deren Selbstbewertung. In Bezug auf die Konstruktion des Selbst sprechen Respondent*innen unterschiedliche Dimensionen an: die Selbstwirksamkeit, den Selbstwert, die Selbstakzeptanz sowie die Selbstbestimmung, die durch Beratung verbessert bzw. gesteigert wird.
- Auswirkungen in Bezug auf *interpersonale Beziehungen der Klient*innen*, z. B. die Abnahme von Konflikten in der Partnerschaft, der Familie, dem Eltern-Kind-Verhältnis etc. Aber auch, dass sich Beziehungen verändern und/oder sich stabilisieren.
- Eine *Zunahme der Lebensfreude*. Berater*innen sprechen z. B. von einer „Steigerung der Lebensfreude“ und Klient*innen formulieren, dass „Lebensfreude zurückgekommen“ ist.
- Wirkung zeigt sich auch darin, dass Klient*innen (wieder) *Gefühle und Emotionen zulassen können*.

In Bezug auf die Arbeitsweisen in der Beratung zeigen sich folgende Aspekte, anhand derer die Wirkung von Beratung festgemacht wird:

- die Erweiterung von Perspektiven und Sichtweisen der Klient*innen
- ein *besseres Verständnis für die eigene Situation*, das Klient*innen auf unterschiedlichen Ebenen schildern: Sie erhalten durch die Beratung ein tieferes, umfassenderes Verständnis ihrer eigenen Situation und ihres eigenen Lebens; sie lernen somit sich selbst besser kennen und erfahren mehr über ihre eigene Person, ihre Stärken und Schwächen; sie erhalten mehr Klarheit und können somit ihr Leben bzw. ihre Situation anders betrachten und beurteilen; und Klient*innen können sich in ihrem Leben besser orientieren.
- eine *Zunahme des Handlungsspielraumes* bzw. der Handlungsalternativen sowie der Ressourcen der Klient*innen
- Klient*innen machen eine *Selbstwirksamkeitserfahrung*, indem sie merken, dass durch eigene Aktivitäten und das eigene Dazutun sich etwas verändern kann.
- Eine *gelungene Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen* ist ein wichtiger Faktor für die Wirksamkeit von Beratung. Klient*innen betonen die Wichtigkeit zu wissen, dass sie mit ihren Problemen nicht alleine sind und dass jemand zur Unterstützung zur Verfügung steht, sie über Situationen und Probleme reden können sowie eine außenstehende Perspektive erhalten.

8.6 Hürden, Beratung in Anspruch zu nehmen, sowie Modifikationsbedarf

Die Hürden für Klient*innen, Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen, sind vielfältig und lassen sich aus den unterschiedlichen Zugängen zu Datengewinnung und Fragestellung ableiten.

Hürden Beratung in Anspruch zu nehmen

Zusammenfassend können folgende immer wieder thematisierte Hürden für die Inanspruchnahme genannt werden:

- *Strukturelle Hürden*, im Sinne von Rahmenbedingungen der Beratung. Respondent*innen thematisieren hier stark die Notwendigkeit der Niederschwelligkeit von Beratungsangeboten mit Aspekten wie z. B. schlechte Erreichbarkeit der Beratungsstelle, lange Wartezeiten für ein Erst- bzw. Folgegespräch, freiwillige finanzielle Kostenbeiträge, Sicherstellung der Vertraulichkeit, räumliche Gestaltung der Beratungsstelle, muttersprachliche Angebote sowie limitierte personelle und zeitliche Ressourcen der Mitarbeiter*innen.
- *Gesellschaftliche Atmosphäre bzw. Akzeptanz*, Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen. Respondent*innen nehmen nach wie vor eine gesellschaftliche Stigmatisierung von Menschen wahr, die Beratung in Anspruch nehmen. Zum einen sind gewisse Bevölkerungsgruppen von dieser Stigmatisierung zum Teil stärker betroffen, z. B. Männer, die Beratung in Anspruch nehmen. Andererseits ist eine Stigmatisierung bei bestimmten Themen stärker vorhanden, z. B. Beratung bei Kontakt mit Sekten oder bestimmten esoterischen Bewegungen.
- Hürden, die *in der Person der Klient*innen selbst* begründet sind, z. B. mangelnde Motivation, Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen, das Gefühl von Scham.
- Die *Nicht-Passung von Berater*innen*, wenn z. B. das Joining im Sinne einer guten Klient*innen-Berater*innen-Beziehung nicht gelingt. Oder wie es Klient*innen immer wieder selbst ausgedrückt haben: wenn die Chemie nicht stimmt.

Der Abbruch einer Beratung kann durchaus auch als eine Hürde in der Inanspruchnahme von Beratungsleistungen verstanden werden. Klient*innen berichten eher selten davon (7,0 %), dass sie eine Beratung bzw. einen Beratungsprozess schon einmal abgebrochen haben. Berater*innen verfügen über deutlich mehr Erfahrung damit in ihrer beruflichen Praxis – drei von vier Berater*innen berichten davon. Berater*innen sehen diese Abbrüche primär in den Motiven der Klient*innen begründet, die nichts mit der Beratung bzw. dem*der Berater*in zu tun haben. Wenn Klient*innen von Abbrüchen einer Beratung berichten, geben sie am häufigsten den Grund an, dass der*die Berater*in nicht gepasst hat, gefolgt von Gründen, die ebenfalls nicht mit der Beratung bzw. den Berater*innen zu tun haben.

Berater*innen sehen sowohl bei Trägern der Beratungsstellen und vor allem bei der Fördergeberin Verbesserungsbedarf, um die Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen besser

Modifikationsbedarf der Berater*innen

ausgestalten zu können – 39,4 % sehen einen Verbesserungsbedarf seitens der Träger der Beratungsstellen und 84,2 % seitens der Fördergeber*in, also Bundeskanzleramt/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI). Unabhängig von Träger oder Fördergeber*in, die *Aufstockung der finanziellen Ressourcen stellt* den zentralen Verbesserungsbedarf dar und

würde auf mehreren Ebenen wirken. Berater*innen merkten an, dass eine grundsätzliche Erhöhung des Budgets der geförderten Familienberatung seitens des BKA/FFJI wünschenswert wäre.

- Der ständig steigenden Nachfrage an Beratungen sowie der zunehmenden Komplexität der Beratungen könnte besser begegnet werden, da durch mehr an finanziellen Mitteln eine Aufstockung der Beratungskapazitäten bzw. des Stundenkontingentes erreicht werden könnte.
- um den Bedürfnissen der Klient*innen z. B. nach längeren Beratungsprozessen oder mehr Flexibilität gerecht werden zu können
- Wartezeiten würden sich für Klient*innen verkürzen und Beratungsangebote könnten stabiler erfolgen.
- Das qualitätsvolle Angebot der Familienberatung könnte weiterentwickelt werden.
- Der präventive Aspekt der geförderten Familienberatung könnte besser ausgebaut und verstärkt werden, z. B. im Hinblick auf die Prävention der psychischen und physischen Gesundheit.
- Wichtige Tätigkeiten des professionellen Arbeitens der Berater*innen, außerhalb des direkten Klient*innen-Kontaktes, könnten besser umgesetzt werden, z. B. Vor- und Nachbereitung der Beratungsstunden, Vernetzungstätigkeiten, Kooperationen.
- Die derzeit geltenden Honorare könnten erhöht werden, da diese der Qualifikation und Tätigkeit der Berater*innen nicht als angemessen erlebt werden.

Neben der Aufstockung der finanziellen Mittel sehen Berater*innen auch einen umfangreichen Verbesserungsbedarf im Hinblick auf *strukturelle Rahmenbedingungen*. In Bezug auf die Träger*innen der Beratungsstelle sehen Berater*innen einen Verbesserungsbedarf z. B. in Bezug auf die räumliche Ausgestaltung der Beratungsstelle bzw. der Beratungsräume (Renovierungsarbeiten, schalldichte Räume etc.), die Möglichkeit von Vollanstellungen der Mitarbeiter*innen, die Wahrnehmung der Fürsorgepflicht gegenüber den Arbeitnehmer*innen (z. B. um die psychische Gesundheit zu erhalten, mehr Personal zur Entlastung sowie Supervisionsangebote), Entwicklungsmöglichkeiten der Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle, multiprofessionelle Vernetzung ermöglichen, weniger Dokumentationsaufwand sowie Erhöhung der Sichtbarkeit der Beratungsstelle.

Auch an das BKA/FFJI als Fördergeber*in wird ein Bedarf an Verbesserungen im Hinblick auf die Rahmenbedingungen geäußert:

- Der Dokumentationsaufwand ist zu aufwendig und der administrative Aufwand sollte vereinfacht werden.
- Antragsstellung sowie die Abrechnung der Förderung sollten ebenfalls vereinfacht werden, vor allem beim Zusammenspielen mehrerer Fördergeber.
- Eine Förderzusage für die jeweilige Beratungsstelle sollte für mehrere Jahre erfolgen.
- Supervisions- und Fortbildungskosten sollten zur Gänze über die Förderung des BKA/FFJI abrechenbar sein.

- Überarbeitung der Qualifikationskriterien für die Zulassung als Berater*in an einer geförderten Familienberatungsstelle und eine weniger „komplizierte“ Auflistung und Aufstellung.
- Verstärkung der Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit für die geförderte Familienberatung.

9 Schlussfolgerungen

Die vorliegende Studie bietet eine Fülle unterschiedlicher Einsichten und Erkenntnisse auf Basis unterschiedlicher methodischer Erhebungsschritte sowie unterschiedlicher Perspektiven. Die Triangulation der gewonnenen Daten und unterschiedlichen Perspektiven erlaubt es, Schlussfolgerungen auf unterschiedlichen Ebenen zu ziehen. Zentrale Schlussfolgerungen für die geförderte Familienberatung in Österreich werden im Folgenden dargestellt:

- **Beratung stellt einen komplexen sozialen Prozess dar, der von Berater*innen und Klient*innen in der gemeinsamen Interaktion konstruiert und über die gegenseitige Zuschreibung von Rollen und Aufgaben gestaltet wird. Eine gelungene Beratung hängt – neben anderen Faktoren – daher immer auch davon ab, wie gut diese gemeinsame Herstellungsleistung glückt.**

In den Assoziationen der Respondent*innen zu einer guten bzw. einer gelungenen Beratung zeigt sich das komplexe Verständnis bzw. die Konstruktion von Beratung deutlich: Respondent*innen definieren Beratung zum einen anhand unterschiedlicher Faktoren (z. B. Berater*innen-Merkmale, strukturelle Rahmenbedingungen, Wirkung der Beratung, Klient*innen-Merkmale), die wiederum jeweils durch eine Vielzahl von Aspekten gekennzeichnet sind. So umfassen z. B. Berater*innen-Merkmale Aspekte des professionellen Agierens der Berater*innen und grundsätzlich professionelle Haltungen (Empowerment bzw. Ressourcenorientierung, Neutralität, Parteilichkeit oder Allparteilichkeit, Wertfreiheit, lösungsorientiertes Arbeiten etc.), genauso wie die Fähigkeit zur Anwendung konkreter Fertigkeiten bzw. Techniken in der Beratung (z. B. Empathie, Kommunikationstechniken, Vertrauen schaffen, Offenheit, Geduld). Andere Faktoren wie z. B. strukturelle Rahmenbedingungen sind ebenfalls durch unterschiedliche Aspekte bestimmt, wie z. B. Wartezeiten auf Erst- und Folgetermine, finanzieller Unkostenbeitrag, Ausgestaltung der Beratungsräumlichkeiten, Vernetzung der Beratungsstelle mit anderen Fachstellen und Fachkräften, Angebot an Beratung in anderen Sprachen. Definitionen fallen somit zum Teil eindimensional aus, z. B., indem sie sich nur auf den Faktor der Wirkung in der Definition einer Beratung beziehen. Mehrdimensionale Definitionen dagegen sprechen unterschiedliche Ebenen und Faktoren an, die eine gute bzw. gelungene Beratung ausmachen (z. B. Merkmale von Klient*innen, therapeutische Allianz, strukturelle Rahmenbedingungen der Beratung). Andererseits definieren Respondent*innen Beratung auch über das einer Beratungsbeziehung innewohnende asymmetrische Verhältnis zwischen Berater*innen und Klient*innen. Es lassen sich aus den Daten sowohl Definitionen von Beratung rekonstruieren, die (unbewusst) von einem asymmetrischen Verhältnis ausgehen und die Rollen der am Beratungsprozess Beteiligten dementsprechend verteilen: Die aktiv-gestaltende Rolle wird den Berater*innen zugewiesen, die passiv-annehmende Rolle Klient*innen. Diese Zuschreibungen erfolgen zum Teil in einer durchaus fordernden Art und Weise, in der z. B. Klient*innen ihre Erwartungen an Berater*innen und was diese zu leisten haben, klar in der Definition einer guten bzw. gelungenen Beratung festhalten. Es zeigen sich in den Rekonstruktionen aber auch Definitionen, die Beratung als einen gemeinsamen Prozess von Berater*innen und Klient*innen verstehen. Beide arbeiten aktiv zusammen, um Entwicklungspotenziale

aufzuzeigen, Lösungsansätze zu erarbeiten, zu einer Entlastung der Situation zu kommen etc. Die Ausgestaltung der therapeutischen Allianz erfolgt „auf Augenhöhe“. Weiter erfolgen die Definitionen von Beratung auf einer sehr persönlichen Ebene (z. B. sehr private und intime Situationsschilderungen), zum Teil aber auch sehr sachlich und neutral. Diese unterschiedlichen Analyseperspektiven erlauben in der Rekonstruktion des Verständnisses von Beratung, einen Einblick in die Handlungs- und Beziehungsstrukturen zu bekommen, die im Rahmen der Definition von Beratung angesprochen werden.

- **Wie gut Beratung gelingt, wird von bestimmten Wirkfaktoren (wie z. B. die Persönlichkeitsmerkmale von Klient*innen bzw. Berater*innen, der therapeutischen Allianz) beeinflusst. Woran sich die konkrete Wirkung von Beratung festmachen lässt, ist hingegen schwer fassbar und spiegelt in erster Linie das subjektive Empfinden von Klient*innen und Berater*innen wider.**

Die theoretische Konzeption der vorliegenden Studie bezog sich auf die in der Literatur diskutierten und vorgestellten Faktoren, die die Qualität der Beratung sowie deren Wirkung beeinflussen. Insgesamt wurden sieben Faktoren für die Studie gebildet, die je nach Erhebungsinstrument und methodischem Ansatz unterschiedlich intensiv thematisiert wurden: Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen, soziale Unterstützung bzw. Ressourcen der Klient*innen, Merkmale von Berater*innen, die therapeutische Allianz, Zieldefinition und Zielerreichung, strukturelle Merkmale der Beratung sowie subjektiv wahrgenommene Veränderungen, um die Wirkung von Beratung zu fassen. In der Wirkungsforschung wird vor allem außertherapeutischen Faktoren eine zentrale Bedeutung von Beratung bzw. Psychotherapie zugeschrieben (nach Lambert & Barley 2001 40 %). Unter außertherapeutischen Faktoren werden vor allem die eigenen Ressourcen von Klient*innen verstanden. Diese beziehen sich allerdings nicht nur auf Persönlichkeitsmerkmale von Klient*innen selbst, sondern auch auf deren soziales Unterstützungssystem – verstanden als ein breites System mit unterschiedlichen Hilfeleistungen, Interaktionen, Austauschprozessen etc. Grawe (2005 sowie 1994) fasst diesen Faktor auch als einen seiner fünf Wirkfaktoren von Beratung – die Ressourcenaktivierung von Klient*innen.

Berater*innen erkennen und beobachten Veränderungen bei Klient*innen auf unterschiedlichen Ebenen. Sie erhalten Informationen über die Wirkung aus dem verbalen bzw. nonverbalen direkten oder indirekten Feedback der Klient*innen, andererseits durch ihre eigenen Beobachtungen körpersprachlicher Signale der Klient*innen. Sie beobachten oder erfahren dabei u. a., wenn sich Perspektiven auf Probleme oder das Leben der Klient*innen durch die Beratung verändert haben, neue Perspektiven und Betrachtungsweisen erschlossen wurden, Informationen verstanden und hilfreich waren, Lösungswege bzw. Lösungsansätze gefunden wurden oder sich eine Erleichterung eingestellt hat. Häufig äußern Berater*innen es so, dass sich die Situation der Klient*innen entspannt hat, Klient*innen erleichterter und weniger belastet wirken oder ihnen direkt zurückmelden, dass es ihnen besser geht. Auch Klient*innen schildern die Wirkung der Beratung durch eine Verbesserung der Ausgangssymptomatik oder z. B. auch durch die Perspektivenerweiterung, die sie durch die Beratung erfahren haben. Sie schildern u. a. persönliche, individuelle und konkrete Situationen, die sich verbessert haben, oder beschreiben eine persönliche Entwicklung durch den Beratungsprozess bzw. die Beratung.

- **Außertherapeutische Faktoren, wie die persönlichen und sozialen Ressourcen der Klient*innen, werden in der Wirkungsforschung als eines der wichtigsten Elemente für das Gelingen von Beratung angesehen. In der Bewertung der unterschiedlichen Faktoren der Wirkung von Beratung durch Berater*innen und Klient*innen selbst wird dieser Faktor an letzter Stelle gereiht und sollte stärker in den Blick genommen werden.**

Obwohl Berater*innen das ressourcenorientierte Arbeiten in der Beratung betonen, bewerten sie den Faktor der persönlichen und sozialen Ressourcen der Klient*innen sowie der Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen selbst als weniger zentral für das Gelingen einer Beratung. Auch Klient*innen selbst bewerten diese Aspekte als weniger zentral, als dies in der Wirkungsforschung von Beratung und Psychotherapie deutlich wird. Die Bewertung bzw. Rangreihung der unterschiedlichen Aspekte durch die Respondent*innen verweist sowohl soziale Ressource als auch die Persönlichkeitsmerkmale der Klient*innen auf die hinteren Plätze der Rangreihung – misst ihnen also weniger Bedeutung für das Gelingen einer Beratung zu. Hier könnte im Sinne der stark zum Ausdruck gebrachten ressourcenaktivierenden Arbeitsweise in der Beratung das Bewusstsein für diese Aspekte beim Gelingen von Beratung sowohl bei Berater*innen als auch bei Klient*innen weiter geschärft werden.

- **Als kurz- und mittelfristige Wirkung von Beratung zeigt sich u. a. eine Verbesserung der Ausgangssymptomatik, eine Perspektivenerweiterung, ein erhöhter Selbstwert sowie Selbstwirksamkeitserfahrungen, eine Ressourcenaktivierung und persönliche Hürden bei der Inanspruchnahme von Beratung werden abgebaut. Der ressourcenorientierte Arbeitsansatz in der Beratung wird somit bestätigt.**

Einigkeit besteht unter den Respondent*innen darin, dass Beratung wirkt und sich in ihrer Wirkung auch beschreiben lässt. Klient*innen attestieren der Beratung nicht nur grundsätzlich eine Wirkung, sondern sind mit der in Anspruch genommenen Beratung auch in einem hohen Ausmaß sehr zufrieden. Berater*innen und Klient*innen machen die Wirkung von Beratung an unterschiedlichen Bereichen fest: Klient*innen erfahren durch die Beratung eine Problemlastung bzw. eine Symptomverbesserung. Sie können positive Veränderungen in ihrem Leben setzen bzw. konkrete Lösungsschritte einleiten. Die Konstruktion des Selbst der Klient*innen verbessert sich dadurch, dass bei Klient*innen der Selbstwert steigt, die Selbstakzeptanz und Selbstbestimmung zunimmt und Klient*innen Selbstwirksamkeitserfahrungen machen. Klient*innen erhalten neue bzw. erweiterte Perspektiven und Sichtweisen, ein besseres und tieferes Verständnis ihrer eigenen Situation und lernen sich so selbst besser kennen. Der Handlungsspielraum der Klient*innen erweitert sich z. B. durch die Zunahme an Handlungsalternativen. Diese Veränderungen wirken sich auf unterschiedliche interpersonelle Beziehungen der Klient*innen aus (z. B. in der Partnerschaft, der Familie) sowie in einer Zunahme an Lebensfreude und dass Klient*innen Gefühle und Emotionen (wieder) zulassen können.

Durch das Design der vorliegenden Studie wurden Klient*innen zu zwei unterschiedlichen Erhebungszeitpunkten befragt: Der 1. Befragungszeitpunkt war direkt nach Abschluss der Beratung bzw. während des Beratungsprozesses. Der 2. Befragungszeitpunkt erfolgte ein Jahr

später. Klient*innen berichten auch ein Jahr später noch von einer stabilen Entlastung und Erleichterung in ihrem Leben, einem Perspektivenwechsel auf sich selbst, ihre Situation und ihr Leben sowie einer Erweiterung ihres Handlungsspielraums. Durch die Beratung kam es in allen abgefragten Aspekten, auch nach einem Jahr, zu einer Symptomverbesserung, einer Ressourcenaktivierung sowie zu einer Erweiterung der Bewältigungskompetenzen. Die Erfahrung mit der Beratung führte ein Jahr später auch dazu, dass Klient*innen ihre persönliche Sicht und Einstellung auf Beratung verändert haben und es somit leichter wird, Beratung bei Bedarf wieder in Anspruch zu nehmen, und es als üblicher, auch im eigenen sozialen Umfeld, erlebt wird. Persönliche Hürden werden somit durch die Beratungserfahrung abgebaut.

Bereits bestehende Forschungsevidenz bestätigt diese Erkenntnisse. Vossler (2012) fasst z. B. Wirkungen der Erziehungs- und Familienberatung aus Studien zusammen, die eine Nachbefragung von Klient*innen durchgeführt haben. Er beschreibt dabei zentrale Wirkungen der Beratung wie z. B. Verbesserung der Ausgangssymptomatik, emotionale Entlastung, veränderte Problemsicht, verbesserte familiäre Beziehungen bzw. ein verbessertes Familienklima. Auch Vossler beschreibt sehr hohe Zufriedenheitswerte der Klient*innen mit der Beratung, betont allerdings die Notwendigkeit, diese Zufriedenheitswerte kritisch zu hinterfragen. Primär aus Gründen einer Selektion der befragten Klient*innen: Personen, die Beratung abbrechen oder sehr unzufrieden sind, werden in der Regel in diesen Befragungen nicht erreicht. Dies trifft durchaus auch auf die vorliegende Studie zu. Hier erfolgte das Recruiting der Klient*innen über die Beratungsstellen bzw. über die Berater*innen selbst. Auch hier ist davon auszugehen, dass Klient*innen, die die Beratung abgebrochen haben oder aus unterschiedlichen Gründen unzufrieden sind, eher nicht erreicht werden.

- **Die Qualität der regional zur Verfügung stehenden psychosozialen Unterstützungsangebote, inkl. der geförderten Familienberatung, wird als sehr gut bewertet. Allerdings zeigt sich beim zahlenmäßigen Ausbau dieser Angebote ein Ausbaubedarf.**

Die grundsätzliche Vielfältigkeit der psychosozialen Unterstützungsmöglichkeiten stellt ein wichtiges Tool zur Unterstützung von Klient*innen/Patient*innen/Parteien in der beruflichen Praxis von Fachkräften im psychosozialen, medizinischen, pädagogischen und behördlichen Bereich sowie Berater*innen der geförderten Familienberatung dar. Die geförderte Familienberatung mit ihren unterschiedlichen Schwerpunktberatungsstellen ist dabei als ein integrativer Bestandteil der psychosozialen Unterstützungsleistungen in Österreich zu verstehen. Die Kooperation mit Beratungsstellen ist vonseiten der Fachkräfte als grundsätzlich (sehr) gut zu beschreiben. Auch von Berater*innen der geförderten Familienberatung wird die Kooperation mit Fachkräften als durchwegs positiv erlebt.

Der zahlenmäßige (quantitative) Ausbau der regional zur Verfügung stehenden psychosozialen Unterstützungsangebote wird von Fachkräften als auch Berater*innen der geförderten Familienberatung für alle abgefragten Zielgruppen als ausbaufähig erlebt, bei einigen Zielgruppen stellt sich der Ausbaugrad als nicht zufriedenstellend dar, z. B. Angebote für Menschen mit nicht deutscher Muttersprache, für Jugendliche oder für Trans*- und Inter*-Personen. Berater*innen betonen die Notwendigkeit der grundsätzlichen Aufstockung des

finanziellen Budgets der geförderten Familienberatung, um der zunehmenden Nachfrage und den komplexer werdenden Beratungen begegnen zu können sowie die professionelle Arbeit der Familienberatung weiter gewährleisten zu können. Der Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote stellen Fachkräfte und Berater*innen ein gutes Zeugnis aus.

Um Menschen in Österreich ein stabiles, über freie Kontingente verfügbares und auf individuelle Bedürfnisse eingehendes Unterstützungsangebot im psychosozialen Bereich zu ermöglichen, erscheint der zahlenmäßige Ausbau zur Verfügung stehender Angebote unumgänglich. Die große gesundheitspräventive Bedeutung dieser Angebote wird von Respondent*innen hier besonders betont.

- **Um eine gute therapeutische Allianz zwischen Klient*innen und Berater*innen sicherzustellen, sind der Ausbau von Angeboten für Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache sowie die Möglichkeit, professionelle Dolmetscher*innen einzusetzen, erforderlich.**

Berater*innen als auch Klient*innen machen die Bedeutung der Sprache als einen bestimmenden Faktor der Beratung sehr deutlich. Für die Ausgestaltung der therapeutischen Allianz stellt die Kommunikation eine zentrale Grundbedingung dar. Kommunikation im Beratungskontext erfolgt sowohl nonverbal als auch verbal. Klient*innen müssen die Möglichkeit haben, sich umfassend ausdrücken zu können, aber auch umfassend nonverbal und verbal verstanden werden. Vor allem emotional belastende Inhalte und Situationen sind in einer fremden Sprache häufig schwieriger zu vermitteln und Klient*innen stehen unter einem zusätzlichen Druck, ob sie sich richtig mitteilen können. Für eine gute bzw. gelungene Beratung stellt vor allem die verbale Kommunikation über eine gemeinsame Sprache eine wichtige Voraussetzung dar. Um dies sicherzustellen, ist das Angebot einer muttersprachlichen Beratung mit kultursensiblen Berater*innen, die sich auf Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen einstellen können, auszubauen. Wird auf Übersetzung in der Beratung zurückgegriffen, muss diese professionell durch Dolmetscher*innen erfolgen. Die Übersetzung im Beratungskontext durch Familienangehörige, vor allem von Kindern, ist kontraproduktiv und stellt eher einen Störfaktor in der Beratung dar. Um die Qualität der angebotenen Beratung zu erhalten und sicherzustellen, sollte der Einsatz professioneller Übersetzung in der geförderten Familienberatung, und hier nicht nur in Schwerpunktberatungsstellen, stärker finanziell unterstützt werden.

- **In der praktischen Arbeit von psychosozialen und medizinischen Fachkräften stellen (geförderte) Familienberatungsstellen eine wichtige Stelle zur Weitervermittlung dar, um Menschen weiter zu unterstützen und zu betreuen. Die Kooperation zwischen Fachkräften und Beratungsstellen funktioniert sehr gut. Kritisch wird die lange Wartezeit für Erst- und Folgetermine angemerkt.**

Das Konzept der geförderten Familienberatung ist unter Fachkräften und Klient*innen durchaus bekannt, wenn die Bekanntheit unter spezifischen Gruppen der Fachkräfte auch noch ausgebaut werden kann (z. B. aus dem medizinischen Fachbereich). Fachkräfte greifen in einem sehr hohen Ausmaß auf die Möglichkeit, Klient*innen/Patient*innen/Parteien an

Beratungsstellen zu verweisen, zurück – neun von zehn Fachkräften geben an, dies zu tun. Dass es sich bei den Beratungsstellen, an die sie weiterverweisen, um geförderte Familienberatungsstellen handelt, weiß rund die Hälfte der Fachkräfte. Von Fachkräften, die bisher nicht mit Beratungsstellen kooperiert haben, sind drei Viertel mit dem Konzept der geförderten Familienberatung in Österreich vertraut. Auch unter befragten Klient*innen ist das Wissen um die geförderte Familienberatung hoch: Acht von zehn Klient*innen wissen, dass sie Beratung bei einer geförderten Familienberatung in Anspruch nehmen. Auf einem hohen Niveau zeigt sich aber durchaus noch ein gewisses Potenzial, die Bekanntheit der geförderten Familienberatung weiter zu erhöhen.

Fachkräfte erleben die Bereitschaft von Klient*innen/Patient*innen/Parteien zur Weitervermittlung an eine Beratungsstelle als durchaus positiv. Die Kooperation mit den Beratungsstellen erleben Fachkräfte mehrheitlich als (sehr) positiv, z. B. die Erreichbarkeit von Ansprechpersonen oder den Informationsaustausch bzw. die Kommunikation mit der Beratungsstelle. Kritischer wird die Wartezeit auf ein Erstgespräch bzw. auf Folgetermine gesehen. Hier kommt es zu längeren Wartezeiten, was letztlich auch in dem zuvor beschriebenen Ausbaubedarf der Angebote begründet sein dürfte.

- **Nach wie vor bestehen Hindernisse bei der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten. Das sind zum einen real organisatorische Hürden, wie etwa die regionale Verfügbarkeit oder längere Wartezeiten, und zum anderen subjektiv wahrgenommene Hürden, wie beispielweise die Überwindung der eigenen Scham sowie die Angst vor Stigmatisierung, um sich Unterstützung und Hilfe von außen zu holen.**

Die vorliegende Studie zeigt deutlich, dass es nach wie vor für viele Menschen keine Selbstverständlichkeit ist, sich Hilfe und Unterstützung in Beratungsstellen zu suchen. Nach wie vor ist für Klient*innen eine gesellschaftliche Stigmatisierung spürbar und Klient*innen müssen eine zum Teil erhebliche innere und äußere Hürde überwinden, das erste Mal Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen: Vier von zehn Klient*innen geben an, dass es ihnen eher bzw. sehr schwergefallen ist, das erste Mal Beratung in einer Beratungsstelle in Anspruch zu nehmen, und für ein gutes Fünftel war es sogar beschämend. Bei sechs von zehn Klient*innen stellte die Entscheidung zur Beratung einen längeren Entscheidungsprozess dar und war für die Hälfte der Klient*innen erst möglich, nachdem sie von Familie, Freunden und Bekannten dazu angeregt wurden. Ein Drittel erlebt sein soziales Umfeld so, dass es in diesem ungewöhnlich und unüblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen. Nach der Erfahrung mit Beratung werden diese Hürden zwar etwas abgebaut, wie die Beurteilung der Klient*innen zum 2. Befragungszeitpunkt zeigt, allerdings nicht bei allen und nicht zur Gänze. Vor allem das Gefühl von Scham bei der Inanspruchnahme von Hilfe und Unterstützung wird kaum verändert durch die Beratungserfahrung.

Verstärkte Bemühungen durch Kampagnen, Testimonials, Öffentlichkeitsarbeit, Aufklärung etc. könnte es Menschen erleichtern, Hilfs- und Unterstützungsleistungen der geförderten Familienberatung sowie andere Angebote in Anspruch zu nehmen. Gleichzeitig könnte durch diese Beiträge, im Sinne einer Enttabuisierung, ein gesamtgesellschaftlicher Beitrag geleistet werden. Dies gilt nicht nur in Bezug auf die generelle Inanspruchnahme von Beratung, wie

Berater*innen hervorgehoben haben, sondern auch in Bezug auf spezifische Themen, die in der Gesellschaft zum Teil noch tabuisiert sind, z. B. Sekten oder bestimmte esoterische Bewegungen.

- **Rahmenbedingungen der geförderten Familienberatung sollten verbessert werden, um Klient*innen umfassender begleiten zu können, einen niederschweligen Zugang zur Beratung zu ermöglichen und Berater*innen in ihrem professionellen Agieren zu unterstützen.**

Auch wenn die Wartezeit auf ein Erstgespräch, Termine für Beratungen, der freiwillige finanzielle Beitrag zur Beratung, die Vertraulichkeit, die Qualität der Beratung, die Kooperation mit anderen Stellen und Einrichtungen sowie die räumliche Gestaltung der Beratungsstelle als strukturelle Aspekte grundsätzlich von Klient*innen und Berater*innen positiv erlebt werden, zeigt sich vor allem aus der Perspektive der Berater*innen ein Modifikationsbedarf bei der geförderten Familienberatung.

Berater*innen betonen besonders stark die finanzielle und personelle Knappheit in den Beratungsstellen. Seitens der Träger*innen sowie des Bundeskanzleramtes/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI) sehen Berater*innen eine Aufstockung der finanziellen sowie personellen Ressourcen als den zentralsten Modifikationsbedarf. Die gesamte Förderung der Familienberatung wurde vom BKA/FFJK seit Jahren nicht inflationsangepasst und müsste dringend erhöht werden. Auch in Richtung der Träger*innen der Familienberatungsstellen äußern die Berater*innen den Wunsch nach einer Aufstockung des finanziellen Budgets und damit zu höheren Stundenkontingenten. Somit könnten der ständig steigende Bedarf an Beratung, die komplexer werdenden Beratungen sowie die Wünsche der Klient*innen nach längeren Beratungsprozessen beantwortet werden. Ein Mehr an Finanzen und dadurch mehr personelle Ressourcen würde auch die Wartezeit auf ein Erst- sowie Folgegespräche verkürzen, die Finanzierung von Tätigkeiten außerhalb des direkten Klient*innenkontaktes ermöglichen (z. B. Vor- und Nachbereitungszeiten, Vernetzung und Kooperation mit anderen Stellen und Einrichtungen, Fallbesprechungen), zur Entlastung der Arbeitssituation in den Beratungsstellen führen und insgesamt einen Beitrag zur Sicherstellung der psychosozialen Versorgung in Österreich leisten. Die präventive Tätigkeit in den Beratungsstellen könnte durch eine bessere finanzielle Ausstattung der Beratungsstellen auch weiter ausgebaut und vertieft werden. Durch eine bessere finanzielle Ausstattung der Beratung könnten auch die Honorare der Berater*innen erhöht werden – aus Sicht der Berater*innen ein überfälliges (monetäres) Zeichen der Wertschätzung der professionellen Arbeit, die Berater*innen in den Beratungsstellen leisten.

Neben den finanziellen und personellen Aspekten sprechen sich Berater*innen auch für eine Reduktion des Dokumentationsaufwandes aus. Vor allem die Beantragung sowie die Abrechnung der Förderung könnte seitens des BKA/FFJI vereinfacht werden.

Seitens der Träger*innen der geförderten Familienberatung zeigt sich ein Modifikationsbedarf auf unterschiedlichen Ebenen, z. B. in Bezug auf die räumliche Ausstattung der Beratungsstelle (z. B. schalldichte Räume) und nötigen Renovierungsarbeiten, über die

Möglichkeit der Vollanstellung von Berater*innen in der Beratungsstelle bis hin zur Ausweitung der Zeiten sowie niederschwelliger Zugangsmöglichkeiten zur Beratung.

10 Anhang

10.1 Darstellung der Ergebnisse der Fokusgruppe (Bericht)

Zur methodischen Einordnung der Fokusgruppen siehe die Darstellung des methodischen Konzeptes und die Ausführungen zu den Fokusgruppen (siehe Kapitel 1.2.1). Die Analyse und Darstellung der qualitativ gewonnenen Ergebnisse erfolgt anhand einer interpretativen Auswertungsstrategie (Meuser & Nagel 2009) und orientiert sich an inhaltlich zusammengehörigen Einheiten bzw. Themen und weniger an der sprachlichen Form bzw. latenten Sinnstrukturen. Die Darstellung der Ergebnisse folgt der Struktur des Leitfadens der Fokusgruppen (siehe Kapitel 1.2.1) und beschreibt die unterschiedlichen Frageblöcke größtenteils in Form einer Punktation. Zur Illustration und zur besseren Nachvollziehbarkeit sind Originalzitate aus den Fokusgruppen eingebaut. Somit kann auch sichergestellt werden, dass die reichhaltigen Nuancen der Fokusgruppen nicht verloren gehen, auch wenn diese nicht im Zentrum der Analyse standen.

10.1.1 Erfahrungen mit der beraterischen Beziehung

In den Fokusgruppen fand ein reger Austausch über Aspekte, Eigenschaften, beraterische Techniken etc. statt, die dazu beitrugen, eine gute beraterische Beziehung¹⁰⁸ zwischen Klient*innen und Berater*innen auf- und auszubauen sowie aufrechtzuerhalten. Die Teilnehmer*innen diskutierten die beraterische Beziehung von zwei Seiten: einerseits Aspekte und Eigenschaften von Berater*innen, aber auch Klient*innen, die eine gute beraterische Beziehung unterstützen, also für einen Beziehungsaufbau förderlich sind. Andererseits kamen Aspekte zur Sprache, die für die Entwicklung einer positiven beraterischen Beziehung hemmend sind. Versucht man die hier angesprochenen Punkte thematisch zu gliedern, so zeigen sich vier inhaltliche Schwerpunkte, die im Folgenden beschrieben werden:

- Vertrauen als grundlegende gegenseitige Basis
- professionelles Agieren der Berater*innen mit dem Ziel, dass sich Klient*innen aufgehoben, ernst genommen fühlen und merken, „dass etwas weitergeht“
- Sympathie bzw. grundsätzliche Annahme der Berater*innen durch die Klient*innen selbst
- Vernetzung bzw. Kooperation mit anderen Stellen, Einrichtungen sowie Fachkräften.

Einen zentralen Aspekt in Bezug auf Erfahrungen mit der beraterischen Beziehung sowie der Ausgestaltung der Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen stellt das Vertrauen dar. Vertrauen als Bedingung für eine gute Beratung wurde in den Fokusgruppen auf ganz unterschiedlichen Bedeutungsebenen diskutiert und somit der Begriff auch sehr breit definiert. Für die Teilnehmer*innen der Fokusgruppen stellt Vertrauen erst einmal ganz grundsätzlich die „*Basis von jeglicher Kommunikation dar*“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz). Beratung kann

¹⁰⁸ Eine „gute“ beraterische Beziehung (therapeutische Allianz) versteht sich als eine Verbindung bzw. eine Übereinstimmung zwischen Klient*innen und Berater*innen, die es ermöglicht, dass Klient*innen Hilfe und Unterstützung erfahren und annehmen können.

nur gelingen, wenn Vertrauen da ist, denn „*auch wenn Kompetenzen vorhanden sind, aber wenn kein Vertrauen da ist, funktioniert es nicht*“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz). „*Vertrauen ist das Allerwichtigste*“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz).

„Das möchte ich zu 100 % unterstreichen. Das ist eine ganz wichtige Basis. Wenn das Vertrauen nicht da ist, dann kann auch Beratung nicht gelingen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Vertrauen stellt somit auch die zentrale Voraussetzung für das Eingehen und die Aufrechterhaltung einer beraterischen Beziehung (therapeutische Allianz) dar. Damit ein Beratungsprozess überhaupt begonnen werden kann, setzt dies schon einmal eine „*hohe Eigenkompetenz*“ der Klient*innen voraus, die das Vertrauen aufbringen müssen, mit einem*einer Berater*in eine Beziehung einzugehen. Die „*größte Hürde*“ bei der Inanspruchnahme eines Beratungsangebotes liegt aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppe darin, seine Probleme einer fremden Person anzuvertrauen.

Berater*in1: *„Die größte Hürde ist, dass die Leute ihr **Problem einem Fremden erzählen** müssen. Es ist im Lauf der Jahrzehnte besser geworden, aber einem Fremden sich anzuvertrauen, das ist die größte Hürde.“*

Beraterin 2: *„Es besteht die Scham.“* (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

*„Aber eigentlich gibt es eine sehr hohe Eigenkompetenz der Leute, wo sie wissen, wo sie andocken. Da haben sie schon ein großes **Vertrauen, mit uns Beziehung einzugehen, um wieder auf den Punkt zu kommen.**“* (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Auch wenn die „*Hürde*“ des Erstkontaktes überwunden ist, spielt Vertrauen nicht nur eine zentrale Rolle beim Beginn eines Beratungsprozesses bzw. einer beraterischen Beziehung, sondern auch für deren Aufrechterhaltung und ist somit eng mit anderen Wirkfaktoren der Beratung verknüpft (siehe Kapitel 2.2). So geht es beim Thema Vertrauen z. B. auch um die Wirkfaktoren Vertraulichkeit bzw. Verschwiegenheit. Wenn vonseiten der Klient*innen Vertrauen in Vertraulichkeit bzw. in die Wahrung der Anonymität besteht, kann eine gute beraterische Beziehung aufgebaut und etabliert werden.

„Für meinen Fachbereich möchte ich zum Thema Vertrauen die Vertraulichkeit ergänzen. Das ist gerade bei Anfragen in meinem Bereich [Anmerkung: Sektenberatung] ein ganz ein großes Thema. Ohnehin eine Selbstverständlichkeit. Aber dass man sagt: Habe ich die Garantie, dass diese Daten nicht weitergegeben werden.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Ich glaube auch, dass diese Rahmenbedingungen von Vertrauen und Verschwiegenheit ganz wichtig sind. Wir bieten ja auch die Möglichkeit an, das anonym zu machen. Relativ wenige Menschen bestehen darauf, das anonym zu machen. Das spiegelt dann schon auch, dass sie sich darauf einlassen und sich sicher sind, dass es hierbleibt.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Vertrauen ermöglicht und bedingt auf der anderen Seite auch das Einsetzen von Beratungstechniken und beraterischen Interventionen. Gleichzeitig schafft es Vertrauen und vertieft die beraterische Beziehung, wenn Klient*innen durch Berater*innen das Gefühl vermittelt wird, dass diese ihnen zuhören und mit ihnen mitfühlen. Auch das beraterische Verhalten in Form des „*Raumgebens*“ für Themen, Fragen, Emotionen etc. der Klient*innen ist stark von einem gegenseitigen Vertrauen abhängig. Diese „*Raumgeben*“ ist aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppen auch unabhängig vom Beratungssetting und trifft z. B. auch bei einer einmaligen Beratung in einer Familienberatungsstelle bei Gericht zu. Der Einsatz von spezifischen Beratungstechniken ist zum Teil ebenfalls stark von einem

vorhandenen Vertrauen zwischen Klient*innen und Berater*innen abhängig. So muss erst einmal eine Vertrauensbasis geschaffen sein, bevor Berater*innen z. B. in die Konfrontation oder auch in die Bearbeitung von (aktuellen) Konflikten (auch in der beraterischen Beziehung selbst) gehen können.

„Das glaube ich auch, dass es wichtig ist, dass dein Gegenüber das Gefühl hat, dass ich auch wirklich zuhöre, was gesagt wird. Ich höre das auch wirklich, was gesagt wird. Und es kommt an und es berührt mich vielleicht auch. Das zu zeigen. Es gibt eine Resonanz. Ich glaube, das ist vertrauensbildend.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Wenn eine gute Basis da ist, dann können die Konflikte auch kommen. Zuerst muss eine gute Basis, eine Vertrauensbasis da sein, dann kann ich auch konfrontieren. Vorher würde ich mich auf keinen Konflikt einlassen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

*„Ich würde noch gerne anschließen zu dem, was du gesagt hast, dieses Raumgeben. Also selbst bei uns in diesem Familienberatungssetting bei Gericht habe ich auch das Gefühl, die Leute kommen unter einem enormen Druck. Und wir sind ja immer Team Jurist/in und Sozialarbeiter/in, SozialBerater*in. Und es ist so, wenn man den Klient*innen die Möglichkeit bietet, dass sie wirklich reden und sie eine Zeit lang reden lässt, dass dann so ein Hauch von Vertrauen hineinkommt. Das ist für mich sicherlich auch ein Kennzeichen von gelungener Beziehung, wenn das möglich ist. Und da braucht es eben das Gefühl von nicht gleich das zu bewerten oder einen Ratschlag parat zu haben. Und diesen Raum geben, dieses Chaos der Menschen, dass sie dieses eben ausbreiten dürfen, das ist schon auch sehr wichtig. Diese Ruhe auch. Eine Ruhe hineinzubringen.“* (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Das Vertrauen in den Ort der Beratungsstelle an und für sich wird als eine weitere Bedeutungsebene des Begriffs Vertrauen von den Teilnehmer*innen der Fokusgruppen angesprochen. Aspekte wie die Lage der Beratungsstelle, die räumliche Gestaltung, Atmosphärisches wie z. B. Lüftung, Temperatur, also das „Rundherum“ des Kontextes, in dem die Beratung stattfindet. Hier ist eine weitere Ebene angesprochen, die neben der Person des*der Berater*in und dessen*deren beraterischen Fähigkeiten auch einen weiteren Wirkfaktor anspricht – nämlich die räumlichen und strukturellen Gegebenheiten, die ebenfalls dazu beitragen, das nötige Vertrauen zu schaffen, um sich auf einen Beratungsprozess als Klient*innen einlassen zu können.

„Nicht nur Vertrauen in den Berater, sondern auch in den Platz, wo ich hingeh. Ich merke oft, da sind so Kleinigkeiten wie Heizung, Lüftung, Fenster. Das Rundherum gehört auch dazu. Dass ein Berater sorgt, dass das Raumklima auch passt und nicht nur das persönliche Klima.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Auch die eigenen Ressourcen und das eigene Erleben als ein weiterer zentraler Wirkfaktor für eine gute Beratung wurden von den Respondent*innen als eine weitere Bedeutungsebene des Begriffes von Vertrauen angesprochen: Das Vertrauen, das Klient*innen in sich selbst und ihre Kompetenzen setzen.

„Vertrauen gehört da wieder dazu. Das Vertrauen in einen selber, in die Beziehung, in das Gemeinsame, in meine Kompetenzen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Das professionelle Agieren der Berater*innen selbst, um Klient*innen einen Rahmen zu bieten, in welchem Beratung angenommen werden kann, stellt einen weiteren Schwerpunkt dar, um eine gelungene Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen herzustellen. Einerseits geht es hier um die interpersonellen Fähigkeiten der Berater*innen und somit auch um die Persönlichkeitsmerkmale von Berater*innen, welche den Beziehungsaufbau und die

Aufrechterhaltung der Beziehung zu Klient*innen unterstützen. Andererseits wird hier auch an das „handwerkliche“ Können der Berater*innen adressiert.

*Interpersonelle Fähigkeiten der Berater*innen bzw. deren Persönlichkeitsmerkmale* zeigen sich darin, dass Berater*innen ...

- authentisch sind.
- keine Bewertung in der Beratung abgeben, aber sehr wohl Haltung zeigen bzw. Haltung vermitteln. Dies bedeutet jedoch nicht, gleich einen „Ratschlag“ parat zu haben.
- die Situation und die Stimmung, in der Klient*innen sind, mit aushalten können.
- mit Klient*innen ehrlich sind und ehrlich umgehen.
- Humor zulassen können und auch „mal miteinander lachen“.
- sensibel mit Klient*innen umgehen.
- sich gut auf die Klient*innen individuell einstellen können und den jeweils individuellen Bedarf.
- vertraulich damit umgehen, was in der Beratung von Klient*innen gesagt wird. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit sind zentrale Rahmenbedingungen.
- in Bezug auf Anonymität und Daten transparent sind und erklären, wie diesbezüglich in der Beratungsstelle damit umgegangen wird.
- ihre eigenen Haltungen immer wieder infrage stellen, z. B. in Bezug auf die eigenen Geschlechtsbilder.
- wissen, wann ihre Grenze in Bezug auf professionelle Unterstützung und Beratung erreicht ist und sie sich mit anderen Stellen bzw. Einrichtungen vernetzen sollten bzw. überweisen sollten.

„Dass man sich schon einstellt auf die Melodie des Klienten, sich einstimmen kann, so mitschwingt mit dem Klienten.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Das finde ich immer ein gutes Zeichen für eine geglückte Beziehung, wenn wir mal miteinander lachen. [...] Das befreit auch unglaublich, das ist so angenehm. Das haben manche auch erwähnt: ‚Ich habe gedacht, ich muss hier nur weinen und dann haben wir auch miteinander gelacht‘. [...] Humor ist, glaube ich, ein wichtiges Mittel, um Beziehung zu stärken.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

„Zum Nichtbewerten würde mir noch einfallen: Ich habe in meinen Erfahrungen sehr positiv erlebt, dass wir nicht unterstützen, so typische ‚Frau soll so sein‘, ‚Mann ist ja so‘. Also diese Stereotypen oder klischeehaften Vorstellungen. Ich glaube, es ist wieder sehr befreiend, eine offene Haltung dazu zu haben. Also nicht normierend, sondern durchaus kritisch infrage zu stellen, z. B.: Ist das wirklich alles, was eine Mutter leisten muss? Wie findet sie das selber? Wer sagt denn das, dass das alles sie machen müssen? Also diese emanzipatorische offene Haltung finde ich ganz wichtig. Und da nehmen wir uns im Team immer an die Nase, die eigenen Geschlechterbilder immer wieder infrage zu stellen. Es ist immer wieder erstaunlich, welche patriarchalen Spuren man selber ganz tief sitzen hat. Also ich denke mir, Supervision ist ganz wichtig, Intervision finde ich ganz wichtig. Fallgeschichten gemeinsam zu besprechen hilft mir unheimlich, wieder einen anderen Blick darauf zu kriegen. Und wirklich auch kritische Selbstreflexion, in jeder Form. Je mehr, desto besser.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Das *handwerkliche Können der Berater*innen bzw. die Beherrschung therapeutischer Techniken* zeigt sich darin, dass Berater*innen ...

- die Klient*innen dort abholen, wo sie stehen, und diese nicht überfordern.
- sich dem Tempo der Klient*innen anpassen, wobei das Tempo nicht nur in Bezug auf die terminliche Strukturierung zu verstehen ist, sondern auch das Sprech- und Gefühlstempo der Klient*innen.
- den Denk- und Handlungshorizont von Klient*innen erweitern.
- den Klient*innen vermitteln, dass sie sich ernst genommen und wertgeschätzt fühlen in der jeweiligen Situation, in der sie sich gerade befinden.
- in der Beratung Dinge auf den Punkt bringen können.
- in der Lage sind, strukturelle und emotionale Inhalte von Klient*innen zu erfassen.
- Informationen wiederholen und immer wieder anbieten.
- über Fachwissen verfügen, z. B. in der Beratung, der Sozialarbeit, der Psychologie oder auch bei juristischen und medizinischen Fragen.
- den Klient*innen Sicherheit vermitteln, was aktuell im beraterischen Prozess geschieht und wie es geschieht.
- vermitteln, dass sie zuhören und dies für Klient*innen auch spürbar und erlebbar ist.
- Klient*innen das Gefühl geben, sie und ihre Situation zu (er)kennen und sich an die jeweiligen Klient*innen zu erinnern. Ein*Eine Klient*in berichtete davon, dass sie bei ihrer Therapeutin immer das Gefühl hatte, dass sich diese nicht an sie erinnern konnte und eine andere Klientin im Kopf hatte.
- den Raum mit klaren Strukturen geben, dass Klient*innen alles an- und aussprechen können, was ihnen wichtig ist. Dazu müssen sie eine Situation bzw. einen Raum mit klaren Strukturen schaffen, in dem frei gesprochen werden kann.
- eine Gesprächssituation schaffen ohne Bewertung und Handlungsdruck – dies ist auch in Settings mit wenig Zeit erforderlich, z.B. bei der Gerichtsberatung.
- Klient*innen Handlungsfreiheit lassen.

„Also wir haben da ein Tool, das wir haben, das klassische Erstgespräch. Das halte ich für eine ganz wesentliche Bedingung für eine gelingende Beziehung zum Klienten, egal, wie lang der Prozess dann geht. Ob der jetzt drei Stunden, fünf oder zehn geht. Weil man da, sie haben angesprochen mit dem Ordnen, also man hat ja auch nicht sehr viel Zeit. Wir haben nur 45 Minuten vorgesehen für so ein Erstgespräch. Dass man den Klienten auch sprachlich dort abholt, wo er steht, dass man einfach ihm den Raum bietet, aber auch mit klaren Strukturen. So kleine Rahmenbedingungen, die er oder sie auch gut verstehen kann.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

*„Es geht darum, was die Klientin/der Klient meint. **Nicht nur intellektuell zu erfassen, sondern auch emotional zu erfassen** und es dann auch nennen zu können und auf den Punkt bringen zu können.“* (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

*„Ihr war es ganz enorm wichtig: Sie ist nicht alleine mit dem Problem; es ist kein individuelles Problem; eben nicht schuld zu sein, daran haben wir sehr lange gearbeitet. Ihr **Horizont wurde erweitert**, hat sie so schön gesagt. Ihr Denk- und Handlungshorizont wurde erweitert, und das hat ihr viel gebracht. Das habe ich als ganz schön und beglückend erlebt. Manchmal war es auch*

*schwer, dass es immer um sie geht und immer sie frei reden soll. Aber das war schon gut. Dieses Ernstgenommenwerden war was ganz Besonderes, offenbar. Und den Druck herausnehmen, dass sie sich so schnell entscheiden muss.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Ich glaube, das ist für die, die zu uns kommen, dass sie sich so **ernst genommen fühlen**, wie sie sind. Da steht natürlich dahinter, dass wir die Selbstwirksamkeit erhöhen möchten. Wir wollen die Leute wohin bringen, dass sie uns nicht mehr brauchen, das wäre mein Ziel. So, dass man sie in eine Eigenverantwortung bringt und in eine Handlungsfähigkeit. Auf der anderen Seite steht aber auch: Die müssen mir nichts liefern [Anmerkung: Die Klient*innen]. Und da dazwischen den Blick zu finden, auch wenn man da recht offen ist, dann empfindet das das Gegenüber auch sehr angenehm. Dass sie sich wertgeschätzt und ernst genommen fühlen. Das ist schon auch die Kommunikation. Genau dort, wo die Leute sind, sie genau dort abzuholen. Sie auch nicht zu überfordern.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Was mir da noch einfällt, ist das **Tempo**, das finde ich so wichtig. Das Tempo mit den Klienten mitgeht. Sei es, wie oft er einen Termin braucht. Das wollen Klienten oft schon am Anfang wissen, ob sie jede Woche einmal kommen müssen. Dass der Berater eingeht auf das Tempo und sagt, das bearbeiten wir, das besprechen wir jedes Mal, wie es nötig ist. Aber auch das Sprechtempo und das Gefühlstempo. Das sind so mehrere Ebenen, was das Tempo betrifft. Ich habe so die Erfahrung gemacht, dass es Leute gibt, die sind lahmarschig, wie wir hier sagen, und langsam, die muss man anders behandeln als Leute, die z. B. relativ schnell sprechen. Das ist ein bisschen anders. Da geht man als Berater anders damit um. Dass man sich schon einstellt auf die Melodie des Klienten, sich einstimmen kann, so mitschwingt mit dem Klienten.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

Das „handwerkliche Können“ der Berater*innen wurde in den Fokusgruppen aber auch aus Sicht der Klient*innen formuliert, indem Klient*innen ...

- mit einem guten Gefühl aus der Beratung gehen.
- das Gefühl haben, dass etwas weitergeht und sich etwas bewegt und es mit der Beratung besser ist als vorher.
- in den Gesprächen nicht gedrängt, gestresst oder emotional überfordert werden.
- durch die Gespräche nicht belastet werden.
- so viele Gespräche in Anspruch nehmen konnten, wie sie für nötig empfunden haben, bzw. von Berater*innen so viele Angebote, zu kommen, gemacht wurden, bis alles verstanden, geklärt wurde, z. B. bei einer juristischen Beratung.
- Konflikte zwischen Berater*in und Klient*innen ansprechen konnten.
- mit Themen, Sichtweisen etc. durch Berater*innen in der Beratung konfrontiert und herausgefordert wurden.
- immer wieder durch Berater*in gestärkt und motiviert wurden.
- durch Berater*innen an ihre Fähigkeiten und Potenziale erinnert wurden.
- freiwillig in die Beratung kommen.
- die Verantwortung selbst hatten, etwas umzusetzen oder eben nicht, also die Entscheidung bei den Klient*innen selbst lag.
- das Gefühl hatten, nichts leisten zu müssen.

„Bei mir war es wirklich so, dass ich über viele Monate wirklich eine schwere Zeit hatte. Und da war es für mich sehr wichtig, dass meine Beraterin mich immer motiviert hat, mich gestärkt hat,

*mich meiner Ressourcen erinnert hat. Weil es ist einfach so, dass der Selbstwert in dieser Zeit wirklich hinuntergeht. Da ist es ganz wichtig, dass man wirklich gestärkt wird.“ (Klient*innen/r, Fokusgruppe Linz)*

*„Was ich auch für einen wichtigen Punkt halte, dass die Klienten bereits in der ersten Stunde schon das Gefühl haben, da geht was weiter, auch wenn noch gar nichts weitergeht. Aber dass man ihnen das Gefühl gibt, das macht Sinn. Auch wenn es nur ganz wenig ist. Aber dass sie das Gefühl haben: Ja, da komme ich auf jeden Fall wieder. Weil ich dranbleiben möchte, weil es Schritte gibt. Oder weil gleich ein bisschen eine Erkenntnis gekommen ist.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Dieses „sortiert“ ist ein wichtiges Wort. Ich weiß jetzt, in welche Richtung. Welche Möglichkeiten habe ich, welche Optionen habe ich. Entscheiden müssen sie eh selbst. Aber das hilft schon vielen Menschen, dieses ganze Bündel an Problemen, die sie haben, ein bisschen zu ordnen, mit Hilfe der Beratung.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Ein weiterer Schwerpunkt, der sich aus der Datenanalyse ergibt, zeigt sich in der Sympathie bzw. der grundsätzlichen Annahme des*der Berater*in durch die Klient*innen selbst. Bei diesem Schwerpunkt wechselt die Richtung: Ging es bei dem vorher beschriebenen Schwerpunkt darum, dass Berater*innen durch ihr professionelles Agieren eine Basis für die Beratung herstellen und aufrechterhalten, so werden nun Aspekte in Bezug auf die Klient*innen selbst angesprochen, welche für eine gelungene Beratung förderlich bzw. hinderlich sind, wie z. B. die gegenseitige Sympathie oder auch das Geschlecht des*der Berater*in. So ist es aus Sicht von Klient*innen und Berater*innen für den Beratungsprozess und eine gute beraterische Beziehung hilfreich, wenn ...

