

# Der Fall entsteht im Gespräch

## Theoriebildung narrativ reflexiver Beratung als Aufgabe Sozialer Arbeit

■ Ulrike Loch und Heidrun Schulze

*Im Erzählen teilen Klientinnen und Klienten ihre Lebensgeschichte und die sie bedrückenden Probleme mit. Für die professionelle Gesprächsführung sind diese Erzählungen bedeutsam, da sie sowohl Fakten vermitteln als auch das Selbstverständnis und die Sichtweise der betroffenen Personen.*

Forschung und Praxis sind durch unterschiedliche Rahmenbedingungen charakterisiert. Während Forschung meist handlungsentlastet realisiert wird, besteht in der Praxis in der Regel Handlungsdruck oder zumindest die Erwartung nach Handlungsfähigkeit. Trotz dieser unterschiedlichen Rahmungen wird im Folgenden dargestellt, wie methodologische Überlegungen der rekonstruktiven Sozialforschung mit der daraus entwickelten erkenntnistheoretischen Haltung und deren methodische Umsetzung für einen Transfer in die Beratungspraxis der Sozialen Arbeit nutzbar gemacht werden können.

Die Autorinnen halten die daraus resultierende Grundhaltung des unvoreingenommenen Blickes, der ethnografischen Erkenntnishaltung und des offenen, zugleich reflexiven Einlassens auf alltägliche Erzählungen und auf biografische Einzigartigkeiten für eine Möglichkeit, eine partizipative Verständigungsarbeit in allen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit zu gestalten.

Da in beiden Kontexten, ob in der Forschung oder in der Praxis, die Sprache in ihrer subjektiven und intersubjektiven Bedeutungskonstitution im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit steht, stellt eine hermeneutische und rekonstruktive Grundhaltung nicht nur eine nützliche Erkenntnissperspektive, sondern auch eine überall einzusetzende Gesprächshaltung bei der Gestaltung institutionell gerahmter Interaktionen dar.

Grundlegend für die narrativ reflexive Beratung ist die systematische Berücksichtigung der Perspektiven der Erzählenden innerhalb eines Beratungsprozesses

verbunden mit theoretisch (interdisziplinär-) fachlicher Positionierung, (sozial-) politischer Parteilichkeit sowie einer methodisch fundierten Offenheit. Beim Erzählen treten Wirklichkeitserfahrungen und deren sinnstiftende Aktivitäten in Bezug auf Bewältigen und Organisieren des Lebens durch die erzählenden Subjekte in den Vordergrund.

Damit verabschiedet sich ein auf Erzählrekonstruktionen basierendes professionelles Handeln von fachlichen und disziplinären Paradigmen, deren Wissenskontexte nicht auf Erarbeitungen in der Beratungssituation, sondern auf Etikettierungen und Essentialisierungen verweisen. Sozialpolitisch formuliert ist die narrative Beratung Ausdruck des methodologisch fundierten Respekts vor dem Eigensinn eines jeden Menschen und vor der Einzigartigkeit seiner oder ihrer »Lebens-Geschichte«. Jede Erzählung ist einzigartig und kollektiv zugleich, da sie auf Erlebnisse, Erfahrungen oder Konstruktionen verweist, die immer auch durch zurückliegende kollektivgeschichtliche Entwicklungen beeinflusst sind.

Soziale Arbeit fordert gesellschaftlich anerkannte Erzählräume, in denen Menschen ihre Stimme erheben können, ihre Erfahrungen erzählen können und dabei Anerkennung finden. Narrativ reflexive Beratung schafft solche Artikulationsräume und hält diese methodisch reflektiert aufrecht, um Menschen in ihrer Expertenschaft bezüglich ihres eigenen Lebens zu unterstützen. Professionelles Ziel ist dabei, Selbstbestimmungsprozesse zu unterstützen.

Grundlegend zur Erreichung dieses Zieles ist die methodisch fundierte, offene Aufmerksamkeitslenkung der Beratenden auf die Erzählungen der Adressaten und auf die Interaktionsgestaltung, wie sie in der interaktionistischen Forschungstradition methodologisch begründet (vgl. beispielsweise Strauss 1968) und in der narrativen Gesprächsführung für die Biografieforschung methodisch umgesetzt

Ass.-Prof. Dr. Ulrike Loch ist Hochschullehrerin für Sozialpädagogik der Lebensalter an der Alpen-Adria Universität Klagenfurt.

