

# (PFLEGE-)BERATUNG UND NUTZUNGSORIENTIERUNGEN

Michael May; Alexandra Zein

**Zusammenfassung** | Auf der Basis aufgezeichneter Beratungen aus Pflegestützpunkten werden auf komparatistische Weise idealtypische Modi von Beratung rekonstruiert. Die Beratungsgespräche sowie anschließend geführte Telefoninterviews mit Beratern und Beraten dienen des Weiteren dazu, die Passungsverhältnisse dieser Beratungsmodi zu Nutzungsorientierungen der Beraten zu analysieren, wie sie aus im Rahmen von Zukunftswerkstätten gewonnenem Datenmaterial ebenfalls idealtypisch rekonstruiert wurden.

**Abstract** | On the basis of recorded counseling sessions from care centers, ideal type modes of counselling are reconstructed in a comparative way. The counseling sessions and subsequent telephone interviews with their users and the counselors also serve to analyze the fit of these counseling modes to the usage orientations of those seeking advice, as they were reconstructed also in an ideal typical way from data collected in the context of future workshops.

**Schlüsselwörter** ► Beratung ► Typologie  
► Pflege ► Migrant ► Sozialarbeiter  
► Handlungskompetenz

**Zur Anlage des Praxisforschungsverbundes OPEN** | Im partizipativ angelegten Praxisforschungsverbund zur „Interkulturellen Öffnung der Pflegeberatung (OPEN)“<sup>1</sup> der Hochschule RheinMain in Kooperation mit der Frankfurt University of Applied Sciences und der Katholischen Hochschule Mainz wurden gemeinsam mit ausgewählten Pflegestützpunkten aus den Bundesländern Hessen sowie Rheinland-Pfalz neue Zugänge zur Versorgungsplanung in der Pflege für ältere Zugewanderte entwickelt und erforscht. Dazu wurden zunächst in jeder der acht Modellregionen aus diesen Bundesländern Zukunftswerkstätten

zum Thema Gesundheit und Pflege mit Fokusgruppen von jeweils zirka 20 älteren Zugewanderten durchgeführt, in denen die verschiedenen Ethnien, Religionen, Lebenslagen und Lebensweisen des jeweiligen Einzugsgebietes in etwa repräsentiert waren. Die in der Konkretisierungsphase der Zukunftswerkstätten entwickelten Ideen für neue Zugänge wurden dann gemeinsam mit den Praxispartnern umzusetzen versucht – praxisforschend von OPEN begleitet.

Diese Zukunftswerkstätten dienten in OPEN jedoch zugleich als eine wissenschaftliche Erhebungsmethode. Deren Audiomitschnitte wurden zum einen inhaltsanalytisch im Anschluss an das Konzept topischer Textexegese von Jürgen Ritsert (1972) bezüglich der Problem- und Interessenlagen Zugewanderter im Bereich von gesundheitlicher und pflegerischer Versorgung ausgewertet. Zum anderen wurde auf der Basis dieses Datenmaterials auch deren Orientierungen, wie sie in Fragen von Gesundheit und Pflege informiert, beraten und versorgt werden wollen, soziogenetisch rekonstruiert (May 2018).

**Zur Rekonstruktion von Nutzungsorientierungen** | Aus dem Datenmaterial der Zukunftswerkstätten ließen sich in komparatistischer Weise zwei Nutzungsorientierungen „idealtypisch“ (Bohnsack 2007, S. 150 f.) rekonstruieren. Ein in all den Zukunftswerkstätten sehr dominanter Nutzungstypus – und deshalb im Folgenden als Nutzungstypus A gekennzeichnet – lässt sich im Hinblick auf die an entsprechende personenbezogene soziale Dienstleistungen angelegten Qualitätsmaßstäbe durch die Begriffe „persönlich – emotional – ganzheitlich – verlässlich“ umreißen. Dabei verweist der Begriff der Verlässlichkeit auf eine weder an Reziprozitätsnormen noch „an eine Institution gebunden[e]“ (Kunstreich 2012, S. 90) sinnliche Beziehung. Diese Nutzungsorientierung fand sich besonders stark bei denjenigen verbreitet, die einem noch subsistenzwirtschaftlich beziehungsweise durch Landwirtschaft und Handwerk geprägten ländlichen Erfahrungszusammenhang entstammen.