- für Klient*innen die Erfahrung der Berater*innen spürbar wird bzw. Berater*innen sich selbst ihrer selbst und ihres Tuns sicher sind.
- der*die Berater*in den Klient*innen sympathisch ist.
- das Geschlecht der beratenden Person für die Klient*innen passt (siehe hierzu auch Kapitel 10.1.2).

*Klient*innen: „In unserem Fall, wo wir gemeinsam als Klienten wohin gegangen sind. Da hat die **Erfahrung der beratenden Person** sehr viel mitgewirkt. Das heißt jetzt nicht, dass ich jüngeren Berater*innen nicht so vertrauen würde. Aber wir haben für uns eine Beraterin, das hat sich so ergeben, die schon sehr erfahren ist. Die älter ist als wir. Da haben wir uns von Anfang an sehr gut aufgehoben gefühlt.“*

*Beraterin: „Ich kann das nur bestätigen. Wir haben ja oft Intervision im Team und ich denke mir, dass die jungen Kolleginnen oft dankbar sind, was für Inputs die älteren Kolleginnen geben, die schon lange da sind. Was ich schade finde, ist diese Fluktuation, die dadurch bedingt ist, dass nicht so viel Honorar bezahlt wird und es oft so ein Karenzjob ist. Also das habe ich so festgestellt. Das ist dann also wenig vertrauensbildend, aber das muss man auch mal sehen. Ich stelle es bei mir selber fest und ich mache das jetzt über 20 Jahre, dass fast jede Beziehung zum Klienten schön ist. Wenn ich an den Anfang meiner Tätigkeit zurückdenke, da bin ich nicht so in der Sicherheit gewesen. Ich denke mir, dass Sicherheit ein Riesenthema ist. Die Sicherheit des Beraters, dass er das gut macht, und wenn es nicht gut geht, ist auch o. k. Damit geht es aber auch gut.“ (Klient*in und Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Wobei das jeder Berater gelernt hat, Klienten ernst zu nehmen. Dennoch ist es auch eine **Sympathie-Frage**. Das kann man nicht leugnen. Das ist so. An manche Menschen kommt man nicht ran, weil man sich gegenseitig nicht riechen kann. Das merkt man schon relativ bald. Deswegen finde ich es wichtig, dass ein Berater das Thema auch schon im Erstgespräch anspricht und sagt: Wenn es nicht passt, trauen Sie sich, das zu sagen. Wenn nicht bei mir, dann rufen Sie an und sagen es dort. Weil meistens traut man es sich nicht direkt anzusprechen. Dann*

*bekommen Sie einen anderen Berater. Man traut es sich oft nicht, aber wenn es zum Thema gemacht wird, ist es o. k.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

Klient*innen und Berater*innen erachten es im Sinne einer guten beraterischen Beziehung auch für wichtig, dass der*die Berater*in mit anderen Stellen bzw. Institutionen sowie anderen Fachkräften gut vernetzt ist. Wie bereits unter den persönlichen Merkmalen von Berater*innen erwähnt, ist Klient*innen und Berater*innen wichtig, dass Berater*innen wissen und spüren, wann ihre persönliche, professionelle Grenze erreicht ist, und es als Personen schaffen, sich dies auch einzugestehen und Klient*innen weiterzuvermitteln bzw. zur Unterstützung von Klient*innen mit anderen (spezifischen) Einrichtungen und Fachkräften zusammenarbeiten. Aus diesem Grund sollten sie gut vernetzt sein und diese Netzwerke pflegen und bei Bedarf Klient*innen überweisen. Klient*innen selbst spüren das, indem sie z. B. bei spezifischen Fragen oder Informations- und Unterstützungsbedarf von Berater*innen an andere Stellen übermittelt wurden.

*„Ich habe bei mir gemerkt, dass, was bereits angesprochen wurde, Kompetent-Sein wichtig ist. Viele Berater*innen haben einen bestimmten Bereich, den sie abdecken. Was mir bei mir aufgefallen ist, bei mir waren das ganz viele Sachen, die ich gebraucht hätte. Und dass es so wichtig ist, dass man Kontakte und Verbindungen hat und Informationen über Anlaufstellen. Wäre schön, wenn möglich auf einem Blatt Papier. Habe ich jetzt persönlich gemerkt, dass es oft sehr schwierig ist. Ich war an so vielen Stellen, bei so vielen Leuten und dann habe ich mal was von da gehört und was von da gehört. Dann habe ich zufällig von dem mal das erfahren. Gerade wenn man eine schwierige Situation hat, ist es fast ein Vollzeit-Job. Das hat mit Kompetenzen zu tun, dass man erfasst, welche Bereiche sind denn da, und ich kann den einen abdecken, aber ich weiß, für den und den Bereich – hier haben sie die und die Information. Oder da können sie da und da.“ (Klient*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Also das möchte ich ganz stark unterstützen. Der Berater braucht eine ganz große Vernetzungskompetenz. Womöglich in den ersten fünf Stunden zu erfassen, welche Hilfgeschichten brauche ich aus anderen Beratungsstellen, von anderen Kollegen. Also da wirklich den Überblick zu gewinnen, dass nicht der Klient/die Klientin herumrennen muss.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

10.1.2 Hürden in der Inanspruchnahme von Beratung

Mögliche Hürden in der Inanspruchnahme von Beratung wurden in den Fokusgruppen ebenfalls auf ganz unterschiedlichen Ebenen beschrieben¹⁰⁹: (1) Einerseits geht es um „Hürden“ bzw. Hemmnisse in der Person der Klient*innen selbst, wie z. B. keine Bereitschaft, Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen, oder auch Schamgefühle, die einen davon abhalten. (2) Konkrete strukturelle Hürden, wie z. B. die Form der angebotenen Beratung, welche Kosten für Klient*innen entstehen, zeitliche Vorgaben, die eine Hürde darstellen, lange Wartezeiten und fehlende Beratungsstellen im ländlichen Raum sowie muttersprachliche Beratungsangebote. (3) Ein oft fehlendes gesellschaftliches Problembewusstsein für die Inanspruchnahme von Beratung allgemein, aber auch in bestimmten Bereichen, in denen Menschen Beratung benötigen würden, z. B. Beratung bei Kontakt mit Sekten oder bestimmten esoterischen Bewegungen, gesellschaftliche Stigmatisierung bei der Inanspruchnahme von Beratung.

Ad (1): Entscheidend für die Inanspruchnahme einer Beratung ist die persönliche Bereitschaft der Klient*innen selbst. Ein*eine Klient*in in der Fokusgruppe in Linz hat es folgendermaßen ausgedrückt: *„Und das andere ist, man muss auch so weit sein. Ich habe länger gebraucht. Und sie [Anmerkung: spricht seine anwesende Partnerin an] hat mir gut zugeredet. Man muss dafür bereit sein.“* Auch Berater*innen betonen die persönliche Bereitschaft und die Überwindung von Scham als die größte Hürde bei der Inanspruchnahme von Beratung. Klient*innen müssen in der Beratung ihre persönlichen Probleme einer – zuerst einmal – fremden Person erzählen, und das erfordert durchaus eine sehr „hohe Eigenkompetenz“ der Klient*innen.

„Die größte Hürde ist, dass die Leute ihr Problem einem Fremden erzählen müssen. Es ist im Lauf der Jahrzehnte besser geworden, aber einem Fremden sich anzuvertrauen, das ist die größte Hürde.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Drum ist die erste Anlaufstelle wichtig. Und das andere ist, man muss auch so weit sein. Ich habe länger gebraucht. Und sie [Anmerkung: spricht seine Partnerin an] hat mir gut zugeredet. Man muss dafür bereit sein. In der Familie und im Bekanntenkreis brauchen wir nicht damit anfangen, weil sie sagen – besonders die ältere Generation – das ist ein Blödsinn, das haben wir immer selber gelöst, das machen wir uns selber aus.“ (Klient*in, Fokusgruppe Linz)

„Na ja, die Scham ist ein großes Thema, auch wenn es nicht ausgesprochen wird. Eigentlich die Kontaktaufnahme bedarf schon einer Überwindung. Da muss schon ein Leidensdruck da sein.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppe herrschen in unserer Gesellschaft nach wie vor Geschlechtsrollenbilder vor, die es Männern schwermachen, diese Hürde der Scham zu überwinden, sich jemandem anzuvertrauen und Beratung in Anspruch zu nehmen. In unserer Gesellschaft ist es für Männer nach wie vor nicht üblich, über *„ihre Verletzlichkeit, ihre Bedürftigkeit, ihre Angst, verlassen zu werden etc.“* mit anderen Personen zu sprechen. Es wird als nicht notwendig bzw. als peinlich gesehen, da gesellschaftlich das *„Eingestehen der inneren Hilflosigkeit halt nicht typisch männlich ist. Ein Mann hat üblicherweise alles im Griff.“*

¹⁰⁹ Hier ist erneut auf den in Kapitel 1.2.1 beschriebenen Aspekt hinzuweisen, dass durch die Zusammensetzung der Fokusgruppen mit Berater*innen und Klient*innen sich unterschiedliche Perspektiven und Abstraktionsniveaus in den Aussagen ergeben, die im Rahmen der vorliegenden Analyse aber gleichbehandelt wurden.

Es zeigt sich in den Fokusgruppen klar, dass Beratung für Männer gesellschaftsfähiger gemacht werden muss.

*„Das finde ich auch immer spannend, das Thema Männer. Weil so ein kleiner Teil der Männer ist bereit mitzukommen, wenn unsere Frauen es so gerne hätten. ‚Nein, das brauche ich nicht.‘ ‚Probieren wir es so.‘ ‚Nein, das ist ja peinlich.‘ ‚Das bringt nix.‘ Das ist, glaube ich, so eine Hürde, dass Männer über ihre Verletzlichkeit, ihre Bedürftigkeit, ihre Angst, verlassen zu werden, reden. Das muss echt noch viel besser werden. Weil das ist oft schwer, wenn nur die eine Seite redet und die andere Seite schweigt.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Also, das wollte ich auch ansprechen [Anmerkung: Das Thema Männer, die Beratung in Anspruch nehmen]. Das finde ich ganz, ganz wichtig. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass ich schon ganz, ganz weit weg war und ganz viele Sachen im Kopf hatte. Aber der Partner hatte sehr viele Schwierigkeiten. Das hatte nichts mit dem Alter oder der Herkunft zu tun. Sondern wirklich so dieses: ‚Ich mache das nicht. Ich gehe da nicht hin. Alles o. k., wir schaffen das schon.‘ Und das da halt bei dem Partner, bei Männern oft der Fall ist. [...] Es wäre super, wenn wir die noch mehr ins Boot holen könnten. So den Raum öffnet, weil es ja auch um die Beziehung geht.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Das Zweite ist schon auch dieser innere Prozess, dass Eingestehen der inneren Hilflosigkeit halt nicht typisch männlich ist. Ein Mann hat üblicherweise alles im Griff. Punkt. Mit dieser Hilflosigkeit konfrontiert zu werden, ist für einen Mann etwas, was in das Bild nicht reinpasst. Da tun sich Frauen evtl. tatsächlich leichter zu sagen: Ja, kann ich halt jetzt nicht und da suche ich mir halt woanders Unterstützung. Warum nicht. Das ist für einen Mann möglicherweise manches Mal einfach wesentlich schwieriger noch.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

Im Rahmen der Fokusgruppen wurden auch Perspektiven aufgezeigt, wie man es vor allem Männern erleichtern könnte, Beratung für sich in Anspruch zu nehmen. Einerseits bieten sich z. B. Kooperationen der geförderten Familienberatungsstellen mit Ärzt*innen an, die Männer oder auch andere Klient*innen in Familienberatungsstellen vermitteln können. Zu Ärzt*innen besteht in aller Regel vonseiten der Klient*innen bereits ein gutes Vertrauensverhältnis, das eine gute Basis für eine erfolgreiche Überweisung in eine Beratungsstelle darstellt. Andererseits könnten mehr männliche Berater auch dazu beitragen, die Hürde, Beratung in Anspruch zu nehmen, zumindest für einen Teil der Männer zu verringern.

*„Wir haben ganz gute Kontakte zu den praktischen Ärzten und da gehen viele Männer hin. Wir bekommen von den Ärzten ganz viel vermittelt. Und wenn der praktische Arzt das sagt, das hilft vielleicht oft mehr, als wenn das die eigene Frau sagt. Zumindest am Land.“ [Anmerkung: Weitere Diskussion zur Öffentlichkeitsarbeit, um Schwellen abzubauen] (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Was ich für eine Erfahrung in dem Bereich so mache, ist interessanterweise in der Statistik, dass wir z. B. im X [Anmerkung: Name einer Region] überproportional viele Männer haben. Wir haben dort in X [Anmerkung: Name einer Stadt] zum Beispiel zwei Männer in der Beratungsstelle und eine Frau. Wir haben das Angebot entsprechend anders ausgestaltet. Möglicherweise ist vielleicht auch das ein Grund, dass Männer sich möglicherweise erst einmal leichter tun, bei einem Mann anzudocken. Aber nicht unbedingt, wir haben auch den umgekehrten Fall. Es ist auch im beraterischen Bereich so, dass es mehr Beraterinnen als männliche Berater gibt.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

Ad (2): Nicht ganz überraschend wurden in den Fokusgruppen auch strukturelle Hürden genannt, allerdings muss angemerkt werden, dass diese keinen sehr großen Platz in der Diskussion eingenommen haben, da die meisten Teilnehmer*innen davon ausgegangen sind, dass diese bekannt sind, aber zumindest erwähnt werden sollten.

In Bezug auf die Form, in der Beratung stattfindet, wurde die Online-Beratung als eine neuere, aber durchaus positive Form der Beratung diskutiert. Neben der bisher bereits üblichen Präsenz- und Telefonberatung stellt die Online-Beratung eine sehr anonyme Art und Weise der Beratung dar, die einen ganz neuen Kreis von Klient*innen eröffnet, der mit der Präsenz- und Telefonberatung nicht angesprochen und erreicht wird. Durch die vielfältigen Formen, in denen Beratung mittlerweile angeboten wird, werden Hürden in der Inanspruchnahme von Beratung für bestimmte Bevölkerungsgruppen oder auch bei bestimmten Themen in der Beratung (z. B. sexuelle Fragestellungen) abgebaut.

*„Darum ist es auch so wichtig, verschiedene Medien, verschiedene Kanäle zu haben. Wie wir die Online-Beratung eröffnet haben, waren ganz viele, die mit den Zeilen begonnen haben: Ich würde nie anrufen oder kommen, aber bitte darf ich schreiben. Es hat wirklich eine ganz neue Zielgruppe eröffnet, die sich nicht zeigen will. Interessanterweise waren z. B. Transgender-Personen, die ihre Stimme nicht am Telefon als das andere Geschlecht haben identifizieren wollen, weil sie damit so negative Erfahrungen gemacht haben. Manche haben auch geschrieben, beim fünften Mal: Ich schreibe Ihnen jetzt mal, ich trage auch ein Kopftuch. Das hätten sie eben auch nicht gerne gehabt, dass man es gleich sieht beim ersten Mal. In der Art: Ah, eine Kopftuchträgerin. Es gibt Menschen mit Suchtproblemen, keine Ahnung, mit einer Alkoholfahne, vielleicht verwahrlost. Es ist halt sozusagen toll, diese Anonymität, diese Vorurteilslosigkeit beim Schreiben. Das nützen wirklich viele deshalb auch so gern. Ganz banal schreiben viele auch: Ich hätte einfach nicht Zeit, zu üblichen Bürozeiten zu kommen. Ich schaffe es nicht, Termine zwischen 9.00 und 18.00 Uhr auszumachen. Die schreiben dann am Wochenende und in der Nacht, das geht dann. Mit dem Zeitversetzten können wir es halt in unserer Arbeitszeit beantworten. Also diese verschiedenen Medien finde ich auch etwas ganz Wichtiges für Niederschwelligkeit.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Berater*in 1: „Bestimmte Themen kommen bei uns eher in der Online-Beratung, z. B. Sexualität.“*

*Berater*in 2: „Aber das ist jetzt ein wichtiges Thema, das da reinkommt, die Online-Beratung. Die spricht andere Menschen an. Ich habe mit einem Kollegen in Deutschland geredet, die das sehr stark ausgebaut haben. Er sagt, das überschneidet sich oft gar nicht, d. h., es gibt Menschen, die würden nie in eine Präsenzberatung gehen.“ (Berater*innen, Fokusgruppe Linz)*

In Bezug auf die Online-Beratung und in dieser Hinsicht zum Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der Beratung wurde ein weiterer Aspekt in den Fokusgruppen angesprochen: Vor allem in der Arbeit mit Jugendlichen stellte bisher die Terminvereinbarung oder die Form der kostenlosen, über das Internet verfügbaren Messenger-Dienste (z. B. WhatsApp) über die Kommunikation am Smartphone eine wichtige Form der Kommunikation im Beratungsangebot dar. Viele Jugendliche oder auch Klient*innen mit eingeschränkten finanziellen Ressourcen haben oft kein Guthaben auf der Telefonkarte des Mobiltelefons mehr und sind somit auf den kostenlosen Dienst dieser Messenger-Dienste angewiesen. Allerdings ergeben sich in der letzten Zeit aufgrund der geänderten datenschutzrechtlichen Bestimmungen Probleme für Beratungsstellen und deren Mitarbeiter*innen, diese Messenger-Dienste anzuwenden.

„Da möchte ich auch gleich einhaken mit den Medien. Weil viele von unseren Klientinnen z. B. nicht telefonieren können, weil sie kein Guthaben am Handy haben. Ist halt so etwas wie WhatsApp oder Signal, als Messenger, ganz wichtig, um Termine auszumachen, z. B. vorbeikommen können wie, auch wenn sie z. B. Schule haben, auch nicht immer. Das heißt,

*hängt auch an unseren Öffnungszeiten, an unseren Beratungszeiten.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Neben der Form der angebotenen Beratung wurden weitere strukturelle Aspekte in den Fokusgruppen angesprochen, die Hürden für die Inanspruchnahme von Beratung darstellen können. Einerseits wurden terminliche bzw. zeitliche Probleme sowie lange Wartezeiten auf einen Termin als eine Hürde angesprochen. Hier könnte die Online-Beratung zum Teil zeitliche Probleme von Klient*innen reduzieren, da diese an keine „üblichen Bürozeiten“ gebunden ist und Beratungsstellen häufig über keine sehr kundenfreundlichen Angebote verfügen.

*Berater*in: „Zeit ist eine Hürde. Beratungszeiten. Für Berufstätige bieten wir schon besondere Termine an. Aber wir gehen irgendwann auch mal heim und es wären eigentlich 17.00- oder 18.00-Uhr-Termine super. Die Beratungszeiten sind nicht so kundenfreundlich, aber mitarbeiterfreundlich.“*

*Ratsuchende*r: „Das war bei uns auch eine wichtige Frage, wir hatten als Paar immer Zeiten am Abend.“ (Berater*in und Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Die Wartezeit ist auch ein wichtiger Punkt. Es ist in der freien Praxis so, aber mittlerweile auch in der geförderten Beratung so.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

Eng verknüpft mit den zum Teil langen Wartezeiten und den Zeitfenstern, in denen Beratung angeboten wird, sind es die personellen und die finanziellen Ressourcen der geförderten Familienberatungsstellen, die eine Hürde für Klient*innen darstellen. Von beidem gibt es zu wenig. Hier beschreiben Berater*innen aus einer anderen Perspektive und im Sinne einer Schlussfolgerung denselben Umstand, der sich bei den Klient*innen in der strukturellen Hürde der langen Wartezeiten ausdrückt.

*„Die Ressourcen sind beschränkt und es gibt nur so wenige Stellen. Es gibt absolute Wartelisten. Damit man so ein qualitatives Beratungsangebot und eine gute Beziehung auch bieten kann, braucht man den Rahmen dazu.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Sicherlich in Abhängigkeit von den personellen und finanziellen Ressourcen zu sehen ist auch der Ausbaugrad von geförderten Familienberatungsstellen als eine weitere mögliche Hürde für die Inanspruchnahme von Beratung. Vor allem in ländlichen Regionen sind Beratungsstellen eher schwieriger zu finden, im städtischen Ballungsraum ist dies anders.

*„Eine Hürde, die ländlich ist, ist Mobilität am Land. Das hat man in Wien wahrscheinlich nicht so. Da sind Verkehrsmittel, auf die man angewiesen ist, oft ein großes Problem. Und das flächendeckende Angebot von Familienberatungsstellen – die sind auch eher in Ballungszentren. Aber es ist sicherlich auch eine Hürde.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Laut Beratungsstellenförderungsgesetz muss das Angebot der geförderten Familienberatungsstellen für Klient*innen grundsätzlich kostenlos zur Verfügung gestellt werden, allerdings können die Träger*innen der Beratungsstelle freiwillige Kostenbeiträge von Klient*innen erheben. Allerdings zeigt sich bei einem Teil der Klient*innen, dass selbst diese freiwillige finanzielle Beteiligung am Angebot der geförderten Familienberatungsstelle eine Hürde in der Inanspruchnahme der Familienberatung darstellen kann.

*„Finanzen sind ein Problem. Ich würde sagen, bei der Hälfte auf jeden Fall, bei der anderen Hälfte gar nicht. Die einen haben wirklich viel Geld, bei den anderen gar nicht.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

Das Geschlecht des*der Berater*in sowie das Fehlen von geschlechtshomogenen Angeboten können ebenfalls eine Hürde in der Inanspruchnahme von Beratung darstellen. Dieser geschlechtsspezifische Aspekt wurde in unterschiedlichen Ausprägungen in den Fokusgruppen diskutiert: Zum einen sind geschlechtshomogene Angebote bzw. weibliche Beraterinnen für Frauen und Mädchen oft eine Voraussetzung, Beratungsangebote überhaupt in Anspruch nehmen zu können. Als Beispiel wurden hier besonders junge Frauen mit Migrationshintergrund angesprochen. Bestehen solche Angebote nicht bzw. werden diese reduziert, wird der Zugang für Frauen und Mädchen zur Beratung deutlich erschwert bzw. zur Exklusion bestimmter Gruppen. Zum anderen wurde das Geschlecht des*der Berater*in auch als eine Präferenz der Klient*innen selbst angesprochen, indem Klient*innen bereits bei der Kontaktaufnahme gezielt nach einer weiblichen Beraterin bzw. nach einem männlichen Berater fragen.

*„Vielleicht darf ich da noch ganz kurz was ergänzen. Und zwar, weil wir ja auch ein Mädchenraum sind. Viele Mädchen dürfen eigentlich von zu Hause aus nur zu einer Beratungsstelle gehen, wo nur Frauen beraten z. B. Da ist so eine Grundvoraussetzung schon mal geschaffen, dass es überhaupt möglich wird, daher zu kommen. Auch unsere Workshops in Anspruch zu nehmen. Weil es eben keine gemischten Gruppen sind und weil es geschlechtshomogen ist. Diese Voraussetzung ist mir jetzt noch aufgefallen, weil du das erwähnt hast.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Wobei es auch themenspezifisch sein kann. Wenn ich über Sexualität reden möchte, kann es gut sein, dass auch eine Frau bevorzugt wird als Gesprächspartnerin.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Eine Hürde hätte ich vielleicht noch, weil es mir jetzt hier auch auffällt. Manche Menschen melden sich auch an und sagen, sie hätten gerne einen männlichen Berater. Das ist aber in vielen Beratungsstellen nicht möglich, da die Teams weiblich dominiert sind. Das ist auch eine Hürde und ich möchte es als Anregung geben, dass man darüber nachdenkt, warum gibt es so wenig Männer.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

In unserer kulturell diversen Gesellschaft stellt das fehlende Angebot an muttersprachlicher Beratung für eine zunehmend größer werdende Bevölkerungsgruppe eine besondere Herausforderung dar. Zum Teil müssen Kinder für Eltern in Beratungen als Übersetzer*innen fungieren, was im Sinne des Schutzes von Kindern und Jugendlichen sicherlich keine optimale Lösung ist, da Kinder und Jugendliche dadurch auch belastet werden können.

*„Sprache ist, denke ich mir, auch immer wieder ein Thema. Wie viel muttersprachliche Beratung kann man bieten? Es wäre ganz wichtig und richtig. Jeder Person muttersprachliche Beratung anzubieten, ist natürlich überhaupt nicht machbar. Wir haben ab und zu mit Dolmetsch oder mit Bekannten, die übersetzen, aber das ist immer heikel. Und da würde enorm viel Geld reingehen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Ad (3): Eine ganz andere Ebene, die sich als Hürde für die Inanspruchnahme von Beratung darstellt, ist die nach wie vor oft fehlende gesellschaftliche Akzeptanz für die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten. Diese fehlende Akzeptanz in der Gesellschaft wurde in den Fokusgruppen auf zwei Ebenen diskutiert: einerseits in Bezug auf die Stigmatisierung bzw. die befürchtete Stigmatisierung von Menschen, die Hilfe und Unterstützung in einer Beratungsstelle suchen, durch Dritte. Andererseits auf einer ganz grundsätzlichen Bewusstseins-ebene in der Gesellschaft, was Unterstützung und sich Hilfe holen betrifft, besonders im Falle von spezifischen Themen. In der Fokusgruppe Linz wurden vonseiten der Sektenberatung als Beispiel esoterische Anbieter genannt. Diese Anbieter machen oft

Angebote, die für viel Geld zu erwerben sind. Menschen, die diese Angebote angenommen haben und viel Geld bezahlt haben und nicht das erhalten haben, was sie versprochen bekommen haben, holen sich aus Scham und Peinlichkeit oft keine Informationen, Hilfe oder Unterstützung. Eine breitere Sensibilisierung und Diskussion in der Gesellschaft über Themen und Situationen, in denen Menschen Hilfe und Unterstützung benötigen und in Anspruch nehmen sollten, würde diese Form der Stigmatisierung und Hürde überwinden helfen.

*Berater*in 1: „Sollte man nicht auch das Thema der Stigmatisierung reinbringen? So wie stigmatisiert man ist, wenn man Beratung in Anspruch nimmt? Das könnte man auch einbringen: Dürften ihre Nachbarn etwas wissen, dass sie in der Beratungsstelle sind? Ob sich das verbessert hat.“*

*Berater*in 2: „Wobei ich da schon eine Veränderung bemerkt habe. Wo ich hier angefangen habe, habe ich viel häufiger bemerkt, dass Leute viel früher gegangen sind, damit sie ja nicht gesehen wurden. Teilweise jetzt begrüßen sie sich: Ja, servus.“*

*Klient*innen: „Das ist halt das mit der Gesellschaft.“ (Berater*innen und Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Da hört man bei der älteren Generation: ‚Die sind deppert. Das regle ich mir selber.‘“ (Klient*innen/r, Fokusgruppe Linz)*

*„Ich möchte auch mit Blick auf die Präventionsarbeit das Problembewusstsein an sich mit einem Rufzeichen versehen. Also als erste Hürde überhaupt das Bewusstsein zu schaffen, aus Sicht von potenziellen Klient*innen, o. k., das könnte ein Problem sein, mit dem ich mich auch an eine Stelle wende. Ich muss da vielleicht etwas ausholen, aus meinem Bereich. Da gibt es einen esoterischen Anbieter, der Heilung verspricht, und jemand wendet sich dorthin. Angebote werden in Anspruch genommen, die auch ein Haufen-Geld kosten, nur als Beispiel. Er denkt sich, o.k., da kann ich jetzt nicht viel machen. Wie soll ich das Angebot überhaupt einordnen? Und wahrscheinlich haben diese Erfahrung viele gemacht. Aber da ist die nächste Geschichte: Scham. Dass man sagt, dafür habe ich Geld ausgegeben und bin darauf ‚reingefallen‘. So das Bewusstsein zu schaffen, dass das überhaupt ein Problem sein könnte. [...] Bewusstsein zu fördern bei Themen, die potenziell problematisch sind. Nicht um den Teufel an die Wand zu malen, sondern da könnte es auch ein Problem geben.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

10.1.3 Wirksamkeit der Beratung

Für den im Rahmen der Fokusgruppe behandelten Frageblock der Wirksamkeit von Beratung wurde bewusst auf die Frage verzichtet, ob Beratung wirksam ist oder nicht. Der Fokus der Fragestellungen lag vielmehr auf der Beurteilung der Teilnehmer*innen, ob es überhaupt möglich ist, festzumachen, ob eine Beratung gut bzw. erfolgreich war oder nicht und wenn ja, woran dies von den Klient*innen und Berater*innen konkret festgestellt wird.

Ganz grundsätzlich stand für alle Teilnehmer*innen fest, dass Beratung eine Wirkung hat und diese sowohl für Klient*innen als auch für Berater*innen erkennbar ist. Allerdings wird in der Beschreibung der Wirkung ein grundsätzlicher Unterschied zwischen Klient*innen und Berater*innen deutlich: Klient*innen beschreiben die subjektiv wahrgenommene Wirkung der Beratung häufig durch das Nichteintreten von bestimmten Situationen oder Ereignissen. So wurde z. B. genannt, dass man selbst *„nicht hier sitzen würde, wenn ich die Beratungsstelle nicht gehabt hätte“* oder dass es die eigene Beziehung ohne die Inanspruchnahme von Beratung nicht mehr geben würde.

*„Die Familienberatung hat uns zwei wieder zusammengebracht. Ohne Beratung wären wir evtl. nicht mehr zusammen und sie hilft nach wie vor. Wir haben unsere Berater*in schon jahrelang, und das ist ja das Schöne, wenn es irgendein Problem gibt und wir kommen nicht auf einen grünen Zweig. Oder es gibt wieder eine Situation und wir sagen, das brauchen wir jetzt. Sie*

*unterstützt uns, sie hilft uns und wir gehen nach der Stunde raus und es ist wieder erledigt.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Und vielleicht kann man es auch an dem messen, mein Mann hat es schon immer wieder gesagt, wenn wir uns in der Situation nicht hätten begleiten lassen, weil diese Situation auf uns so belastend gewirkt hat, dann wären wir vielleicht jetzt nicht mehr zusammen.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Also ich nehme die Beratungsstelle sehr in Anspruch und ich glaube, ich würde nicht hier sitzen, wenn ich die Beratungsstelle nicht gehabt hätte. Zuerst bin ich alleine gegangen und später mit Partner. Das wäre sicherlich eine Scheidung gewesen, hätten wir die Beratungsstelle nicht gehabt.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

Berater*innen dagegen machen die Wirkung der Beratung viel stärker daran fest, wie sie die Klient*innen im bzw. nach dem Beratungsprozess wahrnehmen. Hat sich deren Auftreten, deren körperliche Signale, deren psychische Verfassung verbessert oder verändert? Sie erkennen mögliche Veränderungen bei den Klient*innen auf unterschiedlichen Ebenen. So gehen Berater*innen von einer Wirkung aus, wenn sich z. B. Perspektiven auf Probleme oder das Leben verändert haben, neue Perspektiven und Betrachtungsweisen erschlossen wurden, Informationen verstanden und hilfreich waren, Lösungswege gefunden wurden, sich eine Erleichterung eingestellt hat.

*„Es ist ein subjektives Werten. Ich kann es auch nur an der subjektiven Reaktion des Klienten, der Klientin feststellen. Es geht besser. Manche sprechen es auch so auch: Ja, jetzt fühle ich mich wohler. Oder: Ja, jetzt geht es mir besser. Oder ich weiß, was ich als Nächstes tue. Das auch wichtig, so der nächste Schritt. Der nächste Schritt ist klar für mich. An dem kann ich schon messen. Und eben diese Rückmeldung, die wir auch punktuell haben, nicht so häufig, weil wir ja bei Gericht sitzen. Aber immer wieder, wenn Klienten nach zwei, drei Jahren wiederkommen und sagen: Ja, es hat mir damals geholfen. Und jetzt weiß ich und jetzt bin ich so weit. Das sind positive Rückmeldungen, die kann ich schon messen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Ich würde es vielleicht noch einmal an einem Begriff festmachen. So wie am Anfang das Problembewusstsein gestanden hat, steht bei mir am Ende von einem Beratungsgespräch, wahrnehmen zu können, dass mein Gegenüber eine Perspektive für sich erkennt. Dass sich ein gangbarer Weg aufgrund von dem Gespräch auftut. Das halte ich für etwas ganz Entscheidendes. Das kann ganz Unterschiedliches sein: eine andere Beratungsstelle, ein anderes Angebot, dass es mehrere Gespräche gibt.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Ja, ich persönlich, das wird für jeden ein bisschen ein anderes Kriterium sein. Weil, das hat viel mit Beziehung zu tun. Ja, das ist viel so Zwischenmenschliches und weil man auch merkt von Gefühlsregungen oder wie der Klient dann wieder rausgeht oder was für Handlungsstrategien er entworfen hat. Oder mitbekommt, was für Themen. Weil man ja am Anfang schon ein bisschen ein Ziel und eine rote Linie macht, wohin soll es denn gehen. Und wenn das dann erreicht ist und der sagt: ‚Ja, das passt so für mich‘. Vielleicht nicht alles, aber da passt was. Dann sage ich: ‚Ja, da ist was geglückt.‘ Und man entlässt ja auch ungern jemanden, der sagt, es geht mir schlechter als vorher. Also ich denke mir, den wird man nicht gehen lassen, der braucht dann noch was. Das ist ja mein Berufsanspruch, es gibt Kriterien, aber an was man das festmacht, ist eine große Herausforderung. Das ist für mich eben etwas Wissenschaftliches, eine Messung ist für mich etwas Wissenschaftliches. Weil wo setze ich denn an, einen Erfolg bei einem Menschen zu messen. Da kehre ich ja meinen Berufsanspruch um, wenn ich sage, ich behandle sie wertfrei und dann soll ich messen, was da rausgekommen ist. An was mache ich das fest?“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Da sind einmal Menschen, die nur zuhören. Die sie nicht werten, nicht einordnen gleich in irgendein Schema, sondern die dürfen sich mal öffnen. Das ist für viele sehr überraschend. Da gibt es eben auch viele Tränen, auch bei uns immer wieder. Die Menschen öffnen sich plötzlich und das ist mit der Körperhaltung. An dem messe ich es auch. Ein Lächeln plötzlich. Es ist plötzlich eine aufrechtere Haltung, wenn sie rausgehen. Also nicht immer. Es geht nicht jede Beratung in die gewünschte Richtung. Aber das ist auch bei diesen kleinen, kurzen Beratungen durchaus toll.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

*„Aber das subjektive Gefühl, das habe ich ganz am Anfang gesagt, dass sich Klienten sortieren oder geordnet rausgehen, in diesem kleinen Rahmen, das traue ich mich auch sagen, dass es diese positive Wirkung sehr wohl gibt. Das muss man unterscheiden.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Trotz dieser zum Teil unterschiedlichen Zugangsweisen zur Wirkung von Beratung zeigt sich ein Anhaltspunkt, an dem sowohl Klient*innen als auch Berater*innen die Wirkung von Beratung primär festmachen: „Es ist jetzt besser als vorher“. Diese Verbesserung sollte für Klient*innen und für die jeweilige Beraterin bzw. den jeweiligen Berater spürbar sein. In dieser Verbesserung bzw. Entwicklung werden ganz unterschiedliche Aspekte und Qualitäten angesprochen. So geht es etwa um einen Schritt weiter in der persönlichen Entwicklung bzw. der persönlichen Reifung, sich selbst und andere besser oder überhaupt verstehen zu können, um die Erweiterung des eigenen Horizontes durch neue und veränderte Perspektiven, neue (alternative) Handlungsoptionen zu entwickeln und auszuprobieren oder auch darum, (spezifische) Informationen einzuholen und diese zu verstehen.

*„Ich glaube, das ist auch das, was wir zuerst ein bisschen unter dem Aspekt, auf einen Punkt bringen, diskutiert haben. So dieses nach jeder Einheit ein bisschen zusammenfassen, um was es heute gegangen ist. Und vielleicht, nicht so als Hausaufgabe für zu Hause, aber doch bei jeder Einheit dieses gute Gefühl: Es ist jetzt besser als vorher, weil es uns sehr beschäftigt. Wir sind nach jeder Einheit mit einem guten Gefühl hinausgegangen und es ist uns besser gegangen und wir sind in dem Thema, welches uns beschäftigt, einen Schritt weitergegangen. Das halte ich für ganz wichtig. Das motiviert, dranzubleiben und wiederzukommen und zu sagen: O. k., das macht einen Sinn, dass man in gewissen Abständen sich einen Termin ausmacht.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Also ich würde sagen, meine Beraterin hat mich einfach auf meinem Weg begleitet. Das war ein ganz ein schwieriger Weg. Ich würde jetzt von mir sagen, ich bin an meiner Geschichte sehr gereift. Da waren aber auch viele Dinge, wo ich im Nachhinein sagen würde, es war einfach auch wichtig, dass ich das durchlebt habe. Oder dieser Reifungsprozess war wichtig für mich. Und meine Beraterin hat mich begleitet.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)*

*„Was ich da raushöre, ist auch, ich kann mich selbst besser verstehen und ich kann dich besser verstehen. Und wir sind miteinander ins Gespräch gekommen und in das gegenseitige Verstehen gekommen. Das finde ich, was wirkt. Also ich verstehe mich selbst besser, ich verstehe dich besser.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Da merke ich, wenn der Klient das versteht, was wichtig ist. Indem ich nachfrage und es ihn wiederholen lasse. Und ich ihm sage, er kann gern noch einmal kommen, weil das so schwierig oft ist, sich in dieser Materie auszukennen und zu verstehen. Das finde ich einen ganz wichtigen Punkt. Da ist es klar. Da passiert, dass die Leute rausgehen und wir uns fragen, ob die Leute das verstanden haben.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)*

*„Ganz bodenständig würde ich total gern die Handlungsfähigkeit aufgreifen. Allein, wenn die Klientin sagt, ich fühle mich nicht mehr so hilflos, ich habe das Gefühl, ich sehe wieder klarer und habe die und die Option. Ich muss mich zwar entscheiden, aber es gibt Optionen. Das Gefühl, dass sie selbstbewusster ist, bisschen bewusster ihre eigenen Stärken, manchmal vielleicht auch ihre Schwächen kennt, dass das klarer ist. Dass sie besser über sich sprechen kann. Dass sie ihre Gefühle mehr ausdrücken kann, ihre Gedanken klarer formulieren kann, weniger verwirrt ist. Das wären für mich, so ‚messbar‘, im Sinne von, ja, mehr oder weniger besser.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)*

Teilnehmer*innen der Fokusgruppen halten in Bezug auf die Wirkung von Beratung auch fest, dass die eigene und gemeinsame (Klient*innen und Berater*innen) Reflexion der gesteckten Ziele und die Beurteilung der Zielerreichung ein durchaus gutes Mittel ist, um die Wirkung von Beratung sichtbar zu machen. Im Rahmen der Fokusgruppe wurden auch unterschiedliche

Möglichkeiten des Feedbacks nach Abschluss einer Beratung diskutiert und als sinnvoll und wichtig befunden.

„Von mir als Beraterin ist es so, dass ich am Anfang mal schaue, welche Anliegen da sind. Ich schaue mir meinen Auftrag an und in der Reflexion schaue ich mir dann an, wie weit wir gekommen sind. Dann kann ich auch feststellen, hat es etwas gebracht oder nicht. Das ist eigentlich sehr pragmatisch. Die Reflexion finde ich ganz wichtig, dass man die von Zeit zu Zeit macht. Dass man sieht, auf welchen Abwegen man ist oder geht man dorthin, wo der Klient hinmöchte. Das kann man schon feststellen.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

Grundsätzlich wurde in den Diskussionen der Fokusgruppen sehr deutlich, dass im Hinblick auf die Wirkung von Beratung Wirkung nicht gleichzusetzen ist mit Lösung. In der geförderten Familienberatung bzw. im Beratungsprozess geht es um so viel mehr, als eine Lösung für ein spezifisches Problem oder eine Frage zu finden. Es geht u. a. um ein Mit-Aushalten unterschiedlicher Situationen und Stimmungen, darum, Perspektiven und Handlungsoptionen zu eröffnen, zu begleiten und auszuprobieren. Es geht darum, zuzuhören, zu begleiten, Rückmeldung zu geben, zu bestärken und zu motivieren. Um die Vielfältigkeit dessen, was in einem beraterischen Prozess alles passiert, zu verdeutlichen, hilft ein Blick in Kapitel 10.1.1, das die Beschreibung einer guten beraterischen Beziehung zwischen Klient*innen und Berater*innen aus Sicht der Teilnehmer*innen der Fokusgruppen zusammenfasst. Zudem muss festgehalten werden, dass die Wirkung von Beratung „zeitlich stark versetzt ist“, sie ist erst nach einiger Zeit wirklich spür- und messbar (Berater*in Fokusgruppe Wien).

„Es geht nicht immer um die Problemlösung. Das muss man herausfinden in den ersten Stunden: Geht es um Lösung oder geht es um aushalten lernen und besser damit umgehen zu lernen, was nicht lösbar ist.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Ich glaube, die Leute kommen mit der Idee, das Problem lösen zu wollen, und entdecken dann, ich muss es ja gar nicht lösen, es genügt, es aushalten zu können. Oder es anders zu sehen und dann wird es auf einmal kein Problem mehr, weil ich es anders sehe.“ (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

„Das ist das, was ich meine, was wir gar nicht lösen können. Aber lernen, damit besser umzugehen, damit zu leben, zu akzeptieren und unser Leben trotzdem gut zu gestalten.“ (Klient*innen, Fokusgruppe Linz)

„Weil es gibt eben auch manchmal eine Wirksamkeit in einer Art Erfahrung, wo ich als Therapeut oder als Berater einfach nur aushalte, was der Mensch sagt in der Stunde. Da geht es noch überhaupt nicht um Lösung oder irgendetwas. Ich halte einfach nur aus, was dieser Mensch gerade in den 45 Minuten zum Sagen hat. Weil es manchmal auch einfach keine Perspektive gibt. Es gibt manchmal auch einfach nix, außer dem Aushalten. Und das ist dann aber auch eine nachhaltige Erfahrung, die ist nicht unmittelbar, sondern vielleicht eine so Art ‚Backflash‘. Ein Moment, eine Erfahrung, da hält jemand etwas mit mir aus.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

Im Sinne einer Vertiefung bzw. Erweiterung der Definition der Wirkung von geförderter Familienberatung wurde von den Teilnehmer*innen der Fokusgruppen der präventive Aspekt der Familienberatung angesprochen. Aus Sicht der Teilnehmer*innen leistet die geförderte Familienberatung zentrale präventive Arbeit in ganz unterschiedlichen Bereichen, z. B. in der Konfliktvermeidung in Familien und in der Partnerschaft, Gewaltprävention, Armutsprävention. Auch die Verhinderung bzw. die Vorbeugung von Problemen, schwierigen Situationen etc. ist als eine Wirkung der Beratung aus Sicht der Teilnehmer*innen zu fassen.

„Was wir auch noch nicht erwähnt haben und wovon ich zutiefst überzeugt bin, dass wir Präventionsarbeit leisten. Das ist schon etwas, was wir da alles tun. Ich denke, vieles würde eskalieren im Familienbereich, das denke ich mir auch manchmal.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

„Das ist schon auch, wenn es aus der Sicht des Fördergebers viel kostet, aber es kann auch viel an Kosten abfangen. Immer zielgerichtet an die Beratungsstelle empfiehlt die Jugendwohlfahrtsbehörde die Familienberatung. Ich glaube, das muss auch betont werden. Dass man da so eine erste Stufe ist. Da, wo man sich im Vorfeld etwas abholen kann, was anonym ist und wo nicht die Behörden involviert sind. Also aus einem staatlichen Monopol in eine Familie hinein zu intervenieren. Zuerst musst du einmal die Information geben und wenn es einen Willen gibt, kann man auch freiwillig was an seiner Situation ändern. Es muss nicht immer von oben nach unten passieren.“ (Berater*in, Fokusgruppe Wien)

*„Ich möchte auch mit Blick auf die Präventionsarbeit das Problembewusstsein an sich mit einem Rufzeichen versehen. Also als erste Hürde überhaupt das Bewusstsein zu schaffen, aus Sicht von potenziellen Klient*innen, o. k., das könnte ein Problem sein, mit dem ich mich auch an eine Stelle wende.“* (Berater*in, Fokusgruppe Linz)

10.2 Darstellung der Interviews mit Berater*innen und Klient*innen (Bericht)

10.2.1 Einleitung

Wie in Kapitel 1.2.4 beschrieben, stand in der ergänzenden qualitativen Erhebung speziell jene Personengruppe im Fokus, für die das Ausfüllen eines Online-Fragebogens aufgrund sprachlicher Hürden nur sehr schwierig möglich ist und deren Perspektive daher in die Haupterhebung nur in geringem Maße Eingang gefunden hat. Neben Klient*innen selbst kamen in dieser separaten Studie auch Berater*innen zu Wort, die ihre Erfahrungen in der Beratung mit Personen nicht deutscher Muttersprache und aus unterschiedlichen Kulturen einbrachten.

Ergänzend zum tabellarischen Überblick in Kapitel 1.2.4 soll der Hintergrund der fünf Klientinnen (alle weiblich) sowie der der sieben Berater*innen (sechs Frauen und ein Mann) an dieser Stelle kurz skizziert werden.

Klientinnen

Meryam (K1) ist vor acht Jahren aus religiösen Gründen aus Pakistan geflüchtet und trägt Kopftuch. Sie ist 47 Jahre alt, verheiratet und hat eine Tochter. Zur Beratungsstelle kam sie über die Übersetzerin, die zuvor ihre Tochter kennengelernt hatte. Als Anlass der Beratung gibt sie psychische Probleme an, die aus Konflikten in der Partnerschaft resultierten. Meryam hat an der Beratungsstelle einen Deutschkurs absolviert und möchte nun dort eine Ausbildung zur Köchin machen. Sie schätzt es besonders, dass die Beraterin „*ein freundliches Wesen hat*“ und Ruhe und Sicherheit vermittelt.

Die 60-jährige Serbin **Nadja (K2)** lebt bereits seit 40 Jahren in Österreich, hat einen Sohn und beherrscht die deutsche Sprache so gut, dass das Interview mit ihr überwiegend auf Deutsch geführt werden kann. Im letzten Jahr musste sie aufgrund psychischer Probleme ins Krankenhaus, wo man sie an die Beratungsstelle verwies mit dem Hinweis, dass man sie hier in ihrer Muttersprache beraten könne. Zu Beginn war sie sehr verunsichert, da sie nicht wusste, was sie dort erwartete, drückt im Interview aber ihre tiefe Dankbarkeit für die Unterstützung aus, die sie nach wie vor erfährt.

Rebecca (K3), stammt ebenfalls aus Serbien, ist aber erst 2016 nach Österreich gekommen. In ihrer Heimat war sie als Kunstlehrerin tätig, arbeitet zurzeit als Putzhilfe, möchte sich aber für den Sozialbereich umschulen lassen. Die Beratungsstelle, zu der sie über die Anmeldung zu einem Deutschkurs gefunden hat, hat sehr dabei unterstützt, „*in Österreich anzukommen*“ und ihr Selbstvertrauen, das nach dem Umzug „*ein bisschen ins Schwanken gekommen*“ sei, wiederaufzubauen.

Auch **Daria (K4)** ist gebürtige Serbin. Sie lebt seit zehn Jahren in Österreich und wurde vom Serbischen Konsulat an die Beratungsstelle verwiesen. An dieses hatte sie sich aufgrund massiver Obsorgestreitigkeiten mit ihrem Noch-Ehemann gewandt. Sie hat schlechte Erfahrungen mit der Beratung in einem Frauenhaus gemacht, fühlt sich aber in der Beratungsstelle, in der sie jetzt betreut wird, sehr gut aufgehoben. Sie erfährt dort von zwei

Beraterinnen umfassende, intensive Unterstützung, insbesondere in rechtlicher und psychologischer Hinsicht.

Jane (K5) ist eine 35-jährige Mutter von drei Kindern, verheiratet, gebürtig in Nigeria. Seit 2012 lebt sie in Österreich, hat hier studiert und ihr Studium mittlerweile abgeschlossen. Aktuell ist sie in Karenz. Ab 2012 – als sie schwanger mit ihrem ersten Kind war – hat sie auf den Tipp einer Freundin hin Beratung in Anspruch genommen. Sie bekam vor allem Unterstützung in praktischer Hinsicht, mit Hilfestellungen zu formalrechtlichen Belangen und auch finanzielle Unterstützung. Das gesamte Interview fand in englischer Sprache ohne Beisein eines*einer Dolmetscher*in statt, auch in der Beratung wird Englisch gesprochen. Obwohl sie sich grundsätzlich auch auf Deutsch verständigen könnte, zieht sie Englisch vor, da sie diese Sprache besser beherrscht. Ihr Argument: *„I prefer to understand perfectly, what you are saying.“*

Insgesamt blieben die Interviewpartnerinnen sehr stark in ihrer eigenen Situation verhaftet, beschrieben aber zum Teil sehr eindrücklich, was sie persönlich in der Beratung als hilfreich und förderlich erlebt hatten. Eine große Dankbarkeit für die erfahrene Unterstützung war in allen Interviews spürbar.

Berater*innen

Die Beraterinnen **Barbara (B1)** und **Anna (B2)** sind beide in einer Beratungsstelle tätig, die sich an schwangere Frauen unabhängig von ihrer Herkunft richtet. Da der Fokus nicht speziell auf Migrant*innen liegt und dementsprechend kein Budget für Dolmetscher*innen vorhanden ist, wird die Beratung von Personen mit nicht deutscher Muttersprache als in vielen Fällen sehr schwierig wahrgenommen. So weist Anna im Interview darauf hin, dass die Beratung nur sehr rudimentär bleiben könne, wenn die Personen nur sehr schlecht Deutsch sprächen oder eine unzureichende (nicht wortgetreue) Übersetzung stattfindet. Der außergewöhnlich hohe Anteil an Personen mit nicht deutscher Muttersprache, der im Interview genannt wird, überrascht: Etwa 70 Prozent der Klientinnen gehören dieser Personengruppe an.

Christopher (B3) arbeitet bei einer Beratungsstelle mit dem Schwerpunkt „Familienplanung“ in Wien. Er ist in zwei Settings tätig: In der Sexuaufklärung mit Jugendlichen in Schulen und sozialpädagogischen WGs sowie in der Online-Beratung für junge Menschen zu den Themen Beziehungen, Sexualität, Schwangerschaft und Verhütung. Seinen Angaben zufolge handelt es sich bei vielen seiner Klient*innen um Jugendliche mit nicht deutscher Muttersprache, darunter auch eine Reihe von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen. Das Setting der Beratung in den Wohngemeinschaften und Schulen unterscheidet sich von einer „normalen“ Beratung einerseits durch den Gruppenkontext, andererseits aber auch dadurch, dass die Initiative zur Beratung in der Regel nicht von den Jugendlichen selbst, sondern von der jeweiligen Organisation oder Schule ausgeht. In sprachlicher Hinsicht kann sich das Problem ergeben, dass Dolmetscher*innen für verschiedene Sprachen gleichzeitig erforderlich sind.

Die Sozialarbeiterin **Rosi (B4)** ist Leiterin einer Familienberatungsstelle für erwachsene Frauen mit dem Schwerpunkt der Familienplanung. Sie betreut vor allem Frauen aus sozial oder finanziell schwachen Milieus, die sich eine Kupferspirale zur Verhütung einsetzen lassen möchten oder aber sich für einen Schwangerschaftsabbruch entschieden haben und die dafür

finanzielle Unterstützung benötigen. Sie geht sehr ausführlich darauf ein, in welcher Weise eine dritte Person – ein*eine Dolmetscher*in – den Beratungsprozess beeinflussen kann.

Nina (B6) ist eine Sozialberaterin mit akademischem Abschluss, die gebürtig aus Bosnien kommt und seit vielen Jahren in Österreich lebt. Sie ist die Leiterin eines interkulturellen Beratungs- und Therapiezentrums. Da sie zweisprachig ist, kann sie muttersprachliche Beratung anbieten. Zu ihr kommen Männer und Frauen mit den verschiedensten Anliegen im Rahmen der Familienberatung (nicht ausschließlich Migrant*innen). Es geht sowohl um rechtliche Unterstützung (z. B. Familienzusammenführung) als auch um psychische Hilfestellungen (z. B. bei Eheproblemen). Nina gibt an, dass der Beratungsstelle zwar grundsätzlich ein großer Dolmetschepool zur Verfügung stehe, sie aber aus Kostengründen nicht darauf zurückgreifen könnten.

Die Beratungsstelle, die **Lena (B6)** leitet, ist schwerpunktmäßig speziell auf Migrant*innen ausgerichtet. Sie selbst kann muttersprachliche Beratung in den BKS-Sprachen (Bosnisch, Serbisch, Kroatisch) anbieten. In der Beratungsstelle finden etwa 80 Prozent der Beratungen in der jeweiligen Muttersprache des*der Klient*in statt, gegebenenfalls mit Dolmetscher*in. Die wichtige Rolle des*der Dolmetscher*in wird im Interview ausführlich behandelt. Die Beratungsstelle stellt umfassende, unter anderem auch juristische Unterstützung für die Zielgruppe zur Verfügung und bietet auch Deutschkurse und Ausbildungsmöglichkeiten für Migrant*innen an.

Katharina (B7) ist eine ausgebildete Theologin mit langjähriger Erfahrung und arbeitet für eine gemeinnützige Organisation als Ehe- und Familienberaterin. Sie hat eine Zusatzausbildung im Bereich der Traumatologie. Da sie einige Jahre in Brasilien gelebt hat, berät sie Personen in deren spanischer oder portugiesischer Muttersprache. Zu ihr kommen aber z. B. auch Frauen aus Afrika, die in bikultureller Beziehung mit einem österreichischen Mann leben. Die Wertschätzung gegenüber anderen Kulturkreisen und der Austausch über und das Interesse für die Hintergründe der Herkunftskultur stellen für sie zentrale Elemente der Beratung dar.

Sprache und Kommunikation und die damit verknüpften Implikationen für die Qualität der Beratung spielen in den Interviews mit den Berater*innen eine durchwegs zentrale Rolle. Ohne ein umfassendes sprachliches Verständnis des Gesagten auf beiden Seiten kann Beratung nicht das leisten, was erforderlich wäre. Durchwegs wird der Vorteil, sich in der eigenen Muttersprache ausdrücken zu können, hervorgehoben: Dies ermögliche nicht nur, die individuellen Anliegen, Problemlagen und Emotionen entsprechend zu kommunizieren, sondern trage auch wesentlich zu einer größeren Offenheit der Klient*innen bei, welche als eine Grundvoraussetzung für eine gelungene Beratung auf Klient*innenseite erachtet wird. Ist eine Übersetzung erforderlich, so steht und fällt die Qualität der Beratung mit dieser „dritten Person“, welche den Prozess auf verschiedenste Weise beeinflussen kann. Ein professioneller Hintergrund des*der Dolmetscher*in stellt daher eine wichtige Forderung dar. In der Praxis werden allerdings für Übersetzungstätigkeiten von den Klient*innen häufig Verwandte, Freund*innen oder auch die eigenen Kinder herangezogen. Letzteres wird von Berater*innenseite in der Regel unterbunden.

10.2.2 Anlass und Form der Beratung

Die Anlässe, warum Klient*innen die Beratungsstelle aufsuchen, unterscheiden sich nicht grundsätzlich von jenen, die in Kapitel 4.3 aufgeführt wurden: Partnerschaftskonflikte, Trennung und Scheidung sowie psychische Probleme bzw. Erkrankungen wurden von den befragten Klient*innen als Gründe für die Inanspruchnahme der Beratung angeführt. In den Aussagen der Berater*innen spiegeln sich darüber hinaus die jeweiligen inhaltlichen Schwerpunktsetzungen der Beratungsstelle wider (Schwangerenberatung, Sexualberatung, Familienplanung).