E-Mail [Ulrike.Loch@uni-klu.ac.at](mailto:Ulrike.Loch@uni-klu.ac.at)

Prof. Dr. Heidrun Schulze ist

Hochschullehrerin an der Fachhochschule Wiesbaden.

E-Mail

[schulze@sozialwesen.fh-wiesbaden.de](mailto:schulze@sozialwesen.fh-wiesbaden.de)

werden (vgl. beispielsweise Rosenthal 1995). Loch und Schulze (2002) konzeptionalisierten diese Gesprächshaltung und Interaktionsgestaltung für die Handlungspraxis der Sozialen Arbeit; an diese Ausführungen knüpft der Beitrag an.

## Interaktion, Kommunikation, Sprache

Beratung ist grundlegend an Kommunikation, Interaktion und Sprache gebunden, eine Feststellung, die als Selbstverständlichkeit erscheint. Diese wird jedoch relativiert durch Beobachtungen, wonach insbesondere die kommunikative Verständigung zwischen Beratenden und Beratenen über Jahrzehnte in der Beratungspraxis und Beratungsforschung

Verflechtungen zeigen sich in allen institutionalisierten Beratungssettings. Denn Beratungsprozesse sind jeweils an die Institutionen, in denen sie stattfinden und deren Aufträge bzw. Auftraggeber gebunden. Dies trifft sowohl für stark formalisierte Kontexte wie Erziehungsberatungsstellen als auch für informellere Kontexte wie Streetwork zu.

Das Ineinandergreifen unterschiedlicher Ebenen und sozialer Aufträge spiegelt sich im Beratungsprozess aufseiten aller Beteiligten wider, in der Art des Sprechens, des Aushandelns, Verstehens und Abweisens von Problemdefinitionen etc. Forschungen von Gildemeister (1989) zeigen, dass Menschen ihr Problem entsprechend ihrer Konstruktion über die Institution und ihrer (impliziten) Erwartung an die Fachkräfte formulieren. Und um-

lungsfelder hinweg manifestiert sich – zuweilen fast unsichtbar – die institutionell abgesicherte – durch Ausgrenzungsmechanismen wie Geschlecht, Alter, Generations- oder ethnische Zugehörigkeit zeitweilig oder partiell gebrochene – Hierarchie zwischen Beratenden und Adressatinnen und Adressaten, die auch in die interaktive Fallformung einfließt. Jene subtilen und nachhaltigen Interaktionsordnungen und kommunikativen Strategien gilt es in ihren Auswirkungen auf den jeweiligen Beratungs- und Erkenntnisprozess zu rekonstruieren und zu reflektieren – in der Beratungsforschung wie in der Beratungspraxis selbst –, wenn Beratung nicht gesellschaftliche Machtkonstellationen ungebrochen und unreflektiert reproduzieren möchte.

## »Narrativ reflexive Beratung berücksichtigt sowohl individuell als auch sozial konstituierte Lebenswelten«

nicht systematisch reflektiert wurde. Dies ändert sich aktuell, wie für die Soziale Arbeit beispielsweise die Forschungen von Reitemeier (2006) und Grothe (2008) zeigen. Vor diesem Hintergrund verankern sich die weiteren methodologischen Ausführungen.

Kommunikation, Interaktion und Sprache konstituieren sich in sozialen Prozessen. Es handelt sich bei diesen Prozessen um Verflechtungen zwischen situativen Gegebenheiten, lebensgeschichtlichem Gewordensein aller Beteiligten, soziokulturellen und gesellschaftlich-politischen Entwicklungen sowie institutionellen Strukturierungen. Durch aufeinander bezogene Handlungen stellen sich zwischen den jeweiligen Akteuren – Beraterinnen und Beratern sowie Adressatinnen und Adressaten – Sinn- und Bedeutungsstrukturen her.

An der Performanz von Beratungen sind unterschiedliche Ebenen sozialer Wirklichkeit beteiligt, die bei ausschließlicher Konzentration auf Beratungsinhalt und Beratungsziel unbeachtet bleiben. Solche interaktiven und prozessualen

gekehrt zeigt sich, dass professionell Tätige dazu tendieren, Darstellungen der Adressaten in die Logik der Institution zu transformieren und sie als »Natur« des Problems zu essentialisieren. Somit entstehen interdependente Problemdefinitionen, die sich bei gleicher Ausgangslage nach den Institutionslogiken (Frauenberatungsstellen, Migrationsdienste, Psychatrien etc.) unterscheiden (vgl. Loch/Schulze 2002).

