

# Open Research Online

---

The Open University's repository of research publications and other research outputs

## Eine Erziehungsberatung kann man so, so, oder auch so sehen...! Die Ergebnisse einer multiperspektivischen und multimodalen Evaluationsstudie

### Book Section

How to cite:

Vossler, Andreas (2004). Eine Erziehungsberatung kann man so, so, oder auch so sehen...! Die Ergebnisse einer multiperspektivischen und multimodalen Evaluationsstudie. In: Hundsalz, Andreas and Menne, Klaus eds. Jahrbuch für Erziehungsberatung (Yearbook of Parenting advice), Volume 5. Weinheim, Germany: Juventa, pp. 257–274.

For guidance on citations see [FAQs](#).

© [\[not recorded\]](#)

Version: [\[not recorded\]](#)

Link(s) to article on publisher's website:

<http://www.juventa.de/>

---

Copyright and Moral Rights for the articles on this site are retained by the individual authors and/or other copyright owners. For more information on Open Research Online's data [policy](#) on reuse of materials please consult the policies page.

---

[oro.open.ac.uk](http://oro.open.ac.uk)

Andreas Vossler

## **Eine Erziehungsberatung kann man so, so, oder auch so sehen...!**

Die Ergebnisse einer multiperspektivischen und multimodalen Evaluationsstudie<sup>1</sup>

Die Erfahrung, dass sich mit einem veränderten Blickwinkel auch die Wahrnehmung und Beurteilung eines Gegenstandes oder einer Sachlage verändern kann, gehört zu unserem Alltagswissen.

Auch im Kontext der Psychotherapie- und Beratungsforschung wird seit langem darauf hingewiesen, dass die Definition und Messung des Beratungserfolges von der jeweiligen Evaluationsperspektive abhängig ist (z.B. Mattejat & Remschmidt, 1993). Kinder bzw. Jugendliche, Eltern, Träger und Umfeldpersonen schätzen die Beratung und ihre Ergebnisse auf der Grundlage jeweils spezifischer Bewertungskriterien möglicherweise sehr unterschiedlich ein. Höfer und Straus (1991, S. 161) betonen daher, „dass die Frage nach dem Erfolg von Beratung eine *Frage der Perspektive* ist“, die nur dadurch beantwortet werden kann, dass sie auf verschiedenen Ebenen bzw. aus verschiedenen Perspektiven gestellt und damit ein differenziertes Bild des Beratungsgeschehens gezeichnet wird (vgl. Langenmayr & Kosfeld, 1998).

Umso mehr überrascht es, wenn die Problematik der *Multiperspektivität* (Märtens & Pätzold, 1995) bei Klientenbefragungen und katamnestischen Erfolgsmessungen gänzlich unberücksichtigt bleibt. So verzichteten fast alle bisher durchgeführten Untersuchungen im Bereich der Erziehungsberatung auf entsprechende Perspektivenvergleiche zwischen den Beteiligten und beschränkten sich auf nur einen Blickwinkel: In den meisten Analysen wurden ausschließlich die Eltern befragt, die sich in der Regel sehr zufrieden mit der erhaltenen Hilfe zeigten (im Überblick bei Jacob, 1996, oder Nitsch, 1997). Eine Ausnahme hierzu findet sich bei Kaisen (1992), der in seiner Untersuchung die unterschiedlichen Perspektiven von Ratsuchenden und Berater/innen herausgearbeitet und einander gegenüberstellte hat. Und obwohl bereits Straus et al. (1988) in ihrer Studie erste Hinweise dafür fanden, dass Eltern und Kinder eine Beratung unterschiedlich erleben, wurde die Perspektive der Kinder als „eigentliche“ Adressaten der Hilfen lange vernachlässigt. Sie ist erst in den letzten Jahren neu „entdeckt“ und systematisch untersucht worden (Lenz, 2001; vgl. Vossler, 2000). Dagegen lag bis dato noch keine Befragung von Jugendlichen zur Erziehungsberatung vor.

---

<sup>1</sup> Eine vollständige Darstellung der Studie und ihrer Ergebnisse ist unter dem Titel „Perspektiven der Erziehungsberatung“ im dgvt-Verlag erschienen (Vossler, 2003).

Analog dazu muss im Hinblick auf die seither eingesetzten Untersuchungsverfahren eine *methodische Monokultur* konstatiert werden, da die Evaluator/innen in der Regel nur auf einen methodischen Zugang setzen, ohne die damit verbundenen Defizite kompensieren zu können: Mit *quantitativen* Fragebogenuntersuchungen können zwar größere Elternstichproben vergleichsweise ökonomisch befragt werden. Dafür erlauben ihre Ergebnisse kaum Schlussfolgerungen über zugrundeliegende Wirkmechanismen und beraterbedingte Veränderungseffekte (fragliche interne Validität). Bei retrospektiv erhobenen Veränderungseinschätzungen der Klienten besteht zudem die Gefahr, dass sich in den Antworten eher die Klientenzufriedenheit als tatsächliche Veränderungen durch die Beratung abbilden. Die Aussagekraft der quantitativen Klientenbefragungen wurde oft auch dadurch geschmälert, dass der Fragebogenrücklauf zum Teil sehr niedrig war (häufig unter 40%) und bis dato nicht auf geeignete (evaluierte und standardisierte) Erhebungsinstrumente für den Bereich der Erziehungsberatung zurückgegriffen werden konnte (Heekerens, 1998).

Mit den im Rahmen von *qualitativen* Untersuchungsansätzen geführten Interviews (z.B. Lenz, 1990; Straus et al., 1988) können dagegen zwar zugrundeliegende Zusammenhänge und Wirkmuster fallbezogen rekonstruiert werden. Der – infolge der aufwändigen Interviewverfahren – oftmals geringe Stichprobenumfang und mögliche Selektionsprozesse bei der Auswahl der Interviewpartner können jedoch die Generalisierbarkeit der ermittelten Befundmuster und damit die externe Validität der Ergebnisse erheblich beeinträchtigen.

In Reaktion auf die skizzierten Defizite in der Evaluation von Erziehungsberatung sollte mit der vorliegenden Studie ein Beitrag zur Überwindung der stagnierenden Forschungssituation in diesem Bereich geleistet werden. Für die als katamnestiche Nachbefragung angelegte Untersuchung wurde dazu gezielt eine Methoden- und Perspektivenkombination genutzt, mit der neben den Eltern- und Berater/innenurteilen auch die Sichtweisen der betroffenen Jugendlichen einbezogen werden konnte.

Die Studie widmet sich insbesondere der Frage, wie die Beteiligten Ablauf und Ergebnisse der Beratung erlebt haben, wie sie das Erlebte retrospektiv bewerten und welche Unterschiede dabei aus den drei Beteiligtenperspektiven (Jugendliche, Eltern, Berater/innen) zu Tage treten.