Nicht immer finden die Klient*innen den Weg in die Beratungsstelle aus eigenem Antrieb. Nadja (K2) wurde vom Krankenhaus, in das sie wegen psychischer Probleme aufgenommen worden war, an eine Beratungsstelle mit muttersprachlichem Angebot vermittelt. Sie wusste bei ihrem ersten Besuch nicht, was sie erwartete, und war sich des Beratungskontextes zu Beginn gar nicht bewusst:

Nadja: „Schwierig. Schwierig. Beim ersten Mal, als ich hierhergekommen bin, habe ich (Name Beraterin) gefragt, warum ich hierherkomme. ‚Wer sind Sie, was machen Sie, was ist das?‘ (lacht ein bisschen). Und so hat (sie) mit mir geredet, geredet, geredet. Gesagt, was ... ich kann ihr alles sagen und sie hilft mir. Und sososo. Ich hab gedacht, sie ist eine Ärztin und was ich was ... dass es schlimmer wird (lacht). Ich habe gesagt: ‚Aber das macht mir nicht noch mehr Probleme!‘ ‚Nein, nein, keine Probleme mehr!‘ Und so war das erste Mal schwierig. Früher habe ich nicht gewusst, dass es hier so was gibt. Wie ich das erste Mal gekommen bin, hatte ich schon Angst.“ (K2_Nadja: 48)

Deutlich geworden ist in den Interviews, dass die Situation der Klient*innen mit Migrationshintergrund häufig durch Problemlagen und Herausforderungen auf verschiedenen Ebenen gekennzeichnet ist, häufig verschärft durch sprachliche, aber auch kulturelle Hürden. Dies impliziert, dass die Beratung in vielfältiger Art und Weise erfolgen muss und manchmal praktische, rechtliche und psychologische sowie zum Teil auch finanzielle Unterstützung umfasst. Nicht immer sind alle Formen der Unterstützung zu jedem Zeitpunkt der Beratung relevant. Bei Meryam (K1) und Nadja (K2) stand zu Beginn der psychologische Beistand klar im Fokus. In weiterer Folge rückte die Hilfestellung dann im Hinblick auf praktische Belange (Jobsuche, Pensionsansuchen) in den Vordergrund. Daria (K4) hingegen bedurfte bereits zu Beginn umfassender Begleitung, insbesondere in juristischer und psychologischer Hinsicht. Und auch Jane (K5), die während ihrer ersten, komplizierten Schwangerschaft den Weg in die Beratungsstelle fand, betont, in vielfältiger Weise Hilfe erfahren zu haben: *„When I need assistance on any issue, they will always find a way to assist you.“*

Übersetzerin (Meryam): „Ich bin hergekommen, weil ich habe ein bisschen Probleme zu Hause gehabt mit meinem Ehemann. Und deswegen hab ich ein bisschen ein psychisches Problem gehabt, weil ich so viel Stress gehabt habe, und mit (Name Beraterin) ist der Stress ein bisschen runtergekommen. Und jetzt will ich einen Job und hab mich deswegen hier angemeldet, um einen Job zu suchen und in Zukunft weiter arbeiten zu gehen.“ (K1_Meryam: 8)

Nadja: „Ja, Themen. Zuerst waren von meiner Krankheit, von meinen Problemen, zuerst war, weshalb ich hergekommen bin. Zuerst war das. Und die Frau (Name Beraterin) hat versucht, dass ich etwas anderes denke, nicht: ‚Ich bin fertig‘. Und, schauen Sie, heute lebe ich noch! (lacht).“ (K2: Nadja: 40)

Int.: „Und haben Sie auch Unterstützung bekommen mit weiß nicht, so mit Behörden-Sachen? Pension und so? Oder war es mehr so ‚gute Gespräche‘, so ‚wie gehts mir?‘ Oder beides?“

Nadja: „Gespräche auch. Und helfen, alles zu schreiben für die Pension und sososo. Alles, Antrag ausfüllen. Und dass ich was bekomme, denke ich schon, aber jedes Wort. Ich schreibe nicht so gut Deutsch und so (lacht). Und sie hilft mir.“ (K2_Nadja: 78-79)

Daria: „Ich war beim serbischen Konsulat, weil mein Ex-Mann hatte meinen Sohn genommen und ich habe ihn drei Monate nicht gesehen, habe nicht gewusst überhaupt, wie geht es ihm, wo ist er, in Serbien oder hier, was ist passiert mit ihm? Und dann, ich war psychisch total am Boden, haben sie mir beide (Beraterinnen) geschickt und sie haben mir von beiden Seiten geholfen. Die Psychotherapeutin von dieser Seite (...) und die (Name Beraterin) in dieser Rechtsanwaltsache. Was jetzt suchen und wo muss man die Anträge einstellen, hat alles gemacht. Von den beiden Seiten, kann man sagen. Also dieser Moment war für mich alles und mehr. Ich war total ohne Hoffnung. Und ich glaube, ich habe echt eine gute Zeit gehabt im (Name Beratungsstelle).“ (K4_Daria: 19)

Jane: „Not really. Just that ... when I need assistance on any issue, they will always find a way to assist you. To help you in that issue, no matter what it is. It's helping you into the form, so in getting through to any place that you want to, in directing you on where to go for a job or whatever. You feel, you, concerning the children, concerning yourself, they are always there to direct you on how to go about it. And also I feel this is for me ... feeling at home. Yes, because ... you always have somebody to say Ah, please, how do I do this, how do I do this?' And she is always willing to help you.“ (K5_Jane: 37)

Die vielschichtigen Problemlagen bedingen eine breit gestreute Kompetenz der jeweiligen Beratungsstelle und/oder eine weitreichende Vernetzung mit anderen relevanten Stellen, an die im Bedarfsfall weiterverwiesen werden kann. Dies wird von den Klient*innen auch durchaus wahrgenommen und geschätzt.

Daria: „Das weiß ich nicht genau, weil es viele verschiedene Wege gibt, was die Leute brauchen. Jemand hat Probleme ... Ich glaube, der (Name Beratungsstelle) ist gut, weil es viele unterschiedliche Sachen gibt. Das ist nicht nur über Scheidungsprobleme oder Obsorge, das geht auch über Sprache, über diese Frauenunterstützungen.“ (K4_Daria: 61)

Übersetzerin (Daria): „Das ist die einzige Organisation, die also einfach vernetzt war. Sie sagt, sie hat viele verschiedene Bereiche abgedeckt.“

Daria: „Ja, genau. Nicht nur, für eines musst du dahin gehen, für das zweite dort. Alles auf eines.“ (K4_Daria: 77-78)

Nadja (Übersetzerin): „Sie gibt ihr auch Hilfe, wenn sie irgendwo anders hingehen soll. Also zum Arzt oder zu einer anderen Stelle.“ (K2_Nadja: 11)

Jane: (lacht) „Not all financials they could help. But the little they could help is also okay. When there was ... they cannot, they would find a way to help you. Go to these places. (...) So they would always find a way to help you. Direct you to the places you can go and get the help you need. So yeah.“ (K5_Jane: 61)

Barbara: „Es wird auch sehr geschätzt, alle Informationen aus einer Hand. Also möglichst viele halt. Und da zählt halt schon, dass wir eben langjährige Mitarbeiterinnen haben in der Beratung.“ (B1_Barbara: 21).

10.2.2.1 Praktische Unterstützung

Die Interviewpartner*innen geben einen vielfältigen Einblick in die Art und Weise, wie sie praktische Unterstützung seitens der Berater*innen erfahren haben. So erhalten die Klient*innen Informationen, was beispielsweise rechtliche und finanzielle Ansprüche oder Qualifizierungsmöglichkeiten betrifft, und erfahren Beistand im Umgang mit Behörden und vor Gericht, z. B. im Zusammenhang mit einer Obsorgethematik (K4: Daria). Berater*innen sind beim Ausfüllen von Formularen behilflich, vereinbaren Termine und geben Ratschläge, welche Schritte zur Umsetzung bestimmter Vorhaben zu setzen sind. Fallweise wird den Klient*innen auch in finanzieller Hinsicht unter die Arme gegriffen, wie es etwa bei Jane (K5) der Fall war. Eine der Berater*innen, Anna (B2), gibt im Interview an, dass gerade bei Migrant*innen der praktische, stärker an Sozialarbeit orientierte Aspekt der Beratungsleistung oft stark im Vordergrund stehe.

Übersetzerin (Rebecca): „Sie sagt, für sie ist es wichtig ... Allgemein ist es wichtig, dass man eine Beratung hat, weil wenn man nach Österreich kommt, dann steht man vor vielen Herausforderungen, was auch den Beruf angeht oder auch die Sprache erlernen. Dass es irgendwo Informationen allgemein gibt. Und sie hat gesagt, hier hat sie auch konkret Informationen bekommen, dass sie in ein Integrationszentrum gehen kann, damit sie ihr Diplom nostrifizieren lässt, also kostenlos. Das hat sie nicht gewusst.“ (K3_Rebecca: 92)

Übersetzerin (Meryam): „Ich bin zufrieden, wenn ich ein Problem gehabt habe und hergekommen bin. Weil ich will, dass, immer, wenn ich herkomme und sage: ‚Ich hab das und das Problem‘ und die Beraterin gibt mir etwas zur Lösung. ‚Du kannst das machen und du kannst das machen.‘ Zum Beispiel wollte ich einen Job haben und habe deswegen hier mit der Beraterin gesprochen. (...) Und dann haben sie mir den Vorschlag gemacht, du kannst zu dieser (Stelle) gehen und weiter, du kannst den Kurs machen. Und diese Sachen, wenn ich zufrieden bin. Und ich bin zufrieden, weil so viele Lösungen, so viele Tipps, und das alles habe ich hier bekommen.“ (K1_Meryam: 12)

Übersetzerin (Meryam): „Und ich weiß jetzt, was mein Recht ist.“ (K1_Meryam: 26)

Nadja: „Vor einem Jahr hat sie mir geholfen, was ich alles brauche für die Pension und sososo. In dieser Zeit war ich krank und außerdem geht jeder das erste Mal in Pension (lacht). Nicht das zweite oder dritte Mal. Und was muss ich, wohin gehen, was muss ich im Antrag ausfüllen. In die Bank gehen, muss auch schreiben. Pensionsversicherung, Karte und sososo. Das alles hab ich alles bekommen. Und alles war perfekt. Für mich. Gott sei Dank.“ (K2_Nadja: 86)

Übersetzerin (Daria): „Sie haben mir wirklich sehr viel geholfen in meiner Situation, weil ich habe einen sehr großen Krieg mit meinem Noch-Ehemann wegen der Obsorge. Und als serbische Staatsbürgerin, er hat die österreichische Staatsbürgerschaft und unser Kind hat auch die österreichische Staatsbürgerschaft, deswegen ist es für mich echt schwierig. Und ich habe keine gleichen Rechte. Ich kann hier alles sagen. Und deswegen sind die Rechtsberaterinnen, die (Name Beraterin) und die Psycho-Beraterin, die beiden. Die andere (Beraterin) hat mir sehr viel geholfen und ohne die beiden kann ich das sicher nicht schaffen. Wegen der Übersetzung, diese rechtlichen Sachen, für die Verhandlungstermine, was ich gebraucht habe, alles Mögliche für mich. Jetzt auch, für die Ausbildung, für mich auch, wenn ich vielleicht einen besseren Job machen kann oder finden.“ (K4_Daria: 3)

Daria: „Ich habe auch viele Termine gehabt bei der Gutachterin und dann beim Rechtsanwalt, immer plus, plus, plus dazu. Sie hat mir immer geraten, wie kann ich reden bei einem Verhandlungstermin oder wenn sie nicht mit mir gehen können. Beide (Name Beraterinnen) hatten auch mit mir sehr viele Termine beim Kinderschutzzentrum, Jugendamt, alles Mögliche, Psychotherapietermine vom Kind, von mir. Und sie sind immer mit mir gegangen wegen dieser sprachlichen Unterstützung, weil wenn ich nervös bin, vergesse ich total deutsche Lektionen und weiß nicht, was ich sagen muss. Und es immer so, sie haben immer gehört, was ist gewesen, was müssen wir machen, dann haben wir einen Plan gehabt. Wenn sie nicht mit mir gehen konnten, haben sie mir immer einen guten Rat gegeben, was ich an diesem Termin machen muss. Aber meistens sind beide mit mir gemeinsam gegangen. Termine und so. Sie haben mich

nicht alleine gelassen. Deswegen, ja, für mich war ... die Unterstützung hat mir sehr viel bedeutet.“ (D4_Daria: 23)

Jane: “And I needed the assistance also, how to live here with family and our children, what to do, how to ... A friend introduced me to this place, so I came. They welcomed me, they helped me out, they guided me so much in the things I didn't know. They also helped me financially. Advice and all the necessary help I needed, I got it here.” (K5_Jane: 15)

Anna: „Mit den Fremdsprachen-Leuten mach ich eben mehr Sozialarbeit, weil einfach kommunikativ nicht dasselbe ... Wie soll ich sagen: Das sind konkretere, das ist eher Informationsvermittlung oder Unterstützung, so wie wir das bezeichnen, und weniger Beratung. Wenn man sich den Begriff ein bisschen ... Wir haben das tatsächlich aber als unseren Auftrag auch. Ist nicht nur Beratung, sondern konkrete Unterstützung. Und das findet so statt. Und das kommt dann schon ... Jemand ist überfordert, einen Antrag für das Kinderbetreuungsgeld auszufüllen, oder weiß nicht, warum kriegt sie die Sozialhilfe nicht oder solche Sachen. Das ist Sozialarbeit. Das ist konkrete Unterstützung, wenn ich dann zum Telefonhörer greif und das irgendwie für sie ausdeutsche, ihr Infos gebe, warum ist das jetzt so oder warum läuft das so weiter, hat sie zumindest Information gekriegt und Orientierung.“ (B2_Anna: 11)

10.2.2.2 Psychologische Unterstützung

Neben der praktischen Unterstützung spielt, wie bereits angeführt, auch die psychologische Begleitung eine zentrale Rolle. Vier der fünf befragten Klientinnen berichten, dass sie sich zu Beginn der Beratung in einer psychischen Ausnahmesituation befunden haben. Als ganz wesentliches Element der Unterstützung, die bereits als starke Entlastung wirkt, führen die Frauen die Möglichkeit an, sich jemandem vorbehaltlos anzuvertrauen zu können: „*Hier kann ich alles sagen*“, wie es von allen Frauen in ähnlicher Weise formuliert wird. Gerade dieser Rückhalt und die Möglichkeit, sich zu öffnen, ist es, den die Frauen in ihrem Alltag, insbesondere in der eigenen Familie, oft zu vermissen scheinen.

Übersetzerin (Meryam): „Aber das ist wichtig, wenn man mit Problemen kommt und irgendwo gibt es einen Platz, wo man alles erzählen kann. Und dann kommt der Stress ein bisschen runter. Wenn ich nicht erzähle ... Ich habe oft gedacht, soll ich erzählen oder nicht. Wenn ich nicht alles sage, denke ich so negative Gedanken. Ich habe so viele negative ...“ (K1_Meryam: 50)

Übersetzerin (Meryam): „Und ich bin sehr, sehr dankbar über das hier. Weil ich hab alles erzählt und ich hab viel Hilfe gehabt hier.“ (K1_Meryam: 52)

Nadja: „Also für mich ist wichtig, dass sie jemanden haben, dass meine ... alles von mir, was ich für (ein) Problem habe, (über) alles reden, helfen. Und so dass ich kann alles sagen. Dass man ... (unverständlich)“

Übersetzerin: „Zuhört. Dass ihr jemand zuhört.“ (K2_Nadja: 4-5)

Nadja: „Kann niemand so was mit mir reden und sagen. Nicht mein Mann, nicht mein Sohn, nicht Schwiegertochter, Kollegen ... Das ist viel, viel anders.“

Int.: „Warum ist das anders? Können Sie das sagen?“

Nadja: „Ich kann alles sagen. Und bei meinem Sohn kann ich nicht alles sagen. Und sie hat zuerst zu mir gesagt, ich kann alles sagen.“ (K2_Nadja: 40-42)

Übersetzerin (Rebecca): „Wenn man alles sagen kann. Wenn man keine Blockierung hat. Wenn man alles sagen kann. Wenn man sich anscheinend öffnen kann. Wenn sie auch Rückmeldungen bekommt.“ (K3_Rebecca: 44)

Übersetzerin (Rebecca): „Ja. Sie sagt viele Sachen, die sie nicht ihrem Mann, ihrer Mutter oder ihrer besten Freundin sagen kann, sagt sie der Beraterin. Kann sie der Beraterin sagen.“ (K3_Rebecca: 125)

Daria: „Für mich gibt es keinen Unterschied (Anm.: zu einer besten Freundin). Weil ich habe keine Grenze, mit beiden (Beraterinnen) zu reden, weil sie haben jetzt von meiner Geschichte am schlimmsten gehört. (lacht) (...) Nein, ich habe nicht dieses Gefühl, ich schäme mich oder ich kann etwas nicht sagen, weil ich habe ehrlich diese Offenheit. Und ich kann alles sagen und nach allem fragen (...). Bis jetzt hab ich überhaupt nichts dieses ‚Ah, ich muss jetzt aufpassen, was ich rede oder was ich sage.‘ Natürlich ist Respekt auf dem ersten Platz. Manchmal machen wir auch Spaß, wenn wir etwas machen, aber ... verstehen Sie mich. Sie sind nicht meine Freunde, ich weiß das, aber sie haben diese freundliche Annahme.“ (K04_Daria: 80)

Die psychologische Unterstützung, von denen die Klientinnen berichten, beinhaltet beispielsweise praktische Tipps zu Stressbewältigung, das Aufbrechen negativer kognitiver Muster oder die Hilfestellungen zur Stärkung des Selbstvertrauens. Der Begriff „Stress“ wird von den Migrant*innen immer wieder genannt, der psychologische Support der Berater*innen als hilfreiche Möglichkeit erlebt, diesen psychischen Stress zu reduzieren und zur Ruhe zu kommen. Mit Aussagen wie „Das (Anm.: die Ratschläge zur Stressreduktion) hat viel geholfen“ und „am nächsten Tag geht es mir viel, viel besser“, beschreiben Meryam (K1) und Nadja (K2) die positive Wirkung der beraterischen Intervention. „Dann habe ich mich immer beruhigt, habe mich da immer gesammelt“, berichtet Daria (K4), die durch die Obsorgestreitigkeiten mit dem Noch-Ehemann schwer belastet ist. „I’m more relaxed now, calm now“, erklärt die Nigerianerin Jane (K5).

Auch eine der befragten Berater*innen, die insbesondere mit Klient*innen aus dem ehemaligen Jugoslawien arbeitet, geht auf die Thematik der psychischen Belastungen ein. Hier wird auch erneut der Multiproblemlagen-Kontext deutlich, in den diese zumeist eingebettet sind.

Übersetzerin (Meryam): „Und dann gibt sie mir ... ‚Das nächste Mal kannst du das machen, dass dein Stress ein bisschen runterkommt.‘ Und manchmal weiß ich, wie mein Stress runterkommt. Aber wegen des Stresses vergesse ich alles. Aber wenn ich herkomme und die Beraterin sagt zu mir: ‚Kannst du das machen? Vielleicht kommt dein Stress runter!‘ Und das hilft schon und das ist wichtig. Und das hat mir viel geholfen und (ich hab) viel gelernt und weitergemacht. Und deswegen bin ich zufrieden.“ (K1_Meryam: 38)

Nadja: „Lange schon. Jetzt bin ich in Pension. Ich hab viel, viel gearbeitet, immer im Hotel. Stress, Stress, Stress, Stress. Und voriges Jahr war ich (lacht kurz) fast tot. Viel psychisch, geht nichts mehr.“ (K02_Nadja: 22)

Nadja: „... meine Probleme reden und sie wälzen und, und ... Das ist für mich wichtig. Ich komme jedes Mal, wenn ich ein Problem (habe), wenn ich was helfen muss oder sososo. Mir ist viel besser. Früher hatte ich viele Probleme, psychisch, war ich krank und so. Und die Frau [Name Beraterin] hat mir geschrieben, das (soll ich) nicht denken, du bist das, nicht denken, was anderes, was ist schlecht, was kommt, Angst und so. (lacht) Ich lese zehnmal dieses Papier, das

sie mir geschrieben hat, und am nächsten Tag geht es mir viel, viel besser. Viel besser.“ (K2_Nadja: 6)

Übersetzerin (Rebecca): „Sie hat gesagt, seit sie in Österreich ist, ist ihr Selbstvertrauen ein bisschen ins Schwanken gekommen, seit sie hier ist. Und da braucht sie oft ein bisschen Unterstützung. Sie hat ihr Tipps gegeben, sie hat ihr ein Beispiel genannt. An der Universität hat eine Professorin zu einer Studentin gesagt, dass sie versuchen soll, ihr Selbstvertrauen zu imitieren. Und dann versucht sie das auch und dann funktioniert es. Wenn sie von der Professorin die Gefühle imitiert, also in diesem Fall Selbstvertrauen.“ (K3_Rebecca: 48)

Übersetzerin (Rebecca): „Ein zweites Beispiel ist der Todesfall. Dass sie auch darüber geredet haben. Also wie dein Denken ist, sind auch so die Gefühle. Damit du dein Denken in die positive Richtung lenken sollst und dann bekommst du automatisch dadurch auch ein bisschen positive Gefühle. Du bist dann positiv. Also dass man die Gedanken auch ein bisschen steuern soll. Wie die Gedanken, so die Gefühle.“ (K3: Rebecca: 50)

Daria: „Und deswegen, nicht nur in diesem Sinne, auch die Gespräche mit der (Name), der Psychotherapeutin, haben mir viel geholfen. Das Problem war, ich war voll unten und natürlich von dem allen immer kaputt, weil mich das sehr malträtiert (hat), und das ist ein sehr großer Druck von seiner Seite.“ (K4_Daria: 13)

Daria: „Zum Beispiel die Psychotherapeutin hat immer, wenn ich zu einem Gespräch gekommen bin, gefragt: ‚Was ist passiert in der Zwischenzeit, ist was Neues gekommen?‘ Weil bei mir (ist) jede Woche etwas Neues, leider. Und sie hat als Erstes alles gehört, was ist passiert, und dann hat sie mir einen guten Rat gegeben, wie kann ich das am besten schaffen, mit mir selber und dann auch mit meinem Kind, unserer Beziehung.“ (K4_Daria: 23)

Daria: „Manchmal bin ich so nervös oder mit Weinen gekommen wegen den Problemen und dann habe ich mich immer beruhigt, habe mich da immer gesammelt und ich bin immer von dieser Tür rausgegangen mit etwas Gutem. Das war ein Rat oder ein Gefühl oder Unterstützung oder weiß nicht. Aber immer war es positiv. Und das ist für mich ... diese Stelle, wo man immer Hilfe suchen kann, anfragen und bekommen. Und für viele Leute ist das sehr wichtig in meiner Situation, weil ich habe keine Unterstützung an der Seite. Sehr, sehr wichtig, kann ich sagen. Die einzige ... (auf Serbisch)“ (K4_Daria: 76)

Jane: „Also, when I had my second child, which I had a lot of complications. (...) I had a premature six months. So because I was deep down with stress, I was getting down. So I was having a lot of pressure, so I think everything leads to why I had him so earlier. But (...) he came out strong, after we spent like five months in the hospital. So came back home. I also came here. (...) (Name), she is so good, she really was there for me, helping me, guiding me and encouraging me to be strong. So we did it together, and I'm happy that everything is okay now. So that's it. I'm happy that I'm more relaxed now, calm now. But then it was not ...“ (K5_Jane: 17)

Nina: „Ja, sehr. Natürlich. Eigentlich, wenn man sich die Statistiken anschaut, dann sieht man, dass die meisten psychische Belastungen haben. Besonders, was mich betrifft in der Beratung, dass ich ja sehr viele Menschen aus Bosnien habe, d. h. aus dem ehemaligen Jugoslawien, dass sie ... posttraumatische Belastungsstörungen, Depressionen, das sind so die meisten Symptome oder Diagnosen, die Leute mitbringen, und wo ich dann auch die Entlastungsgespräche anbieten kann. Und diese Diagnosen oder diese Belastung sind natürlich ... da bleiben auch andere Probleme. In der Familie, in der Ehe oder zu den Kindern. Es kommt dann auch dazu, dass die meisten oder viele arbeitslos sind. Dass sie noch immer keinen Anspruch auf Pension haben. Dass das auch noch belastet, wo man dann versucht, auf von dieser Seite, vielleicht rechtlich was zu lösen und zu schauen, welche Möglichkeiten gibt es. Aber das ist sehr, sehr viel.“ (B5_Nina: 18)

10.2.3 Berater*innenmerkmale

Eine gelungene Beratung ist an eine Vielzahl von Eigenschaften und Kompetenzen des*der Berater*in geknüpft. Dazu zählen beraterische Fertigkeiten und Techniken, der professionelle Zugang wie auch persönliche Überzeugungen der beratenden Person (vgl. Kapitel 2.2). Auch in den qualitativen Interviews wird den Eigenschaften und dem Verhalten des Beraters oder der Beraterin ein zentraler Stellenwert zugewiesen.

Die für die Klient*innen relevanten Berater*innenmerkmale lassen sich einerseits indirekt aus den Äußerungen der befragten Migrant*innen erschließen, wenn diese beschreiben, was sie an ihrer Beraterin schätzen und welches Verhalten sie als hilfreich erlebt haben. Andererseits wurde im Interview auch konkret gefragt, was eine gute Beraterin bzw. einen guten Berater auszeichnet, sowie um eine Einschätzung der Relevanz bestimmter Merkmale gebeten.

Sowohl bei den Klient*innen als auch den Berater*innen steht das Verhalten im Beratungsprozess, welches sich durch Empathie, Wertschätzung, Zugewandtheit und Unvoreingenommenheit auszeichnet, im Zentrum. Darüber hinaus werden verschiedene Aspekte der Professionalität und die Grundhaltungen, die Berater*innen mitbringen müssen, angesprochen. Aber auch vorgegebene Eigenschaften wie das Geschlecht des*der Berater*in können Einfluss auf den Beratungsprozess nehmen.

10.2.3.1 Vorgegebene Eigenschaften

Vorgegebene Eigenschaften wie das Geschlecht oder ein gemeinsamer versus unterschiedlicher kultureller Hintergrund von Berater*in und Klient*in können im interkulturellen Kontext Einflussfaktoren darstellen, die darüber mitentscheiden, wie gut Beratung gelingt. Beide Aspekte wurden in den Interviews mit den Klient*innen explizit angesprochen. Dabei zeigte sich, dass es für die befragten Migrant*innen eine wichtigere Rolle spielte, dass es sich bei der Person, die sie berät, um eine Frau handelt, als dass ein gemeinsamer kultureller Hintergrund gegeben ist. Der kulturelle Hintergrund spielt jedoch insofern eine Rolle, als Berater*innen in der Arbeit mit Personen, die einem anderen Kulturkreis angehören, Vorbehalte gegenüber einem Berater oder einer Beraterin wahrnehmen, welche*r nicht demselben Geschlecht angehört. So berichtet Katharina (B7), dass sich manche Frauen mit entsprechendem Migrationshintergrund aufgrund schlechter Erfahrungen mit Männern „gar nicht vorstellen können“, sich einem männlichen Berater zu öffnen. Umgekehrt nimmt sie in der Beratung von Männern aus dem arabischen Raum manchmal eine Abwehrhaltung ihr als Frau gegenüber wahr. Handelt es sich um eine Thematik, die einer starken Tabuisierung unterliegt und liegt darüber hinaus ein besonderer Beratungskontext vor (Gruppensetting, nicht per se freiwillige Teilnahme), wird dieser Effekt noch verstärkt: Aus Sicht von Christopher (B3), der im Bereich der Sexualaufklärung mit Jugendlichen in Schule und sozialpädagogischen Wohngemeinschaften tätig ist, stellt es in der Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen (männlichen) Flüchtlingen eine Grund-voraussetzung dar, dass es sich bei dem Berater um einen Mann handelt.

Übersetzerin (Meryam): „Mit einer Frau ist es viel besser für mich. Ich kann alles besprechen. Mit Männern hab ich keine Erfahrung und ich will nicht.“ (K1_Meryam: 32)

Int.: „Berater, Beraterin. Frau, Mann? Ist das egal?“

Rebecca: „Besser Frau.“ (lacht)

Int.: „Besser Frau. Warum?“

Rebecca: „Weiß ich auch nicht.“ (spricht auf Serbisch weiter)

Übersetzerin: „Sie denkt, man hat mehr Gemeinsamkeiten mit einer Frau als mit einem Mann.“

Rebecca: „Wenn ich zum Beispiel Probleme mit meinem Mann habe, ist es einfacher, mit anderen Frauen über das zu sprechen, statt mit einem anderen Mann. Eine andere Frau versteht mehr.“ (K3_Rebecca: 70-75)

Int.: „Ist es wichtig, dass das eine Frau ist, die Beraterin? Oder kann das auch ein Mann sein?“

Daria: „Genau, die (Name), die Frau (Name) ist das.“

Int.: „Und das Geschlecht?“

„Daria: „Ach so. Nein, nein, für mich ist es nicht wichtig. Es ist egal. Ich kann mit ... Jetzt ...“ (auf Serbisch weiter)

Übersetzerin: „Am Anfang hat sie sich geschämt.“

Daria: „Wegen meinem schlimmen Deutsch. Man konnte mich nicht gut verstehen, und das war unangenehm für mich. Aber jetzt ist es das nicht mehr so. Ich habe ein bisschen mehr Freiheit im Reden jetzt, und, ja, es ist für mich ein bisschen leichter jetzt. Und ist egal, ob ein Mann oder eine Frau ist. Aber mit der Frau kann ich natürlich besser (unverständlich), aber ja.“ (K4_Daria: 34-39)

Int.: „Ist da eigentlich der Geschlechteraspekt auch noch wichtig? Also, wenn Sie sagen, Sie beraten viele Frauen (...) Ist es denen, wenn sie zu Ihnen kommen, zum Beispiel angenehmer, dass Sie auch eine Frau sind? Oder ist das nicht so wichtig? Haben Sie da ein Gefühl dafür?“

Katharina: „Das kommt drauf an. Auf die Umstände. Also Frauen, die negative Erfahrungen mit Männern gemacht haben, die können sich gar nicht vorstellen, zu einem Mann in die Beratung zu gehen. Also die suchen das auch gezielt. Ich merke das schon auch, wenn Männer kommen aus einem arabischen Land, wo ein anderes Frauenbild herrscht ... Nicht alle, also ich hab wirklich auch schon Männer aus Syrien, Irak, Afghanistan erlebt, wo ein gutes Arbeiten war. Aber dass man das schon so ein Stück weit eine Abwehrhaltung spürt, wenn ich als Frau sie berate.“ (B7_Katharina: 17-18)

Christopher: „Das ist jetzt trotzdem Männerarbeit, das geht gar nicht mit Frauen. Und umgekehrt geht es auch ganz schlecht. Wenn das so tabuisiert ist, dann geht, das Geschlecht gemischt zu führen, ganz, ganz schlecht, in meiner Erfahrung.“ (B3_Christopher: 24)

Ein gemeinsamer kultureller Hintergrund wird von den befragten Klientinnen als deutlich weniger relevant erachtet. So geben drei der fünf Frauen an, dass dies für sie keine Rolle spiele. Aus Sicht der Nigerianerin Jane sei dies nicht erforderlich, denn: „*You can always understand everybody, if you choose to.*“ Die Serbin Daria (K4), die seitens der Beratungsstelle insbesondere Unterstützung in einer Scheidungs- und Obsorgeproblematik erfährt, nimmt den gemeinsamen kulturellen Hintergrund hingegen als hilfreich wahr, ohne dies jedoch näher zu erläutern. Der Aussage von Meryam (K1) ist zu entnehmen, dass insbesondere die

gemeinsame Sprache ein wichtiges Kriterium darstellt. Inwieweit der gemeinsame kulturelle Hintergrund an sich für die Klientin von Bedeutung ist, lässt sich nicht eindeutig erschließen. Einerseits sei es „nur wegen der Sprache“ wichtig, andererseits wird ein grundsätzliches, über das Sprachliche hinausgehende Verstehen angedeutet: *„Und du hast mich sehr verstanden, wegen der Kultur, wegen allem.“*

Int.: „Aus demselben Land zu kommen und über Probleme zu sprechen. Ist das wichtig, dass derjenige, dem man die Probleme erzählt, aus demselben Land kommt?“

Übersetzerin (Meryam): „Für mich war es nur wichtig wegen der Sprache, weil ich war nicht so gut in Deutsch. Und du hast mich sehr verstanden, wegen der Kultur, wegen allem. Und ich hab dir vertraut und ich hab mit dir alles besprochen.“ (K1_Meryam: 19-20)

Int.: „Wie wichtig ist das, dass Sie den gleichen Hintergrund haben, also den kulturellen Hintergrund? Ist das wichtig, nicht so wichtig?“

Nadja: „Ah, nein. Nicht so wichtig, nein.“ (K2_Nadja: 43-44)

Int.: „Wie wichtig ist der gemeinsame kulturelle Hintergrund? Ist der wichtig?“

Übersetzerin (Rebecca): „Sie denkt, nein, das ist nicht wichtig.“ (K3_Rebecca: 68-69)

Int.: „Aber so gleicher Kreis so ungefähr ... Ich hab schon gehört, BKS, das kannte ich vorher nicht. Hilft das auch, dass Sie so einen gemeinsamen kulturellen Hintergrund haben?“

Daria: „Natürlich.“ (K4_Daria: 26-27)

Jane: “No, I don't really think the person should come from my own country or from ... to understand me, no. You can always understand everybody, if you choose to. I know, some people can be very reserved. But for me, no. If you choose to understand me, we flow together, and that's it.” (K5_Jane: 31)

10.2.3.2 Professionalität

Beraterische Kompetenzen, die dem Bereich der Professionalität zuzuordnen sind, werden sowohl von den Klient*innen als auch von den Berater*innen explizit als Kennzeichen guter Beratung angesprochen.

Ein Aspekt im Kontext der Professionalität, der von einer der interviewten Berater*innen erwähnt wird, ist der fachliche Hintergrund des Beraters oder der Beraterin. So sei etwa *„der Blick der Sozialarbeiter*in“* ein anderer als jener der Psycholog*in.

Darüber hinaus wird sowohl von Klient*innen als auch von Berater*innen spezifisches Fachwissen als Kriterium genannt. Für Jane (K5) stellt eben dieses exklusive Wissen z. B. in rechtlicher Hinsicht den Unterschied zur Hilfestellung dar, die etwa eine beste Freundin zu geben vermag. Eine Beraterin (Barbara, B1) betont hier auch die Wichtigkeit, dass es sich tatsächlich um verlässliche Informationen handelt, die weitergegeben werden, da nicht selten weitreichende Entscheidungen daran geknüpft werden. Ein diesbezügliches, recht eindrückliches Negativbeispiel wird von Daria (K4) berichtet. Eine Falschinformation durch eine Beraterin in einem Frauenhaus führte zu erheblichen Konsequenzen in der Obsorgeangelegenheit, in der sie Unterstützung bedurfte. Aufgrund einer Falschinformation habe sie einen Verhandlungstermin nicht wahrgenommen und aufgrund dessen für drei Monate den Kontakt zu ihrem Sohn gänzlich verloren: *„Und dann hat die Richterin gesagt: ‚Wegen dieser Situation jetzt musst du dein Kind jetzt deinem Mann geben.‘ Und diese drei Monate hab ich überhaupt nie gewusst, wie geht es ihm, wo ist er, was macht er.“* Zumindest ein Mitgrund für den für die Klientin sehr negativen Verlauf der Ereignisse könnte in einer gewissen Überforderung der beratenden Personen aufgrund von Personalmangel zu sehen sein. So hat Daria (K4), wie sie beschreibt, für ihre beurlaubte Betreuerin keine Vertretung zugewiesen bekommen. Auch sprachliche Hürden könnten zu Missverständnissen geführt haben. So erklärt die Klientin an anderer Stelle: *„Ich habe viele, viele wichtige Sachen verpasst wegen diesem ‚Nix verstehen‘.“*

Ebenfalls beide Gruppen nehmen Bezug auf die notwendige „psychische Stabilität“ der Berater*innen. *„If you are going through your own pain, it will be really difficult for you to give your best to somebody else“*, formuliert es Jane (K5). Die Beraterin Barbara (B1) weist darauf hin, dass die häufig schwierigen und zum Teil tragischen Lebenssituationen ein hohes Maß an Empathie und Abgrenzungsfähigkeit erforderlich machen. Für Christopher (B3) ist es in seiner Arbeit mit Jugendlichen, aus oft schwierigen Verhältnissen, wichtig, auch mit Ablehnung und Zurückweisung zurechtzukommen und sich der Tatsache bewusst zu sein, mitunter auch als Projektionsfläche zu fungieren: *„Eine gewisse ‚dicke Haut‘ braucht man schon.“*

Exklusiv von Berater*innenseite werden zudem noch Reflexionsfähigkeit, die Wahrung der persönlichen Grenzen (von Klient*in und Berater*in) sowie insbesondere die Bedeutung von Weiterbildung, Supervision und Interversion bzw. der Austausch im Team hervorgehoben.

Anna: „Ein anderer Rahmen ist natürlich die Professionalität, welchen Beruf hab ich? Weil, je nachdem, welchen Beruf ich ausübe, ich unterschiedliche Beratung mache. Ich glaube, es ist ein großer Unterschied, ob eine Sozialarbeiterin das tut, eine Lebens- und Sozialberaterin das tut oder. Die Familienberatungsstellen haben eh definierte Berufe. Aber schon der Blick der Sozialarbeiterin ist ein anderer als der der Psychologin. Die schaut auf das anders. Also die Profession meines Gegenübers, meiner Familienberaterin, ist ein wichtiger (Punkt).“ (B2_Anna:33)

Übersetzerin (Rebecca): „(...) Dass sie viel Wissen hat. Berufliches Wissen.“ (K3_Rebecca: 56)

Jane: “The difference is, I feel the ‘Beraters’ they know more in the terms of what the country, what the law says, what the country wants. They know. Friends can just give you here they ... somebody said: ‘I had something like this in which might not be really how it is.’ So you need to go to a person that would really tell you ‘Yes, this is how it is done, this is how you would do it. And this is how you will get results in law.’ So I prefer I come to her, she ‘berät’ me. If there is any office I need to call, she will call then and acts directly and from then I get the proper in-formation that I need.” (K5_Jane: 21)

Barbara: „Ja, und eine gute Beratung kennt sich auch bestens aus in sozialrechtlichen Dingen. Das ist uns auch sehr, sehr wichtig (...) Also eine Beratung muss auch wirklich verlässlich sein. Die Auskünfte, die man erteilt, die müssen halten bzw. muss man sich halt auch so lange erkundigen, bis man eben verlässliche Auskünfte bekommt. Oder sagen: ‚Tut mir leid, das kann ich nicht klären, bitte gehen Sie dort noch hin.‘ Aber das, was ich weitergebe an Informationen. Das ist ja oft auch existenziell wichtig, dass die Leute etwas erfahren. Und das muss aber dann. Die bauen ja vielleicht eine Entscheidung drauf oder setzen weitere Schritte. Und das muss dann einfach stimmen.“ (B1_Barbara: 15)

Daria: „Wenn du ins Frauenhaus kommst, bekommst du eine Beraterin, möglicherweise in deiner Muttersprache, und dann macht deine Beraterin einen Termin für die Verfahrenshilfe, einen Termin mit dem Jugendamt, für alles andere. Und meine Beraterin war in dieser Zeit beurlaubt, weil das war im August, wie ich in das Krankenhaus gekommen bin, und ich habe keine Vertretung gehabt in dieser Zeit für meine Beraterin. Und auch meine Direktorin hat gesagt: ‚Wenn du eine Rechtshilfe brauchst, dann helfe ich dir.‘ Und das war ein schlimmer Rat von ihr, weil ich habe nach zwei Wochen den ersten Verhandlungstermin bekommen, gleich nach den zwei Wochen. Ich habe noch keinen Rechtsanwalt gehabt. Und ich hab gefragt: ‚Was mach ich jetzt in dieser Situation? Wie kann ich jetzt gehen in diesen Verhandlungstermin? Ich habe keinen Rechtsanwalt.‘ Und sie hat mir gesagt: ‚Nein, du musst überhaupt nicht gehen. Und nichts melden, nichts machen, wir machen das. Wir schreiben das alles dem Gericht.‘ Und sie hat überhaupt nichts geschrieben. Und an diesem Tag, als der Verhandlungstermin war, hat mich die Richterin angerufen und gesagt: ‚Sie müssen jetzt gleich kommen, egal ob mit Rechtsanwalt oder nicht.‘ Und dann bin ich gleich nach (Ortsname) gefahren und dann hat die Richterin gesagt: ‚Wegen dieser Situation jetzt musst du dein Kind jetzt deinem Mann geben.‘ Und diese drei Monate hab ich überhaupt nie gewusst, wie geht es ihm, wo ist er, was macht er. Und deswegen bin ich so schnell wie möglich wieder weggegangen vom Frauenhaus (...)“ (K4_Daria: 56)

Übersetzerin (Rebecca): „Sie muss vertrauenswürdig sein. Dass sie auch den Eindruck macht, dass sie stabil ist.“ (K3_Rebecca: 56)

Jane: “Yes, you know, there are people that are not good counsellors, I would say, yes. One, the person or the individual might be going through a lot on his own. So you have to be (...), within you, you have to be okay. For you to be able to counsel somebody else. If you are going through your own pain, it will be really difficult for you to give your best to somebody else. Yes, that is the one.” (K5_Jane: 51)

Barbara: „Es braucht eigentlich starke Persönlichkeiten, die sich zum einen stark zurücknehmen können, sich ihrer eigenen Werthaltungen sehr gut bewusst sind. Es braucht einen guten Umgang mit sich selbst. Also das ist auch ganz wichtig in unserem Bereich. Weil es geht oft um Leben und Tod. Und zwar nicht nur beim Thema Abbruch, sondern auch vorgeburtliche Untersuchungen. Oder wir haben immer wieder auch Frauen mit Fehlgeburten. Und es kommt natürlich auch vor, dass wir eine Frau in der Schwangerschaft begleiten mit dem Kind, und das verabschiedet sich dann. Es gibt Frauen, die sind wieder schwanger und hatten gerade Fehlgeburten oder Abschiede hinter sich und kommen sehr fragil und verletztlich zu uns. Da braucht es eben eine starke Persönlichkeit, die das auch mittragen kann und die sich in einer guten Weise. Also die sehr empathisch ist, sich aber auch in einer guten Weise wieder gut abgrenzen kann. Damit die nicht alles wieder mit nach Hause nehmen. Weil es sind ... wir haben wirklich sehr schwierige Themen oft. Bei uns ist manchmal auch das Thema, manchmal müssen wir einfach auch das Jugendamt einschalten. Und wir müssen auch melden, wenn wir sehen, das Kind ist nicht gut aufgehoben in dieser Familie. Dann kommt es eben auch zu Kindesabnahmen, und das ist sehr, sehr heftig.“

Und das alles muss ich mittragen können. Also es braucht auch sehr in sich gefestigte Persönlichkeiten.“ (B1_Barbara: 23)

Christopher: „Und ich glaub, eine gewisse ‚dicke Haut‘ braucht man schon auch, wenn man vor allem mit Jungs zu tun hat (lacht), mit Jugendlichen. Also man darf nicht ganz zart besaitet sein und muss schon, glaub ich, auch als Berater ein bisschen das können, dass man sich auch hergibt als Projektionsfläche und auch mal was ein bisschen einstecken kann, Zurückweisung oder Ablehnung, weil Jugendliche ja nicht immer ganz freiwillig in die Beratung kommen. Wir versuchen dann ein freiwilliges Setting draus zu machen. Aber aufgrund der Einrichtungen werden die halt oft geschickt oder wir eingeladen. Entsprechend muss man da vorbereitet sein, dass man da ziemlich auch ein bisschen negativ vielleicht anfangs empfangen wird.“ (B3_Christopher: 16)

Christopher: „Also vor allem bei meinem Themenbereich gehört da ein sehr hoher Schutz der persönlichen Grenzen und Intimitäten der Klientinnen dazu. Das ist ganz wichtig, dass sie auch nichts tun oder sagen müssen – wir haben ja trotzdem eine Form von Gruppensetting in meinem Bereich – was sie nicht wollen oder nicht einbringen wollen. Und wir auch darauf schauen, dass ihre Grenzen und ihre Privatsphäre im Rahmen unserer Zeit gewahrt werden. Das ist ein ganz zentrales Element.“ (B3_Christopher: 10)

Rosi: „Ich achte sehr auf Grenzen sozusagen mir gegenüber, aber natürlich gehe ich auch extrem behutsam, ganz, ganz wichtig, mit den Grenzen der Patientin um.“ (B4_Rosi: 63)

Barbara: „Sondern es geht viel um Persönlichkeit, es geht um ein hohes Maß an Reflexionsfähigkeit.“ (B1_Barbara: 23)

Barbara: „Und vielleicht ... Was ist auch gute Beratung, das ist vielleicht auch das Klima. Das entsteht auch, weil sich die Beraterinnen untereinander einfach sehr gut verstehen. Sie tauschen sich sehr gut aus. Wir ermöglichen auch als Rahmen fast tägliche Intervision. Die Beraterinnen, die da sind, setzen sich zusammen jeden Tag von 13 bis 13 Uhr 30. Oder oft auch auf kurzem Weg. Und das wird auch mal ‚zwischengeteamt‘. Sozusagen, wenn eine Beraterin vielleicht eine schwierige Situation betreut und sie fällt aus, dann wüsste immer eine andere Beraterin, was ist denn da los. Also das ist zum Beispiel auch ganz wichtig, auch im Sinne einer gut gesicherten Begleitung für jede Frau. Damit sie nicht ihre Geschichte nochmals komplett von vorne anfangen muss, weiß immer irgendjemand Bescheid, was ist da eigentlich los, was wäre zu tun. Und regelmäßige Supervision, regelmäßige Weiterbildungen, das ist auch ganz wichtig.“ (B1_Barbara_21)

Rosi: „Und es ist halt auch superwichtig, ich arbeite ja auch im Team, und auch wenn jetzt meine Kolleginnen oft die Patientinnen nicht zu Gesicht bekommen, ist es so, dass wir uns im Team irrsinnig unterstützen und uns loben. Und auch wenn... was Gott sei Dank selten vorkommt, aber es können schon mal irgendwie so unangenehmere Situationen oder kniffligere Sachen sein, das versuchen wir immer gleich vor Ort zumindest kurz zu besprechen, um unsere Gedanken auszutauschen und uns gegenseitig ein gutes Gefühl zu geben. Also Teamarbeit, und gute Teamarbeit ist extrem wichtig in diesem Job. Ganz, ganz wichtig.“ (B4_Rosi: 41)

Lena: „Ja, ich finde es sehr wichtig, was die Beratung betrifft, dass die Beraterinnen sehr viel Weiterbildung, sich weiterbilden müssen. Dass sie Selbsterfahrungen machen müssen und Supervisionen und dass sie einfach. Weil zum Beispiel in der psychologischen Beratung ist es wirklich sehr, es kommen natürlich so heikle Themen, einem mehr oder weniger bekannte oder unbekannte Gefühle und Geschichten. Das Leben von anderen, wo man einfach nicht weiß okay, manchmal kenne ich mich auch nicht mit diesem Gefühl aus, ich habe nicht alles erlebt, dass ich das gut rasonieren kann (lacht ein bisschen). Und deswegen, dass man auch das, was man erlebt und was man in Beratung und im Gespräch führt, dass man das auch bespricht. Und dass man in Teams bespricht. Dass man Intervisionen und Intravisionen und wie nennt man das alles, dass man wirklich das, was man macht, bespricht. Und dass man diese Distanz zu allem kriegt. Weil, ich finde, meine Arbeit würde wirklich schwierig sein ohne diese Ausbildung zur Psychotherapeutin auch. Weil da krieg ich auch mehr, in dem Sinne mehr Ausbildungen, viel Weiterbildungen und viel Psychohygiene für Beraterinnen.“ (B6_Lena: 63)

10.2.3.3 Beraterische Grundhaltung

In den Interviews wird auch – insbesondere seitens der befragten Klient*innen – auf bestimmte beraterische Grundhaltungen Bezug genommen. So heben Rebecca (K3) und Jane (K5) die Bedeutung der Objektivität und Unvoreingenommenheit hervor, während Meryam (K1) sowie Nadja (K2) ganz besonderen Wert auf die Verschwiegenheit der Beraterin legen.

Für den Berater Christopher (B3) stellt ein positiver, lustvoller Zugang zur Thematik, die er vermitteln möchte, einen wesentlichen Bestandteil der beraterischen Grundhaltung dar.

Übersetzerin (Rebecca): „Sie sagt, eine Freundin nimmt automatisch immer ihre Seite ein. Ich meine, ist auf ihrer Seite, und ein Berater ist objektiv. Quasi durch die Bildung und auch durch die Bücher, die ein Berater gelesen hat, ist er objektiver und kann mehr helfen. Sie sagt, zu einem Berater kann man alles sagen. Der Berater wird kein falsches Denken von ihr bekommen, eine Meinung. Was eine Freundin wahrscheinlich ... also die Meinung ändert sich dann. Als sie den Todesfall hatte, hat sie ein paar Freunde verloren, die haben sich zurückgezogen. Ein bisschen zurückgezogen.“ (K3_Rebecca: 54)

Übersetzerin (Rebecca): „Es ist nur wichtig, dass die Beraterin oder der Berater keine Vorurteile hat. Also die Möglichkeit, dass sie sich ausdrücken kann, zu sprechen, das ist für sie wichtig.“ (K3_Rebecca: 69)

Jane: “About two, some people, they prefer one group to another group. They really ... maybe if they meet somebody that is not what they want to meet. Like maybe somebody meets me now and says ‘I don’t want to meet this black woman, please’. I feel some people are also like that. They not really give you your best. And also some (...) one to tell you exactly what not to do. They hold information from you, because maybe they look at you, they don’t like your face. Some people are like that. I’ve been to some offices, that you see people talk rudely at you. They just don’t want to. They don’t want to answer, they don’t want to talk to you. So, but you go. You meet another person that is nice. A person that takes time and explains things to you. So for me, I don’t take it to heart, I don’t blame them, because I feel: The person may also be going through a lot. So it is difficult to really bring out the way you meet the same person in a very good mood. You see a different person. So it’s just like that. Life is like that.” (K5_Jane: 51)

Übersetzerin (Meryam): „Und, das ist wichtig, dass meine Sachen ... die Beraterin soll nicht mit anderen Leuten sprechen. Immer geheim.“ (K1_Meryam: 34)

Nadja: „Ich kann alles sagen. Und bei meinem Sohn kann ich nicht alles sagen. Und sie hat zuerst zu mir gesagt, ich kann alles sagen. Es wird niemand etwas schreiben, das bleibt hier. (...) Das gefällt mir.“ (K2_Nadja: 42)

Christopher: „Von der Grundeinstellung ist es halt alles an den sexuellen und reproduktiven Rechten bei uns ausgerichtet, und daran orientieren wir uns. Die müssen immer mitbedacht werden in unserer Arbeit. Im Arbeitsansatz von meinem Team spielt schon auch ein lustvoller, lustbetonter und teilweise auch ein lustiger Zugang eine Rolle. Also wir versuchen die Sexualität oder die Gesundheit weniger über einen krankheits- und problembezogenen Zugang zu erarbeiten, sondern eher über einen lustbezogenen. Das würde mir auch noch einfallen, was bei uns dann eine gute Beratung ausmacht.“ (B3_Christopher: 10)

10.2.3.4 Empathie, Verstehen und wertschätzende Kommunikation

Auch in der ergänzenden qualitativen Erhebung spielt Empathie als basale, notwendige Eigenschaft einer Beraterin bzw. eines Beraters eine Rolle, wobei der Begriff selbst von den interviewten Klient*innen nicht verwendet wird. Die beiden höher gebildeten Klientinnen Rebecca (K3) und Jane (K5) stellen das „Verstehen“ in den Mittelpunkt. Ein guter Berater oder eine gute Beraterin muss demnach imstande sein, sich in eine Person hineinzusetzen und zu erkennen, was diese benötigt. *„You need to come down to the level of everyone you are meeting“* beschreibt Jane (K5) die dafür erforderliche Voraussetzung. Aus der Sicht von Rebecca (K3) ist ein*eine gute*r Berater*in in der Lage, das Problem der Klientin oder des Klienten auf den ersten Blick zu erfassen: *„Sie erkennen das sofort.“*

Die Fähigkeit und Bereitschaft zur Empathie werden von zwei Beraterinnen als wesentliches Element gerade in der Arbeit mit Migrant*innen mit schwierigem sozialen Hintergrund erlebt. Dabei wird jedoch weniger auf den Aspekt des „Verstehens“ abgestellt, sondern auf ein Verhalten, welches Freundlichkeit und Wertschätzung zum Ausdruck bringt: *„Dieses Annehmen, dieses Willkommenheißen“* ist nach Meinung der Beraterin Rosi (B4) ausschlaggebend. Diese Einschätzung teilt auch die Beraterin Katharina (B7), die von einer Erfahrung mit einem afghanischen Klienten berichtet, der ihr gegenüber äußerte: *„So freundlich wie Sie hat mich noch nie jemand behandelt.“*

Die Aussagen der beiden Beraterinnen erfahren von den Klientinnen eine klare Bestätigung. *„Eine Beraterin soll eine freundliche Person sein“* (Meryam, K1) bzw. *„nett“* sein (Nadja, K2). Ausführlich beschreibt Daria (K4) das zugewandte Verhalten ihrer beiden Beraterinnen. Sie habe in ihrer Gegenwart *„nie diesen Moment gehabt, ich nerve sie“*. Beide seien *„immer freundlich, immer lieb“* gewesen.

Zwei weitere Aspekte bringen Nadja (K2) und die Beraterin Katharina (B7) ein. Aus Nadjas (K2) Sicht stellt es ein Kennzeichen guter Beratung da, wenn *„jemand ruhig mit mir spricht“* und Orientierung zu bieten vermag. Für Katharina (B7) wiederum ist es von Wichtigkeit, dem Klienten oder der Klientin insofern Wertschätzung entgegenzubringen, indem sie aktives Interesse an der Kultur des Gegenübers zum Ausdruck bringt und sich etwa Sitten und Gebräuche des Herkunftslandes beschreiben und erklären lässt.

Jane: „A good counsellor needs to understand a person, because everybody has different ways of understanding things. So you need to come down to the level of everyone you are meeting. Because you don't have to judge with one person. Everybody has a level of understanding. So when you come down to the level of everyone that you meet, you'll be able to understand a person, you'll be able to really know how to help the person, what to do and other things. You'll be just be able to get how we know means, if you are acting somebody of course you know you won't really know, how to help a person. The way you come to the person's level you will really understand.“ (K5_Jane: 25)

Jane: „You respect everyone's culture, but you have to do your work in order just to help that person, understand that person and get through to that person to know exactly what the person needs.“ (K5_Jane: 29)

Übersetzerin (Rebecca): „Sie meint die Beraterin. Weil die Beraterin weiß, also direkt, konkret, was sie dir sagen soll. Sie sagt, die Berater können, sie finden die Probleme heraus. Sie erkennen das sofort. Und dann geben sie Hilfestellungen.“ (K3_Rebecca: 123)

Rosi: „Un glaubliche Empathie. Also für mich ist da Empathie ist für mich einmal ganz, ganz wichtig, weil die Frauen, die zu uns kommen, tendenziell Angst haben. Die Frauen oft im Privatbereich sehr schlimme Erfahrungen gemacht haben. Sehr schlimme Erfahrungen mit unserem, ich sag jetzt einmal, Sozialsystem. Und sozusagen den Frauen da schon einmal von der ersten Sekunde an. Sie sind empfangen, sie sind gut aufgehoben. Das ist schon mal der allererste Schritt: Dieses Empathische, dieses Annehmen, dieses Willkommenheißen.“ (B4_Rosi: 23)

Katharina: „Also, was ich mitbringen müsste? (...) Also, ich glaube, dass es ganz wichtig ist, viel Empathie mitzubringen. Dass man die Menschen einmal vorurteilslos sieht. Einmal sieht, das sind Menschen mit all ihren Fähigkeiten, mit ihren Ecken und Kanten. Man sieht ja schon sehr viel, wenn die bei der Tür hereinkommen, ohne dass das erste Wort fällt. Und dass man ihnen einfach offen und vorurteilsfrei begegnet, mit viel Empathie. Also ich kann mich erinnern, dass ist sicher zehn Jahre her, wo ein Afghane zu mir gekommen ist, und das hat mich sehr, sehr erschüttert. Der war schon sechs, sieben Jahre hier und er hat gesagt, Frau (Name), so wie Sie, so freundlich, hat mich noch nie jemand behandelt. Das war für mich ein Schock, dass jemand so etwas erlebt, der schon längere Zeit hier lebt. Also mit Migrationshintergrund. Also Empathie, Offenheit, einmal nur hinhören und nicht schon mit vorgefertigten Meinungen dann auf diese Person zugehen. Das finde ich, das ist das Basic für eine gute Beratung.“ (B7_Katharina: 12)

Übersetzerin (Meryam): „Eine Beraterin soll eine freundliche Person sein und hat ein Lachen im Gesicht.“ (K01_Meryam)

Int.: „Was ist noch wichtig? (...) Wie muss eine Beraterin sein? So vom Charakter, Eigenschaften...“. Nadja: „Ja, vom Charakter ... nett.“ (K02_Nadja)

Daria: „Das ist diese Unterstützung. Beratung kannst du jetzt an jeder Stelle bekommen jetzt, Facebook, und jeder kann dir sagen, was der auf dem Papier oder so schreibt. Aber diese freundliche (...).“ (auf Serbisch)

Übersetzerin: „Dieses freundliche Annehmen.“

Daria: „Genau. Was du bekommst, wenn du ... Bei beiden (Beraterinnen) habe ich nie diesen Moment gehabt, ich nerve sie, wenn ich meine Geschichte ... oder sie sind nervös, weil sie müssen jetzt mit mir fünf Stunden sitzen, etwas schreiben, übersetzen. Sie waren immer freundlich, waren immer lieb, immer waren beider voller ... nicht Liebe, aber Freundlichkeit ...“ (auf Serbisch)

Übersetzerin: „Guter Empfang.“ (K04_Daria)

Nadja: „Ruhig. Dass jemand ruhig mit mir spricht und sagt: ‚So, und das ist richtig‘. Ja.“ (K2_Nadja: 35)

Katharina: „Ja, und zum Beispiel, mir ist es ganz wichtig, so auch diesen Kulturkreis gegenüber, aus dem sie kommen, zur Wertschätzung zu bringen. Also mir einfach vieles erklären zu lassen: ‚Wie ist das, wie ist in Ihrer Religion? Wie würde das jetzt, wenn Sie bei sich zu Hause leben, auf was würde da geachtet?‘ Also, das schafft Vertrauen. Dass man nicht nur sagt: ‚Aber in Österreich ist es so und so.‘ Sondern auch so: ‚Sie kommen auch aus einer Kultur, aus einer alten Kultur.‘ Ich denke jetzt an eine Klientin, die aus Indien kommt. Also, da lass ich mir einiges erzählen. ‚Und was ist Ihnen wichtig?‘ Ob jetzt die sagt, sie ist sehr spirituell, ‚was ist Ihnen wichtig, wenn Sie so spirituell sind? Machen Sie Yoga?‘ Das sind unsere Bilder, aber wir haben oft einfach, Bilder können auch oft Vorurteile sein. Können Sie mir da ein bisschen erzählen?‘ Also, dass Ihnen das sehr guttut, wenn sie so wertschätzend gefragt werden nach ihrem Background, nach ihrem Hintergrund, nach dem, was sie geprägt hat. Also das, glaub ich, ist wichtig, um das Vertrauen zu Menschen, die aus einer anderen Kultur kommen, zu gewinnen. Gerade, wenn sie aus einer Kultur kommen, wo sie sehr viel Ablehnung bei uns erleben oder Vorurteile. Sprich Islam et cetera. Wo sie oft den Eindruck haben von uns, wir sind die ‚Wilden‘ oder sonst was für sie. Und im Grunde haben sie auch viele Schätze in ihrer Kultur. Auch vielleicht aus ihrem

Familienzusammenhang. Das fällt mir jetzt ein. Also da achte ich gerade bei Menschen mit Migrationshintergrund darauf. Diese Wertschätzung.“ (B7_Katharina: 38)

10.2.4 Klient*innenmerkmale

Nicht nur der*die Berater*in, sondern auch die Klient*innen selbst nehmen naturgemäß Einfluss auf Verlauf und Erfolg einer Beratung. Wie in Kapitel 6.2 angeführt, spielen Faktoren wie die grundsätzliche Bereitschaft zur Veränderung und zur aktiven Mitarbeit, Selbstwirksamkeitserwartungen, aber auch das Ausmaß der sozialen Unterstützung, die Klient*innen außerhalb des Beratungskontextes erfahren, eine zentrale Rolle.