Deutlich weniger in den Zukunftswerkstätten vertreten war der durch die Begriffe „professionell – sachlich – spezialisiert – verbindlich“ gekennzeichnete Nutzungstypus B. Verbindlichkeit zielt im Rahmen dieser Orientierung auf klare rechtliche Grundlagen und administrative Regelungen sowie explizit vertragliche Vereinbarungen (Kunstreich 2012, S. 87 f.). Es

1 Der Praxisforschungsverbund OPEN (<http://www.projekt-open.de>) wurde unter dem Förderkennzeichen 03FH008SA4 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Linie SILQUAFH im Zeitraum vom 1.10.2014 bis 30.9.2017 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt allein beim Autor und der Autorin

waren vor allem Zugewanderte, die schon in ihren Herkunftsländern in städtischen Kontexten aufwuchsen und dabei sehr stark geprägt wurden durch das, was *Martin Kohli* (2003) „Institutionalisierung des Lebenslaufes“ bezeichnet hat, oder aber durch ein „Paradigma des Lebenslaufs als Entfaltung des idealen, inneren Selbst und dessen Suche nach der wahren Bestimmung“ (*Cohen* 1986, S. 84).

**Zum OPEN-Ansatz der formativen Evaluation und Beratungsanalysen** | In einem zweiten Schritt wurden dann zur formativen Evaluation der Arbeit der Pflegestützpunkte der ausgewählten Modellregionen Pflegeberatungen mit Zugewanderten aufgezeichnet und mit beiden Seiten jeweils im Anschluss Telefoninterviews durchgeführt. Die aufgezeichneten Beratungsgespräche und Interviews wurden im Hinblick auf Formen wechselseitiger Abstimmung und Koproduktion (*May* 2016, S. 85 ff., *Remsperger* 2011, S. 111 ff.) sowie diesbezüglich auftretender Probleme und Critical Incidents (*May; Alisch* 2013, S. 117 ff.) auch im Zusammenhang mit weiteren allgemeinen Paradoxien (*Schütze* 2000), Antinomien (*Helsper* 2002) und Dilemmata (*May* 2008, S. 59 ff.) professioneller Beratung mit Hilfe von MAXQDA kodiert und analysiert. Zudem wurden spezifisch auf den Beratungsgegenstand Pflege(-versicherung) bezogene Analysekategorien über ein diesbezüglich zunächst „offenes Kodieren“ und Deduktionen aus den §§ 7a und 7c SGB XI gewonnen.

Barrieren, Missverständnisse und Fehlabbildungen, wie sie in diesen Analysen herausgearbeitet wurden, sind dann über Feedback-Gespräche mit den Beratenden erörtert worden, damit sie auf dieser Grundlage eigenverantwortliche Strategien zu deren Überwindung entwickeln und erproben konnten, die dann in gleicher Weise durch OPEN formativ evaluiert wurden. Untersucht werden konnten auf diese Weise insgesamt 22 komplette, im Kontext der mit OPEN kooperierenden Pflegestützpunkte durchgeführte Beratungszyklen mit entsprechend aufgezeichneten Beratungsgesprächen, anschließenden Telefoninterviews mit Beraten und Beratenden, Rückkopplung der Analysen an die Beratenden und eventuellen Nachsteuerungen seitens der Beratenden.

Aus diesem Material wurden, wie noch näher zu skizzieren sein wird, nach dem Prinzip maximaler und minimaler Kontrastierung bestimmte Beratungsse-

quenzen ausgewählt, um in komparatistischer Weise sowie durch Zuspitzung im Hinblick auf die Konsequenz und Widerspruchsfreiheit bestimmte Modi der Pflegeberatung idealtypisch zu rekonstruieren. Diese haben wir dann in Beziehung zur Ausbildung und zur beruflichen Stellung der Beratenden gesetzt. Des Weiteren wurden die Passungsverhältnisse der verschiedenen Modi von Pflegeberatung zu den beiden Nutzungsorientierungen älterer Zugewanderter analysiert, wie sie in skizzierter Weise aus dem Datenmaterial der Zukunftswerkstätten ebenfalls idealtypisch auf komparatistische Weise soziogenetisch rekonstruiert wurden.

In weiteren Schritten hat OPEN auf der Basis von Netzwerkanalysen der fallspezifischen und -unspezifischen Netzwerke der Pflegestützpunkte sowie exemplarischen Analysen der für die gesundheitliche Versorgung und Pflege relevanten Netzwerke von Zugewanderten neue Ansätze der Vernetzung in der Pflege sowohl unter den Professionellen als auch mit den bei Zugewanderten besonders verbreiteten familiären und nachbarschaftlichen Unterstützungsformen zu entwickeln und erproben versucht. Alle im Rahmen des Gesamtprojektes gewonnenen Erkenntnisse mündeten in ein Qualifizierungsmodul zur Pflegeberatung, welches in der Endphase des OPEN-Projektes erprobt und ebenfalls formativ evaluiert wurde.