### **Die Untersuchungsmethode: Multiperspektivisch und multimodal**

Das methodische Vorgehen zur Beantwortung der skizzierten evaluativen Fragestellung kann als *multiperspektivisch* und *multimodal* bezeichnet werden. Im Sinne möglichst valider Untersuchungsergebnisse wur-

de zudem besonderer Wert darauf gelegt, über eine Zufallsauswahl und einen hohen Fragebogenrücklauf annähernd repräsentative Stichproben zu erhalten und diese mit methodisch verbesserten Untersuchungsverfahren zu befragen.

### *Drei Untersuchungsgruppen zum Perspektivenvergleich*

Zur Bildung der Untersuchungsgruppen wurden zunächst 211 Klientenfamilien aus 11 Erziehungsberatungsstellen des Caritasverbandes der Erzdiözese München und Freising (Auftraggeber der Studie) per Zufall ausgewählt. Einziges Kriterium für die Zufallsauswahl war ein 1996 abgeschlossener Beratungsprozess mit mindestens zwei Beratungsterminen. Von den 182 Familien, die per Post erreicht werden konnten, sendeten 108 vollständig ausgefüllte Fragebögen (59% Rücklauf) zurück, die in den meisten Fällen (67%) die Müttern alleine ausgefüllt hatten.

a) Für die damit konstituierte *Elternstichprobe* betrug der Zeitraum zwischen Beratungsende und Befragung (Katamnesezeitraum) – je nach Zeitpunkt des Beratungsabschlusses im Jahr 1996 – zwei bis drei Jahre. Das Durchschnittsalter des angemeldeten Kindes zu Beratungsbeginn liegt bei 9,1 Jahren (Streuung 3,77), die mittlere Anzahl der Beratungstermine beläuft sich auf 17,8 Termine. Hinsichtlich Geschlechterverteilung (37 Mädchen, 71 Jungen), Kinderzahl und Familientyp entspricht die Stichprobe den Angaben in der offiziellen Jugendhilfestatistik für 1996 (Statistisches Bundesamt, 1998). In zwei Drittel der Fälle fand die Beratung überwiegend im Einzelsetting – Sitzungen mit dem Kind bzw. Jugendlichen oder einem Elternteil alleine – statt. Die in Tabelle 1 angeführten Häufigkeiten der Beratungsanlässe für die 108 Fälle dieser Untersuchungsgruppe spiegeln die typischen, heterogenen Problemlagen in der Erziehungsberatung wider.

b) Die *Jugendlichenstichprobe* setzt sich aus 17 Jugendlichen (6 weiblich, 11 männlich) zusammen, die aus den 108 Fällen der Elternstichprobe ausgewählt wurden. Leitend für die Auswahl der Jugendlichen waren weniger Repräsentativitätsaspekte als vielmehr das Bestreben, im Sinne eines „gezielten (purposive) Sampling“ (Patton, 1990) eine möglichst große Bandbreite an jugendlichen Sicht- und Erfahrungsweisen in die Analyse einzubeziehen. Daher wurde darauf geachtet, dass sich die ausgewählten Fälle hinsichtlich Beratungsanlass (siehe Tabelle 1) und -dauer, vorwiegendem Beratungssetting und in der Zufriedenheit der Eltern mit der Beratung unterscheiden.

Die ausgewählten Jugendlichen waren zum Befragungszeitpunkt zwischen 13 und 22 Jahren alt, der Katamnesezeitraum schwankte in dieser Gruppe zwischen zweieinhalb und vier Jahren. Während zwei der Jugendlichen eine Beratung erlebten, die sich überwiegend im Famili-

enstetting abspielte, herrschte in acht Fällen das Einzelsetting vor, bei dem zum Teil begleitende Elterngespräche stattfanden. Sieben Jugendliche wurden mit einer Mischung aus Einzelsitzungen und zusätzlichen Gesprächen im Familienkreis beraten.

Tabelle 1: Beratungsanlass aus Beratersicht für Eltern- und Jugendlichenstichprobe

Anlass zur Beratung	Häufigkeit		
	Elternstichpr.	% von n = 108	Jugendliche
1. Lern- und Leistungsprobleme des Kindes	28	25,9	3
2. Emotionale Probleme des Kindes	24	22,2	6
3. Trennungs- und Scheidungsprobleme	12	11,1	1
4. Sozialverhalten Kind	10	9,3	3
5. Verhaltensauffälligkeit Kind	9	8,3	-
6. Eltern-Kind-Beziehung / Erziehungsprobleme	8	7,4	4
7. Enuresis	6	5,6	-
8. Sexueller Missbrauch	4	3,7	-
9. Psychosomatik Kind	3	2,8	-
10. Posttraumatische Belastungsstörung	2	1,9	-
11. Partnerschaftsprobleme	1	0,9	-
12. Enkopresis	1	0,9	-

c) Als *Berater/innenstichprobe* konnten die 24 Berater/innen (16 weiblich, 8 männlich) der 108 Fälle der Elternstichprobe zu jedem Fall separat befragt werden (Katamnesezeitraum wie bei den Eltern).

Das Durchschnittsalter der Berater/innen betrug zum Erhebungszeitpunkt 45 Jahre. Ihre Berufserfahrung in der Erziehungsberatung bis zum Jahr 1996 schwankte zwischen wenigen Monaten bis zu 34 Jahren Tätigkeit in diesem Bereich (Durchschnitt: 13 Jahre). Alle weiteren Merkmale der Berater/innen entsprechen den für die institutionelle Erziehungsberatung typischen Verteilungen (vgl. Menne, 1996). Bei den Grundberufen der Berater/innen überwiegen mit über 60 Prozent Diplompsychologen, während die mit Abstand am häufigsten genannte Zusatzqualifikation (33%) eine Ausbildung in systemischer Familientherapie ist.

#### *Verbindung von quantitativen und qualitativen Methoden*

Die Wahl des methodischen Zugangs ist in der vorliegenden Studie an der jeweiligen Fragestellung und den zu befragenden Forschungsobjekten orientiert:

a) Die subjektive Bewertung von Beratungsprozess und -ergebnis durch Eltern und Berater wurde *quantitativ* mit standardisierten Fragebogeninstrumenten erhoben.

Fragebögen aus der Psychotherapieforschung (z.B. Höger & Eckert, 1997) können angesichts der besonderen Evaluationsbedingungen in der Erziehungsberatung (z.B. heterogene Problemlagen und vielfältige Kontextfaktoren) nicht ohne weiteres auf dieses Feld transferiert werden. Für die Nachbefragung der *Eltern* wurde daher mit dem „*Fragebogen zur Erziehungs- und Familienberatung*“ (FEF; Vossler, 2001) ein eigenes Messinstrument entwickelt, das speziell auf die Beratungssituation zugeschnitten ist und die retrospektive Bewertung einer abgeschlossenen Erziehungsberatung aus Klientensicht ermöglicht. Der FEF umfasst offene Fragen und Skalen zu den Bereichen „Zugang zur Beratung“, „Beratungsprozess“, „Beratungszufriedenheit“ und zu „Beratungseffekten“. Er fragt zudem nach beratungsunabhängigen Einflüssen und nach dem Anteil, zudem die Klienten erlebte Veränderungen auf die Beratung zurückführen („Attributionsfrage“). Ein erster Vorentwurf des Fragebogens konnte anhand von Expertenrückmeldungen (Berater/innen) und den Ergebnissen einer Voruntersuchung (50 Klientenfamilien) zu seinen psychometrischen Eigenschaften revidiert und weiter optimiert werden. Insgesamt zeichnet sich der FEF durch gute psychometrische Item- bzw. Skalenkennwerte, eine gute Verständlichkeit eine vergleichsweise einfache Handhabung aus<sup>2</sup>.