Im Zusammenhang mit der hier speziell im Fokus stehenden Zielgruppe der Personen mit nicht deutscher Muttersprache sind noch weitere Aspekte mitzudenken, wie etwa der Bildungshintergrund oder der kulturelle Kontext, in dem die Person sozialisiert wurde.

Von den befragten Klient*innen wird lediglich die Offenheit der Person, die die Beratung in Anspruch nimmt, als Voraussetzung für das Gelingen einer Beratung explizit genannt. Der Stellenwert der Bildung sowie des kulturellen und sozialen Hintergrundes wurde hingegen in den Gesprächen mit den Berater*innen ausführlich thematisiert.

10.2.4.1 Motivation

Nicht in jedem Fall suchen Klient*innen aus freien Stücken bzw. aus eigenem Antrieb eine Beratungsstelle auf. Wie das Beispiel der Serbin Nadja (K2) belegt, kann es sogar geschehen, dass sich Personen in einer Beratungsstelle wiederfinden, ohne sich darüber im Klaren zu sein, was sie dort überhaupt erwartet. Auch wenn das nicht den Regelfall darstellt, weist dies auf eine grundlegende Voraussetzung hin, die den Einstieg in eine gelungene Beratung zumindest maßgeblich erleichtert: Der oder die Klient*in sollte von sich aus mit einem konkreten Anliegen kommen.

Erfolgt die Beratung hingegen aufgrund eines Gerichtsbeschlusses oder wegen des Drucks von Angehörigen, gestaltet sich der Beratungsprozess deutlich schwieriger, wie etwa Katharina (B7) beschreibt. Im speziellen Beratungskontext, der kennzeichnend für die Arbeit von Christopher (B3) ist, stellt die per se freiwillige, selbst initiierte Teilnahme die Ausnahme dar, was dem Erreichen eines Arbeitsübereinkommens wenig dienlich ist. Christopher (B3) ist darauf angewiesen, dass die Einrichtungen, die die Beratung veranlassen, die Klient*innen zu einer Teilnahme motivieren, ohne Zwangsmaßnahmen zu setzen, und sieht sich etwa der Problematik gegenüber, in Konkurrenz zu diversen Freizeitangeboten gehen zu müssen. Seine Strategie besteht darin, gleich zu Beginn eine positive Beziehung herzustellen, damit die Jugendlichen „dranbleiben“. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass sie ihm auch vorab „eine Chance geben“ und sich überhaupt auf den Prozess einlassen.

Barbara: „Weil das ist die erste Voraussetzung: Ich komme, ich möchte etwas geklärt haben. Und das ist schon der erste Beitrag der Klientin. Sie kümmert sich. Drum sagen wir oft, wenn jemand in einer sehr verzwickten Situation ist, ja, aber super, dass sie da ist. Also das muss sie mal beitragen.“ (B1_Barbara: 27)

Anna: „Also die Klientin muss einmal ein Anliegen haben. Die muss ein Anliegen haben, die muss wissen, warum komm ich da her. Wenn ich hierher komme, das möchte ich, dass passiert, oder das möchte ich für mich. Die braucht ein Anliegen.“ (B2_Anna: 17)

Katharina: „Also, dass es gut funktioniert, ist es einmal wichtig, die Freiwilligkeit. Ich merk das, wenn Menschen geschickt werden, sei es vom Gericht oder von Angehörigen bedrängt werden. Das spürt man sofort. Also diese Abwehrhaltung. Wenn die Person selber nicht motiviert ist, an sich zu arbeiten, dann ist das schwierig. Ich sage eben, die bequemsten Klienten, Klientinnen sind hochmotivierte Leute, die sagen: ‚Frau (Name), ich möchte das und das bei mir anschauen, da will ich was verändern.‘ Da kann man sich als Beraterin einfach zurücklehnen, weil das meiste ist schon geschehen. Also diese Motivation, ‚ich brauch da jetzt einfach eine Begleitung‘ und ‚ich will etwas bei mir verändern, in meinem Verhalten, in meiner Sichtweise et cetera‘. Das sind die angenehmsten Klienten und Klientinnen. Und die in dem Zwangskontext kommen, weil die Kinder- und Jugendhilfe sie schickt, sonst werden ihnen die Kinder abgenommen, oder weil das Gericht sie schickt, als Auflage, das sind die schwierigsten.“ (B7_Katharina: 14)

Christopher: „Ja, und dann neben natürlich so Gruppenangeboten, die man eben nicht bei sich macht, dass man im Vorfeld mit der Organisation, mit der Einrichtung sich möglichst gut ausmacht, was wir auch gern für Rahmenbedingungen hätten. Das fängt an, dass die Jugendlichen nicht gezwungen sind teilzunehmen. (...) Aber gleichzeitig sind wir angewiesen darauf, dass die Einrichtungen ein bisschen vorbereiten und das schmackhaft machen und halt mit positiven Anreizen versuchen, die Jugendlichen, wo sie gerne hätten vielleicht, dass sie auch in die Beratung kommen, auch wirklich kommen. Und das sind Dinge, die man im Vorfeld einfach möglichst gut ausmachen muss in den Einrichtungen. Und dass die auch darauf vorbereitet sind, dass das jederzeit abgebrochen werden kann auch von den Burschen. (...) Es gibt schon Gruppen, die wünschen sich auch, dass wir kommen, und die warten auf uns schon, und das ist wirklich auch lustig. Und die tun da wirklich viel dazu, sind sehr motiviert, also da ist es nicht ‚Was sollen wir da?‘ Aber natürlich in einer WG geht es meistens von der Einrichtung aus, dass wir kommen sollen.“ (B3_Christopher: 43)

Christopher: „Ich versuche normalerweise so ein Arbeitsübereinkommen zu erreichen, wo man sagt: ‚Gebt mir mal eine Chance bis zu einer Pause, die wir dann machen, in der ersten Einheit, um zu schauen, ob das irgendwie euch ansprechen könnte.‘ Weil, wenn da an einem Tag wie heute oder ich war gestern in einer WG, und da muss man ja auch in Konkurrenz gehen zu ihrer Freizeit, Fußballspielen oder Schwimmen oder so. Das heißt, es ist dann sehr schnell, dass sie von Anfang an sagen würden: ‚Nein, mach ich nicht‘ und ‚ich mach was anderes‘. Und insofern muss man sie mal ein bisschen dazu verpflichten, ein bisschen was zu tun. Sozusagen mir eine Stunde eine Chance zu geben. Weil sonst sind die manchmal gleich weg. Und in dieser Stunde versuch ich halt dann mal ein Gespür für die Gruppe zu kriegen, tausch mich auch immer wieder mit dem Dolmetscher oder Sprachbegleiter aus.“ (B3_Christopher: 24)

10.2.4.2 Verhalten im Beratungsprozess

Wie eingangs erwähnt, sind sich die befragten Klient*innen bewusst, dass eine Beratung nur dann für beide Seiten zufriedenstellend verlaufen kann, wenn sie bereit sind, dem*der Berater*in zu vertrauen und sich ihm oder ihr zu öffnen. Diese Offenheit stellt einerseits eine Herausforderung dar, wird aber andererseits als sehr befreiend und entlastend wahrgenommen. („Hier kann ich alles sagen“). Ohne diese Offenheit sei wirkliche Hilfe nicht möglich, da die beratende Person darüber im Unklaren gelassen werde, welche Form der Unterstützung überhaupt benötigt wird. Diese Einschätzung wird auch von zwei Beraterinnen klar bestätigt.

Ein weiterer Verhaltensaspekt, der von der Beraterin Barbara (B1) eingebracht wird, ist jener, sich aktiv zu engagieren, indem etwa Termine eingehalten und erforderliche Unterlagen organisiert werden.

Übersetzerin (Rebecca): „Sie sagt, sie hört und sie trägt eine große Last, die sie da quasi ablässt. Sie sagt auch ‚offen‘. Man muss auch offen sein, also dass man über alles spricht.“ (K3_Rebecca: 58)

Daria: „Offen schon, natürlich. Ohne das geht es nicht. Und du musst bereit sein, Hilfe zu suchen und anzunehmen. Weil wir haben einen Satz auf Serbisch: ‚Wenn du dein Problem nicht laut sagst, dann kann dir niemand helfen.‘ Und deswegen glaub ich.“ (K4_Daria: 66)

Jane: “I'd say yes. I would say, like for me, I would like to be plain. Always say things the way they are. So when you are counselling, you are talking to me or we are talking, I would like to say ‘Say the truth, the way it is!’ But some people don't really want to say the truth. They want to hide some information. When you hide these information, you are not helping yourself. You are not helping the counsellor, because you not really get the kind of help or assistance that you need. Because you are bridging what you are supposed to achieve. So I will always tell people, when you are coming to a place like this and you know you really need this assistance, why not telling the person exactly how it is. So that the person can know how to help you. When you don't do that ... yeah. I've also introduced some people here, which is not of my business what you discuss or whatever. But I will always tell you: ‘If you don't like, don't pretend, just be yourself. Explain to the person, what you really want. Or how you want him or her to help you. Then you get, what you want. But if you start hiding some information, you not really get, what you want.’ I don't know. It all depends on individual, I'd say.”

Int.: “So honesty is important.”

Jane: “It is very important.” (K5_Jane: 53-55)

Barbara: „Das Nächste ist natürlich, ja, sie müssen auch bereit sein, eine gewisse Offenheit mitzubringen, weil sonst können wir auch nicht weiterarbeiten oder kommen wir auch nicht dahin, wo halt manchmal die Schmerzpunkte sind. Also wenn wir das Gefühl haben, die Frau ist nicht bereit, uns die Informationen zu geben, die wir zum Beispiel brauchen, um eine finanzielle Anfrage oder Aufenthaltsdinge irgendwie zu klären, dann tun wir uns auch schwer. Weil wir sind auch ein bisschen unseren Spendern, den Fördergebern verantwortlich und da brauchen wir eben auch die Mitarbeit, indem sie uns die gewünschten Unterlagen auch bringen. Und indem sie uns auch die Informationen geben, damit wir uns auskennen. (...) Ja, und wenn diese Voraussetzungen gegeben sind, auch mit Mitarbeit, mit Informationen auch offenlegen, sehr wichtige Dinge nicht zu verschweigen. Wenn's halt auch große Lücken gäbe in der Geschichte, z. B. Arbeitsleben oder Herkunft oder wie bin ich hier nach Österreich gekommen, dann ist es oft schwierig für uns. (...) Es gibt auch sehr, sehr, sehr traumatisierte Frauen. Und das ist dann schwierig, über etwas zu sprechen. (...). Die Dinge wären halt wichtig, damit wir auch im Sinne der Klientin etwas unternehmen können. Wir wissen, das sind oft harte Themen, z. B., was auf der Flucht passiert ist, oft sehr, sehr hart. Natürlich auch von uns Verständnis. Auch Respekt, wenn man jetzt etwas nicht sagen will. Aber langfristig wär es halt doch gut, um die Dinge gut bearbeiten zu können. Diese Form der Mitarbeit.“ (B1_Barbara: 27)

Nina: „Ja, ganz wichtig ist natürlich Offenheit und Vertrauen. Weil ich hab im Laufe meiner Erfahrung, man sieht zum Beispiel, dass der Klient ... ich merke, da kommt nicht die ganze Wahrheit. Da fehlt was. Die Frage ist, wie reagiere ich. Natürlich ist es jetzt nicht meine Aufgabe, als Beraterin zu schauen, ist das jetzt die Wahrheit oder nicht. Sondern anhand der Informationen, die ich bekomme, werde ich auch die Beratung sozusagen geben. Und natürlich, das verlängert den Prozess. Ich habe solche Fälle auch gehabt und hab dann die Information bekommen. Dann haben die die Informationen, die ich bekommen habe. Und natürlich, nach einer Woche beim nächsten Termin, wird gesagt: ‚Ich habe ihnen nicht die ganze Wahrheit gesagt.‘ Man kommt nicht weiter. Das heißt, es verzögert sich. Und für mich ist es wirklich diese Offenheit, und Vertrauen. Das ist für mich das Wichtigste, dass die Beratung eigentlich gelingt.“ (B5_Nina: 30)

Barbara: „Dann ist ein weiterer Beitrag, dass sie auch alle Unterlagen mitbringt oder die fehlenden sich organisiert. Also manchmal helfen wir, aber grundsätzlich verstehen wir das ein bisschen – früher hat man gesagt ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ – jetzt sagen wir eher ‚Empowerment‘, dass sie eben bereit ist, sich hier auch zu engagieren, auch für sich selber, und später eben auch für das Kind. Oder sich zu engagieren für ihre eigenen Angelegenheiten. Das ist auch ein bisschen so Sozialpädagogik manchmal. Das ist gerade auch für Migrantinnen wichtig. Sie müssen hier, also

wenn sie hierbleiben wollen, dann müssen sie sich gewisse Sachen regeln. Und das müssen sie eben regeln. Und da helfen wir eben mit, indem wir auch etwas verlangen.(...) Auch die Zeit. Gut ist, wenn sie auch pünktlich und verlässlich kommt. Wir haben eben auch viele Klientinnen, bei denen das vielleicht schwierig ist, weil sie das vielleicht nie gelernt haben. Oder weil sie oft ganz alleine sind und sie können sich das nicht immer so gut organisieren, dass sie auch pünktlich da sein können. Aber das ist auch etwas, was wir wichtig finden. Das ist auch ganz wichtig für das Leben später mit dem Kind, das ich fähig bin, Struktur hineinzubringen und Struktur auch zu halten. Das so einmal scheinbar basale Dinge, und die sind eben bei manchen unserer Klientinnen nicht selbstverständlich.“ (B1_Barbara: 27)

10.2.4.3 Die Bedeutung der Bildung

In der qualitativen Erhebung wurde auch auf die Frage eingegangen, inwieweit das Bildungsniveau Auswirkungen auf den Beratungsprozess zeigt. Insgesamt berichten die befragten Personen, die in der Beratung von Personen mit nicht deutscher Muttersprache tätig sind, von einer großen Bandbreite an Bildungshintergründen, die die Klient*innen aufweisen. Zum Teil wird darauf verwiesen, dass sich die Beratung von Klient*innen mit sehr niedrigem Bildungsniveau zum Teil schwieriger gestaltet. So beschreibt etwa Katharina (B7) Menschen, die nicht alphabetisiert sind, als sehr schüchtern und ängstlich. Umgekehrt kann sich ein höheres Bildungsniveau aber auch in manchen Situationen sogar als hinderlich erweisen, wie Rosi (B4) anmerkt. So führe die Vielfalt an Optionen und die umfangreiche intellektuelle Auseinandersetzung mit der Problematik manchmal dazu, dass sich Frauen, die vor der Entscheidung für oder gegen einen Schwangerschaftsabbruch stehen, sich „in Gedankenspiralen und Ängsten verlieren“.

Übereinstimmend berichten die Berater*innen, dass die Themen, die angesprochen werden, sich in Abhängigkeit vom Bildungsniveau häufig unterscheiden. Anna (B2) macht dies weniger an der formalen Schulbildung als vielmehr an den kognitiven und kommunikativen Fähigkeiten der Person fest, inwieweit eine Beratung, die über eine reine Betreuung hinausgeht, überhaupt möglich ist: „Weil Beratung ist Kommunikation und Hin und Her. Und Betreuung ist dann eher, wenn jemand kommt: ‚Das brauch ich.‘“ Auch Lena (B6) sieht Unterschiede in der Themenwahl. In der Beratung mit niedrig gebildeten Personen gehe es zumeist weniger um abstrakte Dinge wie Einstellungen oder Selbstwert. Christoph (B3) stellt in seiner Arbeit mit migrantischen Jugendlichen unterschiedlicher Milieus fest, dass manche Themen extrem unterschiedlich im Bewusstsein verankert sind: Während etwa die Frage des Heiratszwangs den einen nur vom Hörensagen bekannt sei, stelle dies für andere eine sehr zentrale Thematik dar.

Rosi: „Also ich kann jetzt einmal sagen, ich hab ja auch eine ganz große Bandbreite an Klientinnen. Ich hab ja auch Studentinnen, die ganz einfach kein oder ganz geringes Einkommen haben, die aber einfach ganz viel Wert darauf legen, gut zu verhüten, oder die halt ungewollt schwanger sind. Also für die ist es sehr viel einfacher, logischerweise. Es macht schon einen Unterschied aus, ob ich es jetzt eine 20-jährige Studentin bin, die eine Spirale haben will, oder ob ich eine Frau aus Syrien bin, die gerade nach Österreich geflüchtet ist, im Asylverfahren drinnen ist, fünf Kinder hat und jetzt ungewollt schwanger ist. Ich habe ja von 0 bis 1000 jede Variante, in Abstufungen dann wieder.“ (B4_Rosi: 27)

Katharina: „Also, jetzt schau ich einmal auf Menschen mit Migrationshintergrund. Da gibt es ja auch die ganze Bandbreite zwischen Hochgebildeten, die zwar Deutsch noch nicht können, aber trotzdem mehrere Sprachen sprechen, hochgebildet sind. Das macht einen Unterschied, als wenn jemand in der eigenen Muttersprache, oft sind es Frauen, noch nicht einmal alphabetisiert

wurde. Also das macht schon einen Unterschied, ihnen wirklich manches auch zu erklären, warum das in Österreich so und so läuft. Was es braucht an Hinhören, damit man ihnen auch auf Augenhöhe begegnen kann. Es ist leichter, gut gebildeten Menschen, auch wenn sie nicht Deutsch sprechen, auf Augenhöhe zu begegnen als Menschen, die nicht alphabetisiert sind. Das fällt mir schon auf. Die sind sehr schüchtern, sehr zurückhaltend, trauen sich kaum zu reden.“ (B7_Katharina: 16)

Rosi: „Wenn es um einen Schwangerschaftsabbruch geht, ist der Verstand das eine und die Emotionalität ist das andere. Und, das hört sich vielleicht ein bisschen schräg an, aber wenn ich so aus der Praxis spreche, ist es so, dass jetzt eine sehr intellektuelle Frau, mit der ich wunderbar sprechen kann, wo es sozusagen überhaupt keine Denkschwierigkeiten gibt, die Emotionalität ihr aber sozusagen so in die Quere kommt, dass diese Frauen dann sich so in Gedankenspiralen und Ängsten verlieren könne, dass es oft so ist, dass eine Frau, die vielleicht intellektuell nicht Maturaniveau oder weit drunter ist, oft viel einen leichteren oder besseren Zugang hat zur Emotionalität, und wo dann einfach auch ganz oft viel Klarheit reinbringt, die soziale Situation ist schlecht. Wenn ich jetzt die Studentin aus gutem Haus nehme, wo irgendwie eigentlich vom Umfeld, vom Setting her alles gut ist oder viel möglich ist, heißt das nicht unbedingt, dass das für Entscheidungen erleichternd ist. (...) Es gibt so viele Möglichkeiten, über die man nachdenken kann. Und das ist halt manchmal in der Situation dann oftmals eine Überforderung sondergleichen.“ (B4_Rosi: 59-61)

Anna: „Es sind mehr Komponenten als nur Bildung. Ich sage jetzt einmal anders: kognitive Fähigkeiten. Wie gut kann jemand denken und auch folgen und Gespräche führen und eingehen. Das ist es natürlich ein bisschen mehr. Da kommt natürlich die Bildung auch dazu, aber es muss nicht dasselbe sein. Und ein bisschen ein Grundmaß braucht es, um Beratung nützen zu können. Sonst ist es eher, so würd ich mal sagen, Betreuung. Und nicht unbedingt Beratung. Weil Beratung ist Kommunikation und Hin und Her. Und Betreuung ist dann eher, wenn jemand kommt: „Das brauch ich.““ (B2_Anna: 35)

Lena: „Das bedeutet, dass bei uns das Bildungsniveau nicht so hoch ist, der Klientinnen. Und natürlich ist das Bildungsniveau, Ausbildungsniveau, auch wichtig, im Sinne ... Das ist schon ein Faktor: Je höher das Ausbildungsniveau von der Frau ist, desto ... ist die Problematik auch ein bisschen ... nicht leichter, würde ich nicht so bewerten. Aber im Sinne, dass man zuerst diese quasi Grundbedürfnisse befriedigen muss, damit man sich mit einem Weltbild und anderen Themen beschäftigt. Ich kann sagen, dass das Ausbildungsniveau diese Themen quasi bestimmen kann. (...) Die Themen sind einfach anders. Zum Beispiel aus meiner Erfahrung, bei den Frauen mit niedrigem Ausbildungsniveau ist das Thema mehr Familie, Arbeit, vielleicht Traumatisierungen, Gewalt und so. Sehr oft diese Themen. Und zum Beispiel mit höherer Ausbildung Selbstbild, Selbstwert. Ich würde nicht sagen, mehr ... aber wie ein Thema abstrakt ist ... Rede ich über meine Einstellung oder rede ich über meine Wohnung so konkret? So würde ich das quasi. Mhm.“ (B6_Lena: 43)

Christopher: „Natürlich macht es einen Unterschied, vor allem, wenn ich an Gruppen denke, die wir im schulischen Kontext betreuen. Dann ist das natürlich nicht das Gleiche, ob ich in einer Polytechnischen Schule im 10. Bezirk bin oder in einem Privatgymnasium im 18. Bezirk. Das kann man nicht von der Hand wischen. Da geht es einerseits um das, was sie schon mitbringen an Wissen, wobei man das echt nicht verallgemeinern kann. Und natürlich um bestimmte Zugänge zu gewissen Themen. So was wie LGBTI (...) wird in unterschiedlichen Bildungsmilieus einfach verschieden behandelt oder wahrgenommen. Oder darf verschieden gelebt werden. Da muss man immer aufpassen, dass man nicht einfach ..., dass das ein bisschen feiner aufgeschlüsselt ist, wenn man sich Zielgruppen anschaut. Und dass man nicht einfach sagt, alle Mittelschüler, Mittelschülerinnen, alle Gymnasiasten, Gymnasiastinnen sind so, weil dafür sind die Schulen auch zu unterschiedlich. Aber es gibt Tendenzen. Und bei solchen Themen kommt es uns halt am stärksten entgegen. Oder auch, was bei uns einfach ein wahnsinnig großes Thema ist, ist die Jungfräulichkeit. Und Blutung, Blutungszwang, Heiratszwang letztlich auch ein bisschen. Das ist natürlich schon in manchen Milieus, nicht nur Bildung, aber ... sozusagen stark, und in anderen ist das maximal vom Hörensagen vielleicht bekannt. Entsprechend muss man halt schauen, dass man das entsprechend auch individuell in diesen Gruppen ausgestaltet.“ (B3_Christopher: 26)

Lena: „Aber nicht, meiner Meinung nach, die Beratungsverläufe und Beratungsgespräche nicht in dem Sinne. Würde ich nicht sagen. Ich habe, ich muss sagen, wirklich supertolle, gute,

gelungene Beratungen meiner Meinung nach. Ich hab mit Kundinnen, die wirklich Analphabetinnen waren, die kaum was geschrieben haben oder lesen können und auch mit denen, die ein Studium gehabt haben und die nicht zufrieden waren mit der Beratung am Ende aus meiner Sicht. Und ich glaube, da spielen auch mehrere Faktoren am Ende eine Rolle. Auch diese Resonanz mit der Person, die Erwartungen. Ich glaube, dass das so ein komplexes Thema ist, dass ich nicht sagen kann, dass das Bildungsniveau jetzt so wichtig ist, dass man sagen kann: ‚Ja, ich präferiere jetzt nicht, mit dieser Gruppe zu arbeiten oder doch nicht.‘ Obwohl, meine Supervisorin hat mir schon gesagt, ich werde, falls ich später mit Leuten, die gut, besser ausgebildet sind, arbeite, dass ich schon einen Unterschied merken werde in den Themen, die präsent sind. Aber ich glaube, dass die Beratung und die Beziehung und die Beziehung und das alles andere, was Beratung ausmacht, dass das einfach nicht mit dem Bildungsniveau so viel zu tun hat.“ (B6_Lena: 43)

Anna: „Aber Bildung macht was. Ich glaube, es gibt ja ein bisschen so diese Annahme, ähnliches Bildungsniveau ist verbindender. Abseits von kulturellen Unterschieden. Ob es für die Beratung so stimmt, trau ich mich nicht unterschreiben. Wahrscheinlich eher für persönliche Kontakte, aber als Beraterin ist für die Welt der Klientin im Fokus. Ich muss ja ihr zur Verfügung stehen mit dem, was sie herbringt. Das ist ja mein Job eigentlich. Von dem her weiß ich nicht, inwiefern die Bildung wirklich über die Qualität der Beratung und wie gute Beratung möglich ist, aussagekräftig ist. (...) Zumindest nicht so, wie man ihn bei persönlichen Beziehungen gewichtet. Nein, weil ich hab das Gefühl ... ich habe Menschen, die sind fast Analphabetinnen, die können kaum schreiben. Und ich würde trotzdem sagen, wir sind in einer guten Beziehung miteinander. Halt anders. Wir reden da jetzt nicht stundenlang über etwas. Das sind kürzere Kontakte. Ich drück mehr in Gesten aus. Dann schau ich, dass ich mir was Nettos zusammenrichte, ein paar Spenden, gibts was mit, gibts für die Kinder was mit. Das ist eher so auf der Agierensebene. Auf der Gestenebene.“ (B2_Anna: 35)

10.2.4.4 Bedeutung des kulturellen Hintergrundes

In der Beratung von Klient*innen mit nicht deutscher Muttersprache stellt sich in vielen Fällen auch die Frage, inwieweit der kulturelle Kontext, in dem eine Person sozialisiert wurde, Einfluss darauf nimmt, wie eine Beratung verläuft. Auf diesen Aspekt wird von den Berater*innen in den Interviews recht ausführlich eingegangen. So berichtet etwa Anna (B2), dass sie durchaus kulturspezifische Muster erkennt und im Laufe der Zeit gelernt hat, sich auf die jeweiligen Besonderheiten besser einzustellen und sie nun „besser lesen“ kann als zu Beginn. Christoph (B3), der unter anderem mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen arbeitet, weist darauf hin, dass nicht nur die Kultur des Herkunftslandes von Relevanz ist, sondern auch der Umstand, ob der*die Jugendliche in Österreich sozialisiert wurde. Auch wenn die Kultur zum Beispiel im Umgang mit Beziehungen andere Regeln vorgebe, sei jenen, die hier aufgewachsen seien, dennoch bewusst, „wie es so informell bei uns in Österreich läuft“. Lena (B6) wiederum spricht die Frage der Zugehörigkeit und Identität an, die sich für Menschen aus anderen Kulturkreisen in ganz besonderer Weise stellt und speziell in der Pubertät virulent wird.

Gleichzeitig wird von den Berater*innen neben den wahrgenommenen Unterschieden sehr stark das Verbindende betont, das Kulturgrenzen zu überwinden vermag. „Letzten Endes geht es immer um das Gleiche“, nämlich darum, den eigenen Kindern möglichst gute Bedingungen bieten zu können, meint Barbara (B1). Nina (B5) wiederum stellt fest, dass andere Variablen wie etwa ein ähnlicher Bildungs- und/oder Sozialisationshintergrund zumeist von deutlich größerer Bedeutung sind als die bloße Tatsache, demselben Kulturkreis anzugehören. Anna (B2) verweist schließlich darauf, dass echtes Interesse an der Person erst „die Begegnung von Mensch zu Mensch“ ermögliche und der Schlüssel zu einer guten Beratung sei.

Anna: „Ich hab jetzt so, während ich nachgedacht habe, verschiedene Gruppen vor mir gesehen. Von Frauen von verschiedenen kulturellen Kreisen. (...) Nigerianische Frauen ist so eine kulturelle Gruppe, die bei uns immer wieder ist. Und wie ich angefangen habe, hab ich mich mit manchen Arten und Weisen, wie die Frauen oft so tun, total schwergetan. Ich hab sie nicht gescheit ‚lesen‘ können. Das hat sich mittlerweile völlig geändert. Dann gibt's so die Gruppe der serbischen Frauen, da oft mit Roma-Hintergrund oder Roma-Kulturkreis. Aus dem bulgarischen, rumänischen Raum, EU-Raum. Und zu jeder Community, die ich jetzt so aufzähle, hab ich ein gewisses Bild. Wo es einen kleinsten gemeinsamen Nenner gibt oder so ‚typische‘ Dinge, wo man natürlich aufpassen muss, dass man die Leute nicht ‚typisch‘ irgendwo einordnet. Oder mit so Eigenschaften, die sie halt mitbringen, die teilweise schon kulturell bedingt sind, die einfach auffällig sind. (...) Manchmal weiß man auch nicht, welchem Umstand ist es zuzuordnen, dass etwas ist, wie es ist. Die nigerianischen Frauen ... ich sag jetzt Klischees, Typisches! Es ist oft so, dass man nicht recht weiß, oder ich tue mir halt recht schwer, jetzt geht's besser im Einschätzen: ‚Was sagt sie jetzt wirklich?‘ Da bleibt oft so viel ungesagt. Wo ich manchmal nicht weiß: Ist es Stolz, etwas nicht zu sagen, oder ist es, weil sie sich bedeckt halten und eigentlich nicht mitteilen wollen? Also oft auch die Irritation an der Stelle. Jetzt hab ich halt ein paar so Eckpunkte gesagt.“ (B2: Anna: 25)

Christopher: „Und bei der Gruppe im Speziellen kommt es schon ... und das ist ein bisschen ein schwieriger, weil schwammigerer Bereich. Da geht es dann ein bisschen um Kultur, auch im Sinne, wie man mit Mädchen, mit Frauen umgeht. Wie Beziehungen ausgestaltet werden in Kulturen oder in Ländern. Das sind dann eigentlich die Bereiche, auf die wir halt auch nicht vorbereitet waren in der Art, in der Intensität, vor 2015. Letztlich geht es sehr stark darum, wie ist es hier akzeptiert und üblich, sich vielleicht auch Frauen und Mädchen zu nähern, im Speziellen, was es heißt, ‚eine Freundin haben‘. Das ist ein großer Unterschied bei den wirklich unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen zu den Jugendlichen, die nicht Deutsch muttersprachlich sind, aber die letztlich schon lange in Österreich sind oder in Österreich aufgewachsen sind. Es kann sein, dass sie sagen: ‚In meiner Familie, in meiner Kultur oder bei uns ist das anders vielleicht‘, aber sie wissen zumindest, wie es so informell bei uns in Österreich läuft. Das ist die Sozialisation, die sie hier haben.“ (B3_Christopher: 24)

Lena: „Ja, ich würde jetzt sagen, was wirklich so meine enge Zielgruppe betrifft, BKS-Frauen, Frauen, die wirklich nur meine Muttersprache sprechen ... ich habe auch eine Selbsthilfegruppe, so quasi Gruppenberatungen haben wir auch. Und da ist sehr oft das Thema Gewalt, Traumatisierungen, Krieg vor 20 Jahren. Und da sind sehr, sehr ... obwohl seit Langem die Ergebnisse waren, dass die Situation so ist, das ist schon ein brisantes Thema. Und die irgendwie diese traumatischen Erfahrungen, nicht nur vom Krieg, sondern auch persönliche verschiedene traumatische Situationen sind präsent. (...) Das ist vielleicht ein für diese Zielgruppe spezifisches Thema. Und Integration ist immer wieder ein Thema, Werte, bei Kindern auch. Diese zwei Welten quasi, wer bin ich, Identitätsfragen. Zum Beispiel, das Mädchen ist zwölf Jahre alt, mit einem Schleier, und in der Familie gelten schon diese Regeln: Frau zu Hause, kochen, nicht arbeiten. So diese Rolle. Und das Kind ist in der Schule und dort ist eine andere Welt. Und dann: ‚Wer bin ich? Was soll ich tun?‘ Besonders in der Pubertät. Das ist auch ein wichtiges Thema, eine spezifische Frage für diese Gruppe zum Beispiel. Ja, einfach diese Frage: ‚Wer bin ich? Zugehörigkeit, wem gehöre ich? Was sind meine Werte jetzt? Soll ich meine Wurzeln jetzt mehr respektieren oder das jetzt, wo ich wohne und lebe?‘ Das kann schon viele Konflikte auslösen und viel Unsicherheit und Unentschlossenheit, was, wohin und wie. Das sind diese Themen.“ (B6_Lena: 55)

Barbara: „In einem sind sich, glaub ich, alle Frauen auf der ganzen Welt gleich: Sie wollen ihren Kindern etwas Gutes bieten, ein besseres Leben. Oder sie wollen, dass es ihren Kindern möglichst gut geht. Das finde ich immer so berührend, da gibt es wirklich keine Unterschiede. Und die Frauen, die zu uns kommen, auch Österreicherinnen aus den schwierigsten sozialen Situationen, sie kämpfen auf ihre Weise dafür, dass es ihren Kindern besser geht. Dass sie ihnen irgendetwas bieten können (...) Also letzten Ende geht es immer um das Gleiche.“ (B1_Barbara: 35)

Nina: „Nur ganz, ganz wichtig für mich ist, wenn wir jetzt von der Kultur reden, dass auch unser Ansatz ist oder auch mein persönlicher Ansatz ist, dass jeder, der zu mir kommt, auch eine eigene Kultur mitbringt. (...) Der Mensch, der bringt ja mit sich sein Leben, die Erziehung und Eltern und Ort, wo er aufgewachsen ist, und Bildungsniveau und, und, und. Also, das sind so viele Faktoren,

die eigentlich die Kultur eines Menschen dann bestimmen, dass man schwer sagen kann: ‚Da gibt es ja die Unterschiede und das ist wirklich‘ (...) Und da hab ich ja gesehen, es gibt viel mehr Ähnlichkeiten zwischen zwei Frauen, eine aus Bosnien, die andere aus der Türkei, die im gleichen Alter sind, ein gleiches Bildungsniveau haben. Viel mehr Ähnlichkeiten als zwei bosnische Frauen mit verschiedenem Bildungsniveau, geb ich jetzt einmal ein Beispiel. Und das ist eigentlich unser Ansatz. Und das ist eigentlich auch diese interkulturelle Beratung.“ (B5_Nina: 34)

Anna: „Also so, wie Sie zuerst gefragt haben, wie kann gute Beratung gehen, mit dem Interesse. Das müssen wir als Kompetenz schon mitbringen als Beraterinnen mit verschiedenen Kulturkreisen. Zuerst einmal die eigene Irritation wahrzunehmen: ‚Okay, das ist meins. Das passt mit meiner Weltsicht nicht zusammen.‘ Aber dann ins Interesse zu der Frau gehen und nachzufragen. Wertschätzend nachzufragen: ‚Was will denn eigentlich sie?‘ Und dann ist es wurscht, ob es Kopftücher gibt oder ich sitze jetzt da mit meinem Kleid. Dann ist Begegnung von Mensch zu Mensch, wenn das Interesse da ist. Also dann ist es wieder sehr geglückte Beratung, über alle Kulturgrenzen hinweg.“ (B2_Anna: 27)

10.2.4.5 Bedeutung des sozialen Umfeldes

Eine gute Beratung misst sich nicht zuletzt an der Umsetzung der Beratungsinhalte, die gemeinsam mit dem*der Klient*in im geschützten Rahmen der Beratung erarbeitet worden sind. Inwieweit diese Umsetzung gelingt, hängt in hohem Maße von der sozialen Unterstützung ab, die die Person in ihrem Umfeld erfährt. Im ungünstigen Fall erweisen sich Ehepartner, Eltern oder der Freundeskreis als wenig hilfreich oder gar als hinderlich. Die sozialen Regeln, die in einer Familie als gültig erachtet werden und die auch von der Kultur oder Religion maßgeblich mitbeeinflusst sein können, stellen sich insbesondere für Frauen mitunter als Stolpersteine auf dem Weg in ein selbstbestimmtes Leben dar, wie etwa Anna (B2) oder Lena (B6) ausführlich erläutern. Auch für Christopher (B3) stellt der soziale Hintergrund der Klient*innen eine wichtige Variable dar, die in der Beratung einzubeziehen ist. Dieser sei in speziellen Settings wie etwa der Online-Beratung jedoch oft nicht unmittelbar ersichtlich.

Anna: „Das ist total wichtig. In erster Linie total wichtig ist der Partner natürlich. Ganz stark die Herkunftsfamilie. Das war heute wieder der Fall, wo die Klientin genau weiß, die Mutter denkt ganz anders. ‚Wie denken meine Eltern?‘ Die Eltern sind extrem wichtig, weil die Eltern ja beim Schwangerschaftskonflikt an sich ja auch eine Rolle spielen. ‚Würd ich dich unterstützen oder nicht?‘ Und die Meinung der Eltern sehr stark zählt, unglaublich stark zählt. Und, muss man schon sagen, aber das ist natürlich auch wieder kulturell ein Unterschied. In manchen Kulturen zählt die Meinung der Mama, der Schwiegermutter mehr als in anderen Kulturen, wo man sagt: ‚Na, das ist jetzt aber mein Leben, und das darf jetzt ich entscheiden und ich muss es dann halt ihr gegenüber vertreten.‘ Und bei anderen ist es ganz wichtig, was die Mutter sagt. Es darf auf keinen Fall ein Abbruch gemacht werden, oder unbedingt. Oder ... geht ja in alle Richtungen. Und natürlich, Religion ist extrem wichtig. ‚Was erlaubt Religion? Was sind die Gebote einer Religion? Was schreibt die vor? Wie verhalte ich mich meinem Mann gegenüber oder meinem Partner gegenüber, wenn es um Trennungen geht zum Beispiel? Eigentlich will ich mich trennen, aber das darf ich doch nicht, weil ...Das geht nicht, ich darf meinen Mann nicht verlassen!‘ Oder als Frau muss man ihm dienen oder das aushalten oder was weiß ich. Das ist extrem stark. Ich habe manchmal das Gefühl, manchmal ist das da so ein geschützter Rahmen, wo nur die Person gesehen wird, aber wenn sie dann wieder rausgeht in ihr anderes Leben, werden diese Faktoren natürlich wieder ganz stark. Die Familie natürlich, Freunde auch, Arbeitsumfeld. Je nachdem, wo gerade mehr Wertigkeiten sind. Genau. Das spielt eine Rolle.“ (B2_Anna: 31)

Int.: „Ich hab noch einen Bereich: das soziale Umfeld von der Klientin. Das wurde manchmal genannt in dem Online-Fragebogen, den wir hatten, dass das eine Rolle spielt. Haben Sie dazu Erfahrungen, Meinungen?“

Lena: „Ja, das ist auch ein wichtiger Faktor, der immer wieder in der Beratung auch miteinbezogen werden muss. Weil, natürlich, obwohl die Personen nicht im Gespräch sind, beeinflussen sie das. Weil das Gespräch ist natürlich schon zielführend, aber sobald die Person rausgeht, ist alles andere wichtiger als das Gespräch, das wir hier gehabt haben. Und das beeinflusst das weitere Leben und natürlich auch wieder das weitere Beratungsgespräch. In dem Sinne schon ein Faktor, der viel bestimmen kann, und in dem Sinne sehr ... darüber muss man auch sehr viel reden in der Beratung, im Sinne: ‚Was sagt Ihr Mann dazu, wenn Sie jetzt eine Arbeit finden wollen? Was würde er darüber sagen?‘ (...) Oder Partner oder Kinder, Großeltern. Je nachdem, mit welchen Personen oder in welchem Kontext und welches Problem ist. Aber natürlich, dass man so den gesamten psychosozialen Kontext in Betracht nehmen muss. Weil, wie gesagt, das ist eine künstliche Situation, oder kann ich so sagen, das ist nur ein Gespräch und da besprechen wir was. Aber die Umsetzung, das ist nicht Teil des Gesprächs. Und unser Ziel ist die Umsetzung. Und in dem Sinne, soziales Umfeld und Unterstützung, Ressourcen und Hindernisse und was kann schief laufen und was kann man dann tun? Wer wird dagegen sein? Wer wird sich am meisten freuen, wenn Sie das schaffen? Und so weiter. Und das sind diese Fragen, die auch sehr wichtig sind. (...) Es gibt bei uns zum Beispiel die Frauen aus Syrien, Afghanistan, Pakistan, aus Asien, Afrika auch. Unterschiedlich, ja, aber das ist schon ein großes Thema, dass die Frauen mehr Selbstständigkeit ... weil sie da (her)kommen und sehen, wie die Frauenrolle in Österreich ist. Sie sehen schon einen Unterschied und sie wollen auch was für sich tun. Aber manchmal ist das unmöglich, weil die Vorstellungen von Männern anders sind. (...) Dass man manchmal auch die andere Person einladen muss, um das zu besprechen. (...) Manchmal machen wir es so, dass wir gemeinsame Gespräche haben, dann in der Zwischenzeit getrennte und dann wieder gemeinsame. Sozusagen Evaluierungsgespräche machen, wo wir schauen, was ist uns gelungen, was ist nicht gelungen und so. Aber es gibt auch Fälle, wo die Männer einmal kommen. ‚Ja, das ist ihr Problem, das ist ihre Schuld, das ist ... ich habe nichts damit zu tun, ich habe mein Ding!‘ Und dass sie nicht mehr kommen. Und dann bespreche ich das mit der Frau. Ja. Sie wissen auch in den meisten Fällen, dass er nicht mehr kommen möchte. Und dann sagen wir: ‚Okay, dann machen wir das, was wir machen können.‘ Genau.“ (B6_Lena: 46-53)

Int.: „Wie ist das mit dem sozialen Umfeld von Klienten, Klientinnen. Spielt das eine Rolle dafür, wie Beratung aufgenommen wird oder im Alltag umgesetzt wird?“

Christopher: „Ja, wenn wir jetzt einmal vom Bildungshintergrund weggehen, dann finde ich das sowieso das Spannendere und das Diversere letztlich. (...) Von den Jugendlichen hab ich halt inzwischen dadurch, dass ich es schon so lang mache, schon alles gesehen, in der ganzen Vielfalt, die sie sozial und familiär halt so haben. Da muss halt schon sagen, bei den WGs ist schon klar, dass da was dahintersteckt, warum die nicht zu Hause wohnen können. Aber in anderen Settings, auch im Jugendzentrum, das kann ich halt nicht erfragen. In einer Gruppensituation kann ich das nicht spezifisch machen, wenn sie es nicht von selber erzählen. Das heißt, dann weiß ich oft dann auch nicht alles. Aber wenn es dann auch in der Online-Beratung sozusagen um Ressourcenorientierung geht, dann muss man natürlich ein bisschen das soziale Umfeld abklopfen, wer da noch zur Verfügung stehen könnte. Oder wo wir Problemfelder sind. Da geht es ja auch oft um interfamiliäre Konflikte.“ (B3_Christopher: 33-34)

10.2.5 Das Setting

Was das Setting betrifft, sind es insbesondere die Räumlichkeiten sowie der zeitliche Rahmen, die sowohl von den befragten Klient*innen als auch von Berater*innen als relevante Faktoren diskutiert werden.

Meryam (K1) wünscht sich, dass „*der Raum gemütlich ist und leise*“ – dies trage dazu bei, den „Stress“, der ihr Leben sehr stark bestimmt, zu reduzieren. Auch für Rebecca (K3) trägt ein ruhiger, nett eingerichteter Raum zum Wohlbefinden bei. Ausführlich beschreibt Berater Christopher (B3) die schwierigen räumlichen Situationen, in denen die Gruppenberatungen mit den Jugendlichen häufig stattfinden müssen. Neben einer bedrückenden, wenig heimeligen Atmosphäre des Raumes seien es vor allem die Beengtheit und fehlende Rückzugsmöglichkeiten, die sich als einschränkend erweisen. In einem gewissen Zusammenhang zur Raumsituation steht darüber hinaus der Faktor der Ungestörtheit, der von Anna (B2) als Grundvoraussetzung für eine gute Beratung hervorgehoben wird.

Übersetzerin (Meryam): „Wenn ich herkomme, dass weil ich komme immer mit Stress. Und wenn ich sehe, dass der Raum so unordentlich ist und alles. Und dann wird der Stress vielleicht noch schlimmer. Und deswegen will ich, dass der Raum gemütlich ist und leise.“ (K1_Meryam: 36)

Übersetzerin (Rebecca): „Sie denkt, für sie ist der Raum nicht so wichtig. Nur wichtig ist, dass da nicht viel Verkehr ist. Dass es ruhig ist. Es ist schön, wenn es Blumen gibt oder ein Bild an der Wand.“ (K3_Rebecca: 84)

Christopher: „Da denk ich an eine Raumgeschichte auch. Das ist der Nachteil, wenn wir mobile Beratung machen, dass wir sozusagen auf die Räumlichkeiten, die sie haben, angewiesen sind. Das ist ganz selten, dass Gruppen zu uns kommen können. Gibt es schon auch, aber ist selten. Und selbst da können wir den Raum nicht selber gestalten, weil das normalerweise ein Raum von der Krankenanstalt ist. Also, bevor ich zu anderen Dingen komme, auch wirklich der Raum macht schon was aus. Und in den letzten Jahren, wo ich so viel auch in den WGs für die geflüchteten Menschen war, hab ich auch viel erlebt. Also, ich war auch in Tierheimen, wo die halt untergebracht waren, in leer stehenden, haben gearbeitet, und vor dem Fenster stehen irgendwelche Käfige. Alles hatte noch diesen Mief des Tierheims. Natürlich macht das dann was aus, räumlich. Oder wie das Mobiliar ist oder ob das irgendwie einfach alles total schäbig ist oder nicht, macht auch was aus. Das kennt man ja selber, wo man arbeitet. Das andere ist tatsächlich eine reine Platzgeschichte. Es sollte möglich sein, wenn man in Gruppen arbeitet, dass sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer schon auch selber ein bisschen aussuchen können, wie nahe sie anderen sein möchten. Wenn man dann einen sehr kleinen Raum hat mit ein paar Sesseln und es gibt nicht viele Möglichkeiten, sich sozusagen zurückzuziehen ein Stück weit aus einem Sesselkreis oder so, dann finde ich das auch immer einen Nachteil. Also, wenn es geht, ist natürlich schon auch vom Raum wichtig, dass der nicht völlig, ich sage jetzt mal ‚abgefuckt‘ ist und Platz genug bietet, damit man ein bisschen was tun kann. Und damit auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine Gestaltungsmöglichkeit vom Abstand her haben. Weil es ist halt keine Einzel... Wenn es keine Einzelberatung ist, da ist auch der Raum wichtig, dann find ich das schon wichtig, aber das können wir ganz selten beeinflussen. In einer WG gibt es eine Küche und es gibt ein Wohnzimmer, wo wir arbeiten können. Etwas anderes steht nicht zur Verfügung.“ (B3_Christopher: 41)

Anna: „Ungestörte Zeit hier herinnen.“ (B2_Anna: 13)

Anna: „Wirklich gute Beratung geht auch nur dann, wenn ein Mensch auch aufmerksam sein kann und wenn, nicht drei Kinder herumwuseln. Dann geht wieder Betreuung, aber nicht Beratung. Weil man einfach abgelenkt ist. Also Beratung braucht wirklich diesen ungestörten, geschützten Rahmen.“ (B2_Anna: 41)

Was den zeitlichen Rahmen betrifft, werden verschiedene Aspekte beleuchtet. Dazu zählen einerseits kurze Wartezeiten sowie die Möglichkeit zur flexiblen, bedürfnisorientierten Zeiteinteilung (K3: Rebecca, B2: Anna, B3: Christopher), andererseits aber auch die Möglichkeit, die Beratungsleistung auch über einen längeren Zeitraum oder „*immer wieder einmal*“ in Anspruch nehmen zu können. Während Jane (K5) seit nunmehr neun Jahren immer wieder in Kontakt mit der Beratungsstelle – und auch mit derselben Beraterin – steht, nimmt Nadja (K2) zwar erst seit etwa einem Jahr diese Unterstützung in Anspruch, stellt aber im Interview klar: *„Ich will immer kommen.“* Neben fixen Terminen im zweiwöchigen Rhythmus schätzt sie die Möglichkeit, bei Bedarf Termine zu vereinbaren. Diese längerfristige Perspektive wird auch von der Beraterin Anna (B2) als wichtige Rahmenbedingung für die Klient*innen wahrgenommen. Noch einen längeren Zeithorizont überblickt Katharina (B7), wenn sie von einer bestimmten Gruppe von Migrantinnen aus einfachen Milieus berichtet, die zum Teil *„über 20 Jahre immer wieder auftauchen“*. Hier erfolge oft erst viele Jahre später eine positive Rückmeldung im Sinne von *„Das hat uns damals so gutgetan, deshalb sind wir wieder da“*.

Über eine sehr negative Erfahrung im Zusammenhang mit zeitlichen Rahmenbedingungen berichtet Daria (K4). Während sie in der Beratungsstelle, die sie derzeit aufsucht, sofortige, umfassende Unterstützung erfahren hat und die beiden Beraterinnen *„immer da“* sind, wurde sie in einem Frauenhaus drei Wochen lang im Unklaren gelassen und vertröstet, obgleich sie nach ihren Angaben rasche Hilfe benötigte. Die erzwungene Untätigkeit führte nach Einschätzung der Klientin dazu, dass der Ex-Mann in der Obsorgeangelegenheit wesentliche Vorteile für sich herausholen konnte.

Übersetzerin (Rebecca): „Und wenn man nicht auf den Termin warten muss. Sie sagt, es ist ihr persönlich wichtig, aber sie denkt, es ist allgemein wichtig.“ (K3_Rebecca: 84)

Anna: „Dass die Leute nicht lang warten müssen, sondern wenn sie um halb zwei den Termin haben, sind sie spätestens um fünf nach halb zwei wirklich da. Also keine langen Wartezeiten.“ (B2_Anna: 13)

Anna: „Und wir können auch die Art der Termine sehr flexibel dem anpassen, was die Leute brauchen. Manchmal haben wir Leute wöchentlich, manchmal nur einmal im Monat, manchmal kommen sie nur einmal. Also, je nachdem, wie uns wer braucht. Und das finde ich schon klasse. Also da können wir schon viel anbieten.“ (B2_Anna: 33)

Christopher: „Vor vier, fünf ist normalerweise nichts in einer WG oder einem Jugendzentrum. Das heißt, es geht eigentlich in den Abend normalerweise, wo man arbeitet. (...) Dass natürlich Samstag 17 – 20 Uhr nicht eine Arbeitszeit ist, wo alle sagen ‚Das ist super, das hab ich mir schon lang gewünscht!‘ Aber natürlich auch, wenn sie von einem Schultag kommen. Ich schau in der Vorbereitung mit der WG und die sagt: ‚Ja, wir können um halb vier anfangen, da kommen alle von der Schule.‘ Dann sag ich natürlich: ‚Bitte gönnen wir ihnen eine Pause und fangen um halb fünf an, weil die haben auch das Recht, sozusagen mal eine Auszeit zu haben, wenn sie von der Schule kommen.‘ Natürlich kann es für sie auch anstrengend sein. Nur das ist halt nicht während der Schulzeit, wenn wir es nicht in der Schule machen. Das ist in ihrer Freizeit.“ (B3_Christopher: 43)

Int: „Das ist schön. Und Sie können das ja, glaub ich ... Oder wie ist das, können Sie hier noch eine ganze Weile herkommen? Wissen Sie das? Ist es irgendwann vorbei?“

Nadja: „Nein, ich will immer kommen. Das ist für mich ... Ich will immer kommen. Ja.“

Int: „Und das ist dann einmal in der Woche oder wechselt das?“

Nadja: „Ah ... zweite Woche. Jede zweite Woche. Außer, wenn ich etwas brauche, ruf ich an. ‚Ich brauch einen Termin, ich brauche das‘ und frage, ob man mir hilft und so. Und dann komme ich. So ist das.“ (K2_Nadja: 87-90)

Anna: „Ja, und schon, und das fragen die Leute auch immer: ‚Wie lang kann ich denn bei euch sein? Kann ich nur zu dem einen Gespräch sein oder ...‘ Gerade in der Schwangerschaft, ich merk da oft ein riesiges Aufatmen, wenn ich sage: ‚Sie können jetzt so lang zu uns kommen, wie Sie es brauchen. Entweder nach dem Abbruch, bis Sie ihn verarbeitet haben oder bis Ihr Kind zwei Jahre alt ist.‘ Und das ist eine lange Perspektive. Und die finde ich super. Also ich finde, das ist hier ein unglaubliches Reservoir an Rahmenbedingungen.“ (B2_Anna: 33)

Katharina: „Ich muss dazu auch sagen, dass viele aus diesem Kulturkreis, also gerade, wenn ich so an die Frauen aus der Dominikanischen Republik denke oder Brasilianerinnen, die sind oft aus einem sehr einfachen Milieu. Da hatte ich auch schon welche, die nicht alphabetisiert waren in ihrer eigenen Muttersprache. Die durch Frauenhandel, durch Prostitution hierhergekommen sind. Die kommen, wenn ihnen das Wasser schon über der Nase steht. Dann sind sie ein paarmal da und dann sind sie wieder weg und dann kommen sie wieder. Also da kenn ich schon welche, die über 20 Jahre immer wieder auftauchen. Da hab ich so den Eindruck, sie brauchen jemanden, wo sie abladen können, und dann haben sie wieder eine Vision, wie es weitergehen könnte, und dann bleiben sie wieder weg. Und das fällt mir auf über die vielen Jahre, die ich jetzt schon in der Beratung tätig bin, dass immer wieder ... auch Leute, die vielleicht einmal abgebrochen haben, das hab ich mehrmals schon gehabt, dass sie dann nach einigen Jahren wieder kommen und dann sagen: ‚Das hat uns damals so gutgetan, deshalb sind wir wieder da.‘ Und ich hatte nicht den Eindruck, dass es ihnen so gut gegangen ist. Aber für sie hat es gepasst. Also ich kann es als Beraterin nicht immer beurteilen, was für die gut ist oder nicht. Die holen sich etwas raus aus dieser Beratung, und das passt dann für sie. Ich hätte vielleicht noch einige Ideen gehabt, woran man arbeiten könnte, aber das muss ich akzeptieren.“ (B7_Katharina: 26)

Daria: „Und beim Frauenhaus, wenn ich da gekommen bin, nur warten, warten, warten. Ich muss mich beruhigen und ich muss meine Seele und meine Ruhe finden. Und in diesen drei Wochen, die es gedauert hat, meine Ruhe zu suchen, hat mein Ex-Mann alles Mögliche gemacht. Die Klage beim Gericht, beim Jugendamt, alles, alles, alles. Und ich habe nicht gewusst, wie muss ich zu wem gehen. Wen muss ich fragen, was muss ich fragen, was muss ich machen.“ (K4_Daria: 49)

Daria: „Beide (Beraterinnen) sind immer da“. (K4_Daria: 58)

An sonstigen Rahmenbedingungen wird schließlich noch von einer Klientin (K2: Nadja) die Kostenfreiheit positiv hervorgehoben. Des Weiteren wird in zwei Interviews mit Berater*innen noch auf die telefonische sowie die Online-Beratung als Sonderformen des beraterischen Settings eingegangen. Während im Fall von Katharina (B7) beide Formen als Folge der Pandemie vermehrt als Alternativen genutzt werden mussten, gehört die Online-Beratung bei Christopher (B3) zum Standardangebot. Beide Berater*innen stimmen aber darin überein, dass insbesondere die Beratung mittels digitaler Medien gerade bei Personen mit Migrationshintergrund und schlechten Deutschkenntnissen eine gewisse Herausforderung mit sich bringt und von dieser Personengruppe seltener genutzt wird. Im Falle der Online-Beratung stelle vor allem die Verwendung der Schriftsprache eine Hürde dar. So kommt Christopher zu dem klaren Schluss: *„Online-Setting ist natürlich viel höherschwelliger und diskriminiert letztlich Leute, die nicht gut Deutsch sprechen.“* Diese Form der Beratung würde vorwiegend von Personen mit hoher Bildung genutzt.