Der folgende Beitrag fokussiert die idealtypisch rekonstruierten Beratungsmodi. Diese dürften nicht allein die Pflegeberatung betreffen, sondern auf der Basis ihrer strukturtheoretischen Verallgemeinerbarkeit auch in anderen Feldern Sozialer Arbeit zu identifizieren sein, in denen individuelle Anspruchsberechtigungen sehr stark durch Sozialgesetzbücher (SGB) geregelt werden. Ebenso sind die aus dem Material der Zukunftswerkstätten idealtypisch herausdestillierten Nutzungsorientierungen nicht auf die Gruppe älterer Zugewanderter beschränkt, weil sich in deren soziogenetischer Rekonstruktion keinerlei Verweissungszusammenhänge zu Ethnizität oder Generation herstellen ließen, sondern nur zu den skizzierten soziokulturellen Hintergründen (*May* 2018). Deshalb wird in diesem Beitrag auch nicht mehr gesondert auf die Spezifika dieser Zielgruppe (zum Beispiel nach Aufenthaltsstatus stratifizierte Zugangsberechtigungen zu Leistungen) eingegangen. Diese im Rahmen von OPEN rekonstruierten Nutzungsorientierungen lassen sich ebenfalls strukturtheoretisch über den

Bereich Gesundheit und Pflege hinaus auf das Feld personenbezogener sozialer Dienstleistungen verallgemeinern, wurden sie doch in den Zukunftswerkstätten häufig, über den Bereich Pflege und Gesundheit hinaus, sehr grundsätzlich im Hinblick auf sozialstaatliche Leistungen und Angebote thematisiert.

Freilich wären diese strukturtheoretischen Verallgemeinerungen in Folgestudien empirisch zu überprüfen, die andere, sehr stark durch individuelle Anspruchsberechtigungen des SGB strukturierte Arbeitsfelder Sozialer Arbeit und weitere Zielgruppen fokussieren. Zudem könnten sich in solchen Studien auch noch weitere Nutzungsorientierungen wie auch Beratungsmodi einschließlich ihrer (Nicht-)Passung rekonstruieren lassen. Das gilt sogar für die Pflegeberatung. Zwar haben wir uns in OPEN bemüht, nach einem „theoretical sampling“ (Strauss; Corbin 2010, S. 11) dieses Feld möglichst ganz abzudecken. Dennoch kann gerade aufgrund der datenschutzrechtlichen Notwendigkeit der Einholung des Einverständnisses seitens Beratenden und Beratenen nicht ausgeschlossen werden, dass unter anderem dadurch eine bestimmte Perspektive herausgefallen ist.

**Dilemmata der (Pflege-)Beratung** | Allen von den Pflegestützpunkten OPEN zur Verfügung gestellten Audioaufzeichnungen von Beratungsgesprächen wurden zunächst mithilfe von MAXQDA in skizzierter Weise Kodes zugeordnet. Als Grunddilemma der Pflegeberatung, das sich strukturtheoretisch jedoch auf solche Beratungen und Hilfeplangespräche verallgemeinern lässt, die sich auf durch das SGB geregelte individuelle Anspruchsberechtigungen beziehen, konnte dabei in der Gesamtauswertung die Spannung zwischen einerseits der Notwendigkeit, auf die Individualität und Einzigartigkeit der Lebensverhältnisse der Beratenen eine passgenau Antwort zu finden, und auf der anderen Seite diese zugleich unter im SGB geregelte Anspruchsberechtigungen zu subsumieren, rekonstruiert werden.

Von diesem Grunddilemma leiten sich weitere ab, wie zum Beispiel das auch von Schütze (2000) hervor gehobene der Berücksichtigung oder Ausblendung biografischer Hintergründe. Dass wir nicht wie Schütze von „Paradoxien“ oder wie Helsper (2002) von „Antinomien“ sprechen, begründet sich daraus, dass es sich dabei nicht um (onto-)logische Gesetzmäßigkeiten personenbezogener sozialer Dienstleistungen