Die Einschätzung der *Berater/innen* zum jeweiligen Beratungsfall wurde mit den ebenfalls neu zusammengestellten „*Fragen an den/die Berater/in*“ (FB) erhoben. Die FB enthält neben offenen Fragen eine Skala mit zehn Items zum subjektiven Erleben von Beratungsprozess und -beziehung (FB-10). Analog zum Elternfragebogen wird zudem nach einer Einschätzung, zu welchem Prozentsatz Veränderungen auf die Beratung zurückzuführen sind („Attributionsfrage Berater“) und nach einer Abschlussbewertung zum Beratungsergebnis des Falles gefragt (Antwortkategorien wie bei den Angaben für die statistischen Landesämter: „unverändert“, „teilweise gebessert“, „vollständig gebessert“, „unzutreffend“).

b) Die ausgewählten Jugendlichen wurden mittels *qualitativ-interpretativem* Leitfadeninterview zur erhaltenen Beratung und deren Auswirkungen befragt. Dieses semistrukturierte Verfahren hat sich in der Forschung mit Kindern (Heinzel, 1997) und Jugendlichen (Fuchs-Heinritz, 1993) bewährt. Es ist zudem für die Evaluation von Erziehungsberatung besser geeignet als die offenere, narrative Interviewform, da der Leitfaden die Interviewthematik vorgibt und die jugendlichen Interviewpartner dazu anregt, sich umfassend zu den interessierenden Themenkomplexen zu äußern (Friebertshäuser, 1997).

---

<sup>2</sup> Die Items und Antwortkategorien der FEF-Skalen wurden mit Angaben zu den Testgütekriterien bereits bei Vossler (2001) vollständig veröffentlicht.

Die Interviews wurden jeweils mit einer offen formulierten, anregenden Eingangsfrage eingeleitet, die als Erzählimpuls diente und die Erlebnis- und Erinnerungsinhalte, die dem Jugendlichen im Hinblick auf das Beratungsgeschehen am wichtigsten oder am präsentesten sind, aktivieren sollte. Daran anschließend folgten Leitfragen zu den vier Themenbereichen, die bei den Eltern mit den vier Skalenbereichen des Elternfragebogens (FEF) abgefragt worden waren („Beratungszugang“, „Beratungsprozess“, „Beratungseffekte“ und „Zufriedenheit / Allgemeine Einschätzung der Beratung“). Durch ergänzende Nachfragen konnten die von den Jugendlichen geäußerten Inhalte weiter vertieft werden.

Die Teilnahme an den Gesprächen war für die Jugendlichen selbstverständlich freiwillig. Um die Erinnerung an den Beratungsprozess zu aktivieren, wurden die Interviews in den Räumen der Beratungsstelle durchgeführt, an welcher die Interviewpartner beraten worden waren. Die durchschnittliche Interviewlänge betrug eine Stunde. Am Ende des Gesprächs füllten die Jugendlichen mit der deutschen Version des „Youth Client Satisfaction Questionnaire“ (YCSQ; Shapiro, Welker & Jacobson, 1997; eigene Übersetzung) noch einen kurzen Fragebogen zur Zufriedenheit mit der erhaltenen Beratung aus.

Um eine interpretative Rekonstruktion der Einzelfälle zu ermöglichen, wurden die auf Band aufgezeichneten Interviews zur Auswertung zunächst vollständig transkribiert. Das weitere Auswertungsverfahren orientierte sich an der von Schmidt (1997; 2000) beschriebenen inhaltsanalytischen Auswertung von Leitfadenterviews. Das Ziel war dabei, die für die Fragestellung relevanten Aspekte zur Bewertung des Beratungsgeschehens durch die Jugendlichen aus dem Material herauszufiltern und verschiedenen Themenbereichen zuzuordnen, um inhaltliche Kategorien bilden zu können (vgl. Mayring, 2000).

Durch die in der Studie gewählte *Methodenkombination* konnten die Vorzüge beider methodischer Zugänge zur Beschreibung der Beteiligtenperspektiven genutzt werden (Engler, 1997): Der auf das Verständnis tieferliegender Bedeutungsgehalte zielende qualitative Ansatz ermöglichte durch seine offene und kommunikative Grundausrichtung eine erste sensible Annäherung an die beratungsbezogenen Denk- und Erlebnisweisen von Jugendlichen. Dem konnten durch den Repräsentativität anstrebenden quantitativen Ansatz generalisierende Aussagen aus Eltern bzw. -Berater/innensicht gegenüber gestellt werden.

Beide Ansätze wurden dabei wechselseitig abgestimmt: Eltern- bzw. Beraterfragebögen und der Interviewleitfaden für Jugendliche sind inhaltlich aufeinander bezogen. Die Ergebnisse der quantitativen Elternbefragung wurden neben anderem als Auswahlkriterien für die Interviewfälle herangezogen. Elternantworten im FEF (z.B. „*unser Kind fühlte sich in der Beratung nicht wohl*“) konnte im Interviews aus der Perspektive der Jugendlichen nachgegangen werden.

## **Die Ergebnisse: Perspektiven zu Beratungsprozess und -ergebnis**

Im Rahmen der folgenden Ergebniszusammenstellung werden die Sichtweisen von Eltern, Jugendlichen und Beratern nacheinander ausbreitet und miteinander verglichen. Dabei wird jeweils der chronologischen Ablauf einer Beratung – vom Zugang zur Beratung über den Beratungsprozess und die erlebten Veränderungen bis zur Beratungszufriedenheit – nachgezeichnet (Klientenzitate kursiv).

### *Erziehungsberatung aus der Perspektive der Eltern*

Der *Zugang zur Beratung* war für die meisten Eltern (63%) offensichtlich dadurch geprägt, dass sie die zur Beratung führenden Problemlagen als große familiäre Belastung erlebten. Insbesondere die Mütter wurden in rund 60 Prozent der Fälle alleine oder zusammen mit dem betroffenen Kind als die Personen genannt, die am stärksten belastet waren. Vor dem Hintergrund dieses „Leidensdrucks“ fiel es der Mehrheit der Eltern (56%) auch trotz etwaiger Bedenken (z.B. „Veröffentlichungsbedenken“) nicht schwer, diese professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, obwohl in den meisten Fällen keinerlei Vorerfahrung mit psychosozialen Hilfsangeboten vorlag (63%). Sie kamen zumeist (73%) auf Empfehlung von Institutionen (Schule, Kindergarten), in den sich die Schwierigkeiten bemerkbar machten, oder Personen aus ihrem sozialen Netzwerk (Bekannte, Verwandte). Die Erwartungen an die professionelle Hilfe richteten sich am häufigsten darauf, durch die Beratung entlastet zu werden und von den Berater/innen als „Expert/innen“ Lösungswege aufgezeigt zu bekommen, die dann zu einer Verbesserung der Anmeldeproblematik führen. Weitergehende Aktivitäten der Klienten im Beratungsgeschehen oder die Thematisierung der familiären Beziehungen im Zuge der Beratung wurden dagegen im Vorfeld nur selten antizipiert. Dieses Ergebnis spiegelt eine tendenziell passiv geprägte Erwartungshaltungen der Klienten wider, die bereits in früheren Studien ermittelt worden war (Lang et al., 1997; Lenz, 1994).