Übersetzerin (Nadja): „Sie sagt, es ist wichtig, dass sie nicht bezahlen muss.“

Nadja: „Ich habe eh beim ersten Mal gefragt: Wie viel muss ich zahlen? Sie hat gesagt, nichts. Noch besser (lacht). Ja, dass es so was gibt.“ (K2_Nadja: 72-73)

Katharina: „Jetzt hat sich vieles verändert, jetzt sind ja auch ZOOM-Beratung (...) also wenn der oder die Betroffene das zu Hause hat, dass man auch Online-Beratungen machen kann. Da ist sehr viel aufgebrochen durch Corona, um den Kontakt zu halten. Telefonberatungen. Wobei ich selber bemerke ... Wir haben damals im März dann die Leute angerufen, dass sie nicht mehr kommen können, aber sie können das über Telefon oder online machen, dass die meisten gesagt haben: ‚Nein danke, ich melde mich wieder, wenn ich kommen kann.‘ Außer jene, die alleine leben, die haben das sehr dankbar angenommen. Also das waren einige ältere Frauen, die sich das gewünscht haben. Aber die anderen sind dann ... Mai haben sie schon wieder angerufen: ‚Können wir wiederkommen?‘ Also der Wunsch, persönlich zu kommen, ist schon groß. Gerade auch bei Leuten mit Migrationshintergrund. Man braucht die Mimik, es ist einfach eine andere Begegnung möglich als über eine Kamera oder so. Das merk ich. Junge Leute sind offener. Aber je älter, desto mehr stehen sie diesem kritisch gegenüber.“ (B7_Katharina: 34)

Int.: „Jetzt haben Sie gesagt, Sie sind auch in der Online-Beratung. Gibt es da einen Unterschied, was eine gute Beratung ist? Zwischen Online-Setting und WG-Setting?“

Christopher: „Also Online-Setting ist natürlich viel höherschwelliger und diskriminiert letztlich Leute, die nicht gut Deutsch sprechen. Das muss man schon klar feststellen. Nachdem das textbasiert ist ... wir haben auch eine vierte Sprache, wir können uns schon in verschiedenen Sprachen schreiben, aber prinzipiell ist es sozusagen die Schwelle. Auch körperlich kann das bei manchen eine Rolle spielen, die Schwelle, Gedanken umzustellen in Sprache oder Fragen umzustellen in Sprache. Das muss man schon sagen, dass das sicher so ist, dass in der Online-Beratung eher sehr gebildetes Klientel ist, tendenziell. Vor allem, wenn die Fragen ein bisschen komplexer werden und nicht mehr: ‚Ich brauch die Pille danach und wo krieg ich die her.‘ Dann braucht es da diese Schriftsprachlichkeit stärker.“ (B3_Christopher: 29-30)

10.2.6 Die Sprache als bestimmender Faktor in der Beratung von Personen mit nicht deutscher Muttersprache

Überraschenderweise wurde in der quantitativen Erhebung die sprachliche Ausdrucksfähigkeit von Berater*innen als die am wenigsten wichtigste Eigenschaft von Klient*innen für das Gelingen einer Beratung bewertet (siehe Abbildung 49). Die Ergebnisse der qualitativen Studie vermögen hier ein deutlich differenziertes Bild zu zeichnen, welches dem sprachlichen Aspekt einen wesentlich höheren Stellenwert beimisst. Aus den Aussagen der Klient*innen wie der Berater*innen geht klar hervor, dass sich die Sprache in vielerlei Hinsicht als entscheidend für eine gelungene Beratung erweisen kann. Aus der Sicht von Anna (B2) könne eine Beratung „nicht umfassend und gut werden“, wenn aufgrund einer fehlenden gemeinsamen Sprache oder mangelhafter Übersetzung keine wirkliche Kommunikation stattfinden könne.

Anna: „Und sie muss irgendeine Art von Kommunikationsfähigkeit haben. Es gibt manchmal, wenn das eh das Thema ist, es gibt manchmal Leute, die können nicht Deutsch. Da werden wir keine echte Beratung zusammenkriegen. Oder es gibt halt ... mit so schlechten Übersetzern. Mit schlecht mein ich, dass ich merke, das wird jetzt nicht so ganz eins zu eins übersetzt. Da bleibt die Beratung sehr rudimentär. Also wenn die Kommunikationsfähigkeit einfach sehr wenig ist, kann die Beratung nicht umfassend und gut werden.“ (B2: Anna: 17)

10.2.6.1 Verstehen und verstanden werden

Wie eindrücklich beschrieben wird, geht es einerseits um die Möglichkeit, dass der*die Klient*in sich umfassend mitteilen kann, andererseits darum, zu verstehen, was das Gegenüber ausdrücken möchte. Gerade emotionale Inhalte seien in einer fremden Sprache deutlich schwieriger zu vermitteln. Dies legt Daria (K4) recht umfassend anhand ihrer eigenen Situation dar. Auch die Beraterin Nina (B5) kennt die Problematik. Selbst für Personen, die an und für sich die deutsche Sprache bereits recht gut beherrschten, sei es „komplett schwierig“, sich entsprechend mitzuteilen, sobald es um Belastungen gehe.

Umgekehrt sehen sich sowohl Klient*innen als auch Berater*innen deutlich stärker gefordert, das in einer fremden Sprache Gesagte auch korrekt zu interpretieren. Für die Klientin Jane, die in Österreich studiert hat, stellt es auch eine gangbare Alternative dar, auf das Englische als gemeinsame Sprache auszuweichen. Dies zieht sie der Kommunikation auf Deutsch vor, denn: *“I prefer to understand perfectly, what you are saying”*.

Daria: „Bei mir ist, ich habe B1 Niveau Deutsch, aber bei mir ist das Problem, sieben Jahre mit meinem Ex-Mann hab ich überhaupt kein Deutsch geredet. Ich war immer alleine und egal, was ich in der Schule gelernt habe, wenn du das in der Praxis so nicht machst. Ich hab alles vergessen. Und das ist alles passiert ... Ich kann viel verstehen, aber ich kann nicht gut reden. Das ist auch eine Blockierung. Genau. Wenn ich nicht gut erzählen kann und viele Leute haben nicht so viele Nerven für dich, wenn du kommst und du musst erzählen, was ist bei dir passiert. Und ich habe so eine harte und.“ (weiter auf Serbisch)

Übersetzerin (Daria): „Sie hat eine große, lange Geschichte.“

Daria: „Genau. Du musst jetzt alles erzählen, was ist passiert, und für mich natürlich ist es leichter, das alles in meiner Muttersprache, das zu machen, weil ja, wie. Ich wollte das sagen und es geht nicht. Verstehen Sie, ich bekam einen Block im Kopf und ich kann nicht gut alles. Ich kann nicht gut vorstellen meine Geschichte und deswegen, das war in dieser Situation sehr wichtig für mich. Sehr viel, dass ich alles sagen kann. Jetzt kann ich das schaffen, mit dem Deutschen. Nicht perfekt, aber ich kann es besser sagen. Aber früher überhaupt nicht. Das war katastrophal. Wenn ich gekommen bin und auch meine Situation. Weil, ich habe immer unter dem Druck gelebt, und das ist auch schwierig, wenn ich komme, ich bin immer rot und nervös und ich schwitze. Und dann kann ich es nicht gut erklären. Und ich habe viele, viele wichtige Sachen verpasst wegen diesem ‚Nix verstehen‘ oder. Da haben sie mir echt sehr geholfen, in diesem Sinne.“ (K4: Daria: 26-31)

Nina: „Mein Angebot, muttersprachlich, gibt es ja ganz, ganz wenig. Und die Leute, die psychisch belastet sind, ist es schwierig, auch wenn man sagt ... Weil viele sagen ‚Ich kann schon Deutsch‘, aber es geht um das Innere. Besonders wenn ich jetzt noch eine zusätzliche Diagnose hab, ist es komplett schwierig auf Deutsch, dass ich halt wirklich alles, was meine Seele ist, irgendwie in Worten dann und auf Deutsch beschreiben kann. Und deswegen ist da die muttersprachliche Beratung ganz, ganz wichtig. Obwohl man sagt, es ist nicht so, diese Personen sind eh schon über 20 Jahre in Österreich und Deutsch ist ja schon vielleicht vorhanden auf diesem Niveau. Aber wenn es um diese Belastungen geht, ist das komplett schwierig.“ (B5_Nina: 18)

Anna: „Und weil es ja um die fremdsprachliche Geschichte geht auch: Da geht natürlich verbal nicht so viel. Weil man sich nicht so differenziert ausdrücken kann. Da merk ich aber auch in der Art und Weise, da brauchen wir viel mehr unseren Körper. Unsere Gestik, unsere Mimik.“ (B2_Anna: 9)

Jane: “Like me now. I won't say I don't really understand German, but I speak what I understand but not so much. So but if I get a counsellor that don't really speak English or no really understand me, it would be difficult for us to communicate. Or for him or her to understand me. So it has to be.”

Int.: “So you do the counselling in English about you.”

Jane: "Yes, because I understand more. Yes. Not that I don't understand in German, but I prefer to understand perfectly, what you are saying." (K5_Jane: 25-27)

In die qualitative Erhebung wurden auch Berater*innen einbezogen, die selbst muttersprachliche Beratung für Migrant*innen anbieten können. Dies trifft auf Lena (B6) sowie auf Nina (B5) zu, die beide aus dem ehemaligen Jugoslawien stammen. Katharina (B7) kann wiederum Personen mit spanischer und portugiesischer Muttersprache beraten, da sie selbst mehrere Jahre in Brasilien verbracht hat. Aus den Aussagen der Berater*innen geht hervor, dass das umfassende Verstehen und Verstandenwerden, das durch die gemeinsame Sprache ermöglicht und durch einen gemeinsamen kulturellen Hintergrund noch verstärkt wird, auch maßgeblich dazu beiträgt, Vertrauen zu schaffen und sich dem*der Berater*in zu öffnen.

Nina: „Aber ich muss sagen, diese muttersprachliche Beratung, die hat ja was Besonderes, weil Vertrauen ... Die muttersprachliche Beratung, da geht es nicht nur um Sprache und Verstehen, sondern ich verstehe auch sehr viel über diese Kultur. Und der Klient, der gegenüber sitzt, weiß, dass ich das verstehe. Das heißt ... und ich kenne ja z. B. die ganzen Gesetze, Regeln, Kultur hier auch hier in Österreich, wo man dann leichter die Vergleiche ziehen kann. Und deswegen ist Vertrauen auch sehr schnell ... kommen wir auch zu dem Punkt, wo ist jetzt die Frage, wo liegt genau jetzt das Problem. Aber ich glaube, das ist ganz, ganz wichtig.“ (B5_Nina: 30)

Katharina: „Und da merk ich schon, dass es ihnen sehr guttut, vor allem, wenn es darum geht, Gefühle auszudrücken, das in der Muttersprache zu machen. Ich merke den Unterschied schon, dass sich Menschen aus dem Kulturkreis, wo ich die Sprache versteh, leichter und mehr öffnen als aus einem Kulturkreis, wo ich die Sprache nicht versteh. Wo wir uns auf ein Minimum entweder in Deutsch oder ein bisschen in Englisch verständigen müssen. Da ist es einfach auch schwieriger, dass ich sie gut verstehe, dass sie sich ausdrücken können. Also das ist schon einmal ein wichtiger Aspekt, der mir auffällt. Also wenn der oder die Beraterin die Sprache spricht, versteht, führt das bei dem Klienten, bei der Klientin schon zu einer größeren Öffnung.“ (B7_Katharina: 10)

Einen interessanten weiteren Aspekt bringt die Beraterin Katharina (B7), die meint, dass in der Beratung von Menschen mit nicht deutscher Muttersprache bzw. aus einem anderen Kulturkreis dieses Verstehen und Verstandenwerden für sie stärker in den Fokus rückt und auch ihr Verhalten im Beratungsprozess beeinflusst. So gibt sie an, langsamer zu sprechen und sich vermehrt rückzuversichern, ob das Gesagte auch wirklich so angekommen ist, wie es gemeint war. Obgleich sie dies „bei Österreicherinnen, Österreichern nicht so machen“ würde, ist ihr bewusst, dass die gemeinsame Sprache allein keineswegs ein Verstehen sicherstellt: „Aber ich weiß, dass unabhängig von welchem Kulturkreis, dass manche einfach nur nicken, nicken, aber im Grunde nichts verstanden haben.“

Katharina: „Mir fällt auf, wenn ich mit Menschen, die aus einem anderen Kulturkreis kommen oder mit einer anderen Sprache, dass ich viel langsamer rede. Also dass man auch auf die Geschwindigkeit achtet. Auch immer wieder nachfragt, also wenn man selber was sagt, ‚Haben Sie das verstanden?‘ Also das würde ich bei Österreichern, Österreicherinnen nicht so machen. Aber ich weiß, dass unabhängig von welchem Kulturkreis, dass manche einfach nur nicken, nicken, aber im Grunde nichts verstanden haben. Auch, wenn ich in Deutsch spreche. Das ist anders, wenn ich deren Muttersprache beherrsche. Also, diese Langsamkeit ist dann auch gegeben, wenn eventuell mal ein Dolmetscher, eine Dolmetscherin dabei ist. Und dass das auch was für sich hat.“ (B7_Katharina: 38)

10.2.6.2 Dolmetsch und Übersetzung – die zusätzliche Ebene

In jenen Fällen, in denen der*die Klient*in die deutsche Sprache nicht ausreichend beherrscht, die eigene Sprache dem*der Berater*in nicht vertraut ist und auch eine Kommunikation in einer Drittsprache (z. B. Englisch) nicht möglich ist, ist die Unterstützung durch einen*eine Dolmetscher*in bzw. Übersetzer*in erforderlich. Diese Konstellation macht die Beratung, wie von den Interviewpartner*innen hervorgehoben wird, deutlich komplexer und herausfordernder. Dies wird von der Sozialarbeiterin Rosi (B4) sowie von Lena (B6), die in einer Beratungsstelle arbeitet, die sich speziell an Migrant*innen wendet, anschaulich beschrieben. So gilt es im Beratungsprozess fortlaufend sicherzustellen, dass die Botschaft, die über den*die Dolmetscher*in vermittelt wird, auch unverfälscht ihren Weg von der Klient*in zur Berater*in findet. Es sei etwa von Bedeutung, die nonverbalen Signale der Klientin verstärkt miteinzubeziehen und auch der dolmetschenden Person mit Feingefühligkeit zu begegnen.

Rosi: „Sozusagen der Frau gegenüber wertschätzend. Das heißt, eigentlich, das sag ich auch immer, wenn ich zu sprechen anfang, dass das ganz, ganz wichtig ist, dass ich das höre, was die Frau sagt. Das Gute ist ja, ich sehe die Frau. Also ich kann da Gott sei Dank über ihre Körpersprache, über ihre Mimik ‚mithören‘. Es geht mir nur ganz darum, dass der Mann nicht erzählt, wie es ihm geht, was die Frau aber jetzt gesagt hat, sondern dass es wirklich darum geht, nur das zu sagen, was die Frau sagt. Ich frag auch immer nach: ‚Ist das jetzt das, was ich verstanden hab, das, was die Frau gesagt hat?‘ Es sollte sozusagen so objektiv wie möglich eine Übersetzung stattfinden. Keine Vermischung von Persönlichem, genauso, wie für mich auch ganz wichtig, dass die Dolmetscher es so übersetzen, wie ich es frage. Oder wie ich es sage. (...) Aber es ist halt tatsächlich auch bei professionellen Dolmetschern oft so, dass man ganz einfach merkt. Es kommt leicht zu persönlichen Grenzen. Und ich beobachte ja nicht nur meine Patientin, sondern auch diese dritte Person und ich versuche da immer wirklich sehr meine Fühler auszustrecken. Und hinzuspüren, ob da irgendwas gerade nicht richtig läuft. Weil ich sag jetzt einmal, Schwangerschaftsabbruch ist halt natürlich ein Thema, das nicht so mit jedem Menschen irgendwie gleich leicht besprochen werden kann. Also sowohl von den Patientinnen her als auch von den Dolmetschern her.“ (B4_Rosi: 31-34)

Lena: „(...) aber doch, dass man mehr aufpassen muss, mehr aktiv zuhören muss, mehr deuten muss, mehr abklären muss. Und besonders in diesem interkulturellen Kontext, dass ich mich vielleicht mehr darauf fokussieren muss, was diese nonverbalen Signale bedeuten, weil dann bin ich auf dem falschen Weg, wenn ich mich nicht mehr darauf fokussiere. In dem Sinne, die Beraterin ist mehr gefordert, einfach nonverbale und verbale Signale zu deuten, plus noch eine Person beeinflusst auch das Gespräch. Es ist komplexer als eine nicht muttersprachliche Beratung. Man muss einfach mehr Ebenen in Betracht nehmen. Das läuft mit der Dolmetscherin. Zum Beispiel, es kommt zu Dissonanzen, kognitiven Dissonanzen bei der Beraterin. Ich frage eine Frage, wo z. B. ein oder zwei Sätze zu erwarten sind, und die Frau sagt zum Beispiel fünf, sechs Sätze und die Dolmetscherin zwei. Und dann fragt man sich, okay, was das jetzt wirklich eine 1 : 1-Übersetzung oder war das jetzt von der Dolmetscherin? Natürlich, das bespricht man mit der Dolmetscherin nach dem Gespräch, aber es kommt einfach zu Diskrepanzen oder zu ‚Okay, was ist das jetzt?‘ Und da muss man mehr aufpassen, wie man das abklären kann. Und in der muttersprachlichen Beratung kann man diese Signale und das Nonverbale leichter verstehen. Nicht so viel nachdenken, das kommt irgendwie automatisch.“ (B6_Lena: 15)

Wird eine dritte Person beigezogen, um auf sprachlicher Ebene zwischen Berater*in und Klient*in zu vermitteln, spielt wiederum das Thema Vertrauen eine zentrale Rolle. Wie weit ist der*die Klient*in bereit, sich nicht nur dem*der Berater*in gegenüber, sondern auch der Person gegenüber, die das Gesagte übersetzt, zu öffnen? Gerade Familienangehörige erweisen sich in dieser Hinsicht nicht unbedingt als die ideale Wahl. So sei es, wie Beraterin Rosi (B4) anmerkt, für Frauen aus anderen Kulturkreisen oft nicht üblich, mit dem Ehepartner intime Dinge zu besprechen, die etwa den eigenen Körper betreffen.

Sehr kritisch wird von den Berater*innen der Umstand gesehen, dass nicht selten das eigene (zumeist minderjährige) Kind als Übersetzer*in fungieren soll. Dies wird, wie etwa Katharina (B7) oder Anna (B2) angegeben, in der Regel seitens der Beratungsstelle unterbunden.

Int.: „Wie ist das für das Beratungssetting (...)? Wenn da jemand mitkommt, der übersetzt. Ist es dann ein Unterschied, ob das die beste Freundin ist, ob das der Partner ist, was macht das mit der Situation zwischen euch beiden?“

Rosi: „Natürlich. Das ist natürlich immer wieder sehr spürbar. Da geht's dann halt ganz stark darum, sozusagen meine Empathie-Antennen auszufahren und hinzuspüren, wie weit kann ich gehen vor einer dritten Person. Wobei es aber schon so ist, dass die Frauen das natürlich ganz, ganz oft sehr genau aussuchen, wen sie bringen. Und dass das dann wirklich sehr, sehr oft so ist, dass sie wirklich ganz offen reden kann. (...) Interessanterweise würde man sich so aufs Geratewohl oft denken: ‚Wenn das der Ehepartner ist, dann kann man eh über alles reden.‘ Aber dem ist oft genau nicht so, weil es halt oft in Kulturkreisen nicht selbstverständlich ist, dass man als Frau mit dem Ehepartner über sexuelle Dinge und intime Dinge wie Menstruationsblutung, wie geht es mir mit meiner Gebärmutter, mit meiner Vagina, mit meiner Vulva ... Das ist oft sozusagen, wenn die dritte Person eine Frau ist, auch wenn das jetzt eine fremde Frau ist, manchmal leichter, als wenn ein Ehemann dabei ist.“ (B4_Rosi: 15-18)

Int.: „Gibt es bei Ihnen vielleicht auch so Beratung mit Dolmetsch, also, wenn vielleicht die Sprache mal nicht vorhanden ist bei Ihnen auf Beraterseite?“

Katharina: „Hat es schon gegeben, und das find ich sehr schwierig. Gerade, wenn dann der oder die Dolmetscherin aus dem eigenen Familienkreis ist, weil dann können sich die Leute nicht so öffnen. Dann wird oft mehr interpretiert oder über die gesprochen. Das find ich sehr schwierig.“ (B7_Katharina: 20)

Anna: „Also wer kommt mit? Verwandte, Freunde, Mann, inadäquaterweise Kinder, was aber ich nicht akzeptierte. Das mach ich nicht. Das geht nicht, dass die Frau ihre finanziellen Probleme übersetzt von einem neunjährigen Kind bespricht. Das ist meine Grenze, also das tu ich nicht. Das erkläre ich, dass das kein Thema für ein Kind ist und dass sie bitte jemand Erwachsenen für diese Themen mitbringen muss und nicht das Kind. Passiert oft.“

Int.: „Ich stell mir jetzt vor, jemand hat einen Konflikt in der Schwangerschaft oder Partnerschaftsprobleme, das ist ja vielleicht noch schwieriger für ein Kind, das zu übersetzen.“

Anna: „Nein, das geht auch nicht. Das kann man nicht machen.“ (B2_Anna: 20-23)

Rosi: „Was schon immer wieder mal versucht wurde von den Frauen, was wir nicht mehr akzeptieren: Es war eine Zeit lang mit einer schönen Regelmäßigkeit so, dass die Frauen ihre Kinder mitgebracht haben als Dolmetscher. Und das geht gar nicht. Das geht nicht, wenn es um eine Spirale geht, und schon gar nicht, wenn es um Schwangerschaftsabbruch geht. Also das ist ... Ich sag jetzt einmal, Minderjährige zum Dolmetschen ist ein absolutes No-Go.“ (B4_Rosi: 19)

Von den Berater*innen wird eine Reihe von Anforderungen an eine gute Übersetzung gestellt, die ein hohes Maß an Professionalität voraussetzen. Im Wesentlichen sind es drei Elemente, die als bestimmend für die Qualität der Übersetzung erachtet werden. Die basale Grundvoraussetzung stellt die möglichst wortgetreue Wiedergabe des Gesagten dar, um sicherzustellen, dass die jeweiligen Inhalte und Botschaften möglichst unverfälscht vermittelt und empfangen werden können. Eigene Einschätzungen, Ansichten sowie Interpretationen des*der Dolmetscher*in stellen hingegen Störfaktoren dar, die die Kommunikation beeinträchtigen.

Damit eine neutrale Eins-zu-eins-Übersetzung möglich ist, erweist sich die bloße Bereitschaft dazu jedoch nicht in jedem Fall als ausreichend. Lena (B6) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass Besonderheiten der jeweiligen Sprache(n) – zum Beispiel das Fehlen bestimmter Zeitformen – mitunter eine wörtliche Übersetzung erschweren würden. Darüber hinaus sei – wie Lena (B6) und Christopher (B3) übereinstimmend zu Protokoll geben – ein bestimmtes Fachwissen bzw. auch Fachvokabular erforderlich, um bestimmte Inhalte überhaupt übermitteln zu können.

Mit der Fähigkeit, mit emotional schwierigen oder auch tabuisierten Themen, die in manchen Beratungen zur Sprache kommen, kompetent und sensibel umgehen zu können, ist schließlich die dritte Komponente angesprochen, die über die Qualität der Übersetzung mitbestimmt.

Anna: „Da kommen dann oft so die Freundinnen mit, Cousine, Freunde, Verwandte, so Leute aus der Community. Oft weiß ich gar nicht, wer das dann ganz genau ist. Es ist schwierig, weil dann natürlich nie klar ist, übersetzt sie, was die Frau gesagt hat, oder übersetzt sie, was sie selber denkt. Also das wissen wir, dass das enden wollend ist. Das ist nicht das, was man tatsächlich als Beratung bezeichnet. Das sind rudimentäre Versuche, Sozialarbeit zu machen.“ (B2_Anna: 23)

Int.: „Wenn ich jetzt zu Ihnen kommen würde, um als Dolmetscherin zu arbeiten. Sie haben gesagt, es ist wichtig, dass sie ihre Rolle kennt. Was würden Sie mir sagen, was ist meine Rolle? Was ist wichtig, wie ich mich verhalte als Dolmetscherin?“

Lena: „Ja, für Sie wäre wichtig, dass Sie neutral bleiben. Dass Sie nicht Ihre Meinungen, Ihre Vorstellungen oder Bewertungen äußern oder vermitteln, sondern dass Sie einfach eins zu eins das, was die Klientin sagt, dass Sie das übersetzen. Und dass ich auch das, was ich sage, möglichst eins zu eins ... Weil das ist oft nicht möglich aufgrund der Sprache, weil das muss man anders formulieren. Oder es gibt kein ... Zum Beispiel, ich habe gehört von Klientinnen, das ‚wurde‘, dieses Präteritum, gibt es in vielen Sprachen nicht. Und da muss man schauen, wie man das formuliert. Ist das in Vergangenheit oder ... Das ist ganz komplex. Genau, dass die Dolmetscherin neutral ist, dass sie möglichst eins zu eins übersetzt, was ich sage. Dass sie das sagt, was die Kundin sagt. Und ich finde es auch sehr gut, wenn das in der Ich-Form ist. Wenn ich frage ‚Was meinen Sie, was ist heute für ein Tag?‘, dass sie wirklich sagt: ‚Was meinen Sie ...‘ Genau. Und dass sie, was die Klientin sagt: ‚Ich bin...‘, dass sie es mir so sagt, ‚ich bin‘. Und nicht ‚sie ist‘ und so weiter. Dass es in Ich-Form ist.“ (B6_Lena: 20-21)

Katharina: „Aber ich hab auch schon Gebärdendolmetscher gehabt, Paare, die gehörlos sind, wo eine Gebärdendolmetscherin dabei war. Das geht schon. Also wenn die einigermaßen gut ausgebildet sind, qualifiziert sind, wissen, wie man dolmetscht, also, dass man nicht interpretiert, sondern versucht, wirklich gut hinzuhören und das rüberzubringen, dann geht das schon.“ (B7_Katharina: 20)

Christopher: „Aber die andere Form von WGs (...) sind die unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge. Und da haben wir in den letzten Jahren einfach wahnsinnig viele auch gehabt. Die sprechen dann halt nicht gut Deutsch, weil sie oft auch ganz kurz erst da sind, und das ist teilweise dann auch wirklich mit Dolmetschern. Und nachdem die dann oft aus sehr tabuisierten Ländern oder Kulturen kommen, ist es nochmals was anderes. Also eine Beratung zu einem Thema wie Sexualität mit Menschen, die aus einer Kultur kommen, wo sozusagen das ein Tabu ist, erfordert noch einmal ganz viel Vorsicht und Langsamkeit, sag ich mal. Und mit Dolmetscher, das ist immer die Frage der Fachbegleiter, Fachbegleiterin, wie viele Informationen dann auch tatsächlich ankommen oder verloren gehen. Das liegt natürlich auch an der Qualität der Sprachbegleitung. (...) Wir reden immer vorher, was die auch mitbringen müssen, die müssen auch vorbereitet sein, die Dolmetscher/innen oder die SprachbegleiterInnen. (...) Und dass die das Thema auch wissen müssen und aushalten müssen. Und wir schicken dann auch Informationen mit, dass sie sich was anschauen können, dass sie die Wörter überhaupt kennen, die sie vielleicht brauchen.“ (B3_Christopher: 20-22)

Lena: „Für die Dolmetscherin, was ist für die wichtig? Ja, ich glaube, dass es ihr auch sehr wichtig ist, dass es eine Klarheit gibt, was ihre Rolle ist. Das muss vor der Beratung abgeklärt werden. Es gibt verschiedene Dolmetscherinnen, zum Beispiel manche interpretieren ein bisschen. Das ist auch der eigene Stil, eigener Persönlichkeitsstil, dadurch, dass sie nicht geschult sind, dass sie entweder interpretieren oder vielleicht selbst nicht verstehen, wenn es um psychologische Inhalte geht zum Beispiel. Wenn ich manchmal einen Begriff oder irgendetwas sage, was vielleicht für sie auch nicht so klar ist. Und da ist auch wichtig, dass das abgeklärt worden ist und dass sie auch diese Begriffe kennen. Zum Beispiel in einer juristischen Beratung als Übersetzerin, da muss man schon sich ein bisschen ... ‚was ist Unterhalt, was ist Obsorge. Und wenn die Juristin nur Obsorge sagt, okay. Und wie ist das in meiner Muttersprache?‘ Wirklich so Fachbegriffe. Ja, es ist ganz komplex wahrscheinlich. Sie muss Begriffe kennen, sie muss schon den Ablauf des Gesprächs kennen, wie lange, was ist meine Rolle, wie reagiere ich in gewissen Situationen auch und was kann das bei mir auslösen, das ist auch ein Thema. Weil zum Beispiel in psychologischen Beratungen, wo auch viele traumatische Geschichten auf den Tisch kommen, dann kann das auch die Dolmetscherin beeinflussen. Da muss man auch aufpassen, quasi, wie geht es ihr? Das, was bei ihr das jetzt auslöst, wie beeinflusst das jetzt das weitere Gespräch? Ja.“ (B6_Lena: 19)

Eine mögliche wertvolle Ressource für die Beratung von Migrant*innen aus anderen Kulturkreisen stellt das interkulturelle Wissen des*der Dolmetscher*in dar. Diesen Hinweis gibt die Beraterin Lena (B6), die selbst aus dem ehemaligen Jugoslawien stammt, aber in der speziell auf Migrant*innen ausgerichteten Beratungsstelle auch Menschen aus vielen anderen Nationen berät.

Lena: „Und wenn sie (Anm.: die Dolmetscherin) wirklich was zu sagen hat ... Weil vielleicht so interkulturelles Wissen ist in einem Moment auch wichtig. Weil, wenn sie denkt, dass ich vielleicht manchmal etwas mehr erklären soll, dass sie einfach das klar sagt. Dass sie auch der Klientin sagt: ‚Darf ich das vielleicht auch sagen?‘ Und dass sie das mir auch sagt, dass das wichtig ist vielleicht. Weil manchmal. Ich weiß es nicht, in gewissen Situationen ist das interkulturelle Wissen, das ich nicht kenne, und dann ... Ich würde zum Beispiel etwas nie fragen und die wissen schon, dass es wichtig ist. Und manchmal finde ich es wichtig, dass sie mir das sagen und dass wir das vielleicht mehr thematisieren können.“ (B6_Lena: 19)

Seitens der Berater*innen wird mehrfach der ausdrückliche Wunsch geäußert, professionelle Dolmetscher*innen zur Verfügung zu haben. Dieser Wunsch stößt jedoch in mehrererlei Hinsicht an seine Grenzen. Abgesehen von der Grundproblematik der fehlenden bzw. nicht ausreichenden Finanzierung ist es vor allem die Vielfalt der Sprachen, die eine umfassende Abdeckung der Bedürfnisse aller Klient*innen vor unüberwindbare Hürden stellt. So gibt etwa Rosi (B4) an, ihre Beratungsstelle würde von „Frauen aus der ganzen Welt“ aufgesucht. Auch Nina (B5) berichtet, dass jedes Jahr Klient*innen aus „über 100 verschiedenen Nationen“ den Weg in die Beratungsstelle finden. In manchen Fällen sei die jeweilige Sprache nahezu unbekannt und bereits das Auffinden einer ausgebildeten Person, die als Dolmetscher*in fungieren könnte, mit großen Schwierigkeiten verbunden. Im Sinne der Qualitätssicherung wird darüber hinaus in der Beratungsstelle darauf Wert gelegt, die Dolmetscher*innen individuell einzuschulen sowie regelmäßige Intervisionen anzubieten.

Die Ressourcen, die den Beratungsstellen für Übersetzungstätigkeiten zur Verfügung stehen, sind generell in sehr unterschiedlichem Ausmaß gegeben. In der Beratungsstelle, in der Anna (B2) tätig ist und wo Migrant*innen auch keine explizite Zielgruppe darstellen, sei für diese Zwecke gar kein Budget vorhanden. Übersetzungstätigkeit erfolge daher überwiegend durch Familienmitglieder und Freund*innen der Klient*innen.

Int.: „Ich würd gern noch mal auf die Situation ... Sie haben gesagt, manchmal kommen Frauen mit einer Übersetzung, die nicht funktioniert. Wie geht das, wer kommt da mit?“

Anna: „Also eigentlich läuft es so, wie es eigentlich theoretisch nicht laufen sollte. Aber ... Also eigentlich braucht man professionelle Übersetzer für echte Beratung, und das gibt es nicht, das Geld haben wir nicht. Wir haben teilweise gearbeitet mit Videodolmetsch. Also das wird angeboten, wo man über Video mit professionellen Übersetzern arbeitet, aber das ist auch schwierig in Wirklichkeit.“ (B2_Anna: 20-21)

Anna: „Ich würde mir schon mehr Möglichkeiten für professionelle Dolmetscher wünschen zum Beispiel. Also das würde schon manchmal sehr helfen.“ (B2_Anna: 41)

Int.: „Wie läuft das dann, wo bekommen Sie die Personen her, die Ihnen da dolmetschen?“

Christopher: „Normalerweise muss die die Einrichtung bereitstellen. Nachdem wir ja leider keine Ressourcen für eigene haben, die wir bezahlen könnten oder ausbilden könnten. (...) Und dann kann man halt nur hoffen, dass die Einrichtungen da wen Geeigneten haben. Wenn man bei großen Vereinen oder Organisationen ist, dann haben die da wirklich möglicherweise einfach angestellte DolmetscherInnen, und die kommen dann halt zu uns. Die einfach im Verein arbeiten für irgendein Stundenausmaß. Wenn es besonders lustig ist, hat man zwei, drei, wenn gleichzeitig Somali, Arabisch und Farsi gedolmetscht wird. Also das gibts alles.“ (B3_Christopher: 21-22)

Rosi: „Wir haben auch Teams, wo vor Ort in den Beratungsstellen Dolmetscherinnen sind. Also das ist dann natürlich fantastisch für die Kolleginnen, die fixe Teams haben mit einer Dolmetscherin, wobei es aber so ist, dass wir in erster Linie Türkisch- und Arabisch-Dolmetscherinnen haben und es kommen aber ja zu uns Frauen aus der ganzen Welt. Tatsächlich. Also ich bräuchte, wenn ich die perfekte Beratungsstelle haben wollen würde, hätte ich aus der ganzen Welt jeweils eine Dolmetscherin zur Verfügung.“ (B4_Rosi: 43)

Int.: „Gibts was, was Sie sich an Rahmenbedingungen anders wünschen würden?“

Nina: „Ja, Dolmetsch. Also wirklich ein Budget für Dolmetsch. Das ist ganz, ganz wichtig. Und es ist wirklich auch sehr, sehr notwendig. Ich glaube, dass man da sehr, sehr viel vermeiden kann, dass die Probleme nicht eskalieren. Wenn wir wirklich in der Muttersprache informieren können, beraten können, ich glaube, dass man da einen sehr, sehr großen Beitrag leisten kann, dass das jetzt nicht noch zu einem großen Problem kommt. Ich glaube, das ist eigentlich eh das Wichtigste.“

Int.: „Was wären das für Sprachen, die da besonders gefragt wären?“

Nina: „Das ist ganz, ganz schwierig. Weil das ist ... unsere Organisation, wir haben einen großen Dolmetschpool, weil wir auch in der Psychotherapie mit Dolmetsch arbeiten, auch in der Fachstelle gibt es ein Budget, weil da alljährlich über 100 verschiedene Nationen kommen und wir immer wieder brauchen. Also das ist wirklich ein Bereich bei uns, Dolmetschpool, der hat auch eine Koordination, d. h., wir hätten eigentlich eingeschulte Dolmetscher da bei uns, d.h., nun geht es um ein Budget, dass wir diese Dolmetscher auch in Anspruch nehmen können. Und da kann man nicht sagen, nur die Sprachen, weil die sind wirklich manchmal so selten. Manchmal kriegt man Sprachen, von denen wir noch nie gehört haben, dass es diese Sprache gibt. Und dann gehen wir ... unsere Koordinatorin begibt sich dann auf die Suche und dann wird die Dolmetscherin auch eingeschult. Das heißt, alle Dolmetscher und Dolmetscherinnen sind von uns speziell eingeschult. Es gibt regelmäßig Intervisionen, das entwickelt sich immer weiter bei uns. Oder wir haben auch eigene Qualitätsregeln und Richtlinien auch entwickelt. Nur das ist auch ein ganz ein sensibler Bereich, muss man sagen. Ich glaube, das ist das Wichtigste, dass wir auch ein bisschen viel verlangen. Bedarf ist natürlich sehr groß, den wir auch nicht allen decken können. Also wenn man jetzt noch ... aber ich glaube, damit kämpfen alle Beratungsstellen in ganz Österreich, das ist nicht nur unser Problem. Aber speziell für uns wären dann auch die Dolmetscher in Anspruch zu nehmen.“ (B5_Nina: 39-42)

10.2.7 Gut = erfolgreich? Die Bedeutung unterschiedlicher Erwartungen an die Beratung

Ein letzter interessanter Aspekt, der von mehreren Berater*innen in den Interviews eingebracht wurde, ist jener, ob eine „gute“ Beratung gleichzusetzen wäre mit einer „erfolgreichen“ Beratung. Dies impliziert die Frage, woran ein Erfolg festgemacht werden kann, und berührt sehr stark die Frage nach den Zielen, die mit einer Beratung verfolgt werden, und den Erwartungen, die daran geknüpft werden. Obgleich diese Thematik über die in der qualitativen Studie speziell in den Blick genommene Zielgruppe der Migrant*innen hinausgeht und eine allgemeine Problematik anspricht, soll diese in der Haupterhebung eher unter dem Aspekt der Wirkung betrachtete Thematik an dieser Stelle kurz diskutiert werden.

Einigkeit besteht dahingehend, dass eine gute Beratung nicht damit gleichzusetzen sein könne, dass den Wünschen und Erwartungen der Klient*innen eins zu eins entsprochen werden müsse. So handelt es sich in manchen Fällen schlichtweg um unrealistische, nicht umsetzbare Anliegen. Die Beraterin Nina (B5) beschreibt den Fall eines bosnischen Pensionisten, der in Österreich Mindestsicherung bezieht und seine im Heimatland lebende Frau nach Österreich nun holen möchte. Dies sei aber unter den gegebenen Umständen aus rechtlichen Gründen nicht möglich. Aus ihrer Sicht zählt es auch zu den Aufgaben eines*einer Berater*in, die Menschen auch über negative Dinge aufzuklären und durch das Enttäuschen unrealistischer Erwartungen erst den Grundstein zu legen für weiterführende Entscheidungen und Entwicklungen.

In anderen Fällen wäre Unterstützung nach den Vorstellungen des*der Klient*in vielleicht grundsätzlich möglich, jedoch auf längere Perspektive nicht sinnvoll. Barbara (B1) bringt dazu aus der Praxis ein Beispiel im Hinblick auf finanzielle Unterstützung. Auch die Verweigerung der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt mag in manchen Fällen zwar dem aktuellen Bedürfnis der Frau entsprechen, kann jedoch – vor allem im Sinne des Kindeswohls – keine gangbare Lösung darstellen.

Unrealistische Erwartungen können schließlich auch auf Beziehungsebene zwischen Berater*in und Klient*in eine Rolle spielen. In diesem Fall sei es, so Rosi (B4), ihre Aufgabe als Beraterin, persönliche Grenzen zu setzen. So hat sie dem Wunsch einer Klientin, die therapeutische Beziehung in eine Freundschaftsbeziehung überzuführen, eine Absage erteilen müssen.

Nina.: „Es ist so, dass man in der Beratung oft was Negatives mitteilen muss, d. h., wenn die Leute kommen mit einem Problem oder mit einer Frage oder einem Ziel, das man eigentlich nicht erreichen kann. Wo ich dann den Leuten die Information geben muss, wenn man sieht, die Richtung ist einfach erfolglos. Und für mich ist es wirklich wichtig, dass die Leute die Information bekommen. Dass sie informiert sind. Auch bei etwas Negativem kann man sagen: ‚Leider, das geht nicht.‘ Und dann sind sie vielleicht böse oder unzufrieden, unglücklich und gehen ja so, aber ich weiß, dass sie sich sicher nach ein paar Tagen melden und wir einen neuen Termin vereinbaren können. Weil es ist ja schwer, diese reale Situation zu akzeptieren. Und deshalb ist für mich eine gute Beratung die Beratung, wo die Leute gut informiert sind. Also ausreichende Informationen bekommen, um dann eigene Entscheidungen zu treffen. Weil oft ist es so, dass die Leute ... sie wissen nicht viel und sind nicht informiert und glauben an das und das und versuchen irgendwo in einer Richtung Lösungen zu finden, wo es eigentlich nicht geht. Und wenn sie aber ausreichende Informationen haben, ‚so schaut es aus, so ist die Lage‘, dann kann ich leicht einmal überlegen, was wäre der beste Weg für mich. Diese Entscheidung selbst zu treffen. Das ist immer so ein Prozess. Aber für mich ist die Beratung dann gut, wenn die Leute die Information

bekommen haben, auch wenn sie vielleicht in dem Moment das nicht so akzeptieren wollen, sondern vielleicht später erst. (...) Gute Beratung oder Erfolg in der Beratung. Das sind zwei unterschiedliche Dinge, aber ich glaube, dass das damit zusammenhängt.“ (B5_Nina: 26)

Barbara: „Es kann schwierig werden, wenn die Frau sich erwartet, wir verteidigen sie gegen das Jugendamt. Und das legen wir aber dann immer offen. Wir sagen dann auch den Frauen: ‚Wir müssen hier auch mit dem Jugendamt zusammenarbeiten, aber bitte betrachten Sie das als Hilfe. Wir unterstützen Sie auch und wir denken, Sie schaffen das. Aber es ist trotzdem wichtig, dass Sie das Jugendamt hier auch hereinlassen oder selbst freiwillig hingehen.‘ Da spießt sich's manchmal schon. Dass die Frauen dann grantig sind, sauer sind. Oder auch manche ... manche haben auch das Bild, sie kommen zu uns und dann zahlen wir, sorgen wir für ihre weitere Existenz mit dem Kind. Das ist auch vielleicht manchmal vom sozialen Umfeld so die Erwartung: ‚Geh dorthin, dann bekommst du alles.‘ Manchmal machen wir das bewusst nicht, weil zum einen gäbe es eh Ansprüche. Wir lassen natürlich niemanden jetzt verhungern oder so. Und zum anderen finden wir vielleicht, in diesem Alter ist es vielleicht noch nicht gut, so viel Geld zu haben. Da muss man ein bisschen anders wirtschaften lernen. Es gibt vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt, für einen bestimmten Anlass, zum Beispiel Kaution, wenn dann die Voraussetzungen erfüllt sind, dann steigen wir wieder ein, aber vorläufig nicht. Aus gutem Grund. Da gibt's dann natürlich schon auch Grant, Ärger.“

Int.: „Kann man so sagen, eine gute Beratung ist nicht immer aus beiden Perspektiven gleich?“

Barbara: „Ja, kann man schon auch manchmal sagen.“ (B1_Barbara: 41-43)

Anna: „Manchmal ist es ein unrealistisches Anliegen. Jemand lebt immer schon prekär, hat keine Versicherung, steht kurz vor der Geburt. ‚Bitte, Sie müssen mir jetzt alles regeln, damit es gut läuft!‘ Ich kann vielleicht Kleinigkeiten für sie machen, aber sozusagen der große Wunsch, dass jetzt alles besser wird, das kann ich nicht erfüllen. Oder wir können ja finanziell auch helfen. Manchmal ist es auch so: ‚Ich bin arm, jetzt bin ich schwanger, also bitte unterstützen Sie mich!‘ Das passt dann manchmal nicht zusammen. Das sind oft unrealistische Erwartungen an unsere Stelle, die wir nicht erfüllen können. Und da passiert dann eigentlich auch der Frust. Oder jemand kommt: ‚Ja, ich will, dass Sie mir finanziell helfen!‘ So, und dann fängt die Sozialarbeiterin an und stellt ganz viele Fragen. ‚Warum fragst du mich so viel?‘ (lacht). Weil, ich hab ja den Auftrag, dass sich die Situation verändert, und nicht nur Geld auszuzahlen. Das kann vielleicht einmal der Schluss sein, die Konsequenz, aber ich muss zuerst fragen: ‚Was ist denn wie?‘, und wir müssen uns die Situationen anschauen. Und mein Job ist ja, zu schauen: Welche Ansprüche hat sie noch oder was kann sie sonst noch alles machen. Ich erkläre es dann natürlich, warum und wieso ich das jetzt mache, aber manchmal hat die Klientin ganz andere Erwartungen und fühlt sich damit eigentlich nicht, sie möchte einfach was anderes.“ (B2_Anna: 19)

Rosi: „Und es gibt dann Frauen, die vielleicht irgendwie Ansprüche hätten oder Wünsche hätten, mit denen sie kommen, die ich nicht erfüllen kann oder auch nicht erfüllen möchte. Muss ich auch ganz ehrlich sagen. Es ist mir noch nicht oft passiert, aber eines der schönsten Beispiele war tatsächlich, dass mich eine Frau nach meiner Privatnummer gefragt hat, weil sie das Gespräch jetzt so nett gefunden hat mit mir, und sie wär gern meine Freundin. Die war dann nicht sehr glücklich, wie ich gesagt hab: ‚Nein, die private Telefonnummer geb ich nicht her.‘ Also, klar. Mein Fokus ist natürlich, es geht um die Sache, weswegen die Frau da ist. Wenn ich das für mich in einer angenehmen Atmosphäre gut bearbeiten kann, d. h. Lösungen anbieten kann oder mit auf dem Weg geben kann, ihr eine gute Zeit bei mir schaffen konnte, ihr Angst nehmen konnte, ihr Fragen beantworten konnte, ihr auf irgendeine Art und Weise eine gute Zeit bei mir bieten konnte, dann bin ich zufrieden. Eben, was die Frau sich alles wünscht oder was die Frau sozusagen in ihrem Kopf hat, wenn sie zu mir kommt, kann natürlich extrem unterschiedlich sein. Und ich sag immer, das sag ich auch zu meinen Patientinnen: ‚Wenn ich es könnte, würde ich wahnsinnig gern zaubern!‘ Ich würde es machen für sie. Aber es gibt ganz einfach Dinge, die ich nicht mache für sie, wo ich Grenzen setzen muss, entweder persönliche Grenzen oder professionelle Grenzen, im Hinblick auf: Ich geb meine Privattelefonnummer nicht her.“ (B4_Rosi: 63)

10.3 Weiterführende Tabellen

10.3.1 Unterschiede zwischen Gesamtstichprobe und Subsample der Klient*innen (2. Welle)

Tabelle 26: Unterschiede zwischen Gesamtsample (1. Welle) und Subsample (2. Welle)

| Fragestellung/Thema | Kategorien | Gesamt (in %) | Subsample (in %) |
|---|-------------------------|---------------|------------------|
| Beratungserfahrung | weniger | 55,5 | 35,8 |
| | umfangreicher | 45,5 | 64,2 |
| Familienklima/Umgang in der Partnerschaft | hat sich verbessert | 66,2 | 73,2 |
| | ist gleich geblieben | 23,8 | 19,6 |
| | hat sich verschlechtert | 1,3 | 0,0 |
| | trifft bei mir nicht zu | 8,8 | 7,1 |
| Persönliche Gefühlslage | hat sich verbessert | 91,4 | 96,4 |
| | ist gleich geblieben | 7,0 | 1,8 |
| | hat sich verschlechtert | 1,2 | 1,8 |
| | trifft bei mir nicht zu | 0,4 | 0,0 |
| Sicht auf Probleme oder Themen, die beschäftigen | hat sich verbessert | 86,6 | 87,7 |
| | ist gleich geblieben | 11,4 | 10,5 |
| | hat sich verschlechtert | 0,8 | 0,0 |
| | trifft bei mir nicht zu | 1,2 | 1,8 |
| Gefühl von Stabilität im Leben | hat sich verbessert | 69,1 | 78,9 |
| | ist gleich geblieben | 26,8 | 19,3 |
| | hat sich verschlechtert | 1,6 | 1,8 |
| | trifft bei mir nicht zu | 2,4 | 0,0 |
| Umgang mit Problemen/Konflikten | hat sich verbessert | 75,9 | 89,5 |
| | ist gleich geblieben | 22,0 | 10,5 |
| | hat sich verschlechtert | 0,8 | 0,0 |
| | trifft bei mir nicht zu | 1,2 | 0,0 |
| Vertrauen in eigene Stärken/Fähigkeiten | hat sich verbessert | 68,8 | 86,0 |
| | ist gleich geblieben | 27,5 | 12,3 |
| | hat sich verschlechtert | 2,0 | 0,0 |
| | trifft bei mir nicht zu | 1,6 | 1,8 |
| Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben | hat sich verbessert | 69,0 | 75,4 |
| | ist gleich geblieben | 27,3 | 22,8 |
| | hat sich verschlechtert | 2,0 | 0,0 |
| | trifft bei mir nicht zu | 1,6 | 1,8 |
| Wahrscheinlichkeit, Beratung wieder in Anspruch zu nehmen | sehr wahrscheinlich | 83,0 | 93,0 |
| | eher wahrscheinlich | 15,8 | 7,0 |
| | eher unwahrscheinlich | 1,2 | 0,0 |
| | sehr unwahrscheinlich | 0,0 | 0,0 |
| Mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht. | trifft sehr zu | 14,6 | 17,5 |
| | trifft eher zu | 58,9 | 64,9 |
| | trifft eher nicht zu | 21,1 | 17,5 |
| | trifft gar nicht zu | 2,8 | 0,0 |
| | weiß nicht | 2,4 | 0,0 |
| Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann. | trifft sehr zu | 35,4 | 40,4 |
| | trifft eher zu | 43,5 | 43,9 |
| | trifft eher nicht zu | 17,1 | 14,0 |
| | trifft gar nicht zu | 3,3 | 1,8 |
| | weiß nicht | 0,8 | 0,0 |
| | trifft sehr zu | 30,3 | 39,3 |
| | trifft eher zu | 55,7 | 57,1 |

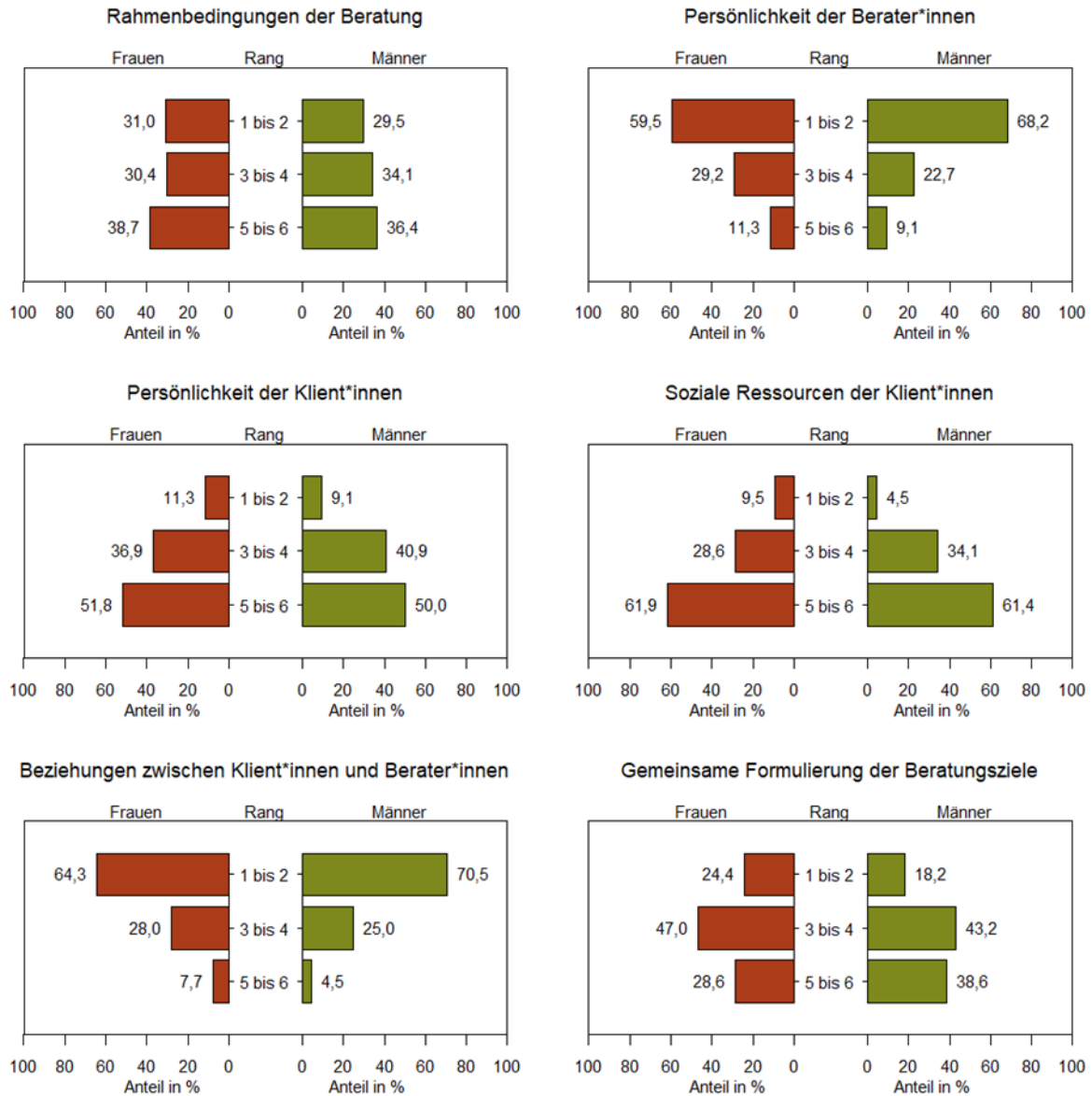
| | | | |
|--|----------------------|------|------|
| Ich habe Kompetenzen und Möglichkeiten, meine Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen. | trifft eher nicht zu | 9,4 | 1,8 |
| | trifft gar nicht zu | 2,0 | 0,0 |
| | weiß nicht | 2,5 | 1,8 |
| Ich habe Hoffnung, dass sich Dinge positiv verändern bzw. gestalten lassen. | trifft sehr zu | 42,4 | 48,2 |
| | trifft eher zu | 47,8 | 46,4 |
| | trifft eher nicht zu | 6,1 | 1,8 |
| | trifft gar nicht zu | 1,6 | 1,8 |
| | weiß nicht | 2,0 | 1,8 |
| Ich bin lernfähig, finde mich schnell zurecht und weiß mir zu helfen. | trifft sehr zu | 34,3 | 37,5 |
| | trifft eher zu | 52,2 | 58,9 |
| | trifft eher nicht zu | 9,8 | 1,8 |
| | trifft gar nicht zu | 1,2 | 0,0 |
| | weiß nicht | 2,4 | 1,8 |
| In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben. | trifft sehr zu | 45,1 | 50,9 |
| | trifft eher zu | 36,5 | 30,9 |
| | trifft eher nicht zu | 14,8 | 18,2 |
| | trifft gar nicht zu | 2,5 | 0,0 |
| | weiß nicht | 1,2 | 0,0 |
| Wie schwer fällt es, professionelle Hilfe anzunehmen? | sehr leicht | 29,3 | 33,3 |
| | eher leicht | 47,2 | 45,6 |
| | eher schwer | 21,5 | 17,5 |
| | sehr schwer | 2,0 | 3,5 |
| Wie schwer fällt es, private Hilfe anzunehmen? | sehr leicht | 14,8 | 7,1 |
| | eher leicht | 37,3 | 48,2 |
| | eher schwer | 41,8 | 41,1 |
| | sehr schwer | 6,1 | 3,6 |
| Zufriedenheit mit den Unterstützungsmöglichkeiten im privaten Umfeld | sehr zufrieden | 23,6 | 22,8 |
| | eher zufrieden | 51,2 | 49,1 |
| | eher nicht zufrieden | 22,8 | 26,3 |
| | gar nicht zufrieden | 2,4 | 1,8 |
| Hilfe/Unterstützung zu suchen ist für mich ein längerer Entscheidungsprozess. | trifft sehr zu | 20,4 | 27,3 |
| | trifft eher zu | 36,6 | 36,4 |
| | trifft eher nicht zu | 20,0 | 14,5 |
| | trifft gar nicht zu | 21,7 | 21,8 |
| | weiß nicht | 1,3 | 0,0 |
| ... sofort naheliegend, wenn Probleme auftreten. | trifft sehr zu | 19,4 | 17,6 |
| | trifft eher zu | 26,4 | 27,5 |
| | trifft eher nicht zu | 36,1 | 35,3 |
| | trifft gar nicht zu | 17,2 | 17,6 |
| | weiß nicht | 0,9 | 2,0 |
| ... möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte dazu angeregt haben. | trifft sehr zu | 17,6 | 19,6 |
| | trifft eher zu | 32,2 | 23,5 |
| | trifft eher nicht zu | 16,7 | 23,5 |
| | trifft gar nicht zu | 31,7 | 33,3 |
| | weiß nicht | 1,8 | 0,0 |
| ... die Chance, mit Expert*innen über Probleme zu reden und Rat einzuholen. | trifft sehr zu | 67,1 | 75,5 |
| | trifft eher zu | 26,2 | 22,6 |
| | trifft eher nicht zu | 5,1 | 0,0 |
| | trifft gar nicht zu | 1,7 | 1,9 |
| | weiß nicht | 0,0 | 0,0 |
| ... unangenehm bzw. beschämend. | trifft sehr zu | 7,0 | 2,0 |
| | trifft eher zu | 15,9 | 15,7 |
| | trifft eher nicht zu | 26,4 | 25,5 |
| | trifft gar nicht zu | 49,8 | 56,9 |
| | weiß nicht | 0,9 | 0,0 |

| | | | |
|--|----------------------|------|------|
| ... die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten. | trifft sehr zu | 50,0 | 52,8 |
| | trifft eher zu | 27,6 | 18,9 |
| | trifft eher nicht zu | 13,8 | 17,0 |
| | trifft gar nicht zu | 6,9 | 7,5 |
| | weiß nicht | 1,7 | 3,8 |
| ... ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen | trifft sehr zu | 14,1 | 11,5 |
| | trifft eher zu | 17,2 | 15,4 |
| | trifft eher nicht zu | 29,5 | 23,1 |
| | trifft gar nicht zu | 37,9 | 48,1 |
| | weiß nicht | 1,3 | 1,9 |
| Rangreihung: Rahmenbedingungen der Beratung | Rang 1 | 11,0 | 5,7 |
| | Rang 2 | 20,6 | 20,8 |
| | Rang 3 | 13,6 | 13,2 |
| | Rang 4 | 18,4 | 18,9 |
| | Rang 5 | 17,5 | 24,5 |
| | Rang 6 | 18,9 | 17,0 |
| Rangreihung: Persönlichkeit der Berater*innen | Rang 1 | 35,8 | 42,6 |
| | Rang 2 | 26,6 | 25,9 |
| | Rang 3 | 17,0 | 14,8 |
| | Rang 4 | 10,5 | 9,3 |
| | Rang 5 | 5,2 | 3,7 |
| | Rang 6 | 4,8 | 3,7 |
| Rangreihung: Persönlichkeit der Klient*innen | Rang 1 | 2,7 | 3,7 |
| | Rang 2 | 9,1 | 9,3 |
| | Rang 3 | 17,3 | 16,7 |
| | Rang 4 | 20,0 | 25,9 |
| | Rang 5 | 27,7 | 22,2 |
| | Rang 6 | 23,2 | 22,2 |
| Rangreihung: Soziale Ressourcen der Klient*innen | Rang 1 | 4,6 | 3,8 |
| | Rang 2 | 4,6 | 3,8 |
| | Rang 3 | 11,0 | 9,6 |
| | Rang 4 | 18,3 | 23,1 |
| | Rang 5 | 28,3 | 28,8 |
| | Rang 6 | 33,3 | 30,8 |
| Rangreihung: Beziehungen zwischen Klient*innen und Berater*innen | Rang 1 | 39,9 | 38,9 |
| | Rang 2 | 26,8 | 29,6 |
| | Rang 3 | 15,8 | 11,1 |
| | Rang 4 | 11,0 | 13,0 |
| | Rang 5 | 5,3 | 5,6 |
| | Rang 6 | 1,3 | 1,9 |
| Rangreihung: Gemeinsame Formulierung der Beratungsziele | Rang 1 | 7,9 | 7,3 |
| | Rang 2 | 14,5 | 12,7 |
| | Rang 3 | 26,4 | 36,4 |
| | Rang 4 | 22,5 | 12,7 |
| | Rang 5 | 13,7 | 12,7 |
| | Rang 6 | 15,0 | 18,0 |

Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, alle Klient*innen der 1. Welle und der 2. Welle.