von Pflegestützpunkten oder auch anderer Arbeitsfelder Sozialer Arbeit handelt, sondern diese zumeist an deren „Erbringungskontext“ (Schaarschuch 1996) gebunden sind. Würden solche personenbezogenen sozialen Dienstleistungen als eine soziale Infrastruktur (Hirsch u.a. 2013) oder genossenschaftlich (Kunstreich 2015) organisiert, träten solche Dilemmata nicht auf. Ein weiteres bedeutendes, sicher auch strukturtheoretisch über die Pflegeberatung hinaus auf personenbezogene soziale Dienstleistungen verallgemeinbares Dilemma, das jedoch nicht an einen bestimmten Erbringungskontext gebunden ist, ergibt sich durch die Scham der Beratenen – vor allem im Hinblick auf Probleme der Verständigung und des Verstehens im Beratungsprozess. Diese Scham muss erkannt werden, ohne dass es gesicherte Indikatoren dafür gäbe, was die Gefahr von Fehlinterpretationen birgt. Zudem erfordert sie einen professionellen Umgang, wobei deren direkte Thematisierung sie eher verstärkt, als dass sie darüber aufzulösen wäre.

Als Grunddilemma des Case Managements von Pflegestützpunkten konnte schließlich die Spannung zwischen einer Förderung der Selbstständigkeit der Beratenen im Hinblick auf die (Re-)Produktion eines passgenauen Pflegearrangements und einer stellvertretenden Übernahme diesbezüglich zu bewältigender administrativer und organisationsbezogener Aufgaben herausgearbeitet werden. Ähnlich gelagerte Dilemmata lassen sich vielfältig in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern Sozialer Arbeit beobachten (Schütze 2000). Für diese alle gibt es keine Patentlösung. Gerade deshalb erfordern sie im Hinblick auf eine situativ angemessene Handhabung höchste Professionalität. Entsprechend wurden sie in OPEN auch im Rahmen der Wissenschafts-Praxis-Kooperation gemeinsam intensiv im Hinblick auf unterschiedlichste Möglichkeiten erörtert, mit ihnen situationsgerecht umzugehen.

**Zur Rekonstruktion idealtypischer Beratungsmodi** | Ausgehend von dem Grunddilemma der Pflegeberatung und auf der Basis entsprechender dichotomer Kodierungen von modi operandi – wie nah/distanziert, human/technisch, emotional/sachlich, spontan/routiniert, offen/strukturiert, an Singularität des Falles/Modells orientiert, generalistisch/spezialisiert, holistisch/symptomorientiert, abwartend-gewährend/interventionistisch – haben wir dann aus dem Material entsprechend transkribierter Sequenzen

von Pflegeberatungsgesprächen fünf Beratungsmodi idealtypisch rekonstruieren können. Deren praktische Umsetzung galt es in einem zweiten Schritt auch fall-spezifisch nachzuvollziehen. Um den Grad der Homologie der von uns so rekonstruierten Modi von Pflegeberatung zu überprüfen, haben wir dann noch gezielt anhand der entsprechenden Kodierungen von Modi operandi nach Brüchen/Wechseln zwischen diesen innerhalb eines Beratungszyklus gesucht, um deren Hintergründe zu analysieren.

Zudem haben wir, wie bereits skizziert, soziogenetische Verweisungszusammenhänge zur Qualifizierung und beruflichen Stellung der jeweils nach einem solchen Modus Beratenden herzustellen versucht. So wird Pflegeberatung ja zum einen von Verwaltungsangestellten der Versicherungen mit einer entsprechenden Zusatzausbildung, aber auch von Personen durchgeführt, die Studiengänge Sozialer Arbeit oder von Pflegewissenschaft oder Public Health und zum Teil noch Zusatzausbildungen in speziellen Beratungsformen absolviert haben. Schließlich untersuchten wir auf der Grundlage von Beratungspassagen, die wir aufgrund entsprechender Kodierungen von wechselseitigen Prozessen der (Nicht-)Abstimmung ausgewählt haben, die Passungsverhältnisse dieser Beratungstypen zu den aus dem Material der Zukunftswerkstätten idealtypisch rekonstruierten Nutzungsorientierungen von Zugewanderten.

**Der SGB-orientierte Beratungstypus |** Verbreitet vor allem bei Verwaltungsangestellten der Versicherungen mit einer entsprechenden Zusatzqualifikation fanden wir einen Beratungstypus, den wir als SGB-orientiert gekennzeichnet haben. Dieser trachtet das Grunddilemma der Pflegeberatung grundsätzlich zugunsten der gesetzlichen Vorgaben und formalen Strukturen aufzulösen. Er orientiert sich während eines Beratungsgesprächs an formalen Abläufen wie einem Pflegegutachten oder einem Antrag. In den Beratungsaufzeichnungen wird deutlich, dass dieser Typus einen Fragenkatalog abarbeitet, der sich in der Regel aus einem solchen formalen Ablauf ergibt. Entsprechend trachtet dieser Typus die individuellen Fragen aus der Lebenswelt der Ratsuchenden in Leistungsansprüche der Sozialgesetzgebung zu übersetzen. Emotionsgeladene Gesprächsinhalte finden keine Resonanz und werden in der Beratung übergangen. Auch ist der SGB-orientierte Beratungstyp nicht darauf ausgerichtet, eine Beziehung zu Ratsu-

chenden aufzubauen, sondern legt den Beratungsfokus auf umfassende Information und Darstellung der Leistungsansprüche aus der gesetzlichen Pflegeversicherung.