Beratungen sind folglich interaktive Prozesse, an deren Herstellung Beratende und Adressaten aktiv beteiligt sind – unter Berücksichtigung der jeweiligen strukturellen Rahmenbedingungen, deren situativer Deutung und der lebensgeschichtlichen Erfahrungen. Um diesen Prozess hervorzuheben, sprechen Loch/Schulze (2002) von interaktiver Fallformung. Im Konstrukt der interaktiven Fallformung wird das Zusammenspiel von gesellschaftlichen Aufträgen Sozialer Arbeit, der sozialen Praxis der Institutionen, dem Gewordensein der Akteure (Beraterinnen und Berater sowie Adressatinnen und Adressaten) reflexiv. Über alle Hand-

## Erzählen als Prozess von Individualisierung und Vergesellschaftung

Eine besondere Beachtung erfahren in der narrativ reflexiven Beratung das Sprechen von Menschen im Allgemeinen und die hierin eingelagerten Erzählungen im Besonderen. Hierfür gibt es im Wesentlichen zwei Erklärungsstränge:

- Zum einen kann Sprechen in der interaktionistischen Tradition als symbolischer Ausdruck von Selbst- und Fremdstrukturierung eines jeden Menschen verstanden werden, in dem sich jeweils sowohl individuelle als auch soziale Wirklichkeiten abbilden. So verstanden, eröffnet die sensible Arbeit mit Erzählungen die Möglichkeit des Verstehens des Allgemeinen in jeder einzelnen Geschichte (d. h. im Individuellen) und umgekehrt, die Möglichkeit des Verstehens des Individuellen im Allgemeinen. Denn in Erzählungen werden nicht nur subjektive (lebensgeschichtliche) Themen bearbeitet, es wird stets auch die Bearbeitung sozialweltlicher Anforderungen thematisch.
- Zum anderen wird mit dem Auffordern zum Erzählen an die Alltagskompetenz Erzählen angeknüpft, über die die meisten Menschen verfügen und über die Alltägliche kommuniziert wird. Denn Narrationen sind – im Alltag wie auch in professionellen Kontexten – eine Ressource der Selbstvergewisserung und des einander Verständlichmachens. Erzählungen unterstützen Selbst-

und Fremdverstehensprozesse während des Kommunikationsverlaufes sowohl aufseiten der Erzählenden als auch bei den Zuhörenden.

Innerhalb der Biografieforschung kommen Erzählungen eine besondere Aufmerksamkeit zu, da sie am nächsten an die Erlebnisse der Menschen herankommen, ohne den Anspruch zu haben, Wirklichkeiten abzubilden (vgl. Rosenthal 1995). Vielmehr werden Narrationen als aus der Gegenwart initiiert verstanden. Innerhalb einer Erzählung werden Erinnerungen bestimmte Bedeutungen zugeschrieben, die sich entsprechend dessen, was sich danach ereignete und wie die Gegenwart erlebt wird, verändern.

Trotz Orientierung an der Gegenwart bleibt jedoch in den Erzählungen ein starker Bezug zu den Erfahrungen erhalten. Mit der Grundannahme einer Differenz und Interdependenz zwischen Erzähltem und Erlebtem können Geschichten als Ausdruck der Verarbeitung bzw. der Aneignung von Lebenswelt interpretiert werden. Erzählungen enthalten einen Bezug zur erinnerten Vergangenheit, einen Bezug zwischen Gegenwart und Vergangenheit sowie zur antizipierten Zukunft. Ferner enthalten Erzählungen stets explizite oder implizite Verweise auf biografische Bewältigungen und damit Gestaltungsaktivitäten von (Alltags-) Routinen und deren Brüche.