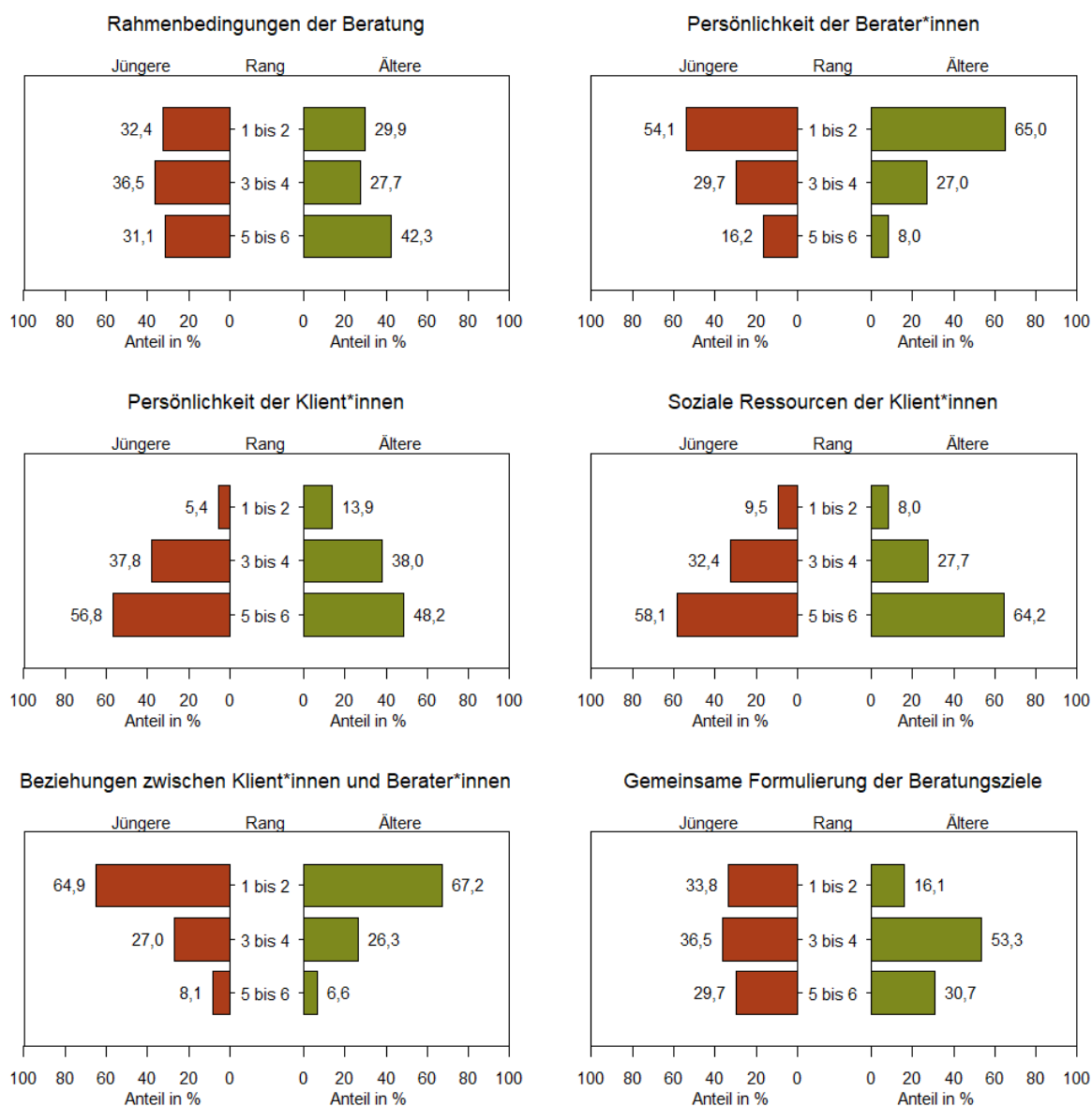
10.3.2 Vertiefende Tabellen zur Rangreihung der Faktoren

Abbildung 93: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Geschlecht



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Klient*innen, die alle Aspekte und ein Geschlecht genannt haben (divers als Geschlechterkategorie wurde nie angegeben).

Abbildung 94: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Alter

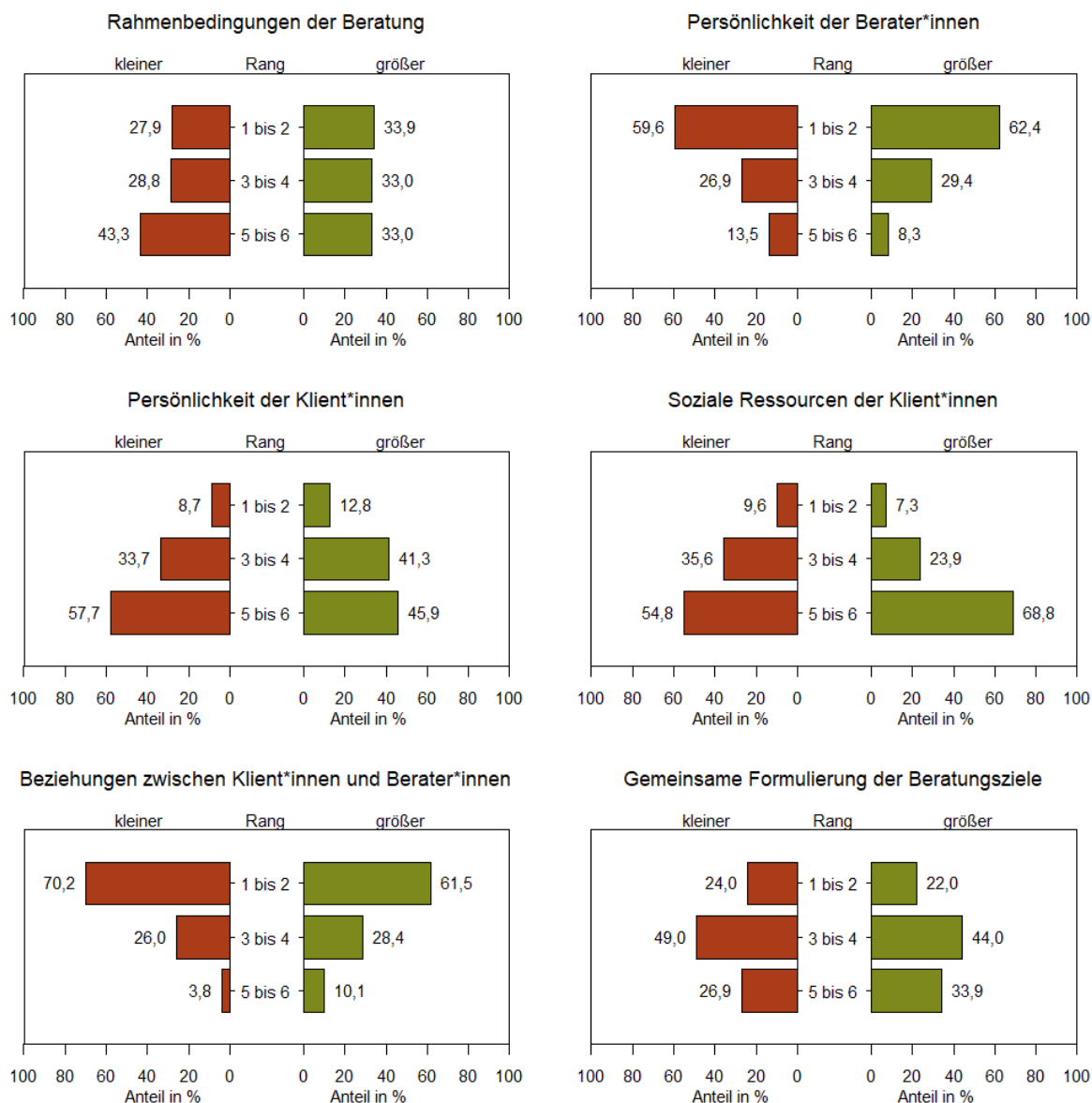


Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Klient*innen, die alle Aspekte genannt haben und Alter genannt haben.

Jünger wurde definiert als bis zu 39 Jahre.

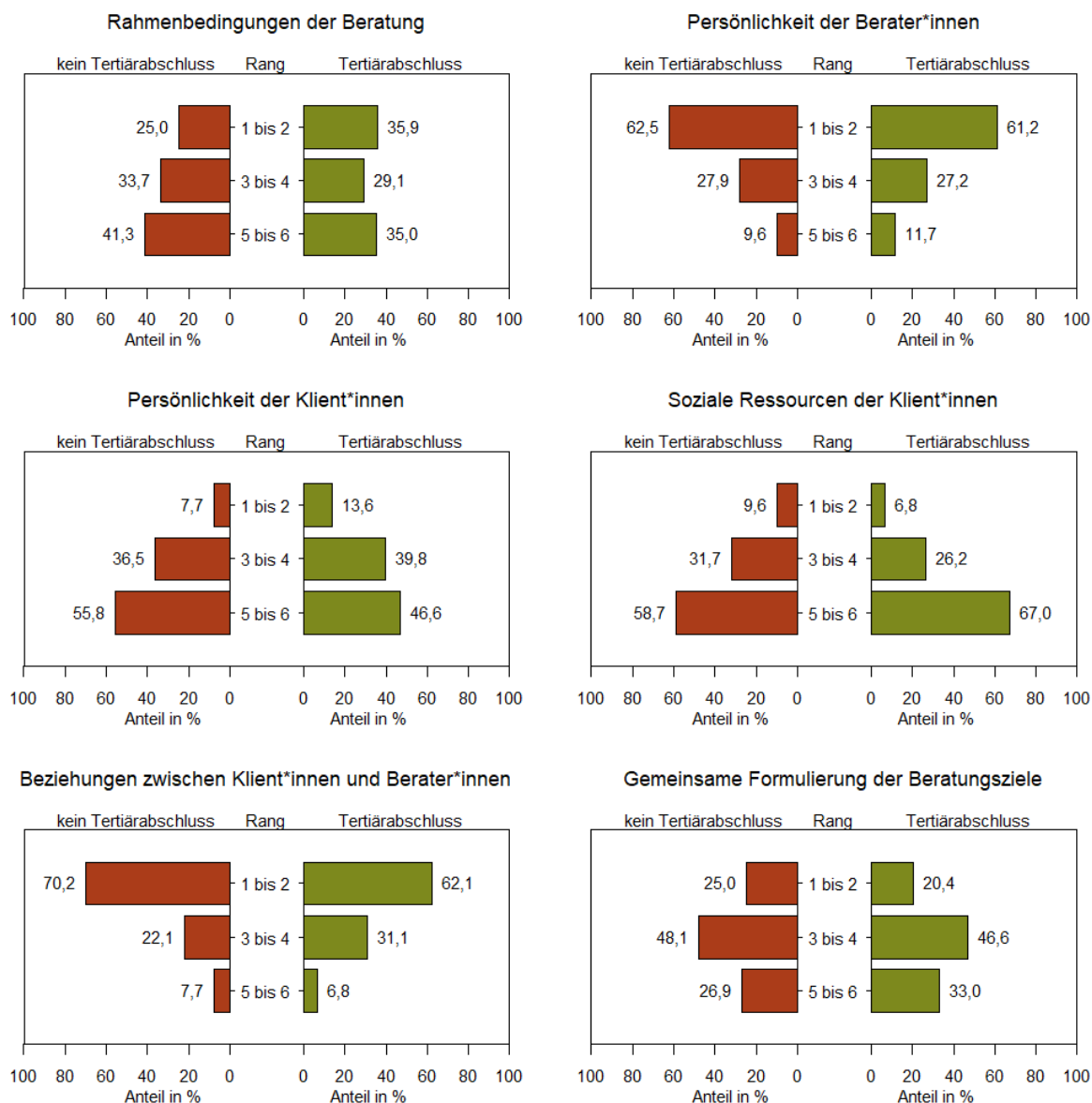
Älter wurde definiert als über 39 Jahre.

Abbildung 95: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Ortsgröße



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Klient*innen, die alle Aspekte und Ortsgröße genannt haben. Klein wurde in Bezug auf die Ortsgröße definiert als = kleiner/gleich 20 000 Einwohner*innen. Größer wurde in Bezug auf die Ortsgröße definiert als = größer als 20 000 Einwohner*innen.

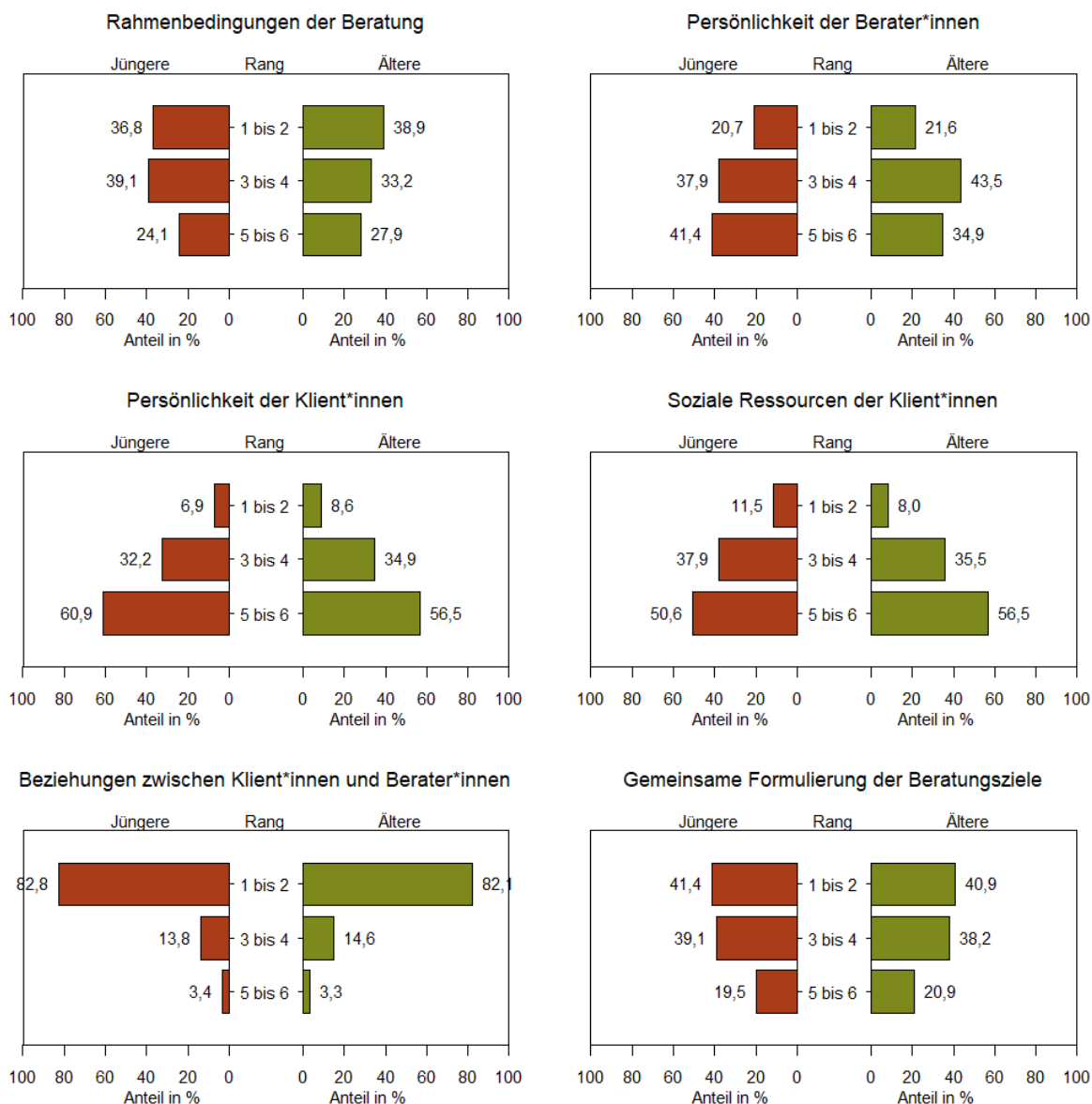
Abbildung 96: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Klient*innen nach Bildungsabschluss



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Klient*innen, die alle Aspekte und bei der Bildung eine Angabe gemacht haben.

Information zur Gruppenbildung: 47,1 % der Klient*innen verfügen über einen tertiären Bildungsabschluss.

Abbildung 97: Rangreihung der Aspekte einer gelungenen Beratung der Berater*innen nach Alter



Quelle: ÖIF Studie Familienberatung, Berater*innen, die alle Aspekte und beim Alter eine Angabe gemacht haben.

Jünger wurde definiert als bis zu 39 Jahre.

Älter wurde definiert als über 39 Jahre.

10.4 Sammlung Originalzitate, nach Themenbereichen

10.4.1 Zitate zur guten bzw. gelungenen Beratung

10.4.1.1 Zitate von Berater*innen

*„Wertschätzende, offene, geduldige Atmosphäre; eine wertfreie, wohlwollende Beziehung anbieten; die Klientin/den Klienten unterstützen, sich Zeit zu nehmen; unterstützen, langsamer werden zu dürfen und dadurch besser ins Spüren zu kommen; die Klientin/den Klienten in ihrer Situation sehen und verstehen; das Gehörte teilweise in meinen Worten, teilweise in den Worten meines Gegenübers zusammenzufassen und nachfragen, ob ich das richtig verstanden habe; aus diesem Verständnis heraus Möglichkeiten mit dem Gegenüber entwickeln, die für den weiteren Weg hilfreich sind bzw. die Situation verbessern oder, wenn möglich, lösen; offen dafür sein, dass mein Gegenüber eine andere Lösung braucht, einen anderen Weg gehen möchte, als ich das tun würde (dabei gehe ich natürlich davon aus, dass dieser andere Weg im Rahmen unserer gesetzlichen Vorstellungen liegt); die Klientin/den Klienten zu stärken, ihr/sein eigenes „Bauchgefühl“ zu finden und diesem zu vertrauen, um so eine für die Klienten/den Klienten gute Lösung zu finden; einen Raum geben, in dem viel ausgesprochen werden darf, für das in der Gesellschaft oft kein Platz ist; überwiegend Fragen stellen, um dadurch mehr über mein Gegenüber zu erfahren und es besser zu verstehen, als auch durch geschickte Fragen zum richtigen Zeitpunkt mein Gegenüber im Entwicklungsprozess zu unterstützen und dabei zu neuen Antworten zu kommen.“ (Berater*in ID 331)*

*„Wenn in einer respektvollen, wertschätzenden und wohlwollenden Atmosphäre eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung entsteht; gelingendes konkretes Arbeiten an vereinbarten Zielen möglich ist; wenn Klient*innen am Ende eines Beratungsgesprächs Entspannung bzw. Entlastung äußern; wenn Interventionen, Methoden für die Klient*innen anschlussfähig sind und diese sich darauf einlassen können; wenn Klient*innen ihre Handlungsspielräume erkennen und erweitern können; wenn sie am Ende der Beratung mit gangbaren nächsten Schritten nach Hause gehen; während der Gespräche Selbstwirksamkeit erfahren, sich ihrer Ressourcen bewusst werden, ihre Probleme aus mehreren Sichtweisen betrachten können, differenzierter wahrnehmen und damit als handhabbarer erleben.“ (Berater*in ID 388)*

*„Empathie, aktives Zuhören, zusammenfassen, Überblick geben, klären, hinterfragen, Klientin dort abholen, wo sie gerade steht, was ist das Anliegen der Klientin, was kann/soll in der Beratung passieren, Respekt vor den Entscheidungen der Klientin, Aufzeigen von Möglichkeiten/Perspektiven, Aufzeigen struktureller Themen (-> weg von der Individualisierung).“ (Berater*in ID 325)*

*„Dass die Passung zwischen Klient und Berater gegeben ist, dass man nach Herstellen eines Rappports den Auftrag gemeinsam klärt und auf ein Ziel hinwirkt bzw. sich diesem zumindest annähern kann, dass es gelingt, dass der Klient dabei eine aktive Rolle übernimmt und man als Berater/„Bergführer“ nur bei Bedarf die Hand reichen muss, dass sich für den Klienten eine Zielerreichung oder aber zumindest eine Verbesserung einstellt und dass diese letztlich auch beibehalten werden kann.“ (Berater*in ID 383)*

*„Wunsch nach Beratung kommt von der Klientin/dem Klienten, Leidensdruck wurde bereits selbst reflektiert. Angehörige/Bekannte haben selbst gute Erfahrungen mit unserer Einrichtung gemacht, die Klient*innen zu uns geschickt, was bereits eine positive Grundstimmung bei den Klienten/innen erzeugt, vorab ein Vertrauen in uns erzeugt, Beratung als etwas ‚Normales‘ annehmen können, auch von der Umgebung oder auf Verschwiegenheit im Rahmen der gesetzlichen Bedingungen vertrauen zu können. Gute Ausbildung der Beraterinnen, multiprofessionelles Team (psychosoziale Mitarbeiter/innen, Jurist/innen, Sozialarbeiter/innen) übergreifend anbieten können oder vor Ort weiterverweisen zu können, angenehmes Ambiente sowohl im Wartebereich als auch im Beratungsbereich, genug Zeitressourcen seitens der Berater*innen, um auch scheinbar Nebensächlichem Platz geben zu können, ohne ständig nur das ‚Problem‘ im Fokus zu haben. Möglichkeit von Beendigungen der Beratungen mit dem Wissen, bei neu auftauchenden Probleme wieder ‚andocken‘ zu können.“ (Berater*in 396)*

„Es gelingt, eine professionelle sichere Beziehung zwischen KlientInnen und BeraterInnen aufzubauen. Beratung ermöglicht Entwicklung und bietet Raum zur Reflexion, um eigene

*Lösungen zu finden. Allparteilichkeit bei der Paarberatung, Wertoffenheit der BeraterIn mit klarer Abgrenzung von jeder Form von Gewalt, terminliche Verfügbarkeit, flexible Termingestaltung.“ (Berater*in ID 428)*

*„Der Klient/die Klientin mutet sich mit dem Problem zu, hat Vertrauen in den/die Berater*in bzw. baut ein solches auf. Der/Die Klient*in wird in seiner/ihrer Eigenverantwortung unterstützt und gefördert – Empowerment. Es ist ein Entwicklungsprozess erkennbar. Stabilisierung. Der/Die Berater*in ist für den Rahmen verantwortlich. Das Setting ist prozessunterstützend (Raum, Supervision, Weiterbildung ...).“ (Berater*in ID 429)*

*„Klientin kommt freiwillig. Klientin ist motiviert. Terminfindung – eventuell auch mit Dolmetscherin – verläuft problemlos. Beziehungsaufbau klappt. Das Vertrauen, sich auch in Zukunft melden zu können, wurde aufgebaut. Handlungsstrategien wurden gemeinsam mit der Klientin erarbeitet. Klientin geht mit einem Mehrwert/Entlastung aus der Beratung.“ (Berater*in ID 447)*

*„Lebenserfahrung, Seriosität, Glaubwürdigkeit, Vertrauenswürdigkeit, Selbsterfahrung und eine gute, umfassende Ausbildung des Beraters. Freundlicher Empfang des Klienten, gutes und empathisches Zuhören des Beraters sowie schneller Aufbau von Vertrauen zwischen Berater und Klient. Gemütliches Ambiente in der Beratungsstelle sowie Herstellung eines offenen, ehrlichen und vertrauensvollen Klimas zwischen Berater und Klient. Glaubwürdige Zusicherung von Verschwiegenheit und Sicherheit für den Klienten, unkomplizierte Erreichbarkeit der Beratungsstelle und bereitwilliges Entgegenkommen bei den Terminvereinbarungen.“ (Berater*in 473)*

*„Wenn die Klientinnen die rechtlichen Informationen verstanden haben und sie diese auch in der Praxis umsetzen können. Wichtig ist, eine Beziehung aufzubauen und den Klientinnen Vertrauen zu geben und sie bestärken, dass sie ihre Interessen durchsetzen können.“ (Berater*in ID 476)*

*„Ausreichendes räumliches Umfeld – organisatorisch vertrauensvolle Atmosphäre (Sekretariat diskret, Beratungszimmer ruhig) – ausreichender Leidensdruck des Klienten – grundsätzlich wohlwollende Sympathie beiderseits – Vertrauen in die Lösungskompetenz des Beraters – klare Trennung der Unantastbarkeit des Klienten als Person und Bearbeitung/Benennung des Problems – spürbare Neugier des KlientenIn wie auch des Beraters – am gemeinsam vereinbarten Arbeitsziel dranzubleiben – Beachtung des Klienten nicht als Unfähigem, Schwachem oder Dummen, sondern als jemand, der bisher alles richtig gemacht hat – keine Kosten an einer geförderten Beratungsstelle.“ (Berater*in ID 482)*

*„1. Das Setting: gemütliche, helle, ruhige Räumlichkeiten, ausreichend Zeit. 2. eine sichere, authentische, ruhige, kompetente, freundliche Beraterin. 3. eine Klientin, die freiwillig in die Beratung kommt und offen ist für das Gespräch. 4. eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der sich die Klientin sicher fühlt und den Mut hat, sich zu öffnen.“ (Berater*in ID 510)*

*„Eine gute bzw. gelingende Beratung entsteht, wenn es mir als Berater gelingt, dass sich Klientinnen/Klienten mit ihren Anliegen angenommen und verstanden fühlen und sich wegen ihrer Probleme nicht schämen müssen. Wenn die ‚Chemie‘ stimmt. Und zudem: Wenn man als Berater mit Klientinnen/Klienten so manches aushält, durchgeht und durchsteht. Berater: Empathie, Klienten: Orientierung, Wertschätzung, Neutralität, Offenheit. Klienten: Offenheit, Wille und Bereitschaft zu Veränderungen. Organisatorisches: terminliches Angebot (Samstag wird von Paaren bzw. Familien gerne in Anspruch genommen), ansprechender Beratungsraum.“ (Berater*in ID 515)*

*„Gemeinsame Abklärung: ‚Worum und um wen geht es‘, ‚Bewusstwerden‘ der Problematik/,Entlastungsgespräche‘, Lösungsstrategien entwickeln – Klient*in kann das Erarbeitete umsetzen. Bedingungen: absolute Vertraulichkeit; Empathie des/der BeraterIn; Fachwissen, um Informationen weitergeben zu können.“ (Berater*in ID 522)*

„1. Vom ersten Schritt an, d. h. schon beim Auffinden der HP oder der telefonischen, persönlichen oder Online-Anmeldung muss sich die Kundin angenommen und wahrgenommen fühlen. 2. Als ‚gelingen‘ bezeichne ich eine Beratung, wenn Vertrauen zu mir als Beraterin/uns als Beratungseinrichtung aufgebaut werden konnte und die Kundin entlastet werden konnte, indem: sie Antworten/ Informationen zu ihren Fragen erhalten hatte, sie das Gefühl bekommen hat, dass

sie mit ihren Ängsten, Fragen, Bedürfnissen etc. wahrgenommen und ernst genommen wurde, sie aufgrund des Gesprächs/der Informationen eine solide und seriöse Basis für ihre weiteren eigenständigen Entscheidungen und Handlungen erhalten hat.“ (Berater*in ID 617)

„Angenehme Atmosphäre in den Beratungsräumen; genug Zeit für die Anliegen der KlientInnen; wertschätzende Haltung den KlientInnen gegenüber; Verständnis für die Situation und Anliegen der KlientInnen; neue Denk- und Handlungsansätze mitgeben; den KlientInnen die Möglichkeit geben, ‚von außen‘ auf die Situation zu blicken; Mut machen.“ (Berater*in ID 213)

„Vertrauensbasis, finanzieller Rahmen, der für Klienten tragbar ist, örtlicher Aspekt – dass die Beratungsstelle auch gut erreichbar ist, zeitliche Spielräume in der Terminvereinbarung, Einfühlungsvermögen der BeraterIn. Gute Ausbildung und Methodik der Berater, Weiterbildungen für Berater, sensible Anleitung im Prozess, Eigenverantwortung der Klienten zu forcieren und zu stärken. Finden von Klarheit, ressourcenorientiertes Arbeiten, Wohlfühl-Räumlichkeiten, die den Prozess unterstützen. Faire Entlohnung für Berater. Soziale Absicherung der Berater, Rechtsschutz, Supervision und Intervention.“ (Berater*in ID 239)

„Es geht um eine Verbesserung der Lebenssituation der Klientinnen. Diese kann in sehr unterschiedlichen Bereichen stattfinden und braucht meist eine vielschichtige Beratung. Es handelt sich oftmals um existenzielle Anfragen (materielle und finanzielle Zugänge bzw. direkte Unterstützungen), psychosoziale Stabilisierung, rechtliche Auskünfte, Vermittlungsgespräche bzw. Klärungsgespräche und Vernetzung mit anderen Helfersystemen, Weitergabe von Informationen. Wesentlich ist ein Gehört- und Gesehenwerden der Einzelnen samt den herausfordernden Problemen in Form eines wertschätzenden, empathischen und lösungsorientierten Umgangs.“ (Berater*in ID 152)

„Selbstermächtigung der Klient*innen, Stärkung, Entlastung, Unterstützung bei der Lösung individueller Probleme, Ermutigung, Klient*innen von der Reaktion in die Aktion begleiten, professionelle Informationen, Reflexionsfähigkeiten fördern bzw. stärken, Wertschätzung: Die Klienten*innen werden mit Respekt behandelt und trotz ihrer Probleme als Experten ihres eigenen Lebens anerkannt. Freiwilligkeit: Die Beratung ist für die Klienten/innen freiwillig, da dies eine Grundbedingung für eine starke positive Motivation und eine vertrauensvolle Beziehung zur Beraterin darstellt. Kostenlosigkeit: Finanzielle Bedürftigkeit darf kein Grund sein, unser Beratungs- und Hilfsangebot nicht in Anspruch nehmen zu können. Unterstützung bei der Herstellung von Schutz und Sicherheit bei Betroffenen von Gewalt.“ (Berater*in ID 303)

„Beratung auf Augenhöhe. Mit Respekt und Wertschätzung, Aktivierung/Stärkung der Eigenverantwortung des Beratungssuchenden. Unterstützung beim Finden eigenständiger Lösungswege für Konflikte und Probleme. Respekt vor Eigenverantwortung des Klient*innen. Unabhängig von sexueller Orientierung, Alter, Geschlecht, weltanschaulicher/politischer/religiöser Überzeugung, kultureller Identität. Definition/Transparenz/Vermittlung/Vereinbarung von Rahmenbedingungen sowie von Zielen der Beratung. Persönlichkeit des/der BeraterIn und Beziehung zu KlientIn“. (Berater*in ID 453)

„Wenn die Person sich sicher fühlt und ihre Anliegen anbringen kann. Wenn es gelingt, eine Beziehung aufzubauen, und die Person Vertrauen fasst. Wenn ausreichend Zeit vorhanden ist, dass die Person in ihrem Tempo sich ihren Themen nähern kann. Wenn es gelingt, ein Ziel zu vereinbaren, an dem gemeinsam gearbeitet werden kann. Wenn die Person sich am Ende handlungsfähiger fühlt und im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe ihr Leben wieder aktiv gestalten kann. Und bei Eltern bedeutet das auch, dass sie wieder gut für ihre Kinder da sein können.“ (Berater*in ID 218)

„In einer guten Beratung hat die Klientin, der Klient ausreichend Zeit, die Dinge zu schildern, die sie schildern will, sie/er fühlt sich empathisch mit den Anliegen angenommen und ernst genommen. Die Beraterin, der Berater stellt sich selbst mit ihrem, seinem Wissen, Erfahrung und Haltung zur Verfügung, um das Anliegen zu bearbeiten, und übernimmt Verantwortung für den Prozess. Sie, er belässt die Verantwortung für das tatsächliche Ergebnis allerdings bei der Klientin, dem Klienten. Im besten Fall steht am Ende einer Beratung ein Gefühl der Erleichterung, Klarheit und Selbstverantwortung.“ (Berater*in ID 336)

„Voraussetzung für das Gelingen einer guten Beratung ist eine gute Beziehungsarbeit mit der Klientin. Erst dann ist ein professionelles Beratungssetting möglich. Als Beraterin versuche ich die allfällige Problemstellung der Klientin zu verstehen, in weiterer Folge finden wir gemeinsam mögliche neue Strategien der Bewältigung. Gleichzeitig ist ein zentrales Thema die Stabilisierungs- und Ressourcenarbeit. Eine Beratung sehe ich als gelungen, wenn die Klientin Verantwortung übernimmt und selbstreflektiert in Autonomie und Selbstbestimmung ihr Leben gestaltet.“ (Berater*in ID 92)

„Unter Erfolg in der Beratung verstehe ich Folgendes: Ich habe KlientInnen alle für ihre Situation relevanten Informationen gegeben und ihnen das Handwerkszeug mitgegeben, das sie brauchen, um ihren Weg alleine zu gehen. Wichtige Aspekte in der Beratung sind: Vertrauen/ Verständnis/ KlientInnen dort abholen, wo sie gerade stehen, und so annehmen, wie sie sind.“ (Berater*in ID 115)

„Wenn ein Auftrag vonseiten der KlientInnen vorhanden ist und wir gemeinsam einer Lösung der formulierten Ziele näherkommen. Wenn sich die KlientInnen verstanden und herausgefordert fühlen. Wenn sich eine tragfähige, zweckdienliche beraterische Beziehung herausbildet. Wenn in Paar- und Familienberatungen alle halbwegs ausgewogen zu Wort kommen können und sich in ihren Bedürfnissen wahrgenommen fühlen. Wenn sich der Berater/die Beraterin auch wohlfühlt.“ (Berater*in ID 136)

„Wenn in der ersten Einheit ein Beziehungsaufbau gelingt, eine Vertrauensbasis. Das drückt sich für mich dadurch aus, wenn nicht nur über Sachverhalte (Informationen zum Problem), sondern auch über Bedürfnisse, Sorgen, Ängste und dahinterliegende Gefühle gesprochen wird. Wenn eine Zielvereinbarung (Auftragsklärung) gelingt: Was will der Klient erreichen? Und ich ihn als Beraterin bei diesem Weg begleiten kann. Wenn es einen Zugewinn an Informationen (im Klienten-System) gibt, etwa durch neue Gedankenexperimente, Perspektiven, Erkenntnisse und Hypothesen. Wenn der Klient einen weiteren Termin vereinbart und wiederkommt. Ich frage nach Feedback – wenn er dies gibt (egal ob positiv oder negativ). Wenn die Beratung auch in mir einen Prozess startet und ich etwa Ideen generiere, wie weitergearbeitet werden könnte.“ (Berater*in ID 147)

„Beraterische Beziehung‘ (Vertrauen, Achtung und Wertschätzung, Begleitung und Zusammenarbeit auf Augenhöhe) Offenheit dem Menschen und dem Thema gegenüber (unabhängig von weltanschaulichen, politischen oder religiösen Überzeugungen, Alter und Geschlecht, sexuellen Identitäten und kulturellem Hintergrund) Professionalität.“ (Berater*in ID 157)

„Wenn die Klientin mit ihren zentralen Themen ankommen kann, auch die codierten/verdeckten Themen (z. B. Zweifel bezüglich sexueller Attraktivität hinter der Frage nach Labiakorrektur-OP) wahrgenommen werden, die Beraterin feine Antennen für Zwischenzeitliches und Körper-, Mimik-, Stimmlagenveränderung etc. hat und entsprechende Eindrücke stimmig ansprechen kann, die Klientin als Expertin ihres eigenen Lebens geschätzt wird und die Beraterin der Klientin Raum gibt, ihre Themen zu sortieren, aus anderer Perspektive zu sehen, gespiegelt zu bekommen ... der Klientin höchstmögliche Autonomie zukommt: Sie bestimmt Thema, Tempo, Tiefe und Intensität der Beratung.“ (Berater*in ID 227)

„Angenehme Anfangssituation herstellen (Infos z. B. bezüglich Verschwiegenheit, Small Talk ...). Gelungene Arbeits-Beziehung, Klient-Berater = gut miteinander ‚können‘. Empathie dem Klienten gegenüber. Gut und genau zuhören können. Zusammenfassen und Strukturieren der jeweiligen Problemlage. Dem KL nicht die eigenen Lösungsvorstellungen ‚aufzwingen‘, sondern Ideen bzw. Ansätze des KL – aus seiner jeweiligen Lebenssituation – weiterentwickeln helfen. Gute räumliche Atmosphäre. Eigene Lebenserfahrungen sind auch oft hilfreich. Authentisch sein. Bei Fragen korrekte Informationen bzw. Bereitschaft, sich fehlende Infos zu organisieren, um an den Klienten weitergeben zu können. Dem Klienten signalisieren, dass Tränen hier in der Beratung sein dürfen, man seine schwierige Situation aushält. Toleranz, nicht werten. Kompetenz.“ (Berater*in ID 234)

„Wenn es durch Veränderungen im Beratungsprozess für KlientInnen leichter wird und sie (Angehörige, Partner ...) sich besser fühlen. Freude am Leben spüren. Wenn sie wieder in ein Alltagsleben zurückfinden (Tagesstruktur, Schlaf, Familie, Beruf ...). Gute gelingende

*Beziehungen leben können, wenn Entscheidungen getroffen werden können, vertrauensbasierte Beziehung, Verständnis und verstanden werden, Offenheit, Authentizität, ruhige Atmosphäre, Würde voller Umgang, Verschwiegenheit, Bereitschaft der KlientInnen, wenn auch Humor Platz hat. Durch Methoden, Kreativität, auch Interesse, Neugier und Leichtigkeit schaffen, wertschätzenden Umgang erfahren, gute Kommunikation und Austausch erleben, Gefühl, angenommen zu sein, Gefühle dürfen sein.“ (Berater*in ID 245)*

*„In der Beziehung wachsen neue korrektive Erfahrungen, welche Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung vorantreiben – Zuwachs an Lebensqualität – Entlastung/Minderung von Symptomen, mehr Zugriff zu den eigenen Ressourcen, Aufdecken und Ändern von unbewussten Konflikten, Verhaltensweisen, Mustern – Stabilisierung in Krisen – Hilfe zur Selbsthilfe – Überwinden von Entwicklungskrisen/erlebnisreaktiven Ereignissen – Einfühlungsvermögen in das Kind erhöhen, Wiederentdeckung an der Freude am Kind – neue Perspektiven schaffen.“ (Berater*in ID 275)*

*„95 % Beziehungsarbeit, Wertschätzung und 5 % Fachwissen.“ (Berater*in ID 300)*

*„Für mich war es eine gute Beratung, wenn der Klient/die Klientin mich nicht mehr braucht, d. h. Entscheidungen alleine treffen kann, die Folgen abwägen kann, selber weiß, welche Aufgaben er/sie erledigen muss, für sein/ihr Handeln selber Verantwortung übernehmen kann. Kurzum eine gute Beratung ist eine gelungene Hilfe zur Selbsthilfe.“ (Berater*in ID 345)*

*„Eine vertrauensvolle Beziehung, empathisches Zuhören, Entlastung und Empowerment, Förderung der Selbstbestimmung der Klient*in und Informationsweitergabe, in der Handlungsmöglichkeiten besprochen werden, regelmäßige Termine, wichtig ist ein niederschwelliger, kostenloser Zugang zur Beratung, eine differenzierte Parteilichkeit als Grundhaltung, dass Schilderungen ernst genommen werden und der Klient*in geglaubt wird.“ (Berater*in ID 332)*

*„Der zentrale Punkt ist die Beziehung zwischen KlientIn und BeraterIn. Ist es möglich, eine gute, tragfähige Beziehung aufzubauen, merke ich, wie KlientInnen und Klienten wieder an Sicherheit und Vertrauen gewinnen und sich dadurch Handlungsspielraum und Lösungskompetenz erweitern. Motivation des/der KlientIn. Kontakt auf Augenhöhe. Klient fühlt sich angenommen, verstanden, sicher und kann Vertrauen aufbauen. KlientIn kann sich weiterentwickeln und findet Lösungen für seine Fragen. Einfühlungsvermögen, Empathie und Kompetenz der/des Beraterin/Beraters.“ (Berater*in ID 359)*

*„Ausreichend Zeit; ruhiger, ungestörter Beratungsraum; Möglichkeit, einen sicheren Raum/Rahmen zu schaffen, in dem sich Klientinnen wohlfühlen (angenehme Sitzgelegenheit, Getränke, angenehme Temperatur, angenehme Umgebung etc.) Aufbau einer stabilen/tragfähigen Vertrauensbasis und Beziehung, Möglichkeit mehrerer Gespräche; Möglichkeit, mich auf Gespräche vorzubereiten (Zeit, um über die Situation der Klientin zu reflektieren), gemeinsames Suchen nach (kreativen) Lösungen; Zielsetzungen und Erreichen der Zielsetzungen (kann z. B. auch sein, die Klientin in der Krise zu begleiten, sodass sie diese gut überstehen kann; Schutz der Klientin vor Gewalt etc.); ausreichend Zeit, die Gespräche zu dokumentieren; Möglichkeit von Austausch mit anderen Institutionen, wenn das für die Klientin notwendig/vorteilhaft ist.“ (Berater*in ID 360)*

*„Klare Definition über Zielsetzung und möglichen Zeitrahmen (Frequenz), Verlässlichkeit der Beraterin, auf Basis zunehmender Vertrautheit gelingt es Berater*in, mit Klientin zum Kern des Anliegens zu kommen. Miteinander kleine Schritte formulieren und planen, dabei Ressourcen der Klienten bewusst machen und einbeziehen, Wertschätzen von Gelungenem, klar sein, Wesentliches, auch Tabus ansprechen, Handlungskonsequenzen und Grenzen aufzeigen und danach handeln. Als Beraterin in der Haltung empathisch und wertschätzend sein.“ (Berater*in ID 365)*

*„Schutz und Angebot für Betroffene – gut durchdachte Strukturierung der Problematik – Planen notwendiger Schritte – Druck und Tempo reduzieren – sich ausreichend Zeit nehmen – Einbindung aller anderen relevanten Hilfseinrichtungen bzw. Helferinnen – Hilfe zur Selbsthilfe – Ressourcenstärkung – Förderung von Resilienz, Stabilisierung und Unterstützung der Betroffenen, Wertschätzung, respektvoller Umgang, Achtsamkeit.“ (Berater*in ID 385)*

„Niederschwelliger Zugang, gute Beziehung zu KlientInnen herstellen und dabei doch professionellen Abstand wahren, sodass es kein zu starkes Mitschwingen, sondern einen sicheren Halt in der Krise gibt; wertfreie Haltung und grundsätzliche, ehrliche Akzeptanz des Gegenübers; Wertschätzung für Problemsicht und Öffnung seitens KlientInnen; Anleitung zur Aktivierung bestehender Lösungsressourcen und Entwicklung neuer Strategien v. a. über Zuhören und Fragen; Hypothesen für Entwicklung von Lösungen zur Verfügung stellen; Anknüpfen an bisherigen Beratungsinhalten und Würdigung von Fortschritten u. Teilergebnissen; Abschlussgespräch mit Resümee; ruhige und angenehme Atmosphäre, gute Erreichbarkeit, Verschwiegenheit.“ (Berater*in ID 403)

„Beratung ist gelungen, wenn die Klientin ihre eigenen Ressourcen und Stärken erkennen kann; es für sie eine spürbare Verbesserung der subjektiven Lebensqualität gibt; die Klientin im eigenen Lebensbereich Rollenzuschreibungen reflektieren und hinterfragen kann; es für die Klientin eine Steigerung der Selbstbestimmung und der Teilhabe an öffentlichem und privatem Leben möglich wird. Eine gelungene Beratung entsteht, wenn eine Beziehung zwischen Beraterin und Klientin aufgebaut wurde, die vertrauensvoll, wertschätzend, nicht moralisierend und stärkend ist und eine Begegnung in der Eigenverantwortung der Frau darstellt.“ (Berater*in ID 442)

„Wertschätzung und Empathie den Klienten gegenüber – ‚über den Tellerrand hinaus‘ denken – gut zuhören – eigene Grenzen und Grenzen der Beratungsstelle kennen und gegebenenfalls an einen kompetenten Kollegen oder eine kompetente Kollegin verweisen – fachlich am neuesten Stand sein – Rahmenbedingungen der Beratung (Kostenlosigkeit, Anonymität, zur Verfügung stehende Zeit, aber auch Grenzen der Beratung) vorweg klären – den Klienten eine Perspektive zeigen, aber nicht falsche Hoffnungen wecken.“ (Berater*in ID 443)

„Eine gute Beratung kennzeichnet die Neutralität des Lebensentwurfes der/des Klient*in gegenüber, das empathische Zuhören, die Authentizität der Beraterin/des Beraters in dem, was er vertritt mit dem Arbeitsstil und den angewandten Methoden. Vieles wird in den ersten Minuten des Joinings entschieden, wie gut es dem/der Berater*in gelingt, sich auf die Lebensrealität und Problemstellung des/der Klient*in einzustellen Und die Idee einer Hoffnung auf Besserung durch die Beratung zu implementieren. Im weiteren Verlauf kennzeichnet eine gelungene Beratung die Qualität und Verlässlichkeit der Beratungsbeziehung; hier ist besonders der emanzipatorische, selbstwirksamkeits-stärkende Effekt der Beratung zu erwähnen – wenn Klient*innen die Sicherheit in ihrer Lebensgestaltung und den eigenen Selbstwert entwickeln bzw. zurückgewinnen, ist die Beratung gelungen.“ (Berater*in ID 446)

„Gute Beratung baut auf eine gute Klienten-Beraterin-Beziehung. Diese muss verlässlich und vertrauensvoll sein, um das für den Beratungsprozess nötige Öffnen und tiefer Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Thema, mit all den Ängsten, Befürchtungen, Hoffnungen zu ermöglichen, um Weg frei zu machen für eine individuelle Lösung der anstehenden Problematik.“ (Berater*in ID 501)

„Basisvoraussetzung ist ein ruhiger und einladender Beratungsraum, in dem man ohne Störungen und Unterbrechungen arbeiten kann. Dann braucht es auch Ressourcen für die Beziehungsarbeit. Dazu müssen nicht nur die Probleme besprochen werden, sondern ein lockeres, allgemeines Gespräch zwischendurch oder z. B. mit Jugendlichen ein Video anzuschauen ist wichtig. Da kommt man dann viel leichter zu den Problemen hin. Genügend Ressourcen für kurzfristige Termine bei Menschen in Krisen. Mehr Klient*Innenarbeit, weniger Administration.“ (Berater*in ID 505)

„Freiwilligkeit, absolute Vertraulichkeit und Verschwiegenheit, ganz wichtig: eine klare Parteilichkeit mit der Klientin, Wissen um strukturelle Bedingungen für Diskriminierung und den spezifischen Problemen von Frauen (von Hauptverantwortung für die Kinderbetreuung bis finanzielle Abhängigkeiten in der Beziehung, Nachteilen im Erwerbs- und später im Pensionseinkommen). Eine gute Beratung schaut für mich so aus, dass vor diesem Hintergrund die Klientin befähigt wird (Empowerment), ihr Leben eigenständig und eigenverantwortlich zu gestalten und zu verbessern, und zwar für sich und ihre Familie.“ (Berater*in ID 513)

„Vertrauensvolle Beziehung zwischen Berater und Klienten, nach einer Auftragsklärung ein lösungsorientierter Beratungsprozess stattfindet, der zum Empowerment der Klienten beiträgt, Reflexion in einem Abschlussgespräch.“ (Berater*in ID 443)

„Wenn Menschen mit ihrem Anliegen kommen und in der Beratung Platz finden, dieses genauer zu betrachten, sei es, um das Schwierige anzunehmen, es ausgesprochen zu haben oder nächste Schritte zu entwickeln und die zu beratende Person mit mehr Klarheit oder erleichtert, auf jeden Fall ein bisschen anders wieder aus der Beratung hinausgeht. Klarer Rahmen, Zielfindung, Auftrag und Evaluation, empathisches Einfühlen, Zeit haben.“ (Berater*in ID 573)

„Dem Klienten Wertschätzung und Respekt für sein Anliegen entgegenzubringen. Hilfreich mit dem Klienten an einer Problemlösung zu arbeiten. Spürbare Entlastung, bestenfalls eine Lösung ...“ (Berater*in ID 595)

„Klient*in fühlt sich verstanden, ist in der Lage, die je eigenen Problemlösestrategien zu aktivieren, Klient*in hat wieder Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, Klient*in hat Neues dazugelernt und damit die eigenen Perspektiven erweitert.“ (Berater*in ID 324)

„Wenn der Klient, die Klientin in seiner, ihrer Handlungsfähigkeit gestärkt wird. Wenn Perspektivenwechsel gelingt. Wenn der Klient, die Klientin wieder Balance in seinem, ihrem Leben empfindet. Wenn in der Familie jede/r Raum zur Entfaltung hat und Krisen als Chance gesehen werden.“ (Berater*in ID 423)

„Beziehungsaufbau ist gelungen, tragfähige Vereinbarungen können geschlossen werden, Abnahme der wahrgenommenen Dringlichkeit (innerer Druck, Handlungsdruck) bzw. Aufbau von Lösungsoptionen, KlientIn kann Hilfsangebot für sich nutzen, konkrete weitere Schritte durchführen bzw. wird an besser geeignete Beratungsstelle weitergeleitet.“ (Berater*in ID 362)

„Klientin beschreibt Entlastung, Hilfe, denkt an unsere Gespräche, kann Inhalte umsetzen.“ (Berater*in ID 424)

„Der/Die Kundin ist zufrieden, hat eine Lösung für sein Problem gefunden. Hat einen anderen Blick auf ein Thema. Kann das Thema jetzt selber angehen.“ (Berater*in ID 441)

„Klient*innen fühlen sich in der Beratung gehört und ernst genommen, die Beratung führt zu einer Entlastung und guten Orientierung in einer schwierigen oder krisenhaften Situation, Perspektiven für weitere Handlungsmöglichkeiten werden erarbeitet; es entsteht eine vertrauensvolle Beziehung; Klient*innen gehen gestärkt aus dem Beratungsprozess heraus; Klient*innen fühlen sich in ihrem Selbstwert und in ihrer Handlungsfähigkeit gestärkt; vor allem, wenn es um Kinderschutz geht und Kinder und deren Wohl im Vordergrund stehen, kann es auch zu Beratungssituationen mit Eltern kommen, die evtl. nicht gut lösbar sind. Es ist wichtig, auch konflikthafte Situationen in der Beratung gut tragen zu können.“ (Berater*in ID 525)

„Klient bekommt Antworten auf seine Frage oder weiterführende Stellen genannt. Klient kommt wieder oder schickt Bekannte. Klient fühlt sich verstanden und gut aufgehoben und vertraut einem alles an.“ (Berater*in ID 564)

„Die Lebensqualität verbessert sich, stabiler, zurück ins Leben finden, Entlastung, Problemlösung, Veränderung.“ (Berater*in ID 576)

„Wenn sich die KlientInnen wohlfühlen – wenn sie wiederkommen (wenn auch mit einem anderen Problem) – wenn KlientInnen das Gefühl haben, dass ihnen geholfen werden kann und die Beraterin als kompetent erleben – wenn sie uns weiterempfehlen als Beratungsstelle – wenn KlientInnen alles an- und besprechen können – wenn KlientInnen Entlastung oder sogar eine Problemlösung finden durch die Beratung.“ (Berater*in ID 582)

„Erlangung von Autonomie, Problemlösung, psychische Stabilität, Integration von traumatischen Erlebnissen.“ (Berater*in ID 587)

„Wenn die Person eine neue Perspektive für einen Bereich ihres Lebens sieht und dies sagt, wenn sie ein ‚Aha-Erlebnis‘ hat, wenn sie sagt, sie geht von der Beratung gestärkt weg.“ (Berater*in ID 596)

*„Familiäre Situation verbessert sich, neue Blickwinkel werden erarbeitet, Elternebene verbessert sich – gemeinsame Kommunikationsbasis, Probleme werden aufgearbeitet, Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern werden minimiert.“ (Berater*in ID 599)*

*„Klienten fühlen sich mit ihrem Problem verstanden und haben nach der Beratung Klarheit oder Lösungsstrategien oder konnten ihr Problem lösen oder haben Möglichkeiten erfahren, z. B. mit ihrer Erkrankung gut umzugehen. Bei Erziehungsfragen: praktische Tipps zum Ausprobieren und anschließend Reflektieren.“ (Berater*in ID 613)*

*„1. Die Anfrage verlangt nicht nur sachliches Hinhören. Wichtig ist, dass das Anliegen umfassend exploriert wird, damit auch die/der Klient*innen tatsächlich mehr über Hintergründe der Anfrage offenlegen kann. Das kann am Telefon beginnen und verlangt bei erstem und zweitem Realtermin weitere Exploration. = Pacing. 2. Durch das Pacing wird eine Vertrauensbasis geschaffen und das Anliegen kann in der Komplexität des Lebensfeldes der Klient*innen betrachtet werden. 3. In den folgenden Stunden ist es dann möglich, auf Basis einer umsichtigen Exploration tatsächliche Ratschläge zu geben und Empfehlungen auszusprechen, die im Für und Wider abgewogen und für den Klient*innen auch erklärt und ausgeführt werden – Warum gibt man diese Empfehlung bzw. Ratschlag und was ist davon zu erwarten? Was wäre relevant? Bzw. welche Erfahrungen liegen vor ... und damit ist auch die Besserwisserei vermieden, weil Nachvollziehbarkeit die/der Beraterin sich abverlangt und die Klient*innen Nachvollziehbarkeit erleben können ... “ (Berater*in ID 78)*

*„Wenn wir die passende barrierefreie Kommunikationsform gefunden haben (d. h. unterstützte Kommunikation, Augensteuerung, leichte Sprache etc.) wenn das Umfeld (z. B. Pädagoginnen des Kindes, Therapeutin des beeinträchtigten Kindes ...) konstruktiv miteinbezogen werden kann, wenn sich der/die Klient*in mehr zutraut und Ressourcen für sich entwickelt und/oder entdeckt hat und auf diese zugreift, ausreichend Zeit, da Kommunikation mit Menschen mit Beeinträchtigung einfach mehr Zeit benötigt, kreative Methodenvielfalt.“ (Berater*in ID 412)*

*„Als Rechtsberater essenziell ist eine fundierte Kenntnis auf den Gebieten Familien- und Eherecht, die immer wieder neu aufzufrischen ist. Eine gute Beratung (vor Gericht) macht aus, dass den Klient*innen eine präzise und verlässliche Auskunft ohne zu große Umschweife gegeben werden kann. Dafür ist zunächst genaues Zuhören und Verständnis für das konkrete Anliegen erforderlich. Das Anliegen der Klient*innen darf nicht gewertet werden, wofür in der kurzen Zeitspanne ohnehin kein Raum bleibt. Hingegen soll für eine gelungene Beratung bei entsprechenden zeitlichen Ressourcen den Klient*innen die Möglichkeit gegeben werden, ihre Anliegen und Sorgen auszusprechen und Gehör zu bekommen. Ich erlebe oft, dass häufig ein Bedürfnis seitens der Klient*innen vorliegt, ihr Anliegen vor unabhängigen Personen im vertraulichen Rahmen ausbreiten zu können. Im Wechselspiel zwischen den Rechts- und Sozialberater*innen ist ein guter Austausch wichtig: Das heißt zunächst, dass man sich Feedback geben sollte. Zweitens sollen sich beide Berater*innen in die Beratung einbringen. Manchmal erlebe ich eine gewisse Teilnahmslosigkeit (z. B. Kollegin schlägt im Handy etwas nach und hält es dann mir vor, mit der Frage, ob das nicht auch relevant sei. Oder: Kollegin dreht sich während der Beratung von mir und einer Klientin weg und schreibt Termine in ihren Kalender). Solche Umstände erzeugen meiner Meinung nach ein fatales Bild nach außen und können keine gute Beratung gewährleisten. Auch wenn es aus Sicht der Sozialberater*innen gerade nichts beizutragen gibt, sollte man sich zumindest dem Gespräch zuwenden, aktiv zuhören und so den Klient*innen den Eindruck vermitteln, dass beide Berater*innen sich dem Anliegen annehmen. Auch die Interaktion zwischen den 2 Berater*innen und die Teilnahme beider Berater*innen am Gespräch machen eine gute und gelungene Beratung aus.“ (Berater*in ID 488)*