Auf dieser Basis gelingt es diesem Beratungstypus jedoch in aller Regel nicht, ein gemeinsames Arbeitsbündnis mit Ratsuchenden des Nutzungstypus A herzustellen, da dessen Bedürfnisse, als ganze Person auch auf einer emotionalen Ebene wahrgenommen zu werden, nicht beantwortet werden. Von daher reagiert dieser Nutzungstypus auf eine solche Form der Beratung zumeist mit einem innerlichen Ausstieg. Demgegenüber kann beim Nutzungstypus B aufgrund dessen sachlich-spezialisierter Orientierung sehr viel eher ein Passungsverhältnis zu einer SGB-orientierten Beratung hergestellt werden.

**Der fallorientierte Beratungstypus |** Das Grunddilemma der Pflegeberatung in die genau gegenteilige Richtung aufzulösen, versucht ein zumeist aus der Sozialen Arbeit kommender Beratungstypus, den wir als am Fall orientiert bezeichnet haben. In seiner Art und Weise der Beratung zeigt sich dieser eher zurückhaltend und überlässt die Strukturierung und Themensetzung eher den Ratsuchenden, weil er sich stärker auf die psychosoziale Begleitung und Unterstützung der Ratsuchenden nah an deren Lebenswelt stützt. Dabei orientiert sich der fallorientierte Beratungstypus an den Empfindungen, Perspektiven und Weltansichten der Ratsuchenden. Auf diese Weise erarbeitet er nicht nur fragend deren Lebenswelt und Lebensbedingungen mitsamt dem sozialen Umfeld, sondern versucht in der Beratung zunächst stärker durch emotionale Unterstützung und Begleitung zu entlasten als durch sachliche Leistungsangebote, die eher hintangestellt werden. Von daher treten formale Anforderungen in den Beratungsgesprächen selbst in den Hintergrund. Im Gegenteil sucht der fallorientierte Beratungstypus den Druck, der durch solche formale Anforderungen in der Pflegeberatung und dem daran anschließenden Case Management entsteht, eher abzumildern.

Damit korrespondiert der fallorientierte Typus sehr stark mit der persönlichen, emotionalen, ganzheitlichen Nutzungsorientierung des Typus A, vernachlässigt aber die Sachorientierung, welche primäres Anliegen des Nutzungstypus B ist. Da Letzterer von der Pflegeberatung diesbezüglich primär spezialisierte

Informationen und Hinweise erwartet, werden die fallorientiert Beratenden von ihm häufig sogar als unprofessionell erlebt.

### Der tiefenexplorierende Beratungstypus |

Bei Beratenden, die einen Studiengang Sozialer Arbeit absolviert haben, jedoch sich zumeist auch noch zusätzlich durch eine spezifische Ausbildung systemischer Art oder nach Rogers qualifiziert haben, ist ebenfalls ein dritter, von uns als tiefenexplorierend gekennzeichnet Typus stark verbreitet. In seiner nachfragenden und die Empfindungen und Weltansichten sowie Entscheidungen der Ratsuchenden aufgreifenden Art zeigt er gewisse Ähnlichkeiten zum fallorientierten Typus, wie er analog auch über ein Ansprechen von Gefühlen und Wahrnehmungen an einem Beziehungsaufbau arbeitet. Auf der in dieser Weise bereiteten Grundlage geht er jedoch mit seinen Fragen in die Tiefe und versucht, sowohl die äußeren Rahmenbedingungen wie auch die Beziehungsverhältnisse zu den An- und Zugehörigen im Hinblick auf ein zu entwickelndes Sorgearrangement detailliert abzuklären. In diesem Zusammenhang regt er auch zur Reflexion der eigenen Lebenssituation und den daraus resultierenden Bedürfnissen der Ratsuchenden an, um dann auf dieser Grundlage mit diesen gemeinsam ein der häuslichen und familiären Situation angemessenes Pflegearrangement zu entwickeln. Dabei geht er in kleinen Schritten vor und strebt einen langfristig tragfähigen und damit nachhaltigen Ansatz an.