Bezüglich des *Beratungsprozesses* kann zwischen der Beurteilung der Beziehung zur Beraterin bzw. zum Berater und der Einschätzung des methodischen Vorgehens (Beratungstechnik) unterschieden werden:

Die *Beratungsbeziehung* wurde von den Eltern durchgängig – von über 90% der Klienten – positiv bewertet. Sie schätzten insbesondere die offene und wertschätzende Kommunikationsatmosphäre in der Beratung sowie Empathie und Engagement auf Seiten der Beraterin bzw. des Beraters. Dass die meisten Klienten ihre Beratungsbeziehung sehr schätzen, ist nicht weiter überraschend. Die „außergewöhnliche“ Erfahrung, in der Beratung auf Verständnis und Wertschätzung zu stoßen



und emotional unterstützt zu werden, dürfte dafür ausschlaggebend sein, dass das Verhältnis zur Beraterin bzw. zum Berater bei retrospektiven Fragebogenerhebungen in der Regel am günstigsten beurteilt wird.

In den meisten Fällen konnte auf der Basis einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung ein funktionierendes Arbeitsbündnis etabliert werden, so dass die meisten Eltern (86%) das Berater/innenvorgehen überwiegend als hilfreich erlebten. Positiv hervorgehoben wurden vor allem die Aktivitäten, die sich in der Systematik therapeutischer Wirkfaktoren nach Grawe (1995; 1999) den Bereichen „Problemaktualisierung“ (über die Probleme reden) und „Klärung der Problemlagen“ (Ursachenklärung, veränderte Lesarten) zuordnen lassen. Wenn Kritik an der *Beratungstechnik* geäußert wurde, betraf dies vorrangig die fehlende „Problembewältigungsperspektive“: Einige Eltern vermissten konkrete Lösungsansätze (10%) bzw. Erfolgserlebnisse (13%), und mehr als die Hälfte (54%) gab an, sich im Zuge der Beratung mehr Tipps und Ratschläge gewünscht zu haben.

Eltern, die selbst oder deren Kinder vorwiegend (in über 50 % der Sitzungen) im Einzelsetting behandelt wurden (71 Fälle), sind damit im Mittel zufriedener als die Eltern, die in anderen familiären Konstellationen (37 Fälle) beraten wurden. Dies könnte damit zusammenhängen, dass die Beratungsbeziehung im Familiensetting weniger wirksam wird, da der Berater seine Aufmerksamkeit und empathische Zuwendung auf mehrere Personen zu verteilen hat (vgl. Straus et al., 1988). Ein alternativer Erklärungsansatz bezieht sich auf die Ausgangserwartungen der Eltern an die Beratung: Ihre Bewertung der Gespräche im Familien- und Elternsetting fällt möglicherweise deshalb negativer aus, weil dort entgegen ihrer Erwartungen nach kindzentrierten Beratungsthemen oder Hilfen in Erziehungsfragen für sie unangenehme Paar- bzw. Familienprobleme thematisiert wurden.

Die meisten Eltern (70% - 82%) berichteten zwei bis drei Jahre nach der Beratung über positive *Veränderungen* in relevanten Veränderungsbereichen (Problemsituation und -sicht, emotionaler Bereich, Situation des Kindes, Familie, Selbsthilfemöglichkeiten). Dabei haben sich die Problemlagen selbst (durchschnittlich in 70% der Fälle Verbesserungen) nicht im selben Maß verbessert wie der Umgang der Eltern mit den Schwierigkeiten oder ihre subjektive Bewertung der Situation. Bei Antworten auf die offene FEF-Frage nach beratungsbedingten Veränderungseffekten zeigt sich dieses Bild noch deutlicher: Veränderte Bewertungen und Lesarten der Problemlagen wurden hier etwa doppelt so häufig angeführt wie manifeste Verbesserungen der Anmelde-symptomatik oder des problematischen Verhaltens beim Kind.

Der Anteil an den Veränderungen, der auf die Beratung zurückzuführen ist („Attributionsfrage“), wird von den Eltern mit durchschnittlich 42 Pro-

zent geringer eingeschätzt als der Einfluss „externer“ Faktoren wie Unterstützungsleistungen aus dem sozialen Netzwerk oder altersbedingte „Reifungsprozesse“. Die Veränderungswirksamkeit, die der Beratung zugeschrieben wird, variiert dabei mit dem vorwiegenden Beratungssetting: Bei einem kindzentrierten Setting (Sitzungen mit dem Kind alleine) werden Veränderungen stärker auf die Beratung zurückgeführt (im Mittel 25 Prozentpunkte mehr bei der „Attributionsfrage“) als bei einer Hilfe, die sich hauptsächlich in Familien- oder Elternsitzungen abspielte.

Der größte Teil der befragten Eltern (83%) zeigte sich mit der erhaltenen Hilfe und ihrem organisatorischen Kontext weitgehend oder vollkommen zufrieden. Damit übersteigt das Ausmaß der sehr hohen *Beratungszufriedenheit* den Umfang der wahrgenommenen Problemveränderungen. Dieses für den Bereich der Erziehungsberatung typische „Diskrepanzphänomen“ könnte zum einen darauf zurückzuführen sein, dass im Zuge einer Beratung unrealistische Erwartungen und Zielsetzungen hinsichtlich „Problemlagen“, die einer Veränderung letztlich nicht zugänglich sind (z.B. Persönlichkeitsanteile des Kindes), abgebaut und die Klienten im Umgang mit der Situation gestärkt werden konnten. Zum anderen lässt die Vielschichtigkeit der von den Klienten berichteten Beratungsauswirkungen darauf schließen, dass das Gesamturteil „Zufriedenheit“ aus unterschiedlichen Erlebnisfacetten gespeist wird: Außer einer Symptomveränderungen kann dazu beispielsweise eine bessere familiäre Kommunikation, das Gefühl, nicht die / der Einzige mit diesem Problem zu sein (Entlastungseffekt), das Erlebnis eines offenen Gesprächs im Rahmen einer vertrauensvollen und wertschätzenden Beratungsbeziehung oder auch das Gefühl, etwas zur Lösung der Problemlagen getan bzw. versucht zu haben, beitragen.