*„Fundiertes juristisches Weiterhelfen bei sämtlichen Fragen zur Trennung und Scheidung.“ (Berater*in ID 531)*

*„Alle Fragen der KlientInnen sind beantwortet – eine Einigung betr. Scheidungsfolgenvereinbarung ist erzielt.“ (Berater*in ID 611)*

„KlientInnen fühlen sich ernst genommen, haben Vertrauen, teilen sich mit, äußern auch kritische Details. Im Idealfall kann im Laufe eines längeren Beratungsprozesses gemeinsam mit den Bezugspersonen oder auch mit Einbeziehung der Kinder- und Jugendhilfe der Schutz eines Kindes hergestellt werden. KlientInnen müssen gut aufgeklärt werden, was unsere Aufgabe ist

*(und was nicht). Auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit muss hingewiesen werden und auch darauf, dass zum Schutz eines Kindes oft auch andere HelferInnen einbezogen werden müssen und wir auch eine Meldepflicht haben, sofern wir den Schutz nicht herstellen können. Oberste Priorität ist, die Bedürfnisse des betroffenen Kindes in den Fokus zu rücken, nicht die Bedürfnisse der jeweiligen beteiligten Erwachsenen.“ (Berater*in ID 480)*

*„Klient*in fühlt sich in ihrem/seinem Bedürfnis oder Anliegen wahrgenommen, erkannt. Klient*in macht Selbstwirksamkeitserfahrung (nicht der/die Berater*in allein ist Expert*in für die Lösung des Problems, sondern der passende/stimmige nächste Schritt kommt auch aus dem expliziten und impliziten Wissen der/des Klient*n heraus). Durch die Beratung wird zu Beruhigung und Stärkung der Bindungen im Familiensystem beigetragen. Es wird ein besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse der Kinder in der Familie gelegt. Die Eltern schaffen es, die Perspektive der Kinder einzunehmen, sich empathischer in das Erleben der Kinder einzufühlen. Zur Aktivierung von Ressourcen im und um das Familiensystem wird beigetragen.“ (Berater*in ID 529)*

10.4.1.2 Zitate von Klient*innen

„1) „fundiertes Wissen über Rechtslage 2) Verschwiegenheit 3) gutes Gesprächsklima 4) Vertrauen 5) Ideenfindung zur Änderung /Verbesserung der Situation 6) Einfühlungsvermögen 7) weg von Emotion zu Aktivität, die Situation zu verändern finden.“ (Klient*in ID 257)

„Netter Empfang. Die ‚Chemie‘ zur Beratungsperson muss stimmen. Die Räumlichkeiten sollen gemütlich und nett sein. Ich soll mit dem Ergebnis der Sitzung etwas anfangen können. Die Folgetermine sollen in nächster Zeit möglich sein.“ (Klient*in ID 294)

„+Sympathie, Empathie, auf meine Fragen eingehen +Zeit und Platz haben + lösungsorientierte Beratung + ich muss das Gefühl haben, dass ich verstanden werde und dass die Berater eine fachliche Kompetenz haben.“ (Klient*in ID 343)

„Ich werde hier genau auf meine Probleme hin beraten. Ich bin wahnsinnig dankbar. Mein Leben würde sonst ganz anders aussehen. Ich könnte es mir nicht leisten, über einen längeren Zeitraum eine bezahlte Hilfe in Anspruch zu nehmen. Nochmals vielen herzlichen Dank. Ich habe gelernt auf meine Probleme aus einem ganz anderen Blickwinkel zu sehen und sie aktiv zu ändern. Meiner ganzen Familie, meiner Tochter, meinen verstorbenen Eltern und auch meinen Geschwistern und auch meinen Arbeitskolleginnen wurde geholfen. Dadurch, dass ich so viel lernen durfte. Lobenswert möchte ich Frau XX [Anmerkung: Name wurde anonymisiert] erwähnen. Danke, danke, danke.“ (Klient*in ID 183)

„Anonym, verschwiegen, interessiert gegenüber, keine ‚Ratschläge‘ und ‚Besserwisserie‘ – hohe Wertschätzung, Paarberatung braucht viel Erfahrung und Gleichgewichtung, sicherer Rahmen und positive Ausstrahlung, angenehme Umgebung. Ich möchte mit Aha-Erlebnissen rausgehen und der Neugierde, wiederzukommen – ich möchte etwas abladen können und etwas mitbekommen. Ich möchte ernst genommen werden ... “ (Klient*in ID 98)

„In meinem Fall werde ich bestens beraten, unterstützt und geholfen! Für mich ist es wichtig, dass mein Anliegen verstanden wird, dass auf meine Situation eingegangen wird, dass am Ende der jeweiligen Beratungszeit kein Zeitdruck zum sofortigen Aufhören entsteht, sondern jede Beratungsstunde gut zum Ende gebracht wird, dass ich all meine Gedanken frei und anonym mitteilen darf, dass ein angenehmes Gesprächsklima spürbar ist, dass auf mein Wohlbefinden geachtet wird, dass meine Sorgen und Ängste ernst genommen werden, dass ich mich gut aufgehoben fühle, dass ich durch das Gespräch eine neue Sichtweise bekomme, dass ich mit Optimismus jede Beratungsstunde verlassen kann und vieles mehr :).“ (Klient*in ID 320)

„In einfühlsamen und verständnisvollen Gesprächen und Atmosphäre alles von der Seele sprechen zu können, gleichgeschlechtliche Berater, bei den Gesprächen eine – vor allem wieder positive – Denk- und Sichtweise vermittelt bekommen, Selbstliebe und Selbstbewusstsein aufbauen.“ (Klient*in ID 380)

„Beratung, wo ich mit Respekt und Interesse für mein Problem, für mein Wissen und meine Erfahrung behandelt werde; wo ich mich nicht wie eine zusätzliche Nummer fühle, die so schnell wie möglich gehen muss, um Platz für eine andere zu schaffen; wo mein Wissen erweitert wird, damit ich meine eigenen Entscheidungen treffen kann; wo die nächsten Schritte, wenn notwendig, realistisch und zusammen mit mir geplant werden.“ (Klient*in ID 483)

„Wenn man zum Berater einen guten Draht hat, wenn er sich in einen hineinversetzen kann, wenn er einem Tipps geben kann, wenn bei Akutfällen keine Wartezeiten entstehen, also regelmäßiger Austausch bei der Terminfindung, sprich Treffen in regelmäßigen Abständen, was auch gut wäre, wenn man auch telefonisch sich jederzeit beim Berater melden kann bzw. dieser einen zurückruft, wenn man ihm eine Nachricht auf die Mobilbox spricht, wenn der Berater einen ganzheitlich sieht, alle Seiten beleuchtet, um auf das Problem zu stoßen oder dies zu erkennen, sprich die Entwicklung eines Menschen von der Kindheit bis heute im Blickfeld zu haben, wenn sich der Berater Notizen macht, um in weiterer Folge darauf anknüpfen zu können bzw. um reflektieren zu können.“ (Klient*in ID 362)

„Wenn ich spüre, dass, was ich sage, ernst genommen ist und fühle ich mich verstanden und bekomme guten Rat in meiner Situation. Was ich störend gefunden habe, war, wenn eine

Beraterin, hat die Uhr auf der Wand hinter meinem Rücken, ständig kontrolliert, da war mir klar, dass sie nicht warten kann, wenn unseres Gespräch zu Ende kommt, sehr unprofessionell :(. Meine Beraterin sagte mir einmal, wenn es um so wichtige Sachen geht, kann ich sie jederzeit anrufen, ich war sehr beeindruckt. Wenn sie Interesse hatte, mit mir um 22.00 Uhr telefonieren, natürlich das waren besondere Situationen, es ist nicht Standard, aber wie schön ist eine Beraterin zu treffen, die auch ihr Menschlichkeit in Krisensituation zeigt, das ist für mich eine echte Beraterin, mit Ausbildung und dem Herzen.“ (Klient*in ID 299)

10.4.2 Zitate zum Verbesserungsbedarf bei Fördergeber*in

„Bereitstellung weiterer finanzieller Ressourcen, um die seit Jahren steigende Nachfrage nach Beratungsangeboten abdecken zu können und zeitlich frühere Termine zu Erstgesprächen vereinbaren zu können.“ (Berater*in ID 89)

„Generell mehr finanzielle Ressourcen (dann wäre neben der kurativen Arbeit, für welche stets zu wenig Budget eingeplant ist, auch wieder mehr Präventionsarbeit möglich, was sich letztlich volkswirtschaftlich wiederum positiv auswirken würde), aber auch, dass Vorbereitungs- und Dokumentationszeiten vergütet werden bzw. der Dokumentationsaufwand reduziert wird (entweder generell oder aber sonst auch durch entsprechende Tools im Bereich der IT, die das Ganze vereinfachen); dass man sich im Bereich der Sexualpädagogik positioniert und die Politik wieder deren Wichtigkeit (an)erkennt, anstatt diese durch vorschnelle Reaktionen und im Widerspruch zu zahlreichen Experten zunehmend wieder aus den Schulen zu drängen (bzw. zu marginalisieren) und den schulinternen Akteuren umzuhängen, was sowohl die Qualität der Beratung als auch die Beziehung zwischen Jugendlichen & Lehrpersonen beeinflusst ...), gleichwohl natürlich ein wirksamer Schutz vor ‚schwarzen Schafen‘ in diesem Bereich notwendig ist, aber auch anders gelöst werden könnte.“ (Berater*in ID 383)

„Zeitressourcen der Berater und zusätzliche Beratungsstunden an den Stellen, mehr Bewusstsein dafür, was in der Beratung geleistet und erreicht wird, eine wesentliche Stütze der Familien (in aufrechten Beziehungen zur Verbesserung der Beziehungsgestaltung und des Familienlebens. Kompetenz in Erziehungsfragen, im Umgang mit Kindern im Falle von Scheidungen/Trennungen, um wieder Fuß zu fassen in Lebenskrisen, in der Familie und vor allem für Kinder als Elternteil weiter funktionsfähig zu bleiben – Entlastung für Eltern – für Jugendliche ein Andockpunkt zu sein außerhalb der Familie, wenn es da Probleme gibt – Herausforderungen von Patchwork-Familien – Entlastungsfunktion in überfordernden Lebenssituationen und Krisen – und vieles mehr) und damit auch eine Stütze des Gesundheitssystems (um beispielsweise Burn-out und Erschöpfungszuständen schon zuvorzukommen und damit die Kosten für spätere lange Psychotherapien zu senken).“ (Berater*in ID 392)

„Es bräuchte mehr finanzielle Fördermittel, um den Bedarf abzudecken. Erstgespräche ergeben sich durch zu wenige Stunden oft erst Monate nach dem ersten telefonischen Kontakt und auch Folgetermine können oft nicht in akzeptablen Abständen vergeben werden.“ (Berater*in ID 98)

„Es braucht mehr Förderungen, um Wartelisten abzarbeiten, mehr Angebote zu schaffen und BeraterInnen anständig zu entlohnen für ihre wertvolle Arbeit (wie Sie in der Einleitung im E-Mail auch geschrieben haben).“ (Berater*in ID 143)

„Da das Honorar der BeraterInnen seit Jahrzehnten keine Anpassung erfahren hat, sehe ich hier dringenden Handlungsbedarf! Da über das Honorar Wertschätzung ausgedrückt wird.“ (Berater*in ID 150)

„Es kann unbelastet diese verantwortungsvolle und schwierige Arbeit gemacht werden, wenn finanzielle Belange geklärt sind. In einem unsicheren, schnell veränderbaren finanziellen Budget ist es schwierig, entspannt arbeiten zu können. Darunter könnte auch die Beraterbeziehung zum Klienten leiden. Berater/innen müssen abgesichert sein, damit sie Sicherheit vermitteln können.“ (Berater*in ID 316)

„Ich bin seit nunmehr 20 Jahren an einer geförderten Familienberatungsstelle tätig und erhalte noch immer das gleiche Honorar wie damals! Abgesehen davon, dass als freier Dienstnehmer ich keine finanzielle Unterstützung für Fortbildungen und Supervision erhalte (beides verpflichtend für die Tätigkeit an einer geförderten Beratungsstelle), stellt sich für mich die Frage der Wertschätzung unserer Tätigkeit vom Ministerium bzw. auch Träger. Weiteres würde ich einen Mindestkostenbeitrag von ca. € 5,- empfehlen. Erhöht die Motivation der KlientInnen bzw. verleitet nicht zum unentschuldigtem Fernbleiben von Beratungsterminen.“ (Berater*in ID 386)

„Es werden generell zu geringe Fördergelder zur Verfügung gestellt. Supervision wird bezahlt, vorgeschriebene Fortbildungsveranstaltungen müssen von den mittlerweile fest angestellten Familienberatern/-innen aus eigener Tasche bezahlt werden.“ (Berater*in ID 193)

*„Mehr Fördermittel, um Stundenkontingent zu erhöhen. Kontingent für Dolmetscher in der Region oder Ausbildung von psychosozialen MitarbeiterInnen in den gängigsten Sprachen der ZuwanderInnen, mehr Zeit für Vernetzungsarbeit.“ (Berater*in ID 396)*

*„Immer wieder wird das uns zur Verfügung gestellte Budget knapp – es ist sehr mühsam, ab September die Sorge haben zu müssen, dass Beratungsstunden eingespart werden müssen, weil das Budget nicht ausreicht. Eine Aufstockung des Budgets für Beratungsstellen wäre erforderlich und optimal!“ (Berater*in ID 414)*

*„Der Bedarf an kostengünstigen Beratungen ist höher als durch den Fördergeber abgedeckt. Menschen müssen wissen, dass es Beratungen gibt. Für Öffentlichkeitsarbeit braucht es auch finanzielle Ressourcen. Qualitätvolle Arbeit muss auch entsprechend honoriert werden – eine Erhöhung des BeraterInnen-Honorars wäre angemessen. Es braucht gute, helle Beratungsräume mit entsprechenden Wartebereichen, Materialien und Arbeitsmitteln – auch dafür gibt es keine Förderung.“ (Berater*in ID 425)*

*„Wir haben nicht genügend finanzielle Mittel zur Verfügung. Viele Stunden müssen wir ehrenamtlich absolvieren, bzw. Klienten warten teilweise 4 – 6 Wochen auf einen Folgetermin. Die Verwaltung und Organisierung müssen wir ehrenamtlich machen, sonst hätten wir noch weniger Beratungsstunden für die Klienten.“ (Berater*in ID 464)*

*„Die Anzahl der Anfragen/des Bedarfs übersteigt bei Weitem die Anzahl der Beratungsstunden, die aufgrund der gewährten Förderung zur Verfügung stehen. Das Erstgespräch kann zwar rasch angeboten werden. Sind jedoch mehr Termine gewünscht bzw. notwendig, kann dem nur teilweise nachgekommen werden. Es entstehen oft lange Wartezeiten oder es können Beratungen vorerst nur in einem bestimmten Ausmaß angeboten werden. Dadurch steigt die Not bei den Ratsuchenden.“ (Berater*in ID 549)*

*„Die finanziellen Mittel sind sehr begrenzt, wir hätten viel mehr Bedarf, als wir abdecken können, die Vorgabe mit 1h/Beratung (inkl. Dokumentation) sind utopisch, man braucht viel länger, um ins Gespräch zu kommen und einen Einblick in die Situation zu bekommen, ein BSP: Unsere Leiterin hat aus eigener Tasche einen neuen Drucker für das Büro angeschafft, weil wir keine Gelder zur Verfügung hatten!“ (Berater*in ID 628)*

*„Bezahlung ist miserabel. Wenn, macht man das ausschließlich aus sozialen Gründen, um einen Basisbedarf zu decken.“ (Berater*in ID 58)*

*„Miserable Bezahlung der Berater*innentätigkeit! Mehr Finanzen für diese wertvolle Arbeit und sich nicht darauf verlassen, dass die Berater*innen als soziale Menschen ihre Arbeit teilweise ehrenamtlich ausführen!!!“ (Berater*in ID 272)*

*„Höhere Entlohnung für die doch sehr intensive fachliche und emotionale Arbeit bei den Gerichten.“ (Berater*in ID 148)*

*„Bezahlung ist weit unter den Honoraren für freiberuflich tätige Berater/Psychotherapeuten. Die KollegInnen sind fast alle sehr gut ausgebildet, machen diese Arbeit aus caritativen Gründen, aus Überzeugung. Dass sogar Miete und Ausstattung der Räume auch noch aus diesen geringen Beiträgen bezahlt werden muss, ist eigentlich nicht zumutbar. Auch die gesamte Organisation, Abrechnung, Sekretariat, Telefon sowie telefonische Ansprechbarkeit muss aus diesen Beiträgen bezahlt werden.“ (Berater*in ID 454)*

*„Überdenken den Budgets zwecks angemessenerer Bezahlung und Schaffung von mehr Beratungsstellen bzw. der Möglichkeit von mehr Anstellungen. Somit würden die Wartezeiten verkürzt, die Beratenden wären besser abgesichert, würden möglicherweise lieber arbeiten (da auch monetär angemessen vergolten) und es wäre möglich, eigenständige, adäquate Räumlichkeiten zu beziehen.“ (Berater*in ID 520)*

*„Bezahlung der kurzfristig abgesagten Beratungsstunden zu 100 %; Anbieten eines Dienstverhältnisses – NSA (da ein freier Dienstvertrag in Krisenzeiten Unsicherheit bringt – Entfall von 13. u. 14. Gehalt – variierende Gehälter – und kein Geld bei Urlaubszeiten birgt Gefahren in der Existenzsicherung – Lebensziele sind schwer planbar).“ (Berater*in ID 627)*

*„Die finanziellen Mittel reichen nicht aus, die geförderten Gehälter sind zu gering und nicht dem Bundesland angepasst. Die Supervisions-Kosten müssen angepasst werden. Durch die eingeschränkten Zahlungen ist immer die Gefahr der Schließung gegeben. Die Räumlichkeiten sind sehr bescheiden, da der Träger die Kosten durch Sponsoring einbringen muss. Dringend notwendig wäre, für Kinder und Jugendliche mit ihren Familien die Beratung und Therapie auszubauen.“ (Berater*in ID 90)*

*„Oft sprachliche Barrieren, dann keine Beratung möglich, wenn von der betroffenen Person kein Dolmetscher mitgebracht werden kann, Budget für DolmetscherInnen und Ausweitung der Rechtsberatung oder mehr Schulungen zu juristischen Themen für BeraterInnen.“ (Berater*in ID 431)*

*„Es wird lediglich ein Bruchteil der Beratungskosten rückerstattet, der finanzielle Erhalt der Beratungsstellen ist wahnsinnig schwierig.“ (Berater*in 434)*

*„Wertschätzung des Einsatzes der Mitarbeiter*innen; Unterstützung auch der kleinen Vereine; bessere Verteilung finanzieller Mittel – Ende des finanziellen Aushungerns und der Relativierung psychosozialer Hilfe.“ (Berater*in ID 446)*

*„Höhere finanzielle Subventionierung, um die Honorarsätze anpassen zu können und das Angebot ausbauen zu können. Flexibilisierung im Rahmen der Subventionsgelder, z. B. dass Gelder, die an denselben Träger gehen, flexibler verwendet werden können (also innerhalb von Zweigstellen verschoben werden können). Anpassung des ministeriumseigenen Computerprogramms (Psybe) an die aktuellen Gegebenheiten.“ (Berater*in ID 459)*

*„Bessere finanzielle Ressourcen; der Stundensatz von 37 € entspricht nicht den Anforderungen, die Berater*innen mitbringen müssen. Gleichstellung von psychosozialen Ausbildungen wie Studium der Erziehungs- und Bildungswissenschaften oder Studium der Psychologie mit der FH für Soziale Arbeit, um leichter als Familienberater*in anerkannt zu werden.“ (Berater*in ID 505)*

10.4.3 Zitate zur Wirksamkeit der Beratung

Wörtliche Zitate aus der direkten Frage nach der Wirkung von Beratung (Berater*innen-Fragebogen Frage 401):

„Soziale Kompetenzen erworben, familiäre Beziehungen stabilisiert, Zugang zu Wahrnehmung und Gefühlen erweitert, Selbstständigkeit gewonnen, Fähigkeit zur Selbsthilfe, Ambivalenzen besser aushalten bzw. nutzen, Spannungszustände besser händelbar.“ (Berater*in ID 42)

„Wenn Klienten eine Symptomverbesserung spüren; wenn ich als Berater eine Veränderung spüre, weniger Druck, Verzweiflung, in Fragestellung spüre und es glaubhaft und von Dauer ist; wenn gemeinsame Ziele bzw. Fragestellung erreicht bzw. beantwortet wurden und der Klient zufrieden ist; Erleichterung/Entlastung des Klienten, die nonverbal spürbar ist, aber auch verbal zum Ausdruck gebracht wird.“ (Berater*in ID 48)

„Eine Beratung wirkt, wenn die Klientin individuell unterstützt ist. Eine Beratung kann neue Ideen oder Gedanken in einer Klientin hervorrufen, also den Horizont erweitern. Das kann auf verschiedenen Ebenen geschehen. Manchmal wird eine Klientin zum Beispiel über Rechtliches aufgeklärt, mal wieder geht es um neue Perspektiven zu Lebensfragen oder einen neuen und anderen Umgang mit Gefühlen oder Erlebnissen, die belasten. Das kann eine Wirkung haben, die auch Handlungen nach sich zieht, und ganz praktische Veränderungen im Leben der Klientin hervorrufen. Es kann auch sein, dass man eine Klientin in einer akuten Krisensituation begleitet, dann sind es eher schnelle praktische Veränderungen, die Wirkung zeigen. Grundsätzlich kann eine Wirkung sichtbar sein, wenn einzelne Beratungsziele erreicht werden. Diese Beratungsziele reichen von Perspektiven erweitern bis hin zu ganz praktischen Unterstützungen. Eine Beratung kann auch wirken, wenn kein vereinbartes Beratungsziel erreicht wird. Die Klientin kann das Gehörte und Erfahrene in der Beratung auch ablehnen. Was nicht bedeutet, dass die Informationen zu einem anderen Zeitpunkt nicht hilfreich werden können. Es kann im Nachhinein eine Wirkung da sein, die man als Beraterin nicht mehr wahrnimmt, da die Klientin nicht mehr in Beratung ist. Auch wirkt eine Beratung, wenn eine Klientin nach einiger Zeit wieder Beratung in Anspruch nimmt, da sie sich gut aufgehoben gefühlt hat und gerne weiter beraten werden möchte.“ (Berater*in ID 56)

„KlientInnen berichten von einer Verbesserung, KlientInnen gehen mit einem Plan aus der Beratung weg. Hilflosigkeit wird in Selbstwirksamkeit verwandelt. Negativismus weicht Zuversicht und dem Anerkennen von positiven Anteilen. Sie verzeihen sich selbst. Sie meinen: So habe ich das noch nie gesehen – also Wissenszuwachs bzw. Erkenntniszuwachs, sie kommen wieder und bedanken sich.“ (Berater*in ID 84)

„Auflockern von Gedankenspiralen, positiveres Denken, Perspektivenwechsel, offenere Betrachtungsweise, sich selbst gegenüber versöhnlicher, sanfter, liebevoller, mehr Verständnis für eigene Schwächen, weniger bewertend, positives Gesamtbild versus Verkrampfen auf Details, Schöpfen von neuem Mut, Freude, Motivation, Idee, neuen Impulsen, Selbstvertrauen, weniger Selbstkritik, weniger Vergleiche im Außen, weniger Selbstzweifel, zukunftsorientiert versus Dominanz der Vergangenheit, Lösungsorientierung versus Problemorientierung, häufigeres Lächeln/Lachen, aufrechtere Körperhaltung, Pünktlichkeit, mehr Augenkontakt, schnelleres Sprechen, selbstbewusster.“ (Berater*in ID 126)

„KlientInnen berichten von ihrem verändertem Verhalten, berichten von Erleichterung, KlientIn nimmt wieder Sozialkontakte auf, kann trotz Krankheit Lebensfreude haben, Mutter und Tochter sprechen wieder miteinander, ein Paar kommuniziert sachlicher und wertschätzender miteinander, ein Kind kann in der Familie bleiben und muss nicht in eine Wohngemeinschaft, eine Frau kann mit dem Tod ihres Ungeborenen besser umgehen (darüber sprechen, Rituale des Abschieds durchführen), eine Frau hat gelernt alleine zu leben und ist nicht mehr abhängig von einem Partner, eine Frau kann ihre Einschränkung nach einem Schlaganfall akzeptieren und beteiligt sich wieder aktiv am Leben, ein Klient ordnet seine familiären Beziehungen und setzt Prioritäten seiner Aufmerksamkeit, eine Klientin merkt, dass sie die Beziehung zu ihrem Ex-Mann klar beenden muss, um in Frieden leben zu können. Ein Klient tritt eine Psychotherapie an, um seinen Bedürfnissen und verdrängten Gefühlen auf die Spur zu kommen.“ (Berater*in ID 142)

„KlientInnen sprechen über ihre Probleme mit angemessener Emotionalität; KlientInnen formulieren neue Sichtweisen und Einsichten; gelöstere Körperhaltung; selbstbewussteres Auftreten; Abklingen von Symptomen (z. B. Angst); offeneres Auftreten der KlientInnen im Beratungssetting; Rückfragen, inwieweit das angestrebte Beratungsziel erreicht wurde.“ (Berater*in ID 192)

„Emotionale Stabilität beim Klienten kehrt ein, Fähigkeit entwickelt, das Ursprungsproblem in Zusammenhängen zu sehen, neue Sichtweisen des eigenen Handelns errungen, mit Gelassenheit und Verständnis mit sich oder dem Problem umgehen, Wiedererlangung von Humor, Loslassenkönnen von destruktiven Beziehungen oder Arbeitsbereichen, neue Perspektiven entwickeln können, Steigerung der Selbstakzeptanz, liebevollerer Umgang mit eigenen Bedürfnissen, auf Ressourcen zugreifen können, Akzeptanz von unveränderbaren Tatsachen oder Realitäten, Bewusstwerdung über die eigenen Schwächen, Bedürfnisse oder Ziele.“ (Berater*in ID 192)

„Wenn Menschen wieder Entscheidungen treffen können, sie in ihre Kraft kommen, wenn das Zusammenleben innerhalb der Familie konstruktiver und mit weniger Gewalt verläuft, wenn Menschen wieder gesünder aussehen, sich wieder ‚herrichten‘, auf ihre Gesundheit (seelische wie körperliche) schauen, wenn sie wieder Lebensfreude empfinden, Freundschaften knüpfen können, Versöhnung stattfindet, sie Worte finden für das, was sie empfinden und erlebt haben, sie aussprechen, dass es ihnen wieder besser geht, sich wertgeschätzt und gesehen fühlen, sich wieder als wertvoll empfinden, festgefahrene Situationen wieder in Bewegung kommen, das Gefühl haben, endlich hört ihnen jemand vorurteilsfrei zu.“ (Berater*in ID 217)

„Klient äußert Entlastung, nonverbale Gestik und Mimik, Leidensdruck vermindert, Symptomreduktion, Klienten haben wieder den Zugang zu den Ressourcen gefunden bzw. neue Ressourcen konnten aktiviert werden, Lösungen können aus eigener Kraft wieder gefunden und aktiviert werden, Rückmeldungen der Klienten darüber, was und wie gewirkt hat, regelmäßiges Evaluieren der Gespräche.“ (Berater*in ID 640)

„Wenn aus dem Gefühl des Mangels, des Nichtkönnens und Nichtschaffens, der Unsicherheit, der Hilflosigkeit und der Ohnmacht wieder ein Stück weit mehr Zutrauen und Vertrauen in sich und in das Leben entsteht, Perspektiven sich eröffnen, eigene Gefühle und Bedürfnisse wahrgenommen und auch gestillt werden können.“ (Berater*in ID 442)

„Indem die Klientin bereits nach der ersten Beratung sehr erleichtert den Raum verlässt, gerne wieder den nächsten Termin in Anspruch nimmt, sich in einem geeigneten Beratungssetting, das geprägt ist von Wertschätzung und Empathie, einen Rahmen bekommen, wo sie sich verstanden und ernst genommen fühlen und dadurch Veränderungen der Problemfelder oder falscher Verhaltensmuster möglich macht. Beratung ist insofern essenziell für die Gesellschaft, da sie sehr viel in der Prävention wirkt und dort, wo es in Familien z. B. schon eskaliert, sehr viel wiedergutmachen kann!!! Dadurch werden viele zusätzliche Kosten in weiterer Folge enorm gespart!!! Und vor allem wirkt es sehr heilend für die Klientin und ihr Umfeld, sprich Familie etc.!“ (Berater*in ID 568)

„Klienten kommen regelmäßig zu vereinbarten Terminen, es gibt sichtbare Fortschritte dabei, dass sie zunehmend eigenständig ihre Angelegenheiten meistern bzw. können schon frühzeitiger erkennen, wann sie Unterstützung brauchen. Auch verbaler Ausdruck von Dankbarkeit, manchmal auch noch Jahre später. Sichtbare Stabilisierung z. B. in Beziehung, Arbeitsbereich: oder Klienten werden fähiger, Entscheidungen, die sie selbst verantworten können, eigenständig zu treffen. Zunehmende Reflexionsfähigkeit der Klienten, Benennen von Gefühlen, Ordnen von Aufgaben nach Priorität. Schnellere Lernfähigkeit.“ (Berater*in ID 365)

„Durch direkte positive Rückmeldung durch den Klienten/die Klientin, Problem ist gelöst bzw. hat sich verbessert (Erreichen von Teilzielen). Klient kommt bei Bedarf wieder in die Beratung (meldet sich bei Wiederauftreten von Problemen). Beratung wird beendet (da Ziele erreicht wurden). Klient hat genügend Selbstkompetenz entwickelt, um selbst an der Lösung des Problems zu arbeiten (weiterzuarbeiten). Weiterempfehlung (Mundpropaganda).“ (Berater/n I* 373)

„Wenn sich die Menschen danach halbwegs auskennen – das gelingt bei einer rechtlichen Beratung im Regelfall auch. Viele hätten halt dann auch gerne, dass man ihnen die Entscheidung,

*was sie jetzt tun sollen, auch gleich mit abnimmt. Sie merken dann nach der Beratung aber, dass es nicht eine Lösung für ihr Problem gibt, aber kennen die rechtlichen Optionen. Merken tut man das daran, dass sie keine weiteren Fragen haben.“ (Berater*in ID 374)*

*„Gute Kooperation, Wieder kommen der Klient*innen, in Bezug auf die Fragestellungen gut im Gespräch bleiben, konkrete Aussage der Klient*innen dazu ...“ (Berater*in ID 376)*

*„Äußerungen der KlientInnen, dass Gespräche hilfreich sind; Gespräche in Fluss kommen; sich KlientInnen einlassen können auf Interventionen, Methoden; Resonanz entsteht, Wahrnehmung einer Energiebalance während der Sitzung.“ (Berater*in ID 388)*

„Es gibt kleine und/oder große Veränderungen. Große: Frau hat einen Job gefunden, kleine: Sie kann ihre Gefühle besser verstehen, ist liebevoller mit sich selbst. Große: sich aus einer Gewaltbeziehung befreien, kleine: erkennen, dass Gewalt in der Familie herrscht und was das mit ihr macht.“ (Berater/in ID 389)

*„Entscheidungsfindung, Verbesserung des psychischen und oder des physischen Zustandes, positive Reaktionen des Umfeldes des Klienten, Zugang zu Emotionen, Resilienz, leben im ‚Hier und Jetzt‘, Erkenntnisgewinn, offen für Veränderung, offen für Neues.“ (Berater*in ID 398)*

*„Wenn KlientInnen nach dem Erstgespräch gerne wiederkommen; direkte Rückmeldungen der KlientInnen während oder am Ende des Beratungsprozesses; Empfehlungen im Bekannten- und Freundeskreis“ (Berater*in ID 403)*

*„Wenn sich Klienten (wieder) etwas zutrauen, eine in der Beratungssituation gefundene Perspektive geholfen hat; wenn sich Symptome/Wohlbefinden verbessert haben; wenn Konflikte konstruktiv gelöst wurden; wenn Klient sein Ziel erreicht hat und die Beratung beendet; wenn Klient eine Veränderung wahrnimmt und den Weg dahin als hilfreich beschreibt; wenn Klienten sich nach längerer Zeit mit einem neuen Ziel wieder zur Beratung melden und davon erzählen, wie es ihnen gegangen ist; wenn das Umfeld auch eine Veränderung wahrnimmt.“ (Berater*in ID 412)*

*„Mit der Zielformulierung entsteht ein Fokus und eine klare Formulierung eines ungestillten Bedürfnisses. Die Benennung und die Erarbeitung alleine schafft Veränderung. Die Erarbeitung der ersten machbaren Schritte schafft den Anfang und die kontinuierliche Einübung bringt Routine. Die Veränderung muss zum Alltag werden.“ (Berater*in ID 418)*

*„Die anfangs formulierten Beratungsziele wurden erreicht; Klienten schildern ihre Veränderungen; das ‚Danke‘ von Klienten am Ende eines Beratungsprozesses, wenn sich Klienten auf Interventionen einlassen und man spürt, wie sie daraus Erkenntnisse gewinnen, ihnen so manches bewusst wird. Paare schildern, was sie von der Beratung in ihren Alltag integriert haben, wie sie sich mehr Zeit füreinander nehmen, Zeit in die Beziehung investieren, bei so mancher Auseinandersetzung nicht mehr ins alte Streitmuster verfallen. Wenn ich selbst spüre, dass ich mit so mancher Frage das Kernproblem entdeckte.“ (Berater*in ID 422)*

*„Alle können nicht aufgezählt werden, weil sie so vielfältig sind, wie die KlientInnen. Veränderte Haltung und Gesichtsausdruck von KlientInnen: aufgerichtet, gehobener Kopf, mehr Lebendigkeit und Leichtigkeit. Rückmeldung von KlientInnen, dass sie durch die Beratung positive Veränderungen bemerken und ihnen etwas gelungen ist. Geordnetes Ende des Beratungsprozesses = KlientIn und ich haben den Eindruck, es ist genug. Das Leid von KlientInnen ist subjektiv leichter geworden für sie und ist besser auszuhalten.“ (Berater*in ID 425)*

*„Wenn man eine Veränderung in der äußerlichen Erscheinung bemerkt oder der Klient erzählt, dass er sich anders fühlt oder ihm eine besprochene Reaktion/Verhaltensweise gelungen ist oder das Umfeld des Klienten anders auf ihn reagiert oder er einen anderen Blickwinkel hat oder er sich leichter fühlt.“ (Berater*in ID 436)*

*„Schritte in die Selbstständigkeit wurden gesetzt. Klientin wird mehr und mehr zum Profi ihres eigenen Lebens.“ (Berater*in ID 447)*

„Wenn Veränderung sichtbar, der Leidensdruck geringer wird, neue Perspektiven und Sichtweisen erkannt werden können, Entwicklungsprozesse in Gang kommen, die KlientInnen Interesse zeigen an weiteren Stunden (dies muss natürlich in Bezug zur Persönlichkeit der Klientinnen gesehen werden – Verlustangst etc.), manchmal auch die Bereitschaft, freiwillige Kostenbeiträge zu leiten, KlientInnen sagen, dass sie zufrieden sind und die Beratung somit beenden wollen.“ (Berater*in ID 459)

„Die Auseinandersetzung des Klienten mit dem Problem, mit den eigenen Schwierigkeiten. Das der Leidensdruck langsam nachlässt. Das Feedback des Klienten, dass es ihm/ihr besser geht. Das die Klientin eigene Lösungen für das Problem findet bzw. lernt mit dem Problem anders umzugehen, Resilienz aktiviert wird.“ (Berater*in ID 464)

„Wenn die Symptomatik (und somit der Leidensdruck) des Kindes abnimmt und dies durch die Umgebung bestätigt werden kann (durch Therapeutin im Kinderschutz, sonstige professionelle HelferInnen, PädagogInnen). Wenn vorgeschlagene Maßnahmen ergriffen werden. Wenn die Menschen, die in die Beratung kommen, ruhiger werden und davon berichten, dass sie sich entlastet fühlen.“ (Berater*in ID 480)

„Wenn Klienten von Erfolgen berichten, die für sie eine Verbesserung beinhalten, wenn sie gerne kommen, wenn sie selbst erkennen, dass sie nun alleine weiterarbeiten können, wenn sie Rückschläge analysieren und ihre eigenen Anteile daran benennen und zugleich Vorschläge machen, wie sie noch mit der Situation umgehen könnten. Wenn sie berichten, dass das Familienklima sich verbessert hat. Wenn sie erkennen, sie brauchen eine längere Therapie und sie kümmern sich darum. Wenn sie sich als glücklicher bezeichnen.“ (Berater*in ID 485)

„Klient/in bekommt durch Beratung neue Denk- und Handlungsanstöße; findet einzelne Schritte, die zum Ziel führen, und verfolgt diese auch; Klient/in möchte Hilfe bzw. Unterstützung von Berater/in bzw. anderen Fachleuten zunächst weiterhin annehmen; Wille, Motivation, Zuversicht, Selbstvertrauen etc. steigen; Klient/in vermittelt Berater/in, dass die Beratung hilfreich und unterstützend war und Beratungsprozess wird abgeschlossen.“ (Berater*in ID 486).

„Wenn manchen Klient*innen ein Weg aufgezeigt wird, um ihr Problem zu lösen, und sei es, ihnen das zuständige Amt mitzuteilen. Zweitens hat man nach manchen Gesprächen das Gefühl, allein das Aussprechen des Problems vor zwei unabhängigen Personen hat den Klient*innen bereits geholfen.“ (Berater*in ID 488)

„Ich merke es schon alleine dann, wenn es möglich ist, sich gemeinsam Gedanken zu machen und unterschiedliche Möglichkeiten zu beleuchten.“ (Berater*in ID 496)

„Wenn ich das Bedürfnis des Klienten erkannt habe (Verstehen seines Anliegens); wenn der Klient sein Verständnis zeigt, eine eigene Zusammenfassung der besprochenen Punkte gibt und evtl. sogar selber weitere Schritte vorschlägt.“ (Berater*in ID 497)

„Gute Rückmeldungen, Zufriedenheit, Steigerung der Lebensqualität, Erarbeiten von Lösungen, Atmosphäre wird lockerer, Humor hat Platz, Minderung des Leidensdrucks, einvernehmliches Beenden.“ (Berater*in ID 499)

„Indem Menschen stimmiger mit sich selbst agieren, im Erleben, dass der Leidensdruck sich reduziert hat, indem es Klienten gelingt, im Rahmen der Beratung für sie positive Veränderungen einzuleiten, auch körpersprachliche Resonanz, positive Zukunftsperspektiven, vermehrter Zugang der Klienten zu eigenen Ressourcen.“ (Berater*in ID 501)

„Wenn jemand wiederkommt und nicht einfach wegbleibt. Wenn jemand neue Sichtweisen bekommt. Wenn Neues ausprobiert wurde oder kleine, neue Schritte ins Unbekannte gemacht werden.“ (Berater*in ID 505)

„An der Reaktion meiner Klienten und Klientinnen im Verlauf des Beratungsprozesses. Wenn sich meine Klienten und Klientinnen positiv über die Veränderungen, die durch den Beratungsprozess mit angestoßen wurden, äußern. Wenn ich mit ihnen in eine authentische Kommunikation eintreten konnte. Wenn sich die Beratung in einen Dialog entwickelt, wo auch ich als Berater

*etwas lernen konnte. Wenn sich der Klient, die Klientin in etwa so äußert: ‚Es war angenehm, mit Ihnen zu sprechen, aber die eigentliche Arbeit habe ich selbst gemacht‘.“ (Berater*in ID 508)*

*„Wenn die KlientInnen gerne und regelmäßig zur Beratung kommen, wenn sie positives Feedback an die Beraterin geben, wenn sich auch die Beraterin mit den Klienten wohlfühlt, wenn die KlientInnen bereit sind, belastende Lebenssituationen zu verändern und ihnen dies auch gelingt.“ (Berater*in ID 519)*

*„Dass sich die Elemente aus der Beratung gut in das Leben der*des Klient*in einbringen lassen und dies auch berichtet wird, positive Veränderungen sind spürbar, verbesserte Kommunikation, zunehmende Offenheit in der Beratung.“ (Berater*in ID 520)*

*„Wenn Menschen das rückmelden! Wenn Themen oder Probleme sich lösen, neue Wege beschritten werden und davon begeistert erzählt. Wenn eine Entwicklung sichtbar oder spürbar ist bzw. Motivation wahrnehmbar, etwas zu verändern und neu zu betrachten. Wenn ich als Beraterin weiterempfohlen werde oder jemand sich nach langer Zeit wieder für ein ‚Update‘ meldet.“ (Berater*in ID 530)*

*„Klienten erscheinen pünktlich, wirken etwas gelöster und positiver gestimmt. Manchmal äußern Klienten auch ganz klar, wie eine Beratung ihnen hilft, zum Beispiel: Sie erinnern sich an bestimmte Aussagen, die ihnen immer wieder in den Sinn kommen. Es gelingt, in verschiedenen Lebenssituationen etwas ruhiger und gelöster zu sein. Manche Klienten sagen, dass die Beratungsstunde für sie wie ein ‚Anker‘ sei, der ihnen vorübergehend Sicherheit gibt. Das Erscheinungsbild einer Klientin/eines Klienten ändert sich, sie trauen sich mehr zu.“ (Berater*in ID 563)*

*„Menschen formulieren Veränderungen, Körperhaltung, Mimik, Gestik, Gesichtsausdruck, Atem mehr Zugang zu Ressourcen durch Evaluation.“ (Berater*in ID 573)*

*„Klientin hält Beratungstermine ein, es wird an den Beratungszielen gearbeitet, (Beratungsziele werden klar formuliert bzw. im Laufe der Beratung modifiziert, Beratungsziele werden erreicht), Klientin überweist Freundinnen, Bekannte.“ (Berater*in ID 581)*

„Wenn KlientInnen sagen, dass sie sich soweit gestärkt fühlen, dass sie ohne Beratung weitermachen und falls sie etwas brauchen, sich wieder melden, wenn man KlientInnen bei anderen Einrichtungen/TherapeutInnen/an andere Helfersysteme angebunden hat und sie diese Hilfe auch annehmen können.“ (Berater/in ID 582)

*„Der Klient kommt in einen besseren Umgang mit seinen Lebensthemen, er ist entlastet, kann seine Ressourcen und Kompetenzen besser nutzen, es kommt zu Problementlastung oder Lösung, Konflikte können deeskaliert werden, ich sehe, dass der Prozess gelungen ist, auch an der Evaluierung und Rückmeldung durch den Klienten selbst.“ (Berater*in ID 589)*

*„Beratung wirkt dann, wenn der Mensch Gefühle zulassen kann und von selbst wichtige Erkenntnisse reflektiert. Weiters ist es wichtig, dass er eigene Lösungsstrategien in den Händen hält für Situationen außerhalb des therapeutischen Kontextes.“ (Berater*in ID 608)*

*„Bei Trennungs-/Scheidungsbegleitung: Prozess wurde durchgegangen, neue Lebensperspektiven eröffnen sich. Rückmeldung von KlientInnen, dass die Beratung sie erleichtert, Blick auf Problem/e wird ein anderer. Bei Krankheit oder länger dauernder Begleitung: Leben für KlientIn ist leichter als ohne Beratung/Begleitung. Guter Abschluss mit Reflexion vorher/nachher. Erziehungsberatung: Entlastung des Gefühls, alles/etwas falsch zu machen. Dass sich KlientInnen bei mir bedanken.“ (Berater*in ID 405)*

*„Juristische Beratung ist hier sicher ein Sonderfall, die Klienten verstehen ihre Situation danach besser, auch wenn das nicht immer angenehm ist.“ (Berater*in ID 565)*

„Dass sich der Klient auf die Inhalte des Gespräches und der ihm vermittelten Gedankengänge bzw. Sichtweisen einlässt, wenn er Fragen stellt, wieso ich als Berater zu dieser oder jener Ansicht neige, wenn er sich erkundigt, ob ich solche oder ähnliche Erfahrungen schon öfters gemacht habe, wenn er nachfragt, wie er denn das Gehörte bzw. gemeinsam Erarbeitete zu

*Hause umsetzen kann, wenn er offen und freimütig berichtet, wie es ihm bei der Umsetzung des Inhaltes der Beratung ergeht, auch wenn es dabei Probleme geben sollte.“ (Berater*in ID 473)*

*„Wenn gemeinsam erarbeitete Ziele und Lösungswege sowie Anleitungen für Veränderungsprozesse eigenständig umgesetzt werden.“ (Berater*in ID 526)*

*„Es findet eine ‚echte‘ Begegnung“ zwischen Klient*in und Berater*in statt; Emotionen sind spürbar/werden zumindest benannt; Klient*in kommt mit ‚etwas in ihrem Leben‘ – kann es ev. neu sehen, neu deuten, hat einen anderen Umgang damit.“ (Berater*in ID 545)*

*„Ist nicht festzumachen, da sich Dinge oft erst im Nachhinein klären bzw. ordnen/es ist oft ein winziger Schritt, der per se oder prima vista leicht als nicht bedeutend abgetan werden könnte, der etwas, eine große Veränderung ins Rollen bringt/wir distanzieren uns in unserer Beratungsstelle davon, dass etwas passieren bzw. sich ändern ‚muss‘, oft ist es aufgrund verschiedener Umstände nicht möglich und da reicht es einfach, da zu sein, zu stabilisieren, Verständnis zu zeigen, dass eben (im Moment) ‚nichts‘ geht.“ (Berater*in ID 551)*

*„Wenn die KlientInnen dies mitteilen; wenn sich der Handlungsspielraum der Personen erweitert, wenn die Personen bereit werden, über neue Formen des Handelns zu reagieren, wenn Erschöpfung, Ängste, Sorgen, Auffälligkeiten der Kinder, Partnerschaft, Konflikte weniger werden oder neu betrachtet werden können usw.“ (Berater*in ID 218)*

*„Subjektive Einschätzung der Lebensqualität hat sich für die zu beratende Person verbessert, Klient*innen, Person sieht wieder Perspektiven und ist wieder handlungsfähig geworden, Klient*innen, Person hat Wertschätzung erfahren, Problem konnte sichtbar gemacht werden und Strategien erarbeitet werden, wie es bewältigt werden kann.“ (Berater*in ID 229)*

*„Da habe ich an das denken müssen, was wir in der Beratung besprochen haben“; „Da ist mir eingefallen, worüber wir gesprochen haben“; „Das habe ich ausprobiert und ...“; „Darf ich ein Foto von dem FlipChart-Bogen machen?“ An der Ausstrahlung und Haltung, an der gesundheitlichen Verfassung, an der Erreichung der gesteckten Ziele, Umsetzung von kleinen Aufgaben, Einhaltung von Terminen, Beschluss, dass Ziele erreicht sind und kein weiterer Termin erforderlich ist.“ (Berater*in ID 230)*

*„Definierte Ziele zu erreichen und in erster Linie Feedback über Gelungenes. Skalieren von Leidenszuständen und deutliche Verbesserung, Lösungen in Veränderung von Lebenssituationen. Im Grunde geht es hier immer um die subjektive Wahrnehmung der Klienten, die ich einhole, was gewirkt hat und warum.“ (Berater*in ID 239)*

*„Miterleben von Lernschritten und Handlungserweiterungen, positive Rückmeldungen der Klientinnen, Verringerung von Symptomen, Klienten haben wieder Freude am Kind/Partner etc. Entfernung aus der Problemrance, Vermehrung der persönlichen Ressourcen, Öffnung, Zufriedenheit. Eindeutige Klärung und positive Beantwortung des besprochenen Zieles.“ (Berater*in ID 246)*

*„Wenn Klienten mir das mitteilen. Wenn klar ist, dass ihre Ziele halbwegs erreicht wurden. Wenn Angehörige bestätigen, dass sich Wesentliches geändert hat. Wenn Beschwerden reduziert wurden.“ (Berater*in ID 257)*

*„Die KlientInnen erzählen von diversen Beispielen, was wie gewirkt hat, sie kommen einige Male und sagen, wenn sie nichts mehr brauchen, beim Abschlussgespräch wird noch mal reflektiert, manche KlientInnen kommen nach Jahren wieder, weil sie wieder ein Problem haben und die Beratung ihnen damals sehr geholfen hat, die Körperhaltung, Blickkontakt und Mimik wird offener.“ (Berater*in ID 293)*

*„Wenn am Ende des Beratungstermines das Vereinbarte besprochen wird und ich das Gefühl habe, dass mein Gegenüber dies für sich als passenden Lösungsversuch sieht, die mitgeteilten Informationen verstanden hat und die Körpersprache oder das Gesagte auf eine Entlastung hinweist. Ebenso wie positives Feedback.“ (Berater*in ID 631)*

*„Veränderung bei Klient*innen zeigen sich unterschiedlichst, manchmal ‚verschlechtert‘ sich die Situation, bevor eine Lösung erkennbar wird. Grundsätzlich ist die Wirkung von der Körpersprache über die Sprache bis hin zur Haltung erkennbar.“ (Berater*in ID 661)*

*„Wenn Klientinnen, die Beratung beenden, weil es ihnen besser geht; sie eine Lösung gefunden haben. Wenn Klientinnen emotionale Veränderungen oder Verhaltensänderungen bei sich oder im System zeigen oder beschreiben. Wenn ein vereinbartes Ziel erreicht ist. Wenn sich Familienbeziehungen verbessert haben oder als zufriedenstellender erlebt werden. Wenn Lebensfreude beschrieben wird. An den Körperreaktionen, dem Ausdruck der KlientInnen.“ (Berater*in ID 255)*

*„Oftmals sprechen die zu beratenden Menschen offen aus, dass die Beratung etwas bewirkt. Häufig lässt sich dies aber auch anhand ihrer Reaktionen erkennen bzw. daran, dass Klient*innen durch die Beratungen auf neue Ideen und Lösungswege kommen und diese auch umsetzen möchten.“ (Berater*in ID 327)*

*„Klienten sagen mir, was ihnen hilft/geholfen hat. Ich nehme Veränderungen beim Selbstwert oder Selbstvertrauen wahr. Wenn Klienten beginnen sich mehr zu öffnen und zu entspannen in der Beratung, ist das für mich ein Zeichen, dass eine gute/vertrauensvolle Klienten/Berater Beziehung entstanden ist, was allgemein zu mehr Bindungsfähigkeit und Vertrauen in Menschen führen kann.“ (Berater*in ID 620)*

*„Wenn der Beratungsraum anders verlassen wird, als er betreten wurde: Körpersprache, Rückmeldung am Wiederkommen, am Dranbleiben, an Empfehlungen und Rückmeldungen.“ (Berater*in ID 624)*

Wörtliche Zitate aus der Beschreibung einer guten bzw. gelungenen Beratung von Berater*innen (Frage 201), die das Thema Wirkung stark thematisieren:

*„Wenn ich das Gefühl habe, alle Fragen beantwortet zu haben, wenn Klienten bei der Verabschiedung ein positives Feedback geben (‚Bei Ihnen habe ich mich verstanden gefühlt‘, ‚danke, dass Sie mir so geholfen haben‘, ‚gut, dass ich gekommen bin, jetzt ist mir vieles klarer‘ ...).“ (Berater*in ID 628)*

*„Sondieren/Nachfragen: – Berichtetes Nachlassen der zuvor bestandenen innerlichen Anspannung – Auflösung/Klärung eines vorher emotional belastenden Konfliktes – Neue Strategien/Bewältigungsmechanismen im Umgang mit einer belastenden Situation (intrapyschisch oder interpersonal), auch wenn diese nicht direkt auflösbar ist. – Klienten berichten häufig von einer großen Entlastung durch eine gewonnene Klarheit/Einordenbarkeit bzw. Zuordenbarkeit von belastenden Gefühlen, die zuvor chaotisch/diffus/undifferenziert erlebt wurden. Nonverbal: – Klienten wirken deutlich entspannter als in den ersten Terminen – Klienten sind in der Lage, durch die Termine selbst Anspannung abzubauen (‚Katharsis‘, mit Skalierungs-Fragen am Anfang/Ende eines Termins leicht zu ermitteln) – Klienten können innerlich und sprachlich klarer differenzieren, welche Trigger bei ihnen Belastung erzeugen – Klienten verhalten sich handlungsfähig (vs. ‚Freezing‘ in Double-Bind-Situationen) – Klienten fangen an, selbstständig lösungsorientiert mitzuarbeiten bzw. finden eigene Lösungen für ihre Situation (vs. ‚Problemtrance‘)“ (Berater*in ID 630)*

*„Wenn die Klientin (neue) hilfreiche, verständliche Informationen (zu Ansprüchen, Angeboten etc.) erhalten hat, die ihr bei der Bewältigung ihres Problems nützlich sein können. Ebenso wenn sie sich verstanden und ernst genommen fühlt und merkt, dass es gut ist, bei Schwierigkeiten Unterstützung anzunehmen, und dies nicht bedeutet schwach zu sein. Alles in allem einfach, wenn die Klientin mit einem besseren Gefühl aus der Beratung hinausgeht als mit dem sie hineingegangen ist.“ (Berater*in ID 631)*

„Wenn ich merke, dass die Klienten ruhiger werden, zuhören und überlegen. Wenn ein Lächeln sichtbar ist. Ganz schön ist es für mich, wenn sie merken, dass sie ernst genommen werden und dass sie nicht anders sind als alle anderen, ‚sie sind normal‘. Wenn trotz der Schwere, die oft in den Beratungen ist, auch Platz für angemessenen Humor ist. Wenn zuerst eine gewisse Ablehnung spürbar ist und die Frage oft auftritt, weiß nicht, was ich da soll, und am Ende gehen

*die Klienten mit einem Lächeln hinaus. Es ist auch sehr schön, wenn sich diese Klienten dann wieder melden und weitermachen.“ (Berater*in ID 634)*

10.5 Erhebungsinstrumente

10.5.1 Fragebogen Berater*innen

000: Wegen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Forschungsorganisationsgesetzes (FOG) benötigen wir von Ihnen eine Einverständniserklärung:

Meine Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig. Der Fragebogen kann von mir jederzeit und ohne Angabe von Gründen beendet werden. Ich bin damit einverstanden, dass in diesem Forschungsprojekt Daten von mir aufgezeichnet und anonym gespeichert werden. Die von mir gemachten Angaben werden streng vertraulich behandelt und werden in anonymisierter Form ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

- 1 Ja, ich stimme der Einverständniserklärung zu und möchte an der Studie teilnehmen.
- 2 Nein, ich stimme der Einverständniserklärung nicht zu und möchte die Befragung abbrechen.

101: Handelt es sich bei der geförderten Familienberatungsstelle, in der Sie arbeiten, um eine allgemeine Familienberatungsstelle oder um eine spezialisierte Beratungsstelle? (Mehrfachnennungen möglich)

| | |
|--|--------------------------|
| | |
| Allgemeine Familienberatungsstelle | <input type="checkbox"/> |
| Beeinträchtigung/Behinderung | <input type="checkbox"/> |
| Familienberatung direkt bei Gericht | <input type="checkbox"/> |
| Familienplanung/Schwangerschaftsberatung | <input type="checkbox"/> |
| Frauen- und Mädchenberatungsstelle | <input type="checkbox"/> |
| Gender und sexuelle Orientierung | <input type="checkbox"/> |
| Kinderschutzzentrum | <input type="checkbox"/> |
| Männerberatungsstelle | <input type="checkbox"/> |
| Sekten/Extremismus | <input type="checkbox"/> |
| Anderes: _____ | |

102: Sind Sie in der Beratungsstelle haupt- oder nebenberuflich beschäftigt?

- 1 Hauptberuflich
- 2 Nebenberuflich

103: Seit wie vielen Jahren sind Sie in einer geförderten Familienberatungsstelle tätig?

- 1 Seit weniger als 1 Jahr
- 2 Seit 1 bis 3 Jahren
- 3 Seit 4 bis 10 Jahren
- 4 Seit 11 bis 20 Jahren
- 5 Seit über 20 Jahren

104: Mit welchen Themen sind Sie am häufigsten in Ihrer Beratungstätigkeit konfrontiert? (Mehrfachnennungen möglich)

| | | | |
|--|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Psychische Störungen | <input type="checkbox"/> | Gewalt | <input type="checkbox"/> |
| Körperliche Erkrankungen (z. B. chronische Erkrankungen) | <input type="checkbox"/> | Migration und Flucht | <input type="checkbox"/> |
| Beeinträchtigung/Behinderung | <input type="checkbox"/> | Schwangerschaft | <input type="checkbox"/> |
| Sucht (Drogen, Alkohol, u. a.) | <input type="checkbox"/> | Familienplanung | <input type="checkbox"/> |
| Beziehung, Partnerschaft | <input type="checkbox"/> | Rechtliche Fragen | <input type="checkbox"/> |
| Trennung/Scheidung | <input type="checkbox"/> | Sexualität | <input type="checkbox"/> |
| Erziehung von Kindern und Jugendlichen | <input type="checkbox"/> | Suizidgefahr | <input type="checkbox"/> |
| Generationenkonflikte | <input type="checkbox"/> | Krisen | <input type="checkbox"/> |
| Tod | <input type="checkbox"/> | Allgemeine Lebensberatung | <input type="checkbox"/> |
| Arbeit/Arbeitsplatz | <input type="checkbox"/> | Gender/Transgender | <input type="checkbox"/> |
| Schule/Ausbildung/Studium | <input type="checkbox"/> | Sexuelle Orientierungen | <input type="checkbox"/> |
| Extremismus | <input type="checkbox"/> | Anderes: _____ | <input type="checkbox"/> |
| Sekten | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

105: Haben Sie als Berater/in bestimmte Schwerpunkte in Ihrer beraterischen Tätigkeit?