Allerdings kann dies bei Ratsuchenden des Nutzungstypus B auch misslingen, da die zunächst stärker fragende und weniger informierende Haltung des tiefenexplorierenden Beratungstypus leicht als aufdringlich erfahren wird. Ebenso können aufgrund seiner spezialisierten Erwartung an eine sachorientierte Pflegeberatung die tiefenexplorierenden Reflexionsanregungen von diesem Nutzungstypus eher als psychotherapeutisch wahrgenommen werden und dann auf Ablehnung stoßen. Sehr viel eher hingegen gelingt ein Passungsverhältnis zwischen dem tiefenexplorierenden Beratungstypus und dem Nutzungstypus A – vor allem wenn auf der Basis der einfühlsamen Abstimmungsversuche der Beratenden die Ratsuchenden sich emotional aufgehoben fühlen.

**Der stellvertretend deutende Beratungstypus |** Einen vierten Beratungstypus, der besonders stark bei denjenigen verbreitet ist, die einen Studien-

gang in Sozialer Arbeit oder Pflegewissenschaften beziehungsweise Public Health absolviert haben, lässt sich als stellvertretend-deutend kennzeichnen. Dieser ist in seiner Orientierung zwar nicht so stark auf die Leistungen der Sozialgesetzgebungen fokussiert. Dennoch ist seine Haltung von Fachlichkeit und Distanziertheit geprägt. Dabei folgt er den Regeln, die Ulrich Oevermann (2009) in seiner Strukturtheorie eines professionalisierten Arbeitsbündnisses aufgestellt hat, in der er die stellvertretende Deutung und Krisenintervention zum Professionsideal personenbezogener sozialer Dienstleistungen schlechthin erklärt. Oevermann übersetzt dabei die psychoanalytische Abstinenzregel als „Bleibe spezifisch“ (ebd., S. 117) im Hinblick auf die professionelle Rolle der Beratenden, die psychoanalytische Grundregel der freien Assoziation bezüglich der Nutzenden als „Sei diffus!“ (ebd.). So könnten doch Professionelle nur auf der Grundlage der diffusen Sozialbeziehungen ihres Gegenübers eine angemessene stellvertretende Deutung und daran anschließende Krisenintervention vornehmen.

Vor diesem Hintergrund werden Aussagen der Ratsuchenden über ihre Lebenswelt von diesem Beratungstypus zur Anamnese genutzt, um darauf aufbauend eine stellvertretende Deutung abzuleiten, die fachlich fundiert ist und den Ratsuchenden bei der Problemerkennung und -bearbeitung unterstützen soll. Die Beratung selbst ist dabei immer auch schon eine „professionelle Intervention“ in Form einer Deutung vor dem Hintergrund eines ausgewiesenen Fachwissens bezüglich Diagnostik und entsprechender Sorge- und Pflegearrangements, zu denen dieser Beratungstypus die Ratsuchenden selbst nicht in der Lage sieht. Sie zielt jedoch keineswegs auf paternalistische oder expertokratische Entmündigung, sondern eine möglichst selbstständige Umsetzung der einzelnen Handlungsschritte durch die Ratsuchenden, und versucht deshalb, sie fachlich von dieser Problembeziehungsweise Lösungsdeutung zu überzeugen.

Selbst wenn der Nutzungstypus A die stellvertretende Deutung annehmen kann, was in unserem Sample höchst selten vorkam, ergibt sich jedoch trotzdem nicht zwangsläufig ein Arbeitsbündnis. Ein gewichtiger Grund ist hierfür die distanzierte Haltung des stellvertretend deutenden Beratungstypus und sein eher fragmentarisches Interesse an den sehr emotional artikulierten Empfindungen und Schilderungen des Leids und der Not der Ratsuchenden dieses

Nutzungstyps. Sehr viel eher kann ein Arbeitsbündnis im *Oevermann'schen* Sinne zum Nutzungstypus B gelingen. Voraussetzung ist jedoch auch da, dass Ratsuchende dieses Typus ihrer stellvertretend deutenden und intervenierenden Pflegeberaterin beziehungsweise ihrem Pflegeberater eine entsprechende Professionalität zuschreiben.