### *Erziehungsberatung aus der Perspektive der Jugendlichen*

Im Gegensatz zu den Eltern stand die Mehrheit der interviewten Jugendlichen dem Hilfsangebot anfangs mehr oder weniger ablehnend gegenüber (8 von 17). Die augenscheinlich geringe Beratungsmotivation vieler Jugendlicher ist auch darauf zurückzuführen, dass sie im Rahmen von elternbestimmten Entscheidungsprozessen beim *Zugang zur Beratung* kaum Mitsprachemöglichkeiten sahen und über Methoden und Ziele der Beratung weitgehend im Unklaren gelassen wurden:

Auf der Grundlage der Interviews lassen sich die drei in Tabelle 2 beschriebenen innerfamiliäre „Entscheidungsmuster“ zum Aufsuchen der Beratungsstelle mit jeweils spezifischen Kontextbedingungen differenzieren. Insbesondere bei der Mehrheit der Fälle mit „elternbestimmten Entscheidungen“ war Erziehungsberatung für die Jugendlichen mit der Vorstellung verbunden, sie diene ihrer Disziplinierung und die/der Be-

rater/in werde als „Verbündeter“ der Eltern zur Stärkung deren Position konsultiert.

Tabelle 2: Entscheidungsmuster zum Aufsuchen der Beratungsstelle aus Jugendlingsicht

<b>Entscheidungsmuster</b>	<b>Beispielaussagen</b>
<p><b>1. Selbstbestimmte Entscheidung (2 Fälle)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jugendliche „Selbstmelder“ oder Anmeldung auf Initiative der Jugendlichen hin.</li> <li>Die Jugendlichen sind unzufrieden, haben suchen Hilfe und sind motiviert. Sie haben Vorerfahrung mit psychosozialen Hilfen und sind älter (&gt; 17 J.).</li> </ul>	<p><b>männlich, 17 Jahre*:</b>  <i>„Ich war mit meinem bisherigen Leben ziemlich unzufrieden und wollte daran vieles ändern“</i></p>
<p><b>2. Aushandlungsprozesse (6 Fälle)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorschlag zur Beratung kommt von den Eltern, sie lassen den Jugendlichen aber die Wahlfreiheit. Es werden Vereinbarungen zum „Ausprobieren“ der Beratung getroffen.</li> <li>Jugendliche haben ein Problembewusstsein und erleben den Vorschlag als Hilfsangebot.</li> </ul>	<p><b>weiblich, 13 Jahre*:</b> <i>„Ja, und dann war ich dann schon damit einverstanden, weil ich ja wirklich wollte, dass es wieder besser wird“</i></p> <p><b>männlich, 10 Jahre*:</b> <i>„Sie hat gesagt, wir können das ja mal ausprobieren, eine Stunde, und dann, wenn du es halt nicht willst, wenn es dir keinen Spaß macht, dann machen wir es halt nicht“</i></p>
<p><b>3. Elternbestimmte Entscheidung (9 Fälle)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Initiative und Entscheidung zur Beratung von den Eltern, keine wirkliche Wahlfreiheit für die Jugendlichen, Entscheidung wird ihnen nur „mitgeteilt“.</li> <li>Häufig ablehnende Haltung der Jugendlichen, sehen für sich meist keinen Beratungsbedarf. Haben oft keine Vorstellung davon, was in einer Beratung passiert und wie sie davon profitieren können.</li> </ul>	<p><b>männlich, 14 Jahre*:</b> <i>„Meine Mutter hat gesagt, gut, jetzt gehen wir da hin. Da kann ich auch schlecht nein sagen. Termin haben wir gehabt. Dann bin ich halt hingegangen.“</i></p> <p><b>männlich, 10 Jahre*:</b> <i>„Am Anfang hat's mich ziemlich genervt, ich mein-, sie hat mir nicht Bescheid gesagt, sie hat nur gesagt, du bist da und da angemeldet, und da gehst du jetzt hin“</i></p>

\*Alter jeweils zu Beratungsbeginn

Zudem verfügten nur die wenigsten interviewten Jugendlichen (6 Fälle) über realistische Vorstellungen darüber, was sie an den Erziehungsberatungsstellen erwartet. Alle anderen konnten sich im Vorfeld wenig darunter vorstellen (*„Und so verstanden habe ich das dann auch nicht. Da habe ich mir eigentlich wenig drunter vorstellen können, was da passiert“*, männlich, 17 J.). Ihr Bild von Erziehungsberatung war in Ermangelung realistischer Informationen von Klischees geprägt, die vermutlich über Medien (vgl. Rietz & Wahl, 2001) oder über die Peergruppe vermittelt wurden und einem klassisch-medizinischen Behandlungsmodell entsprachen: In einer „steifen“ Atmosphäre (*„unfreundlich, eher so wie beim Arzt“*) werden die Klienten entweder ausgefragt oder „zugeschrieben“

und haben selbst wenig Gestaltungsmöglichkeiten. Sie müssen *„dem da vorquasseln was da los ist“* und langweilen sich, *„wenn nur so einer mit Dir redet oder sonst irgendwie sowas“*. Zwei Jugendliche äußerten die Befürchtung, durch das Aufsuchen der Beratungsstelle als *„psychisch krank“* eingestuft (*„da gehen nur die Geistesbescheuerten hin“*) und von Gleichaltrigen deswegen geärgert und ausgegrenzt zu werden (3 Fälle; *„Beim ersten Mal hab ich fest geglaubt, dass mich dann alle hänseln würden in der Schule und so was“*).

Ein Viertel der Jugendlichen berichtete vor diesem Hintergrund von starken Ängsten und Unsicherheiten vor dem ersten Beratungstermin.

Im Laufe des *Beratungsprozesses* konnten dennoch in 15 der 17 Fälle *Beratungsbeziehungen* aufgebaut werden, die von den Jugendlichen als sehr positiv erlebt wurden. Neben den Faktoren, die bereits von den Eltern als besonders hilfreich hervorgehoben worden waren (offene Gesprächsatmosphäre, Wertschätzung und Akzeptanz), sind zwei weitere Haltungen der Berater/innen für die Jugendlichen offensichtlich in spezifischer Weise bedeutsam: ihre Authentizität bzw. Erlebbarkeit als glaubwürdiger Gesprächspartner und ihre Neutralität in Mediationsprozessen mit Eltern oder Dritten.

*„Also des habe ich von Anfang an gemerkt, dass sie jetzt nicht mehr zu meiner Mutter hält, sondern-, und auch nicht zu mir, sondern einfach, dass sie für beide Seiten ist“* (weiblich, 16 Jahre).

Ältere Jugendliche (5 Fälle) sahen darüber hinaus in der Nähe der Beraterin bzw. des Beraters zu ihrer Erlebnis- und Erfahrungswelt – die sich für sie auch in einem nicht zu großen Altersunterschied zur Beraterin bzw. zum Berater ausdrückt – eine wesentliche Hilfe für den Aufbau einer positiven Beratungsbeziehung.

