

Laura Best

Professionelle Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit

Kohlhammer

Soziale Arbeit – kompakt & direkt

Herausgegeben von Rudolf Bieker und Heike Niemeyer

Eine Übersicht aller lieferbaren und im Buchhandel angekündigten Bände der Reihe finden Sie unter:



<https://shop.kohlhammer.de/soziale-arbeit-kompakt-direkt>

Die Autorin

Prof. Dr. Laura Best ist Professorin für Beratung und Coaching in der Sozialen Arbeit mit den Lehr- und Forschungsschwerpunkten Beziehungsgestaltung, Trennungs- und Scheidungsberatung, Digitalisierung von Beratung und Coaching sowie Adressat*innenforschung.

Aktuelle Publikationen (Auszug):

Nähe und Distanz in der Beratung. Die Beziehungsgestaltung aus der Perspektive der Adressaten. Wiesbaden: Springer 2020.

Was wir von Adressat_innen für unser beraterisches Handeln lernen können. In: Saskia Erbring & Jörg Fischer (Hrsg.): Zukunft der Beratung. 5. Sonderband Sozialmagazin (S. 187–200). Weinheim & Basel: Beltz Juventa 2021.

Herausforderungen und Gelingensfaktoren in der Trennungs- und Scheidungsberatung. In Sozialmagazin (11/12) 2022, S. 89–97.

Laura Best

Professionelle Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Es konnten nicht alle Rechtsinhaber von Abbildungen ermittelt werden. Sollte dem Verlag gegenüber der Nachweis der Rechtsinhaberschaft geführt werden, wird das branchenübliche Honorar nachträglich gezahlt.

Dieses Werk enthält Hinweise/Links zu externen Websites Dritter, auf deren Inhalt der Verlag keinen Einfluss hat und die der Haftung der jeweiligen Seitenanbieter oder -betreiber unterliegen. Zum Zeitpunkt der Verlinkung wurden die externen Websites auf mögliche Rechtsverstöße überprüft und dabei keine Rechtsverletzung festgestellt. Ohne konkrete Hinweise auf eine solche Rechtsverletzung ist eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten nicht zumutbar. Sollten jedoch Rechtsverletzungen bekannt werden, werden die betroffenen externen Links soweit möglich unverzüglich entfernt.

1. Auflage 2023

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-042403-6

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-042404-3

epub: ISBN 978-3-17-042405-0

Vorwort der Reihenherausgeber*innen

Ergänzend zu klassischen Lehrbüchern geht es in der neuen Reihe »Soziale Arbeit – *kompakt & direkt*« um die vertiefende Bearbeitung spezieller Themen- und Fragestellungen aus der Sozialen Arbeit und ihren Bezugsdisziplinen, z. B. theoretische Konzepte, spezifische Methoden, Arbeitsfelder oder soziale Probleme. *Kompakt und direkt* heißt die neue Reihe, weil sie in der Präsentation der Inhalte auf das konzentriert ist, was Lernende über das ausgewählte Thema wissen und für Studienleistungen und Prüfungen zielgenau aufbereiten können sollten.

Zielgruppen der Reihe sind jedoch nicht nur Studierende im Bachelor- oder Masterstudium, sondern auch Berufseinsteiger*innen und Praktiker*innen, die autodidaktisch oder in Fortbildungen Anschluss an den aktuellen wissenschaftlichen Diskurs halten wollen.

Der fokussierte Zuschnitt der Bände spiegelt sich in einem innovativen Buchformat, das Leser*innen Überschaubarkeit im Umfang und eine gut strukturierte Textpräsentation bietet. Zentrale Sachverhalte werden anhand von Praxisbeispielen und Abbildungen veranschaulicht. Didaktische Elemente wie Begriffserläuterungen, Textcontainer, Reminder, Essentials, kurze Zusammenfassungen, Piktogramme etc. erleichtern das Erfassen, Speichern und Wiederaufrufen der Inhalte.

Die Autor*innen der Bände sind durch ihre wissenschaftliche Expertise ausgewiesen, schreiberfahren und stehen in der Regel mit Studierenden und Praxisfeldern in engem Kontakt.

Rudolf Bieker und Heike Niemeyer, Köln

Zu diesem Buch

»Ich würde mir wünschen, dass die Fachkraft parteiischer wäre. Es verunsichert mich, dass sie mir und meinem Ex immer neutral zuhört. Ich kann mir dann nie sicher sein, wem sie Recht geben würde«.

Diese Aussage stammt aus einem Interview mit einer Klientin im Rahmen eines Forschungsprojekts zu Trennungs- und Scheidungsberatung (vgl. hierzu Best 2022).

Die meisten Leser*innen würden hier sagen: Die Fachkraft hat hier alles richtig gemacht, indem sie beiden Elternteilen zuhört, Raum gibt, sich neutral verhält, sich nicht auf die Seite einer Person schlägt oder sich instrumentalisieren lässt. Und dennoch: Anhand der Klientinnen-Aussage wird deutlich, wie komplex sich die Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit vielfach vollzieht und welche hohe Anforderung an die Fachkräfte gestellt wird, mittels professioneller Beziehungsgestaltung einen Rahmen zu schaffen, in dem Hilfen, Entwicklungen und Klärungsprozesse ermöglicht werden.

Die Soziale Arbeit erfordert über alle Handlungsfelder hinweg die Gestaltung einer Beziehung zwischen den Fachkräften und den Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen zu Adressierten Sozialer Arbeit werden. Viele Personen, die sich für den Beruf der Sozialen Arbeit entscheiden, verfügen über eine hohe soziale Kompetenz, zwischenmenschliche Interaktionen zu gestalten. Nicht selten hört man die Aussage »Ich kann gut mit Menschen umgehen« als Motivation angehender Fachkräfte für die Aufnahme des Studiums der Sozialen Arbeit. Man könnte also meinen, dass die Beziehungsgestaltung daher keiner größeren Beachtung mehr bedarf.