**Der sorgend-vormundschaftliche Beratungstypus** | Ein letzter, von uns als sorgend-vormundschaftlich gekennzeichnete Beratungstyp lässt sich nicht einer spezifischen Qualifikation zuordnen, da er zum einen in unserem Sample nur von einer einzigen Person repräsentiert wurde, sich aber vor allem kein klarer soziogenetischer Verweisungszusammenhang rekonstruieren ließ. Dieser Typus sucht nach Verbindungen zwischen sich und den Ratsuchenden und zeigt in der Beratung durchgehend Betroffenheit und emotionale Reaktionen. So versucht dieser Typus auf der Basis betonter Gemeinsamkeiten auf persönlicher Ebene oder im Lebensschicksal ein „Wir-Gefühl“ zu erzeugen. Dennoch versucht er eher direktiv und bestimmend vorzugeben, welche Handlungsschritte aus beratender Sicht erforderlich sind, und begründet dies eher persönlich und emotional. So haftet seiner gleichermaßen besorgten wie umsorgenden Haltung ein gewisser Paternalismus an.

Dennoch oder vielleicht auch gerade deshalb kann der sorgend-vormundschaftliche Beratungsmodus bei Ratsuchenden des Nutzungstypus A durchaus in dem Maße greifen, wie diese sich dabei als ganze Person emotional aufgehoben fühlen. Allerdings kann bei ihnen auf diese Weise auch eine Erwartungshaltung geweckt werden, die zumindest auf Dauer kaum durch ein der Pflegeberatung folgendes Case Management eingelöst werden kann. Demgegenüber entspricht der eher einem „Peer-Counselling“, also einer Beratung unter Betroffenen gleichende, sorgend-vormundschaftliche Beratungsmodus nicht den Ansprüchen an Professionalität, die der Nutzungstyp B von einer Pflegeberatung oder einem Case Management des Pflegestützpunktes erwartet. Deshalb gelingt im Verhältnis dieser beiden Typen auch keine Passung.

**Professionalitätstheoretische Schlussbemerkung** | Die vorgestellten Analysen machen insgesamt deutlich, dass es keine „best practice“ von Pflegeberatung geben kann. Vielmehr sind subtile Abstimmungsprozesse der Beratenden im Hinblick auf die

jeweilige Nutzungsorientierung der Ratsuchenden notwendig. Die Beratungsanalysen von OPEN zeigen, dass diejenigen, die eher einen fallorientierten oder tiefenexplorierenden Beratungsmodus kultiviert haben, sehr schnell registrieren, wenn es auf diese Weise nicht zu einem Passungsverhältnis zu Ratsuchenden des Nutzungstypus B kommt, weil diese allein an einer spezialisierten Sachberatung interessiert sind. Sie stellen sich dann in der Regel entsprechend darauf ein und begnügen sich mit den gewünschten Informationen und Hinweisen – selbst dann, wenn sie als tiefenexplorierender Typus Zweifel daran haben, dass es damit getan ist.

Demgegenüber fanden sich in den Beratungsanalysen von OPEN sehr stark an ihrem Modus festhaltende Beratende vor allem unter denjenigen, die stellvertretend deuten oder dem sorgend-vormundschaftlichen Beratungsmodus zuzurechnen sind, wobei aufgrund des beschränkten Samples von OPEN Vorsicht im Hinblick auf eine diesbezügliche Verallgemeinerung geboten scheint. Doch auch sie kommen am Ende nicht ohne eine Orientierung am SGB aus, selbst wenn sie ihre Beratung nicht danach strukturieren.

In der Mehrzahl der von OPEN analysierten Beratungszyklen zeigen sich jedoch von den Beratenden durchaus bewusst praktizierte Wechsel zwischen den idealtypisch rekonstruierten Beratungsmodi. So finden sich Pflegeberatungen, die zunächst fallorientiert beginnen und in denen es dann am Ende stark am SGB orientiert darum geht, die konkret zu beantragenden Leistungen abzustimmen. Genauso gibt es umgekehrt Beratungsgespräche, die sich eigentlich sehr stark am SGB orientieren, aber wenn das Beiträge der Ratsuchenden nahelegen oder in der Beratung entsprechende Fragen aufkommen, die Beratenden immer wieder in einen eher fallorientierten oder tiefenexplorierenden Modus wechseln.

In jedem Fall müssen vor dem Hintergrund der OPEN-Beratungsanalysen Zweifel entstehen, wenn in der kontrovers geführten Debatte um Professionalität Sozialer Arbeit (*Becker-Lenz* u.a. 2009, *May* 2010, S. 69 ff., S. 288 ff.) von bestimmten Gruppierungen ein ganz bestimmtes Modell zum alleinigen Ideal erklärt wird, wie beispielsweise von *Oevermann* (2009) das der stellvertretenden Deutung. Unabhängig davon, dass solche Professionsideale stets sowohl



mit einer ganz bestimmten Gegenstandsbestimmung Sozialer Arbeit wie mit spezifischen Wertorientierungen verbunden sind, zeigen die Beratungsanalysen von OPEN sehr deutlich, dass sie nur dann in einem Arbeitsbündnis mit den Beratenen produktiv umgesetzt werden können, wenn sie mit deren spezifischer Nutzungsorientierung korrespondieren.