Bei der Bewertung der *Beratungsmethode* durch die Jugendlichen zeigten sich wie bei den Eltern Settingunterschiede. Während die Beratung im Einzelsetting, mit einer Ausnahme, von allen Jugendlichen uneingeschränkt positiv bewertet wurde, erfuhren Sitzungen im Familiensetting ambivalente Urteile: Die Jugendlichen schätzten Familiensitzungen, an denen sie als gleichwertige Gesprächspartner teilhaben und die unter Vermittlung des Beraters *„faire“* Klärungs- und Aushandlungsprozesse ermöglichten. Sie fühlten sich dagegen fremd in der erwachsenendominierten *„Beratungskultur“* und sahen sie ihre Bedürfnisse zu wenig berücksichtigt, wenn sie nicht ausreichend in die Gespräche integriert und über Vorgehen und Zielsetzung der Sitzungen informiert wurden.

*„Tja, wenn ich herkomme, dass er mir irgendwie- dass er erstmal ganz ausführlich, also eine Stunde dafür geopfert hätte, ganz ausführlich zu erklären, warum ich überhaupt hier bin, was ich überhaupt machen soll,*

*welche Meinung ich äußern oder sowas in der Richtung. Aber- er hat sich am Anfang erst mal mit meinen Eltern unterhalten und nicht mit mir-“ (männlich, 19 J.).*

Wie die Eltern berichteten auch die meisten Jugendlichen (16 Fälle) über Veränderungseffekte auf verschiedenen Ebenen (verbesserte Anmeldeproblematik, gestärktes Selbstvertrauen, Veränderungen im familialen Bereich). Die Effekte blieben jedoch nur bei der Hälfte der jungen Klienten stabil, in fünf Fällen kam es zur Wiederaufnahme der Beratung zu einem späteren Zeitpunkt.

Die Jugendlichen zeigten sich zu einem ähnlichen hohen Anteil wie ihre Eltern zufrieden mit der Beratung (14 von 17), was aber möglicherweise durch Selektionsprozesse bei der Auswahl der Interviewpartner mitbedingt sein könnte: Über die 17 interviewten Jugendlichen hinaus waren zehn weitere, ursprünglich vorgesehene Interviewpartner eventuell auch deshalb nicht zu einem Gespräch zu bewegen, weil sie die Beratung in schlechter Erinnerung haben und negativ bewerten.

Dass Eltern und Jugendliche mit der erhaltenen Beratung in den entsprechenden Fällen ähnlich zufrieden waren, wird durch die positive Korrelation ihrer Zufriedenheitsindizes ( $r=.56$ ) dokumentiert. Damit konnten keine wesentlichen Einschätzungsabweichungen zwischen Eltern und Jugendlichen bezüglich ihrer *Beratungszufriedenheit* nachgewiesen werden.

### *Erziehungsberatung aus der Perspektive der Berater/innen*

Da von den Berater/innen nur die wenigen Angaben aus den „Fragen an den/die Berater/in“ (FB) vorliegen, kann aus dieser Perspektive nur ein grobes Bild des Beratungsgeschehens nachgezeichnet werden.

Die Berater/innen gingen davon aus, dass die meisten Klienten (77%) beim *Zugang zur Beratung* sehr motiviert waren und schätzten den Anteil der Kinder und Jugendlichen, die nicht gerne zur Beratung kamen, mit 28% deutlich geringer ein als die Eltern (41%).

Die *Beratungsbeziehung* bewerten sie ebenfalls sehr positiv, wenn auch im Durchschnitt etwas zurückhaltender als ihre Klienten. Fast alle Berater/innen (97%) fühlte sich den Problemen, mit denen sie konfrontiert wurden, gewachsen und in ihrem *Vorgehen* in der Beratung weitgehend oder vollkommen bestätigt (74%). Analog hierzu beurteilten die meisten Berater/innen den Erfolg der Beratung sehr optimistisch und bezeichneten über 90% der Fälle als vollständig oder zumindest teilweise gebessert. Selbst in einem Fall, indem der interviewte Jugendliche keinerlei positive Beratungseffekte berichten konnte, ging der Berater von einer vollständigen Besserung der Problemlagen aus.

Auch in anderer Hinsicht stimmten die Bewertungen zum *Beratungserfolg* aus Sicht der Berater/innen nicht mit den Eltern- und Jugendlichenurteilen überein:

a) Entsprechende Perspektivenunterschiede zeigen sich zum einen bei den *Durchschnittswerten* über alle Beratungsfälle hinweg: Während sich die Berater bei ihren Zufriedenheitsurteilen etwas weniger positiv als ihre Klienten äußern, schreiben sie der Beratung eine stärkere Veränderungswirksamkeit zu, da sie Veränderungen mehr auf die Beratung zurückführen als die Eltern („Attributionsfrage“: 61% vs. 42%).

Dass die Berater/innen den Beratungseinfluss im Vergleich zur Klientenwahrnehmung tendenziell überschätzen, kann damit erklärt werden, dass sie die Klientenfamilie ausschließlich im Beratungskontext erleben. Einzuschätzen, wie stark welche beratungsunabhängigen Einflussfaktoren (wie das soziale Umfeld oder die Arbeitswelt der Eltern) die Situation der Eltern bzw. der Kinder moderieren, mag ihnen daher schwer fallen. Das professionelle Selbstverständnis der Berater/innen, das sie vermutlich von einer generell bedeutsamen Veränderungspotenz therapeutischer oder beraterischer Hilfe ausgehen lässt, könnte überdies zu ihrer stärkeren Betonung der Beratungsauswirkungen beitragen. Dies könnte auch erklären, dass sie nur zwei der 108 Fälle in der Abschlussbewertung als „unverändert“ einstufen.

Die unterschiedliche Veränderungswirksamkeit, die Berater/innen und Eltern der Beratung und ihren Auswirkungen beimessen, kann jedoch auch mit der Förderung von Empowermentprozessen bei den Klienten erklärt werden: Berater/innen beziehen ihre Einschätzung möglicherweise darauf, dass die Klienten im Beratungsprozess ermächtigt wurden, ihre Schwierigkeiten weitgehend eigenständig zu bewältigen. Eltern erleben sich in diesem Kontext als „selbstwirksamer“ und begreifen Besserungen der Problemlagen nicht mehr als direkte Folge der Beratung.

b) Zum anderen konnten keinerlei statistischen *Zusammenhänge* zwischen den Klienteneinschätzungen zum Beratungserfolg (Beratungszufriedenheit und Veränderungseffekte) und den entsprechenden Berater/innenurteilen ermittelt werden (z.B. Korrelation Zufriedenheitswerte Berater/innen - Eltern:  $r=.03$ ). Dies bedeutet, dass die Urteile von Berater/innen auf der einen und Eltern bzw. Jugendlichen auf der anderen Seite zu den gleichen Beratungsfällen in keinem systematischen Zusammenhang zueinander stehen. Ausgehend von einer Perspektive (z.B. zufriedener Berater) kann statistisch gesehen nicht prognostiziert werden, wie die Beratung aus der anderen Perspektive erlebt wurde (gleiche Wahrscheinlichkeit für zufriedene und unzufriedene Klienten).