Dabei wird im beruflichen Kontext vielfach auf Handlungsmuster und soziale Fähigkeiten zurückgegriffen, die im Privatleben – in der Familie, im

Freund*innen- und Bekanntenkreis – erlernt wurden. Viele dieser Fähigkeiten dienen den Fachkräften auch im beruflichen Handeln. Jedoch sind hier ein reflexives Bewusstsein sowie eine fortlaufende Auseinandersetzung mit der eigenen Interaktion und Kommunikation erforderlich, um die professionelle Beziehung konstruktiv zu gestalten. Daher legt dieses Buch den Fokus darauf, Fachkräfte dabei zu unterstützen, handlungsfeldübergreifend und in Bezug auf verschiedene Konstellationen die eigene Beziehungsgestaltung zu reflektieren und zu adaptieren. Weiterhin werden Spannungsfelder der Beziehungsgestaltung aufgezeigt und Möglichkeiten erläutert, wie die bewusste Gestaltung der Beziehung zu Klient*innen einen wichtigen Beitrag dazu leistet, Menschen in ihren individuellen Lebenslagen und Entwicklungsprozessen zu begleiten und dabei die professionelle Beziehung gewinnbringend einzusetzen.

Dieses Buch bietet Leser*innen die Möglichkeit, sich zunächst mit der professionellen Beziehung auseinanderzusetzen, um deren Gestaltung gezielt vornehmen zu können (► Kap. 1). Kapitel 2 beschäftigt sich mit der Kommunikation und Interaktion zwischen Fachkräften und Klient*innen sowie deren Auswirkung auf die professionelle Beziehung (► Kap. 2). Hierzu gehören bspw. die verbale und nonverbale Kommunikation, die Gestaltung von Nähe und Distanz zur Klientel sowie die Beachtung individueller Beziehungsbedürfnisse und Affekte. Außerdem wird das Setting als wichtiger Einflussfaktor auf Beziehung erläutert. Im dritten Kapitel richtet sich der Blick auf unterschiedliche Kontext- und klientelspezifische Besonderheiten und Herausforderungen in der Beziehungsgestaltung, die sich aus der Tätigkeit als Sozialarbeiter*in in professionellen Beziehungen ergeben können (► Kap. 3). Spannungsfelder wie Hilfe und Kontrolle, Unterstützung und Entmachtung sowie der Umgang mit destruktiven Beziehungsmustern und den Auswirkungen psychischer Erkrankung und Verhaltensauffälligkeiten werden in Bezug auf die Beziehungsgestaltung ausgeführt. Für die genannten Themen werden unterschiedliche ›Stellschrauben‹ der Beziehungsgestaltung vorgestellt, damit Fachkräfte in die Lage versetzt werden, bewusst und reflektiert an einzelnen ›Schraubchen‹ situationsgerecht und fachlich fundiert drehen zu können. Anhand von Praxisbeispielen aus unterschiedlichen Handlungsfeldern werden Besonderheiten und Herausforderungen jeweils herausgearbeitet und Strategien für einen adäquaten Umgang mit den jeweiligen Herausforderungen

aufzeigt. Die Gestaltung der gemeinsamen Arbeitsbeziehung soll als Aushandlungsprozess zwischen den interagierenden Partner*innen verstanden werden, daher wird immer wieder auch die Perspektive der Adressat*innen Sozialer Arbeit in den Blick genommen, um eine Sensibilisierung für unterschiedliche Beziehungsbedürfnisse und Hindernisse in der professionellen Beziehungsgestaltung zu ermöglichen. Im letzten Kapitel werden die wichtigsten Gedanken in Bezug auf die professionelle Beziehungsgestaltung zusammengefasst und ein Ausblick auf künftige Herausforderungen, Fragen und Auseinandersetzungen gegeben (► Kap. 4).

Inhalt

Vorwort der Reihenherausgeber*innen	5
Zu diesem Buch	6
1 Was zeichnet eine professionelle Beziehung aus?	11
1.1 Beziehung eingehen und gestalten	11
1.2 Beziehungsförderliche Haltung	19
1.3 Die professionelle Rolle	23
2 Kommunikation, Interaktion und Setting in der Beziehungsgestaltung	28
2.1 Gestaltung der Kommunikation	28
2.1.1 Verbale Kommunikation	32
2.1.2 Paraverbale Kommunikation	38
2.1.3 Nonverbale Kommunikation	41
2.1.4 Die Bedeutung der Kommunikation für die Beziehungsgestaltung	44
2.1.5 Metakommunikation	45
2.2 Gestaltung der Interaktion	50
2.2.1 Symmetrische und komplementäre Interaktionen	53
2.2.2 Synchronisation der Interaktion und Herstellen von Rapport	57
2.2.3 Nähe und Distanz	61
2.2.4 Affekt- und Emotionsregulation	66
2.3 Gestaltung des Settings	71

3	Kontext- und klientelabhängige Spannungsfelder in der Beziehungsgestaltung	77
3.1	Hilfe und Kontrolle	77
3.2	Unterstützung und Entmachtung	83
3.3	Negative Beziehungserfahrungen und destruktive Beziehungsmuster	86
3.4	Klientelspezifische beziehungshinderliche Faktoren	90
4	Praxisfall, Zusammenfassung und Ausblick	96
	Literatur	105
	Stichwortverzeichnis	115