

Die Beratungsbeziehung aus der Perspektive von Klientinnen und Klienten

Eine quantitative Untersuchung im Kontext eines öffentlichen Sozialdienstes

Abstract

Sozialdienste stehen in der heutigen Zeit unter Druck: Bedingt durch gestiegene Fallzahlen, wachsende Komplexität der Fälle und den erhöhten Legitimationsdruck haben die Anforderungen an die Sozialarbeitenden zugenommen. Es stellt sich unter diesen schwierigen Bedingungen die Frage, ob es den Sozialarbeitenden dennoch gelingt, eine tragfähige Beziehung zu ihren Klientinnen und Klienten aufzubauen.

Die vorliegende Bachelor Thesis befasst sich mit dieser professionellen Beziehung im Beratungskontext. Klientinnen und Klienten einer personenbezogenen, sozialen Dienstleistung sind immer Ko-Produzenten der erbrachten Leistung. Deshalb hängt die Qualität einer Dienstleistung entscheidend von einer konstruktiven Zusammenarbeit und somit auch von einer tragfähigen Beratungsbeziehung ab. Die Zielsetzung der vorliegenden Thesis ist, die Beratungsbeziehung aus der Perspektive der Klientinnen und Klienten zu erfassen. Eine Evaluation durch Klientel wird auf theoretischer Ebene zwar gefordert, jedoch in der Praxis aufgrund fehlender Ressourcen selten durchgeführt.

Um die Qualität einer Beratungsbeziehung zu messen, werden Qualitätsstandards benötigt. Hierzu werden empirisch überprüfte Qualitätskriterien einer tragfähigen Beziehung beigezogen. Anhand dieser Kriterien wird ein Fragebogen konstruiert. Die quantitative Untersuchung wird exemplarisch am Beispiel des Sozialdienstes Region Jungfrau durchgeführt. An der Befragung haben 105 Klientinnen und Klienten teilgenommen und die Rücklaufquote betrug 54%. Die Daten werden mittels SPSS kodiert und ausgewertet. Die Stichprobe ist nach verschiedenen soziodemographischen Merkmalen aufgeschlüsselt und signifikante Resultate werden grafisch dargestellt.

Gesamthaft betrachtet zeigen die Resultate, dass die Mehrheit der Klientel mit den erfragten Bereichen sehr zufrieden ist. Die Resultate weisen auf spannende Zusammenhänge hin. So hat unter anderem die Durchführung von häufigen Gesprächen einen signifikant positiven Einfluss auf verschiedene Aspekte der Beratungsbeziehung. Beispielsweise fällt es den Klientinnen und Klienten leichter, sich gegenüber ihrer Fachkraft zu öffnen und schwierige Themen anzusprechen. Weiter ist festzustellen, dass ein Wechsel der zuständigen Fachkraft zur Konsequenz hat, dass die Betroffenen die Fragen negativer beurteilen. Sie sind signifikant weniger optimistisch, dass die Beratung zu einer positiven Veränderung ihrer Zukunft beiträgt. Die Beziehungskonsistenz kann daher als wichtig für die Hoffnung auf Besserung bezeichnet werden. Die Thesis liefert somit wertvolle Empfehlungen und Diskussionsanstösse für die Praxis und für die Evaluations- und Forschungstätigkeit der Sozialen Arbeit.

Erscheinungsjahr: 2011

Seitenzahl: 127

ISBN-Nr.: 978-3-03796-425-5

Elektronisches Buch: Kostenlos

Bestellung: www.soziothek.ch

Die Studie erscheint in der Schriftenreihe Bachelor- und Masterthesen der Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit, in welcher Arbeiten mit dem Prädikat „sehr gut“ oder „hervorragend“ aufgenommen werden.