So überraschend dieses Ergebnismuster auf den ersten Blick erscheint – in der Psychotherapieforschung ist es nicht unbekannt: Erfolgsein-

schätzungen der Therapeut/innen weisen in vielen Bereichen der gesundheitlichen Versorgung keinen Zusammenhang mit Patientenzufriedenheit auf (Jacob & Bengel, 2000). Die Validität von Therapieerfolgsprognosen durch Therapeut/innen erweist sich zudem meist als gering (Orlinsky et al., 1994). Meyer und Schulte (2002) kommen beispielsweise zu dem Ergebnis, dass die Erfolgsurteile der Therapeut/innen nach Therapiesitzungen und ihre Prognose des weiteren Therapiefortschritts nicht mit der abschließenden Erfolgsbeurteilung durch die Patient/innen korrelieren.

Wodurch lassen sich die unterschiedlichen Wahrnehmungs- bzw. Bewertungsperspektiven von Klient/innen und Berater/innen zu ein und demselben Beratungsfall erklären? Hierbei könnte einerseits der unterschiedliche retrospektive Bewertungskontext eine Rolle spielen: Für die Berater/innen handelt es sich, im Gegensatz zu den Klienten, um einen unter vielen Fällen, an den die Rückerinnerung nach einigen Jahren möglicherweise schwer fällt. Die oft wenig differenzierende Beantwortung der Items der Skala FB-10 könnte ein Indiz dafür sein, dass sich die Berater/innen in ihrem Antwortverhalten weniger an fallspezifischen Eindrücken als an subjektiven Konzepten (ihre Beratungsbeziehungen und -erfolge betreffend) orientierten.

Der gänzlich fehlende Zusammenhang zwischen Eltern- und Berater/innenurteil lässt eine zweite Erklärung jedoch plausibler erscheinen: Berater/innen und Therapeut/innen haben teilweise offenbar wenig oder irreführende Anhaltspunkte dafür, wie ihre Klienten das Beratungsgeschehen erleben und mit welchen Inhalten und Entwicklungen diese zufrieden oder unzufrieden sind, und kommen daher zu anderen Bewertungsschlüssen. Grawe und Braun (1994, S. 264) stellen zu diesem „Miss-Verstehen“ aus der Therapeut/innenperspektive fest, „...dass man den Patienten in seinem ureigenen Erleben doch nur unvollkommen versteht und leicht etwas in die Therapie hineinsieht, was auf Seiten des Patienten keine Entsprechung hat“. Die Antwort einer Mutter auf eine offene Frage im Elternfragebogen (FEF) lässt deutlich werden, wie gravierend die „Missverständnisse“ im Einzelfall sein können: *„Ich war damals nervlich fast am Boden, ließ es mir leider nicht anmerken, hätte aber vom Berater gemerkt werden müssen“*.

### **Zwei Schlussfolgerungen: (Selbst-)Evaluation und Partizipation**

Aus den vorgestellten Ergebnissen und den dazu angeführten Interpretationsansätzen ragen aus meiner Sicht zwei Aspekte heraus, die für die kritische Reflexion des Beratungsalltags besonders anregend sind und grundlegende Implikationen für die Beratungspraxis beinhalten:

a) Der Vergleich von Klienten- und Berater/innenperspektive im Rahmen dieser Studie lässt den Schluss zu, dass die Beratungssitzungen von beiden Seiten sehr unterschiedlich erlebt und beurteilt werden können. Berater/innen, die sich bei der Gestaltung des Beratungsprozesses nur auf ihre eigenen, subjektiven Eindrücke und Prognosen verlassen, laufen Gefahr, die unausgesprochenen Bedürfnisse und Einschätzungen ihrer Klienten zu übersehen und ungünstige Beratungsverläufe zu spät oder gar nicht zu erkennen (vgl. Meyer & Schulte, 2002).

Es scheint daher ratsam, die Perspektiven von sowohl Eltern als auch Kindern und Jugendlichen schon während der Beratung immer wieder abzufragen, mit der eigenen Wahrnehmung zu vergleichen und eventuelle Unstimmigkeiten mit den Klienten zu thematisieren. Regelmäßige Bilanzierungsgespräche mit allen Beteiligten bieten die Chance, den bisherigen Beratungsverlauf multiperspektivisch zu reflektieren und die Wünsche und Bedürfnisse für den weiteren Beratungsverlauf aufeinander abzustimmen. Auf der institutionellen Ebene helfen Nutzerbefragungen im Rahmen von Evaluations- und Qualitätssicherungsprozessen dabei, eine klientenorientierte „Partizipationskultur“ an den Beratungsstellen zu etablieren und die Klienten an den Definitions- und Aushandlungsprozessen teilhaben zu lassen, in denen festgelegt wird, was unter „guter“ und „schlechter“ Beratung zu verstehen ist.

b) Jugendliche Klienten der institutionellen Erziehungsberatung werden augenscheinlich in vielen Fällen nicht an den Entscheidungsprozessen beteiligt, die zur Aufnahme der Beratung und zur Aushandlung des „Beratungsauftrages“ führen. Insbesondere bei Beratungssitzungen im Familiensetting und bei mangelnder Transparenz bzw. Aufklärung über das Hilfsangebot besteht zudem die Gefahr, dass sich Jugendliche in der Beratungssituation wie in einer „fremden Welt“ fühlen, in der sie ihre spezifischen Belange und Probleme nicht verstanden und berücksichtigt sehen. Die im Beratungskontext entwickelten Handlungsoptionen können zudem nur dann ihre ganze Wirkung entfalten, wenn sie mit den individuellen und subjektiv geprägten, lebensweltlichen Sinnhorizonten der Jugendlichen verknüpft werden (Bettmer, 2001).

Berater/innen und ihre Institutionen sehen sich daher nach wie vor mit der fachlichen Herausforderung konfrontiert, die Partizipation von Kindern und Jugendlichen im Beratungsprozess zu fördern (Ideen und Methoden dazu bei Lenz, 2001, und Vossler, 2002) und geeignete Mittel und Wege zu suchen, sich den Lebens- und Erfahrungsräumen anzunähern, in denen sich Jugendliche „heimisch“ fühlen.

Besonders geeignet sind dafür Beratungsansätze, die eine räumlich und regional Nähe zu jugendlichen Lebenswelten nicht scheuen (z.B. offene Beratungsformen in einem Jugendtreff) oder Medien einsetzen, die besonders Jugendliche ansprechen (z.B. Beratung im Internet).