Für die Gesprächsführung sind Narrationen wesentlich, da sie das Selbstverständnis und die impliziten, gerade nicht kognitiv abrufbaren Wissensbestände der Erzählenden jenseits ihrer Alltagstheorien vermitteln (vgl. Rosenthal 1995). Darüber hinaus werden durch das Initiieren von Erzählungen und deren Rekonstruktion in der Beratung das Verstehen der Lebenswelten der Adressaten und ihrer gegenwärtigen Handlungsorientierungen möglich. Ferner werden geschlechts-, milieu- und generationsspezifische Erfahrungen sichtbar, die sich von den kollektiven Bezügen der Beratenden unterscheiden können. Um trotz unterschiedlicher Erfahrungen ein Verstehen und Beraten – jenseits von einseitiger Fachwissensvermittlung – zu ermöglichen, bedarf es aufseiten der Beratenden der Fähigkeit, eine ethnografische Fremdheitshaltung einzunehmen, narrative Fragen zu stellen und das Gespräch durch rekonstruktive Hypothesenbil-

dung im Fluss zu halten (vgl. hierzu Loch/Schulze 2002).

## Narrativ reflexive Beratung als Prozess institutionalisierter Informalisierung

Der Terminus »narrativ reflexiv« weist auf die Reflexion professionell initiiert Gesprächsräume. Reflexive Perspektivität zielt dabei

- auf das Berücksichtigen individuell und sozial konstituierter Lebenswelten und
- wie die Soziale Arbeit auf die neuen Anforderungen reagiert.

Denn die hier entstehenden neuen Handlungspraxen wirken auf das Professionalitätsverständnis von Fachkräften ein. Wie die Beratungsstudie von Grothe (2008) zeigt, wird den multiplen Alltagsrealitäten der Adressaten in der Praxis Sozialer Arbeit nachgekommen.

Dies geschieht bisher vornehmlich in informellen Gesprächen, die in niedrigschwelligen Bereichen und Einrichtungen institutionalisiert sind. Dort finden aktuell innovative performative Professionalitätsprozesse durch die Orientierung am Alltag der Adressaten statt, ohne dass diese als solche interpretiert werden. Der Grund hierfür liegt in der verbreiteten Korrelation von Formalisierung und Professionalitätsannahme.

Im Sinne einer Weiterentwicklung des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit wäre ein stärkeres Aufeinanderbeziehen von Professionalitätskriterien und interaktionistischen Konzepten der Lebensweltorientierung und Lebensbewältigung, von Biografizität und Narration wünschenswert, so dass die narrativ reflexive Beratung mit ihrer methodisch fundierten Offenheit nicht mit Vorstellungen von Deprofessionalität aufgrund von Informalisierung assoziiert wird. Werden diese Informalisierungsprozesse in Institutionen Sozialer Arbeit nicht als Deprofessionalität sondern als Potenzial interpretiert, so können alltagssprachliche Interaktionen und Beratungen zur Basis eines neuen Fallverstehens werden (vgl. Schulze 2008).

Die Praxis sucht diese informellen Räume zum besseren Verstehen ihrer Adressaten; sie benötigt Unterstützung, um den Weg der institutionalisierten Informalisierung reflexiv machen und fachlich begründbar herstellen zu kön-

nen. Hierzu bedarf es der weiteren Beforschung von Beratungspraxen mit qualitativen Verfahren sowie der (weiteren) Theoretisierung von Alltagspraxen und Informalisierungsprozessen in der Sozialen Arbeit. ♦

## Literatur

Gildemeister, Regine (1989): Institutionalisierung psychosozialer Versorgung. Eine Feldforschung im Grenzbereich von Gesundheit und Krankheit. Wiesbaden.

Grothe, Jana (2008): Psychosoziale Beratung und kulturelle Differenz. Eine qualitative Studie zur Kommunikation zwischen einheimischen Beratern und Migranten aus der ehemaligen Sowjetunion. Hamburg.

Loch, Ulrike/ Schulze, Heidrun (2002): Biografische Fallrekonstruktion im handlungstheoretischen Kontext der Sozialen Arbeit. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen, S. 559–576.

Reitemeier, Ulrich (2006): Aussiedler treffen auf Einheimische: Paradoxien der interaktiven Identitätsarbeit und Vorenthaltung der Marginalitätszuschreibung in Situationen zwischen Aussiedlern und Binnendeutschen. Tübingen.

Rosenthal, Gabriele (1995): Erlebte und erzählte Lebensgeschichte. Gestalt und Struktur biographischer Selbstbeschreibungen. Frankfurt am Main.

Schulze, Heidrun (2008): Lebensgeschichtliches Erzählen im Kontext von Beratung und Therapie. Forum Qualitative Sozialforschung, 9(1), Art. 1, Internet <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-08/08-1-1-d.htm>.

Strauss, Anselm L. (1968): Spiegel und Masken. Die Suche nach Identität. Frankfurt am Main.