**Professor Dr. habil. Michael May** lehrt Theorie und Empirie Sozialer Arbeit unter besonderer Berücksichtigung der Gemeinwesenarbeit an der Hochschule RheinMain. Er ist Sprecher des Hessischen Promotionszentrums Soziale Arbeit. E-Mail: michael.may@hs-rm.de

**Alexandra Zein, M.A.** Soziale Arbeit, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im Fachbereich Sozialwesen an der Hochschule RheinMain. E-Mail: alexandra.zein@hs-rm.de

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 19.12.2017 zur Veröffentlichung angenommen.

#### Literatur

- Becker-Lenz**, Roland; Busse, Stefan; Ehlert, Gudrun u.a. (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden 2009
- Bohnsack**, Ralf: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Stuttgart 2007
- Cohen**, Philip: Die Jugendfrage überdenken. In: Cohen, Philip; Lindner, Rolf; Wiebe, Hans-Hermann (Hrsg.): Verborgen im Licht. Neues zur Jugendfrage. Frankfurt am Main 1986, S. 22-97
- Helsper**, Werner: Lehrerprofessionalität als antinomische Handlungsstruktur. In: Kraul, Margret; Marotzki, Winfried; Schweppe, Cornelia (Hrsg.): Biographie und Profession. Bad Heilbrunn 2002, S. 64-102
- Hirsch**, Joachim; Brüchert, Oliver; Krampe, Eva-Maria u.a. (Hrsg.): Sozialpolitik anders gedacht. Soziale Infrastruktur. Hamburg 2013
- Kohli**, Martin: Der institutionalisierte Lebenslauf: Ein Blick zurück und nach vorn. In: Allmendinger, Jutta (Hrsg.): Entstaatlichung und soziale Sicherheit. Verhandlungen des 31. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Leipzig 2002. Opladen 2003, S. 525-545
- Kunstreich**, Timm: Sozialer Raum als „Ort verlässlicher Begegnung“. Ein Essay über Verbindlichkeit und Verlässlichkeit. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich 125/2012, S. 87-92
- Kunstreich**, Timm: „Meine Stimme gebe ich nicht ab – ich brauche sie noch!“. Commons als lokal- und sozialpolitisches Projekt. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich 137/2015, S. 77-95

**May**, Michael: Partizipative Projektentwicklung im Sozialraum. In: May, Michael; Alisch, Monika (Hrsg.): Praxisforschung im Sozialraum. Fallstudien in ländlichen und urbanen sozialen Räumen. Opladen 2008, S. 45-64

**May**, Michael: Aktuelle Theoriediskurse Sozialer Arbeit. Eine Einführung. Wiesbaden 2010

**May**, Michael: Analyse von Veränderungsprozessen in frühkindlichen Interaktionen und psychodynamischen Therapien: Zu den Professionalitätstheoretischen Konsequenzen des integrativen Paradigmas und seiner Kritik. In: Sozialwissenschaftliche Literatur Rundschau (SLR) 72/2016, S. 112-128

**May**, Michael: Zur Rekonstruktion von Nutzungsorientierungen sozialer Dienstleistungen im Bereich Gesundheit und Pflege älterer Zugewanderter. In: Soziale Passagen – Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit 1/2018

**May**, Michael; Alisch, Monika: AMIQUUS – Unter Freunden. Ältere Migrantinnen und Migranten in der Stadt. Leverkusen 2013

**Oevermann**, Ulrich: Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialer Arbeit. In: Becker-Lenz, Roland u.a. (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden 2009, S. 113-142

**Remsperger**, Regina: Sensitive Responsivität. Zur Qualität pädagogischen Handelns im Kindergarten. Wiesbaden 2011

**Ritsert**, Jürgen: Inhaltsanalyse und Ideologiekritik. Ein Versuch über kritische Sozialforschung. Frankfurt am Main 1972

**Schaarschuch**, Andreas: Dienst-Leistung und Soziale Arbeit. Theoretische Überlegungen zur Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich 59/1996, S. 87-97

**Schütze**, Fritz: Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriss. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung 1/2000, S. 49-96

**Strauss**, Anselm; Corbin, Juliet: Grounded theory. Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim 2010