## Literatur

- Bettmer, F. (2001): Jugendberatung in der offenen Jugendarbeit? Die Perspektive von Jugendlichen. In: *Deutsche Jugend*, 49, 108-116.
- Engler, S. (1997). Zur Kombination von qualitativen und quantitativen Methoden. In: Friebertshäuser, B.; Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa, 118-130.
- Friebertshäuser, B. (1997): Interviewtechniken – ein Überblick. In: Friebertshäuser, B.; Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa, 371-395.
- Fuchs-Heinritz, W. (1993): Methoden und Ergebnisse der qualitativ orientierten Jugendforschung. In: Krüger, H.-H. (Hrsg.): *Handbuch der Jugendforschung*. Opladen: Leske & Budrich, 249-275.
- Grawe, K. (1995): Grundriß einer Allgemeinen Psychotherapie. In: *Psychotherapeut*, 40, 130-145.
- Grawe, K. (1999): *Psychologische Therapie*. 2. korrigierte Auflage. Göttingen: Hogrefe.
- Grawe, K.; Braun, U. (1994): Qualitätskontrolle in der Psychotherapiepraxis. In: *Zeitschrift für Klinische Psychologie*, 23, 242-267.
- Höfer, R.; Straus, F. (1991): Familienberatung – aus der Sicht ihrer Klienten. Zur Perspektivität der Erfolgsmessung. In: Presting, G. (Hrsg.): *Erziehungs- und Familienberatung*. Weinheim: Juventa, 157-214.
- Heekerens, H.-P. (1998): Evaluation von Erziehungsberatung: Forschungsstand und Hinweise zu künftiger Forschung. In: *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 47, 589-606.
- Heinzel, F. (1997): Qualitative Interviews mit Kindern. In: Friebertshäuser, B.; Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa, 396-413.
- Höger, D; Eckert, J. (1997): Der Bielefelder Klienten-Erfahrungsbogen (BIKEB). Ein Verfahren zur Erfassung des „Post-Session- Outcome“ bei Psychotherapien. In: *Zeitschrift für Klinische Psychologie*, 26, 129-137.
- Jacob, B. (1996): Katamnestiche Untersuchungen zur Wirksamkeit von Erziehungsberatung. In: Menne, K.; Cremer, H.; Hundsalz, A. (Hrsg.): *Jahrbuch für Erziehungsberatung, Band 2*. Weinheim: Juventa, 261-273.
- Jacob, G.; Bengel, J. (2000): Das Konstrukt Patientenzufriedenheit: Eine kritische Bestandsaufnahme. In: *Zeitschrift für Klinische Psychologie, Psychiatrie und Psychotherapie*, 48, 280-301.

- Kaisen, R. (1992): *Erwartungen an die Erziehungsberatung: Inhalte und Auswirkungen der Wünsche und Vermutungen von Klienten und Beratern*. Münster: Waxmann.
- Lang, G.; Herath-Schugsties, I.; Killius, H. (1997): Erwartungen werden erfüllt. Erziehungsberatung in München: Ergebnisse einer Erhebung des Verbundes Münchner Erziehungsberatungsstellen. In: *Informationen für Erziehungsberatungsstellen, Heft 4*, 18-20.
- Langenmayr, A.; Kosfelder, J. (1998): Evaluation in der Psychotherapie. In: Menne, K. (Hrsg.): *Qualität in Beratung und Therapie. Evaluation und Qualitätssicherung für Erziehungs- und Familienberatung*. Weinheim: Juventa, 95-114.
- Lenz, A. (1990): *Ländlicher Alltag und familiäre Probleme: eine qualitative Studie über Bewältigungsstrategien bei Erziehungs- und Familienproblemen auf dem Land*. München: Profil.
- Lenz, A. (1994): Die Wirksamkeit von Erziehungsberatung aus der Sicht der Eltern. In: *Jugendwohl*, 75, 303-312.
- Lenz, A. (2001): *Partizipation von Kindern in Beratung und Therapie. Entwicklungen, Befunde und Handlungsperspektiven*. Weinheim: Juventa.
- Märtens, M.; Petzold, H. (1995): Psychotherapieforschung und kinderpsychotherapeutische Praxis. In: *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 44, 302-321.
- Mattejat, F.; Remschmidt, H. (1993): Evaluation von Therapien mit psychisch kranken Kindern und Jugendlichen. Entwicklung und Überprüfung eines Fragebogens zur Beurteilung der Behandlung. In: *Zeitschrift für Klinische Psychologie*, 22, 192-233.
- Mayring, P. (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, U.; Kardorff, E. v.; Steike, I. (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt, 447-456.
- Menne, K. (1996): Erziehungsberatung 1993. Ratsuchende und Einrichtungen. In: Menne, K.; Cremer, H.; Hundsalz, A. (Hrsg.): *Jahrbuch für Erziehungsberatung. Band 2*. Weinheim: Juventa, 223-240.
- Meyer, F.; Schulte, D. (2002): Zur Validität der Beurteilung des Therapieerfolgs durch Therapeuten. In: *Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie*, 31, 53-61.
- Nitsch, R. (1997): Beratung im Urteil der Klienten – Ergebnisse katamnestischer Befragungen. In: *Jugendwohl*, 78, 356-371.
- Orlinsky, D.E.; Grawe, K.; Parks, B.K. (1994): Process and outcome in psychotherapy – noch einmal. In: Bergin, A.E.; Garfield, S.L. (Eds.): *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (4<sup>th</sup> ed.)*. New York: Wiley, 270-378.
- Patton, M.Q. (1990): *Qualitative evaluation and research methods*. Thousand Oaks: Sage.

- Rietz, I.; Wahl, S. (2001): „Serientäter“: Psychologen und Psychologinnen im Fernsehen – Eine kritische Betrachtung. *Report Psychologie*, 26, 534-539.
- Schmidt, C. (1997): „Am Material“: Auswertungstechniken für Leitfadeninterviews. In: Friebertshäuser, B.; Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa, 544-568.
- Schmidt, C. (2000): Analyse von Leitfadeninterviews. In: Flick, U.; Kardorff, E. v.; Steike, I. (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt, 447-456.
- Shapiro, J.P.; Welker, C.J.; Jacobson, B.J. (1997): The Youth Client Satisfaction Questionnaire: Development, construct validation, and factor structure. In: *Journal of Child Clinical Psychology*, 26, 87-98.
- Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (1998): *Fachserie 13 – Sozialleistungen. Reihe 6.1.1 Jugendhilfe – Institutionelle Beratung, Einzelbetreuung und sozialpädagogische Familienhilfe 1996*. Stuttgart: Metzler-Poeschel.
- Straus, F.; Höfer, R.; Gmür, W. (1988): *Familie und Beratung. Zur Integration professioneller Hilfe in den Familienalltag. Ergebnisse einer qualitativen Befragung von Klienten*. München: Profil-Verlag.
- Vossler, A. (2000): Als Indexpatient ins therapeutische Abseits? – Kinder in der systemischen Familientherapie und -beratung. In: *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 49, 435-449.
- Vossler, A. (2001): Der Fragebogen zur Erziehungs- und Familienberatung. Entwicklung eines Evaluationsverfahrens. In: *Diagnostica*, 47, 122-131.
- Vossler, A. (2002): „...und auf einmal ist der Gegenstand auch zum Mensch geworden...“ – Partizipation von Kindern und Jugendlichen in Beratungsprozessen. In: *Rundbrief Gemeindepsychologie*, 8, 23-39.
- Vossler, A. (2003): *Perspektiven der Erziehungsberatung. Kompetenzförderung aus der Sicht von Jugendlichen, Eltern und Beratern*. Tübingen: dgvt-Verlag.