- 1 Ja
- 2 Nein

105text: Welche Schwerpunkte sind das? (offen)

106: Haben Sie in Ihrer Beratungspraxis schon erlebt, dass Klient/innen die Beratung abbrechen? (analog Klient/innen-Fragebogen, Nr. 109)

- 1 Ja
- 2 Nein

>>wenn 2: 107, sonst 201

107: Warum brechen Klient/innen aus Ihrer Sicht primär die Beratung ab? (analog Klient/innen-Fragebogen, Nr. 110)

- 1 Gemeinsame Terminfindung war schwierig.
- 2 War nicht die richtige Beraterin/der richtige Berater für die Klientin/den Klienten.
- 3 Gründe, die nichts mit der Beratung bzw. der Beraterin/dem Berater zu tun hatten.
- 4 Anderes, und zwar _____

201: Wenn Sie an Beratung denken, was macht für Sie ganz grundsätzlich eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben? (auch Klient/innen-Fragebogen, Nr. 301)

Nennen Sie bitte alle Aspekte, Bedingungen etc., die Ihnen dazu einfallen.

_____ (offen)

202: Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Aspekte für eine gelungene Beratung?

Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben). Die Elemente können mit der Maus verschoben werden. Doppelklick verschiebt ein Element in die andere Liste. Bevor Sie auf „weiter“ klicken, bitte kontrollieren Sie, ob die Reihenfolge für Sie passt. Sie können in der rechten Spalte die Aspekte auch noch verschieben. (auch Klient/innen-Fragebogen, Nr. 302)

| Aspekte | Reihung (oberster ist der wichtigste Aspekt) |
|---|---|
| Rahmenbedingungen der Beratung | |
| Persönlichkeit der Berater/innen | |
| Persönlichkeit der Klient/innen | |
| Soziale Ressourcen der Klient/innen | |
| Beziehung zwischen Klient/innen und Berater/innen | |
| Gemeinsame Formulierung der Beratungsziele | |

203: Für wie wichtig halten Sie die Beziehung zwischen Berater/in und Klient/in? (auch Klient/innen-Fragebogen, Nr. 404)

| sehr wichtig | eher wichtig | eher nicht wichtig | gar nicht wichtig |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

204: Über welche Eigenschaften sollte eine Beraterin/ein Berater verfügen, damit Beratung gelingen kann? (auch Klient/innen-Fragebogen, Nr. 701)

Nennen Sie bitte alle Aspekte, Eigenschaften etc., die Ihnen dazu einfallen.

_____ (offen)

301: Für eine gute bzw. gelungene Beratung spielt auch die Kooperation bzw. die Bereitschaft der Klient/innen eine Rolle. Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Eigenschaften von Klient/innen, damit Beratung gelingen kann?

Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben). Die Elemente können mit der Maus verschoben werden. Doppelklick verschiebt ein Element in die andere Liste. Bevor Sie auf „weiter“ klicken, bitte kontrollieren Sie, ob die Reihenfolge für Sie passt. Sie können in der rechten Spalte die Aspekte auch noch verschieben.

| Aspekte | Reihung (oberster ist der wichtigste Aspekt) |
|---|---|
| Offenheit für Veränderungen | |
| Motivation zur Beratung | |
| Akzeptanz bzw. Zustimmung zur Beraterin/zum Berater | |
| Subjektiver Leidensdruck | |
| Haltung zur Beratung | |
| Sprachliche Ausdrucksfähigkeit | |
| Wahrnehmung eigener Gefühle und Bedürfnisse | |

302: Denken Sie an die unterschiedlichen Beratungssituationen, die Sie erlebt haben. Gibt es etwas, das Sie in der Kooperation mit den Ratsuchenden häufig als störend erleben? (auch analog im Klient/innen-Fragebogen, Nr. 403)

- 1 Ja.
- 2 Nein, mich stört nichts.

>>wenn Ja: 302text, sonst 401

302text: Was hat Sie gestört? (offen)

401: Beratung will Menschen in unterschiedlicher Art und Weise unterstützen. Woran erkennen Sie persönlich, dass die Beratung wirkt bzw. gewirkt hat? (auch Klient/innen-Fragebogen, Nr. 601)

Nennen Sie bitte alle Aspekte oder Gedanken, die Ihnen dazu einfallen?

_____ (offen)

402: Wenn Sie an Ihre bisherigen Erfahrungen mit Familienberatungsstellen in Österreich denken, wie beurteilen Sie die folgenden Aspekte? (auch Klient/innen-Fragebogen, Nr. 801)

| | sehr gut | eher gut | eher schlecht | sehr schlecht | kann ich nicht beurteilen |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Wartezeit für das Erstgespräch | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Erreichbarkeit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Termine für die Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freiwilliger finanzieller Beitrag | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vertraulichkeit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualität der Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zusammenarbeit mit anderen Stellen und Einrichtungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Räumliche Gestaltung der Beratungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

501: Wie beurteilen Sie die Anzahl der für Ihre Region aktuell zur Verfügung stehenden Angebote zur Kooperation in Beratungsfällen bzw. zur Weiterüberweisung von Klient/innen? (Quantität der Angebote)

| Anzahl der zur Verfügung stehenden Angebote für ... | sehr gut | eher gut | eher nicht gut | gar nicht gut | keine vorhanden | kann ich nicht beurteilen |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Kinder | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jugendliche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frauen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Männer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trans*- und Inter*-Personen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eltern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit Beeinträchtigung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit nicht deutscher Muttersprache | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

502: Und wie erleben Sie die Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote?
(Qualität der Angebote)

| Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote für ... | sehr gut | eher gut | eher nicht gut | gar nicht gut | kann ich nicht beurteilen |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Kinder | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jugendliche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frauen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Männer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trans*- und Inter*-Personen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eltern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit Beeinträchtigung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit nicht deutscher Muttersprache | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

503: Wie beurteilen Sie in Ihrem Arbeitsalltag die Kooperation mit anderen, externen Systemen? Die Zusammenarbeit mit Personen und Einrichtungen im Bereich ...

| | sehr gut | eher gut | eher nicht gut | gar nicht gut | kann ich nicht beurteilen |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| ... Gerichte, Behörden, Polizei und anderen Organen der öffentlichen Aufsicht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... Einrichtung zur Betreuung und Bildung von Kindern und Jugendlichen (z. B. Kindergarten, Hort) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... Schulen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... außerschulische Kinder- und Jugendarbeit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... Kinder- und Jugendhilfe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... Gesundheitswesen (z. B. Ärzte/Ärztinnen, Krankenhaus, Hebammen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... andere psychosoziale Beratungseinrichtungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... Psychotherapie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

504: Um die Berater/innen-Klient/innen-Beziehung besser ausgestalten zu können, sehen Sie einen Verbesserungsbedarf beim Träger Ihrer Beratungsstelle?

- 1 Ja
- 2 Nein

504text: Welchen Bedarf sehen Sie beim Träger? (offen, wenn ja)

505: Und wie sieht das bei der Förderung der Familienberatungsstelle durch das Bundeskanzleramt (Familienministerium) aus? Sehen Sie hier einen Verbesserungsbedarf?

- 1 Ja
- 2 Nein

505text: Welchen Bedarf sehen Sie beim Fördergeber? (offen, wenn ja)

Geben Sie uns zum Abschluss bitte noch einige Angaben zu Ihrer Person bzw. zu Ihrer Lebenssituation:

901: Geschlecht

- 1 weiblich
- 2 männlich
- 3 divers

902: Wie alt sind Sie? Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an.

_____ (JJJJ)

903: Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung?

- 1 Pflichtschule
- 2 Lehre
- 3 Berufsbildende mittlere Schule
- 4 Matura
- 5 Hochschulstudium (Universität, Fachhochschule)

904: Welchen Ausbildung bzw. welchen Grundberuf haben Sie für Ihre Tätigkeit in der Familienberatung? (Mehrfachnennungen möglich)

(analog zu den Rahmenbedingungen und den Qualitätskriterien des Ministeriums)

- 1 Sozialarbeiter/in
- 2 Ehe- und Familienberater/in
- 3 Psychotherapeut/in
- 4 Arzt/Ärztin
- 5 Jurist/in
- 6 Psychologe/ Psychologin
- 7 Pädagoge/Pädagogin
- 8 Soziologe/Soziologin
- 9 Familienplanungsberater/in, Hebamme
- 10 Lebens- und Sozialberater/in
- 11 Sonstiges _____ (offen)

905: In welchem Bundesland arbeiten Sie?

- 1 Burgenland
- 2 Kärnten
- 3 Niederösterreich
- 4 Oberösterreich
- 5 Salzburg
- 6 Steiermark
- 7 Tirol
- 8 Vorarlberg
- 9 Wien

906: Damit wir Online-Umfragen besser für die Nutzer/innen anpassen können, sagen Sie uns bitte, auf welchem Gerät Sie diese Umfrage ausgefüllt haben?

- 1 Am PC bzw. Laptop
- 2 Auf dem Smartphone
- 3 Auf einem Tablet

10.5.2 Fragebogen Klient*innen (1. Welle)

000: Wegen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Forschungsorganisationsgesetzes (FOG) benötigen wir von Ihnen eine Einverständniserklärung:

Meine Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig. Der Fragebogen kann von mir jederzeit und ohne Angabe von Gründen beendet werden. Ich bin damit einverstanden, dass in diesem Forschungsprojekt Daten von mir aufgezeichnet und anonym gespeichert werden. Die von mir gemachten Angaben werden streng vertraulich behandelt und werden in anonymisierter Form ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

- 3 Ja, ich stimme der Einverständniserklärung zu und möchte an der Studie teilnehmen.
- 4 Nein, ich stimme der Einverständniserklärung nicht zu und möchte die Befragung abbrechen.

>>wenn nein: **Ausstieg aus Befragung**

101: Haben Sie schon einmal Beratung in einer Familienberatungsstelle in Österreich in Anspruch genommen?

- 1 Ja, einmal
- 2 Ja, mehrmals
- 3 Nein

>>wenn 3: **Ausstieg aus Befragung**

102: Wissen Sie, ob es sich bei der Beratungsstelle um eine geförderte Familienberatungsstelle des Familienministeriums handelt?

- 1 Ja, es ist eine geförderte Familienberatungsstelle.
- 2 Nein, es ist keine geförderte Familienberatungsstelle.
- 3 Ich weiß es nicht.

103: Nehmen Sie zurzeit Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch?

- 1 Ja
- 2 Nein

104: Es gibt in Österreich allgemeine Familienberatungsstellen und spezialisierte Beratungsstellen. Welche Beratungsstellen haben Sie bisher in Anspruch genommen? (Mehrfachnennungen möglich)

| | einmal | mehrmals | nie |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Allgemeine Familienberatungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beeinträchtigung/Behinderung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Familienberatung direkt bei Gericht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Familienplanung/Schwangerschaftsberatung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frauen- und Mädchenberatungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gender und sexuelle Orientierung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kinderschutzzentrum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Männerberatungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sekten/Extremismus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anderes: _____ | | | |

>>wenn Anderes einmal oder mehrmals: 104text, sonst 105

104text: Welche andere Art der Beratungsstelle war das?

105: In welcher Form haben Sie diese Beratungen in Anspruch genommen? (Mehrfachnennungen möglich)

| Form der Beratung | einmal | mehrmals | nie |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Persönliches Gespräch | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Online-Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Telefonische Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gruppenberatung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anderes: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

>>wenn Anderes einmal oder mehrmals: 105text, sonst 106

105text: Welche andere Beratungsform war das?

106: Beratung bietet in unterschiedlichen Situationen Hilfe und Unterstützung. Was hat Sie dazu veranlasst, Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen?

_____ (offen)

107: Bei wie viel unterschiedlichen Berater/innen haben Sie Beratung in Anspruch genommen?

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4 oder mehr

108: Haben Sie einen Beratungsprozess bzw. eine Beratung schon einmal vorzeitig beendet?

- 1 Nein
- 2 Ja
- 3 Weiß ich nicht

>>wenn 2: 109, sonst 201

109: Warum haben Sie die Beratung vorzeitig beendet?

- 5 Gemeinsame Terminfindung war schwierig.
- 6 War nicht die richtige Beraterin/der richtige Berater für mich.
- 7 Gründe, die nichts mit der Beratung bzw. der Beraterin/dem Berater zu tun hatten.
- 8 Anderes, und zwar _____

Bei den folgenden Fragen geht es um die Zeit, bevor Sie das erste Mal Beratung in Anspruch genommen haben, und wie Sie die Möglichkeit, Beratung in Anspruch nehmen zu können, grundsätzlich erlebt haben.

201: Wie leicht ist es Ihnen beim ersten Mal gefallen, Hilfe und Unterstützung in einer Beratungsstelle zu suchen?

| sehr leicht | eher leicht | eher schwer | sehr schwer | weiß ich nicht mehr |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

202: Denken Sie an die Zeit vor Ihrer ersten Beratung. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen.

| Hilfe und Unterstützung zu suchen, war für mich ... | trifft sehr zu | trifft eher zu | trifft eher nicht zu | trifft gar nicht zu | weiß ich nicht mehr |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... ein längerer Entscheidungsprozess. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... sofort naheliegend, als die Probleme aufgetreten sind. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte angeregt haben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... die Chance, mit Expert/innen über die Probleme zu reden und Rat einzuholen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... unangenehm bzw. beschämend. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

203: Wie sind Sie auf das Angebot der Familienberatungsstellen aufmerksam geworden? (Mehrfachnennungen möglich)

1. Empfehlung von Familie, Freunden, Bekannten
2. Empfehlung von Fachkräften
3. Informationsbroschüren, Zeitungen etc.
4. Suche im Internet
5. Soziale Medien
6. Anderes: _____

204: Wie wichtig waren die folgenden Faktoren für die Wahl Ihrer Beratungsstelle?

| | sehr | eher | eher nicht | gar nicht |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Räumliche Nähe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kurzfristige Terminvergabe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Empfehlung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bestimmte/r Berater/in | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ansprechende Darstellung der Beratungsstelle im Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Möglichkeit, Beratung kostenfrei in Anspruch zu nehmen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anonymität der Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verschwiegenheit der Beraterin bzw. des Beraters | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anderes: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

>>wenn Anderes sehr oder eher: 204text, sonst 205

204text: Welche anderen Faktoren waren das?

205: Wie einfach war es für Sie, Beratung in Anspruch zu nehmen?

Beurteilen Sie bitte jeden Aspekt.

| Wie einfach war es... | sehr einfach | eher einfach | eher schwer | sehr schwer | trifft nicht zu |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... Informationen über die Beratungsstelle zu finden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... die Kontaktdaten der Beratungsstelle zu bekommen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... eine Beratungsstelle zu finden, die freie Termine zur Verfügung hat? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... eine Ansprechperson in der Beratungsstelle zu erreichen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... einen geeigneten Termin für das Erstgespräch zu finden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

301: Was macht für Sie eine gute bzw. gelungene Beratung aus? Wie lässt sich diese beschreiben? (auch Berater/innen-Fragebogen)

Nennen Sie bitte alle Aspekte, Bedingungen etc., die Ihnen dazu einfallen.

_____ (offen)

302: Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Aspekte für eine gelungene Beratung?

Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben). Die Elemente können mit der Maus verschoben werden. Doppelklick verschiebt ein Element in die andere Liste. Bevor Sie auf „weiter“ klicken, bitte kontrollieren Sie, ob die Reihenfolge für Sie passt. Sie können in der rechten Spalte die Aspekte auch noch verschieben. (evtl. auch 1. Jahr später) (auch Berater/innen-Fragebogen)

| Aspekte | Reihung (oberster ist der wichtigste Aspekt) |
|---|---|
| Rahmenbedingungen der Beratung | |
| Persönlichkeit der Berater/innen | |
| Persönlichkeit der Klient/innen | |
| Soziale Ressourcen der Klient/innen | |
| Beziehung zwischen Klient/innen und Berater/innen | |
| Gemeinsame Formulierung der Beratungsziele | |

401: Welche Erwartungen haben Sie an eine Beratung und wie wichtig sind Ihnen diese?

| | sehr wichtig | eher wichtig | eher nicht wichtig | gar nicht wichtig | trifft nicht zu |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Informationen vermittelt zu bekommen, die ich benötige | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| neue Sichtweisen zu erlangen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Unterstützung und Hilfe zu erhalten, um mein Verhalten zu verändern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Empfehlungen bzw. eine Vermittlung zu anderen Hilfsangeboten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| konkrete Hilfe zur Lösung von Problemen und Schwierigkeiten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| direkte Anweisungen, was ich tun soll bzw. wie ich mich verhalten soll | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dinge von mir zu erfahren, die mir selbst gar nicht so bewusst sind | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| bei akuten Krisen schnell unterstützt zu werden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dass mir jemand zuhört und mich versteht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

402: Denken Sie an die unterschiedlichen Beratungssituationen, die Sie erlebt haben. Hat Sie in der Beratung bzw. in der Klient/innen-Berater/innen-Beziehung etwas gestört?

- 3 Nein
- 4 Ja

>>wenn Ja: 402text, sonst 403

402text: Was hat Sie gestört?

403: Für wie wichtig halten Sie die Beziehung zwischen Berater/in und Klient/in?

| sehr wichtig | eher wichtig | eher nicht wichtig | gar nicht wichtig | weiß ich nicht |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

404: Wie zufrieden sind bzw. waren Sie mit der Beziehung zwischen Ihnen und der/dem Berater/in? Denken Sie bitte an maximal drei Berater/innen.

| | sehr zufrieden | eher zufrieden | eher nicht zufrieden | gar nicht zufrieden | weiß ich nicht |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Berater/in 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Berater/in 2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Berater/in 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

501: Wie würden Sie sich selbst einschätzen? (auch 1. Jahr später, graue Texte werden nicht angezeigt)

| | Trifft ... | | | | weiß ich nicht |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | sehr zu | eher zu | eher nicht zu | gar nicht zu | |
| Mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht. (Veränderungserwartung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann. (soziale Unterstützung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich habe Kompetenzen und Möglichkeiten, meine Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen. (Selbstwirksamkeitserwartung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich habe Hoffnung, dass sich Dinge positiv verändern bzw. von mir gestalten lassen. (Veränderungserwartung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich bin lernfähig, finde mich schnell zurecht und weiß mir zu helfen. (Selbstwirksamkeitserwartung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben. (soziale Unterstützung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

502: Fällt es Ihnen schwer, Hilfe von anderen anzunehmen? (auch 1. Jahr später)

| | sehr leicht | eher leicht | eher schwer | sehr schwer |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Professionelle Hilfe anzunehmen, fällt mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Privat Hilfe von Freunden, Familie und Bekannten anzunehmen, fällt mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

503: Wie zufrieden sind Sie mit den Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrem privaten Umfeld? (auch 1. Jahr später)

| sehr zufrieden | eher zufrieden | eher nicht zufrieden | gar nicht zufrieden |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

601: Beratung will Menschen in unterschiedlicher Art und Weise unterstützen. Woran erkennen Sie persönlich, dass die beanspruchte Beratung wirkt bzw. gewirkt hat? (auch Berater/innen-Fragebogen)

Nennen Sie bitte alle Aspekte oder Gedanken, die Ihnen dazu einfallen.

_____ (offen)

602: Wurden die in der Beratung formulierten Ziele erreicht? Denken Sie bitte an maximal drei Beratungsprozesse.

| | komplett erreicht | | | überhaupt nicht | | Es wurden keine Ziele formuliert. |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Beratung 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beratung 2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beratung 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

603: Wenn Sie wieder Unterstützung oder Hilfe brauchen: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen würden? (1 Jahr später – haben Sie Beratung in Anspruch genommen und wie wahrscheinlich würden Sie wieder Beratung in Anspruch nehmen)

| sehr wahrscheinlich | eher wahrscheinlich | eher unwahrscheinlich | sehr unwahrscheinlich |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

604: Welche der unten genannten Aspekte haben sich durch die Beratung bei Ihnen verändert? (auch 1. Jahr später, graue Texte nicht angezeigt)

| | hat sich verbessert | ist gleich geblieben | hat sich verschlechtert | trifft bei mir nicht zu |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Familienklima bzw. Umgang in der Partnerschaft (Symptomveränderung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Persönliche Gefühlslage (Symptomveränderung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Meine Sicht auf Probleme oder Themen, die mich beschäftigen (Ressourcenaktivierung/Bewältigungskompetenz) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mein Gefühl von Stabilität in meinem Leben (Symptomveränderung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mein Umgang mit Problemen und Konflikten (Ressourcenaktivierung/Bewältigungskompetenz) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vertrauen in meine eigenen Stärken und Fähigkeiten (Ressourcenaktivierung/Bewältigungskompetenz/ Selbstwirksamkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mein Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben (Ressourcenaktivierung/Bewältigungskompetenz) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

701: Haben Sie bestimmte Vorstellungen, über welche Eigenschaften eine Beraterin/ein Berater verfügen sollte, damit Beratung gelingen kann? (auch Berater/innen-Fragebogen)

Nennen Sie bitte alle Aspekte, Eigenschaften etc., die Ihnen dazu einfallen.

_____ (offen)

702: Denken Sie bitte an eine bestimmte Beratung und beurteilen Sie, wie Sie die Beraterin/den Berater erlebt haben. (graue Texte nicht angezeigt)

| Der/Die Berater/in hat ... | Trifft ... | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | sehr zu | eher zu | eher nicht zu | gar nicht zu |
| ... mir neue Sichtweisen und Perspektiven auf mein Leben vermittelt. (Ressourcen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... sich <u>nicht</u> auf mein Tempo eingestellt und mich in der Beratung gestresst. (Tempo) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... es ermöglicht, Konflikte bzw. Meinungsverschiedenheiten mit ihm/ihr jederzeit ansprechen zu können. (Konflikte) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mich in den Gesprächen emotional überfordert. (Tempo) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mir Informationen angeboten. (Info) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... Entscheidungen für mich getroffen. (Eigenständigkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mich immer wieder an meine Fähigkeiten und meine Stärken erinnert. (Ressourcen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mit anderen Stellen bzw. Fachkräften zusammengearbeitet. (Vernetzung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mit mir über die Fortschritte und die Themen der Beratung nachgedacht. (Reflexion - Feedback) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mich <u>nicht</u> ernst genommen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mein Vertrauen enttäuscht. (Vertraulichkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... mir geholfen, Lösungen zu finden. (Ressourcen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

703: Denken Sie bitte an maximal drei Berater/innen, bei denen Sie Beratung in Anspruch genommen haben: Wie zufrieden waren Sie mit der Beraterin/dem Berater?

| | sehr zufrieden | eher zufrieden | eher nicht zufrieden | gar nicht zufrieden |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Berater/in 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Berater/in 2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Berater/in 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

801: Wenn Sie an Ihre bisherigen Erfahrungen mit Familienberatungsstellen in Österreich denken, wie beurteilen Sie die folgenden Aspekte? (auch Berater/innen-Fragebogen)

| | sehr gut | eher gut | eher schlecht | sehr schlecht | weiß ich nicht |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wartezeit für das Erstgespräch | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Erreichbarkeit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Termine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| freiwilliger finanzieller Beitrag | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vertraulichkeit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualität der Beratung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zusammenarbeit mit anderen Stellen und Einrichtungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| räumliche Gestaltung der Beratungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

802: Wie zufrieden waren Sie mit der in Anspruch genommenen Beratung? Denken Sie bitte an maximal drei Beratungen.

| | sehr zufrieden | eher zufrieden | eher nicht zufrieden | gar nicht zufrieden |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Beratung 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beratung 2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beratung 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

803: Haben Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen anderen Menschen, z. B. Freunden, Familienangehörigen, Arbeitskolleg/innen, eine Familienberatungsstelle empfohlen?

- 1 Ja
- 2 Nein

Wenn Ja: 804, sonst Demographie

804: Und wurde dann eine Beratung in Anspruch genommen?

- 1 Habe Empfehlung ausgesprochen und Beratung wurde in Anspruch genommen.
- 2 Habe Empfehlung ausgesprochen, wurde aber nicht in Anspruch genommen.
- 3 Habe Empfehlung ausgesprochen, habe aber keine weiteren Informationen.

Geben Sie uns zum Abschluss bitte noch einige Angaben zu Ihrer Person bzw. zu Ihrer Lebenssituation:

901: Geschlecht

- 1 weiblich
- 2 männlich
- 3 divers

902: Wie alt sind Sie? Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an.

_____ (offen)

903: Leben Sie in einer Partnerschaft?

- 1 Ja
- 2 Nein

>> wenn 1: weiter mit 904, sonst weiter mit 905

904: Leben Sie in einem gemeinsamen Haushalt?

- 1 Ja
- 2 Nein

905: Leben Kinder unter 18 Jahren mit Ihnen im Haushalt?

- 1 Ja, wie viele _____ (offen)
- 2 Nein

>> wenn 1: weiter mit 906, sonst weiter mit 907

906: Geburtsjahr des jüngsten Kindes?

_____ (offen) (JJJJ)

907: Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung?

- 1 Pflichtschule
- 2 Lehre
- 3 Berufsbildende mittlere Schule
- 4 Matura
- 5 Hochschulstudium (Universität, Fachhochschule)
- 6 Anderes

908: Wie ist Ihr aktueller Erwerbsstatus?

- 1 Unselbstständig erwerbstätig (z. B. Arbeiter/in, Angestellte/r)
- 2 Selbstständig erwerbstätig
- 3 Studierend bzw. in Ausbildung
- 4 Karenz
- 5 im Haushalt tätig
- 6 Arbeitslos
- 7 in Pension
- 8 Sonstiges, und zwar: _____

909: Wie groß ist Ihr Wohnort?

- 1 Bis 2000 EW
- 2 Bis 5000 EW
- 3 Bis 10 000 EW
- 4 Bis 20 000 EW
- 5 Bis 50 000 EW
6. Bis 100 000 EW
- 7 Mehr als 100 000 EW

910: In welchem Bundesland leben Sie?

- 1 Burgenland
- 2 Kärnten
- 3 Niederösterreich
- 4 Oberösterreich
- 5 Salzburg
- 6 Steiermark
- 7 Tirol
- 8 Vorarlberg
- 9 Wien
- 10 anderes Land: _____

911: Damit wir Online-Umfragen besser für die Nutzer/innen anpassen können, sagen Sie uns bitte, auf welchem Gerät Sie diese Umfrage ausgefüllt haben?

- 4 Am PC bzw. Laptop
- 5 Auf dem Smartphone
- 6 Auf einem Tablet

10.5.3 Fragebogen Klient*innen (2. Welle)

000: Wegen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Forschungsorganisationsgesetzes (FOG) benötigen wir von Ihnen eine Einverständniserklärung:

Meine Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig. Der Fragebogen kann von mir jederzeit und ohne Angabe von Gründen beendet werden. Ich bin damit einverstanden, dass in diesem Forschungsprojekt Daten von mir aufgezeichnet und anonym gespeichert werden. Die von mir gemachten Angaben werden streng vertraulich behandelt und werden in anonymisierter Form ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

- 5 Ja, ich stimme der Einverständniserklärung zu und möchte an der Studie teilnehmen.
- 6 Nein, ich stimme der Einverständniserklärung nicht zu und möchte die Befragung abbrechen.

>>wenn nein: **Ausstieg aus Befragung**

101: Sie haben vor ca. 1. Jahr bei einer Familienberatungsstelle Beratung in Anspruch genommen. Schätzen Sie ein, was Ihnen diese Beratung für Ihr persönliches Leben und Ihre Situation ganz grundsätzlich gebracht hat.

| | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Die Beratung hat mir gebracht... | | | | | | | | |
| gar nichts | | | | | | sehr viel | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

102: Bitte beschreiben Sie kurz, was Ihnen die Beratung damals gebracht bzw. nicht gebracht hat.

_____ (offen)

103: Welche der unten genannten Aspekte haben sich durch die Beratung bei Ihnen verändert? (war auch in 1. Befragung)

| | hat sich verbessert | ist gleich geblieben | hat sich verschlechtert | trifft bei mir nicht zu |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Familienklima bzw. Umgang in der Partnerschaft | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Persönliche Gefühlslage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Meine Sicht auf Probleme oder Themen, die mich beschäftigen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mein Gefühl von Stabilität in meinem Leben | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mein Umgang mit Problemen und Konflikten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vertrauen in meine eigenen Stärken und Fähigkeiten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mein Gefühl, Entscheidungsmöglichkeiten zu haben | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

104: Nehmen Sie zurzeit Beratung in einer Familienberatungsstelle in Anspruch?

- 4 Nein, ich nehme keine Beratung derzeit in Anspruch.
- 5 Ja, ich nehme wieder bzw. noch Beratung in Anspruch.

>>wenn 2 zu Frage 105; wenn 1 weiter mit Frage 106

105: Warum nehmen Sie wieder bzw. noch Beratung in Anspruch?

- 1 Eine neue Situation bzw. ein neues Problem ist aufgetreten.
- 2 Mich beschäftigt dieselbe Thematik wie vor einem Jahr.
- 3 Anderes _____ (offen)

>>wenn bei Frage 104: 2, weiter mit Frage 107

106 Wenn Sie wieder Unterstützung oder Hilfe brauchen: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder die Hilfe einer Beratungsstelle in Anspruch nehmen würden?

(war auch in 1. Befragung)

| sehr wahrscheinlich | eher wahrscheinlich | eher unwahrscheinlich | sehr unwahrscheinlich |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

107: Wie würden Sie sich selbst einschätzen? (war auch in 1. Befragung)

| | Trifft ... | | | | weiß ich nicht |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | sehr zu | eher zu | eher nicht zu | gar nicht zu | |
| Mit neuen Situationen komme ich meistens gut zurecht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich habe Menschen, mit denen ich über meine Gedanken, Probleme etc. sprechen und mich austauschen kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich habe Kompetenzen und Möglichkeiten, meine Pläne, Wünsche etc. aktiv und selbstständig auszuführen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich habe Hoffnung, dass sich Dinge positiv verändern bzw. von mir gestalten lassen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich bin lernfähig, finde mich schnell zurecht und weiß mir zu helfen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| In meinem Leben gibt es Menschen, die mir Rückhalt und Unterstützung geben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

108: Wie schwer fällt es Ihnen, Hilfe von anderen anzunehmen? (war in 1. Befragung, etwas anders abgefragt)

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| sehr leicht | eher leicht | eher schwer | sehr schwer |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

109: Wie zufrieden sind Sie mit den Unterstützungsmöglichkeiten in Ihrem privaten Umfeld? (war auch in 1. Befragung)

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| sehr zufrieden | eher zufrieden | eher nicht zufrieden | gar nicht zufrieden |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

110: Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen. (aus 1. Befragung, war für die Zeit vor der 1. Beratung formuliert)

| Hilfe und Unterstützung zu suchen, ist für mich ... | trifft sehr zu | trifft eher zu | trifft eher nicht zu | trifft gar nicht zu | weiß ich nicht mehr |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... ein längerer Entscheidungsprozess. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... sofort naheliegend, wenn Probleme auftreten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... möglich, nachdem mich Familie, Freunde oder Bekannte dazu angeregt haben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... die Chance, mit Expert*innen über die Probleme zu reden und Rat einzuholen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... unangenehm bzw. beschämend. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... die Möglichkeit, anonym Probleme zu besprechen und Hilfe zu erhalten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... ungewöhnlich, da es in meinem sozialen Umfeld nicht üblich ist, Beratung in Anspruch zu nehmen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

111: Für wie wichtig erachten Sie die folgenden Aspekte für eine gelungene Beratung? (war auch in der 1. Befragung und im Berater*innen-Fragebogen)

Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben). Die Elemente können mit der Maus verschoben werden. Doppelklick verschiebt ein Element in die andere Liste. Bevor Sie auf „weiter“ klicken, bitte kontrollieren Sie, ob die Reihenfolge für Sie passt. Sie können in der rechten Spalte die Aspekte auch noch verschieben.

| Aspekte | Reihung (oberster ist der wichtigste Aspekt) |
|---|---|
| Rahmenbedingungen der Beratung | |
| Persönlichkeit der Berater*innen | |
| Persönlichkeit der Klient*innen | |
| Soziale Ressourcen der Klient*innen | |
| Beziehung zwischen Klient*innen und Berater/innen | |
| Gemeinsame Formulierung der Beratungsziele | |

112: Leben Sie in einer Partnerschaft?

- 1 Ja
- 2 Nein

113: Leben Kinder unter 18 Jahren mit Ihnen im Haushalt?

- 1 Ja
- 2 Nein

113a. Wie viele Kinder sind das?

>> wenn 1: weiter mit 114, sonst weiter mit 115

114: Geburtsjahr des jüngsten Kindes

_____ (offen) (JJJJ)

115: Wie ist Ihr aktueller Erwerbsstatus?

- 1 Unselbstständig erwerbstätig (z. B. Arbeiter*in, Angestellte*r)
- 2 Selbstständig erwerbstätig
- 3 Studierend bzw. in Ausbildung
- 4 Karenz
- 5 im Haushalt tätig
- 6 Arbeitslos
- 7 in Pension
- 8 Sonstiges, und zwar:

115a **Welcher Erwerbstatus ist das?** (offen)

10.5.4 Fragebogen Fachkräfte

Wegen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Forschungsorganisationsgesetzes (FOG) benötigen wir von Ihnen eine Einverständniserklärung:

Meine Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig. Der Fragebogen kann von mir jederzeit und ohne Angabe von Gründen beendet werden. Ich bin damit einverstanden, dass in diesem Forschungsprojekt Daten von mir aufgezeichnet und anonym gespeichert werden. Die von mir gemachten Angaben werden streng vertraulich behandelt und werden in anonymisierter Form ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.

- 1 Ja, ich stimme der Einverständniserklärung zu und möchte an der Studie teilnehmen.
- 2 Nein, ich stimme der Einverständniserklärung nicht zu und möchte die Befragung abbrechen.

A01: In welcher Einrichtung arbeiten Sie?

[Mehrfachantworten möglich]

- a Gericht, Behörde, Polizei und andere Organe der öffentlichen Aufsicht
- b Einrichtung zur Betreuung und Bildung von Kindern und Jugendlichen (z. B. Kinderkrippe, Kindergarten, Hort)
- c Schule
- d Außerschulische Kinder- und Jugendarbeit
- e Psychosoziale Beratungseinrichtung (z. B. Psychotherapie, Lebens- und Sozialberatung)
- f Kinder- und Jugendhilfe
- g Gesundheitswesen (z. B. Ärzt*in, Krankenhaus, Hebamme)
- h Geförderte Familienberatungsstelle
- h Sonstiges:

A01a. Welche sonstige Einrichtung ist das?

A02: Seit wie viel Jahren sind Sie in diesem Fachbereich tätig?

- 6 Seit weniger als 1 Jahr
- 7 Seit 1 bis 3 Jahren
- 8 Seit 4 bis 10 Jahren
- 9 Seit 11 bis 20 Jahren
- 10 Seit über 20 Jahren

A03: Wenn Sie einen über Ihre Tätigkeit hinausgehenden Unterstützungsbedarf für Ihre Klient*innen/Patient*innen/Parteien sehen: Wie beurteilen Sie die Anzahl der für Ihre Region aktuell zur Verfügung stehenden Unterstützungsangebote? (Quantität der Angebote – auch im Berater*innen-Fragebogen)

| Anzahl der zur Verfügung stehenden Angebote für ... | sehr gut | eher gut | eher nicht gut | gar nicht gut | keine vorhanden | kann ich nicht beurteilen |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Kinder | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jugendliche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frauen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Männer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trans*- und Inter*-Personen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eltern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit Beeinträchtigung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit nicht deutscher Muttersprache | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A04: Und wie erleben Sie die Qualität der zur Verfügung stehenden Unterstützungsangebote? (auch im Berater*innen-Fragebogen)

| Qualität der zur Verfügung stehenden Angebote für ... | sehr gut | eher gut | eher nicht gut | gar nicht gut | kann ich nicht beurteilen |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Kinder | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jugendliche | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frauen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Männer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trans*- und Inter*-Personen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Eltern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit Beeinträchtigung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Menschen mit nicht deutscher Muttersprache | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A05: Für einen – über Ihre eigene berufliche Tätigkeit hinausgehenden – Unterstützungsbedarf gibt es die Möglichkeit, mit Beratungsstellen zu kooperieren bzw. Klient*innen/Patient*innen/Parteien weiterzuverweisen: Greifen Sie in Ihrer beruflichen Praxis auf dieses Angebot zurück?

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Keine Angabe

> Filter A06 bis A11: wenn A05=1 = Überweisung

> Filter A12: wenn A05=2+3 = keine Überweisung bzw. weiß nicht

A06: Wie häufig kommt es vor, dass Sie Menschen, mit denen Sie beruflich in Kontakt sind, an Beratungsstellen weitervermitteln?

- 1 Wöchentlich
- 2 Mehrmals im Monat
- 3 Ein paar Mal im Jahr
- 4 Seltener

A07: Handelt es sich bei den Beratungsstellen um geförderte Familienberatungsstellen?

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Weiß ich nicht

A08: Um welche Art der Beratungsstellen handelt es sich, wenn Sie Personen weitervermitteln? (Mehrfachnennungen möglich)

| | einmal überwiesen | mehrmals überwiesen |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Allgemeine Familienberatungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beeinträchtigung/Behinderung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Familienberatung direkt bei Gericht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Familienplanung/Schwangerschaftsberatung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Frauen- und Mädchenberatungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gender und sexuelle Orientierung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kinderschutzzentrum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Männerberatungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sekten/Extremismus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Anderes: _____ | | |

A08a: Welche andere Stelle war das?

A09: Wenn Sie eine Person weitervermitteln möchten, wie erfolgt dies üblicherweise?

- 1 Ich stelle persönlich den Kontakt her.
- 2 Ich gebe Kontaktdaten der Beratungsstelle bzw. der Berater*innen weiter.
- 3 Patient*in/Klient*in/Parteien regelt das selbstständig.
- 4 Sonstiges: _____ (offen)

Aa09a Welche andere Art ist das?

A10: Wie erleben Sie ganz allgemein die Bereitschaft von Klient*innen bzw. Patient*innen für eine Weitervermittlung an eine Beratungsstelle?

- 1 Sehr positiv
- 2 Eher positiv
- 3 Eher zögerlich
- 4 Sehr zögerlich

A11: Wie beurteilen Sie die Kooperation mit den Beratungsstellen? In Bezug auf ...

| In Bezug auf... | sehr gut | eher gut | eher nicht gut | gar nicht gut | kann ich nicht beurteilen |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Wartezeiten auf einen Termin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Erreichbarkeit einer Ansprechperson | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informationsaustausch bzw. Kommunikation mit der Beratungsstelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Niederschwelligkeit des Angebotes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verfügbare Informationen (z. B. Webseite) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonstiges: _____ (offen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A11a Welcher sonstige Aspekt ist das? (offen)

> Filter A12: wenn A05=2 = keine Überweisung

A12: Ist Ihnen bekannt, dass es in Österreich geförderte Familienberatungsstellen gibt?

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Weiß ich nicht

Geben Sie uns zum Abschluss bitte noch einige Angaben zu Ihrer Person:

A13: Geschlecht

- 1 weiblich
- 2 männlich
- 3 divers

A14: Wie alt sind Sie? Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an.

_____ (JJJJ)

A15: Was ist Ihr fachlicher Arbeitsbereich?

- 1 Medizin
- 2 Psychologie & Psychotherapie
- 3 Pflege
- 4 Sozialarbeit
- 5 Elementarpädagogik
- 6 Pädagogik (z. B. Lehrer*in)
- 7 Rechtswissenschaften
- 8 Verwaltung
- 9 Sonstiges (offen)

A15a Welcher fachliche Arbeitsbereich ist das?

A16: In welchem Bundesland arbeiten Sie?

- 1 Burgenland
- 2 Kärnten
- 3 Niederösterreich
- 4 Oberösterreich
- 5 Salzburg
- 6 Steiermark
- 7 Tirol
- 8 Vorarlberg
- 9 Wien

A17: Damit wir Online-Umfragen besser für die Nutzer*innen anpassen können, sagen Sie uns bitte, auf welchem Gerät Sie diese Umfrage ausgefüllt haben?

- 7 Am PC bzw. Laptop
- 8 Auf dem Smartphone
- 9 Auf einem Tablet

11 Literaturverzeichnis

- Albrecht, Ralf (2017): Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an! In: Kontext, 48/1. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. Seite 45 – 64.
- Arnold, Jens/Macsenaere, Michael (2018): Ergebnisse der bundesweiten „Wirkungsevaluation in der Erziehungsberatung“ (Wir.EB) und deren Relevanz für die Beratungspraxis. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik (Hrsg.): Zukunft der Beratung. Von der Verhaltens- zur Verhältnisorientierung? Wiesbaden: Springer VS. S. 249 – 274.
- Benecke, Cord (2016): Psychodynamische Therapien und Verhaltenstherapie im Vergleich: Zentrale Konzepte und Wirkprinzipien. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang (2014): Interviews mit Experten: Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden: Springer.
- Buchheim, Peter/ Cierpka, Manfred (Hrsg, 2000): Macht und Abhängigkeit. Lindauer Texte. Berlin: Springer.
- Broermann, Marischa (2015): Das Selbstverständnis von Beratung. Auf dem Weg zu einer Beratungsprofession und -disziplin? In: Organisationsberatung, Supervision, Coaching. 22/1. Wiesbaden: Springer. S. 73 – 86.
- Engel, Frank/Nestmann, Frank/Sickendiek, Ursel (2018): Beratung: alte Selbstverständnisse und neue Entwicklungen. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik (Hrsg.): Zukunft der Beratung. Von der Verhaltens- zur Verhältnisorientierung?. Wiesbaden: Springer VS. S. 83 – 116.
- Finger-Trescher, Urte (2011): Beratungsqualität und Leitungsqualität in psychosozialen Beratungseinrichtungen. In: Schnoor, Heike (Hrsg.): Psychodynamische Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 179 – 196.
- Gössweiner, Veronika/Peternell, Alexander/Schattovits, Helmuth/Slunecko, Thomas/Voracek, Martin/Widhalm, Romana (1997): Beratung – Psychotherapie. Ein Projekt zur Bestandsaufnahme. Forschungsprojekt-Endbericht. Bundesministerium für Umwelt, Jugend und Familie, Sektion V. Wien.
- Grawe, Klaus (2005): (Wie) kann Psychotherapie durch empirische Validierung wirksamer werden? In: Psychotherapeutenjournal. 1. S. 4 – 11.
- Grawe, Klaus/Donati, Ruth/Bernauer, Friederike (1994): Psychotherapie im Wandel: Von der Konfession zur Profession. Göttingen: Hogrefe.
- Grencavage, Lisa M./Norcross, John C. (1990): Were are commonalities among the therapeutic common factors? In: Professional Psychology: Research and Practice, 21/5. S. 372 – 378.
- Goldfried, Marvin R./Davila, Joanne (2005): The Role of Relationship and Technique in Therapeutic Change. In: Psychotherapy, 42/4. S. 421 – 430.
- Hapkemeyer, Julia/Dresenkamp, Anja/Soellner, Renat (2008): Patientensicht zur Qualität in der Psychotherapie. Psychotherapeut, 53/3. S. 206 – 212.
- Hoyer, Jürgen/Wittchen, Hans-Ulrich (2011): Gesprächsführung in der Klinischen Psychologie und Psychotherapie. In: Hoyer, Jürgen/Wittchen, Hans-Ulrich (Hrsg.): Klinische Psychologie & Psychotherapie. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 435 – 448.

- Howard, Kenneth I./Lueger, Robert J./Maling, Michael S./Martinovich, Zoran (1993): A Phase Model of Psychotherapy Outcome: Causal Mediation of Change. In: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 61/4. S. 678 – 685.
- Kupfer, Annett/Küchenmeister, Kathy (2016): Soziale Einflüsse in Beratung. Wirkfaktoren professioneller Hilfe und die extratherapeutischen Einflüsse sozialer Netzwerke. In: *Resonanzen – E-Journal für biopsychische Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung*. 4/1.
- Krüger, Tillmann (2018): Die Neurobiologie und ihre Implikationen für die Sexualtherapie. In: Hartmann, Uwe (Hrsg.): *Sexualtherapie. Ein neuer Weg in Theorie und Praxis*. Hannover: Springer. S. 43 – 63.
- Lambert, Michael J./Barley, Dean E. (2001): Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy*, 38/4. S. 357 – 361.
- Linden, Michael (2016): Beratung in Abgrenzung zur Psychotherapie. Aufgaben, Beziehungsgestaltung, Methoden, Probleme und Verantwortlichkeiten. In: *Psychotherapeut*. 61. S. 279 – 284.
- Linden, Michael/Helmchen, Hanfried (2018): Ethische Problemstellungen in der Psychotherapie. In: *Psychotherapeut*. 63. S. 68 – 74.
- Littig, Beate (2008): Interviews mit Eliten – Interviews mit ExpertInnen: Gibt es Unterschiede. In: *Forum Qualitative Sozialforschung*, 9(3).
- Lueger, Robert J. (1995): Ein Phasenmodell der Veränderung in der Psychotherapie. In: *Psychotherapeut*. 40. S. 267 – 278.
- Macsenaere, Michael (2017): Was wirkt in den Hilfen zur Erziehung? In: *Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie*. 11/2. S. 155 – 162.
- Mahr, Christoph (2018): *Praxishandbuch integrative Psychotherapie. Ein methodenorientiertes und wegweisendes Grundlagenwerk*. Wiesbaden: Springer.
- Meuser, Michael/Nagel, Ulrike (2009): Das Experteninterview — konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In: Pickel, Susanne/Pickel, Gert/Lauth, Hans-Joachim/Jahn, Detlef (Hrsg.), *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft*. VS, Verlag für Sozialwissenschaften, 465 – 479.
- Nestmann, Frank; Engel, Frank; Sickendiek, Ursula (Hrsg., 2004): *Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Orlinsky, David (2004): Der menschliche Kontext von Psychotherapien. Eine handlungstheoretische Systemanalyse von Einflüssen auf therapeutische Prozesse und Ergebnisse. Teil 1: Der soziale und kulturelle Kontext von Psychotherapie. In: *Psychotherapeut* 49. S. 88 – 100.
- Orlinsky, David E./Ronnestad, Michael Helge/Wilutzki, Ulrike (2004): Fifty Years of Psychotherapy Process-Outcome Research: Continuity and Change. In: Lambert, Michael J. (Hrsg): *Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behaviour Change. Fifth Edition*. Wiley. S: 307 – 389.
- Orlinsky, David/Howard, Kenneth (1986): *Process and Outcome in Psychotherapy*. (S. L. Garfield & A. E. Bergin), *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. New York: Wiley.

- Petzold, Hilarion G./Sieper, Johanna (2003). Der Wille und das Wollen, Volition und Kovolution. Überlegungen, Konzepte und Perspektiven aus der Integrativen Therapie. FBI-Publikationen. Materialien aus der Europäischen Akademie für biopsychosoziale Gesundheit, Naturtherapie und Kreativitätsförderung. 04/2003. <https://www.fpi-publikation.de/polyloge/04-2003-petzold-h-g-sieper-i-der-wille-und-das-wollen-volition-und-kovolution/> [Zugriff am 07.08.2019]
- Pfammatter, Mario/Tschacher, Wolfgang (2012): Wirkfaktoren der Psychotherapie – eine Übersicht und Standortbestimmung. In: Zeitschrift für Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie. 60/1. S. 67 – 76.
- Pfammatter, Mario/Junghan, Ulrich Martin/Tschacher, Wolfgang (2012): Allgemeine Wirkfaktoren der Psychotherapie: Konzepte, Widersprüche und eine Synthese. In: Psychotherapie. 17/1. S. 17 – 31.
- Roth, Gerhard/Strüber, Nicole (2012): Pränatale Entwicklung und neurobiologische Grundlagen der psychischen Entwicklung. In: Cierpka, Manfred (Hrsg.): Frühe Kindheit 0 – 3. Beratung und Psychotherapie für Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern. Berlin: Springer. S. 3 – 20.
- Ryba, Alice/Roth, Gerhard (2018): Neurowissenschaftliche Erkenntnisse für die Beratungs- und Coachingpraxis. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik (Hrsg.): Zukunft der Beratung. Von der Verhaltens- zur Verhältnisorientierung?. Wiesbaden: Springer VS. S. 117 – 138.
- Schipek, Günter (Hrsg, 2011): Neurobiologie in der Psychotherapie. Stuttgart: Schattauer.
- Schiersmann, Christiane/Maier-Gutheil, Cornelia/Weber, Peter (2018): Beratungsforschung im Kontext von Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: Tippelt, Rudolf/Schmidt-Heratha, Bernhard (Hrsg.): Handbuch Bildungsforschung. Wiesbaden: Springer. S. 1171 – 1192.
- Slunecko, Thomas (2017): Psychotherapie – eine Lagebestimmung. In: Slunecko, Thomas (Hrsg.): Psychotherapie. Eine Einführung. Wien: Facultas. S. 11 – 32.
- Strauß, Bernhard/Willutzki, Ulrike (2018): Was wirkt in der Psychotherapie? In: Psychotherapeutische Dialoge. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Strauß, Bernhard/Wittmann, Werner W. (2012): Psychotherapieforschung: Grundlagen und Ergebnisse. In: Senf, Wolfgang/Broda, Michael (Hrsg.): Praxis der Psychotherapie. Ein integratives Lehrbuch. Stuttgart: Thieme. 125 – 145.
- Vossler, Andreas (2012): Erziehungs- und Familienberatung im Spiegel der Forschung. In: Stange, Waldemar/Krüger, Rolf/Henschel, Angelika/Schmitt, Christof (Hrsg.): Erziehungs- und Bildungspartnerschaften. Grundlagen und Strukturen von Elternarbeit. Wiesbaden: VS Verlag. S. 255 – 266.
- Vossler, Andreas (2006): Evaluation von Erziehungs- und Familienberatung in Deutschland: Ergebnisse und Anregungen für die zukünftige Praxis. In: Hundsalz, Andreas/Menne, Klaus (Hrsg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 6. Weinheim: Juventa. S. 207 – 224.
- Vossler, Andreas (2001): Fragebogen zur Erziehungs- und Familienberatung (FEF): Entwicklung eines Evaluationsverfahrens. In: Diagnostica, 47/3. S. 122 – 131.
- Vossler, Andreas/Seckinger, Mike (2018): Erziehungsberatung im Angebots- und Anforderungsprofil. Vielfalt aktueller und potentieller Tätigkeitsfelder, Angebote und

Leistungen. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik (Hrsg.): Zukunft der Beratung. Von der Verhaltens- zur Verhältnisorientierung?. Wiesbaden: Springer VS. S. 165 – 184.

Waschburger, Petra (2009): Beratungspsychologie. Heidelberg: Springer.

Willutzki, Ulrike (2015): Was macht eine gute Therapeutin/einen guten Therapeuten aus, und lässt sich dafür etwas tun? In: Koordinationsstelle Psychotherapieforschung an der Gesundheit Österreich GmbH (Hrsg.): Praxisorientierte Psychotherapieforschung. Verfahrensübergreifende, patientenorientierte Aspekte und Kompetenzentwicklung. Tagungsband zur wissenschaftlichen Fachtagung 2014. S. 23 – 26. https://jasmin.goeg.at/385/1/01_Praxisorientierte%20Psychotherapieforschung_Tagungsband-2014.pdf [Zugriff am 08.08.2019]

Wittchen, Hans-Ulrich/Hoyer, Jürgen/Fehm, Lydia/Jacobi, Frank/Junge-Hoffmeister, Juliane (2011): Klinische-psychologische und psychotherapeutische Verfahren im Überblick. In: Hoyer, Jürgen/Wittchen, Hans-Ulrich (Hrsg.): Klinische Psychologie & Psychotherapie. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 449 – 476.

12 Kurzbiografien Mitarbeiter*innen

(in alphabetischer Reihenfolge)

Dr. Sabine Buchebner-Ferstl

Psychologin

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität Wien. Forschungsschwerpunkte: Elternbildung, Entwicklungspsychologie, Bildungsverläufe und Arbeitsteilung in der Familie.

Kontakt: sabine.buchebner-ferstl@oif.ac.at

Andreas Chmielowski, MSc

Ökonom

Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität. Schwerpunkte: Informations- und Kommunikationstechnologie in der Familie.

Dr. Christine Geserick

Soziologin

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität Wien. Forschungsschwerpunkte: Qualitative Forschungsmethoden, Statuspassage Jugend und Familien- und Geschlechterverhältnisse aus sozialhistorischer Perspektive.

Kontakt: christine.geserick@oif.ac.at

Dr. Markus Kaindl

Soziologe

Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität Wien mit den Schwerpunkten quantitative Forschungsmethoden, Pflege, Generationenbeziehung, Kinderbetreuung, Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Kinderwunsch und Elternbildung.

Kontakt: markus.kaindl@oif.ac.at

Dr. Olaf Kapella (Projektleiter)

Sozialpädagoge

Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Forschungs koordinator am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität Wien. Forschungsschwerpunkte: Gewaltforschung, Männer- und Väterforschung, Prävention, Evaluationsforschung, Familienpolitik im internationalen Vergleich, Familie und digitale Technologien.

Kontakt: olaf.kapella@oif.ac.at

Theresa Lorenz, MSc

Ökonomin

Theresa Lorenz war von 2019 bis 2020 als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität Wien tätig. Forschungsschwerpunkte: Ökonometrische Analysen zu den Themen Chancengleichheit von Kindern und Ungleichheit zwischen den Geschlechtern.

Dr. Christiane Rille-Pfeiffer (†)

Soziologin

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Österreichischen Institut für Familienforschung an der Universität Wien. Forschungsschwerpunkte: Partnerschaftsverhalten und -biografien, Geburtenentwicklung, Evaluationsforschung, Familienbildung und Kinderwunsch, Vereinbarkeit von Erwerb und Familie; Mitglied des International Network of Leave Policies and Research.

Bei der Erstellung dieses Berichts haben sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ÖIF mitgewirkt.

Zuletzt erschienene Forschungsberichte des ÖIF

Erhältlich als PDF über die ÖIF-Homepage www.oif.ac.at/publikationen/forschungsberichte/

Geserick, Christine; Kaindl, Markus (April 2022): Corona und die Entwicklung von Paarbeziehungen. Wien: ÖIF Forschungsbericht 44. DOI: [10.25365/phaidra.309](https://doi.org/10.25365/phaidra.309)

Dörfler, Sonja; Buchebner-Ferstl, Sabine; Kaindl, Markus (2022): Grey Divorce in Österreich. Entwicklung, auslösende Mechanismen und Auswirkungen bei Personen mit höherem Scheidungsalter. Wien: ÖIF Forschungsbericht 43. DOI: [10.25365/phaidra.319](https://doi.org/10.25365/phaidra.319)

Neuwirth, Norbert (2021): Kostenschätzung zum Ausbau im Elementarbildungsbereich. Wien: ÖIF Forschungsbericht 42. DOI: [10.25365/phaidra.295](https://doi.org/10.25365/phaidra.295)

Geserick, Christine (2021): Die Personenbetreuung aus Sicht der Betreuten und Angehörigen. Wien: ÖIF Forschungsbericht 41. DOI: [10.25365/phaidra.291](https://doi.org/10.25365/phaidra.291)

Kapella, Olaf; Mazal, Wolfgang (Hrsg.) (2021, noch nicht erschienen): Aspekte der Qualitätssicherung in der schulischen Sexualpädagogik in Österreich. Wien: ÖIF Forschungsbericht 40.

Buchebner-Ferstl, Sabine; Dörfler-Bolt, Sonja; Geserick, Christine (2021): Zum Wohl des Kindes. Konzeptualisierung des „Kindeswohls“ aus unterschiedlichen Perspektiven. Wien: ÖIF Forschungsbericht 39. DOI: [10.25365/phaidra.277](https://doi.org/10.25365/phaidra.277)

Baierl, Andreas (2021): Wissenschaftliche Beschäftigungsverläufe an österreichischen Universitäten. Eine Datengrundlage für Entscheidungen von Politik, Universitäten und Wissenschaftler/innen. Wien: ÖIF Forschungsbericht 38. DOI: [10.25365/phaidra.274](https://doi.org/10.25365/phaidra.274)

Rille-Pfeiffer, Christiane; Kapella, Olaf (2022): Evaluierung des neuen Kinderbetreuungsgeldkontos und der Familienzeit – Meta-Analyse. Wien: ÖIF Forschungsbericht 37. DOI: [10.25365/phaidra.329](https://doi.org/10.25365/phaidra.329).

Schmidt, Eva-Maria (2022): Evaluierung des neuen Kinderbetreuungsgeldkontos und der Familienzeit – Qualitativer Teilbericht. Wien: ÖIF Forschungsbericht 36. DOI: [10.25365/phaidra.328](https://doi.org/10.25365/phaidra.328)

Lorenz, Theresa; Wernhart, Georg (2022): Evaluierung des neuen Kinderbetreuungsgeldkontos und der Familienzeit – Quantitativer Teilbericht. Wien: ÖIF Forschungsbericht 35. DOI: [10.25365/phaidra.327](https://doi.org/10.25365/phaidra.327).

Buchebner-Ferstl, Sabine; Geserick, Christine; Kaindl, Markus (2020): Elternbildung im digitalen Zeitalter. Chancen – Risiken – Grenzen. Wien: ÖIF Forschungsbericht 34. DOI: [10.25365/phaidra.227](https://doi.org/10.25365/phaidra.227)

Mazal, Wolfgang (Hrsg.): Dörfler, Sonja; Greiner, Ben; Kittel, Bernhard; Sausgruber, Rupert; Schwaninger, Manuel; Spitzer, Florian (2020): Verhaltensökonomie und die Vereinbarkeit von Familie und Erwerb. Mögliche Anwendungen mit Fokus auf Väterbeteiligung und die Gewährleistung von Vereinbarkeit auf Unternehmensseite. Wien: ÖIF Forschungsbericht 33. DOI: [10.25365/phaidra.170](https://doi.org/10.25365/phaidra.170)