

Zweijahresbericht Modul 5

1. Aktivitäten und Ergebnisse für die gesamte EP-Laufzeit

Bei den Aktivitäten des Modul 5 ist es zu keinen Abweichungen vom Fördervertrag gekommen. Das geplante Vorhaben konnte erfolgreich umgesetzt werden.

Das operationelle Ziel von Modul 5 war es durch Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen die Qualität der Arbeitsplätze in einem Modellprojekt beim beteiligten Partner FAWOS – Volkshilfe Wien zu verbessern.

Der Arbeit des Modul 5 lag die Hypothese zu Grunde, dass der systemisch lösungsfokussierte Ansatz nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg als ein wichtiger Empowermentansatz wertvolle Anregungen bieten würde, wie die am Projekt beteiligten SozialarbeiterInnen das Empowerment ihrer KlientInnen fördern können und dabei auch das eigene Empowerment vorantreiben können.

Während der zweijährigen Laufzeit des Moduls fanden Qualifizierungsworkshops statt, in denen die Beschäftigten von FAWOS mit dem lösungsfokussierten Ansatz vertraut gemacht wurden. Im Vorfeld der Qualifizierungsworkshop und während der gesamten Projektlaufzeit fanden Beobachtungen von Gesprächen mit KlientInnen und Video- und Audioaufnahmen von Gesprächen mit KlientInnen statt. Mit den MitarbeiterInnen von FAWOS wurden Fällen unter anderem mittels der Methode des Iterativen Reflecting Team (Dahm/Be 2000: 63 – 74) bearbeitet. Durch die Beobachtungen, die Aufnahmen und die Fallarbeit konnte sich das „BeraterInnensystem“ Marianne Roessler, Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit, Campus Wien und Wolfgang Gaiswinkler Netzwerk OS'T ein Bild von den Herausforderungen der Arbeit der FAWOS MitarbeiterInnen mit den KlientInnen machen.

Es wurde deutlich, dass die Dienstleistung die die MitarbeiterInnen der Fachstelle für Wohnungssicherung - FAWOS - den KlientInnen zur Verfügung stellen, eine komplexe Kombination einer Fülle von Leistungen ist: Die MitarbeiterInnen bei FAWOS treffen Entscheidungen über Geldaushilfen und wickeln diese ab. Sie stellen den KlientInnen juristische Informationen zur Verfügung und stellen oft auch anderes Fachwissen - etwa über den Wohnungsmarkt oder andere Felder - zur Verfügung. Sie handeln im Interesse der KundInnen manchmal anwaltlich („advocacy“), holen etwa selbst Informationen für die KlientInnen ein und verhandeln mit Hausverwaltungen und deren RechtvertreterInnen. Zugleich bieten sie auch psychosoziale Beratung an.

Ihre Fachexpertise ist sehr wichtig um den komplexen Anforderungen gerecht zu werden. Zugleich müssen sie auch ExpertInnen der Gestaltung des Prozesses mit den KlientInnen sein. Das sind zwei unterschiedliche Expertisen: Nämlich die Fachexpertise – die im Modul „Expertise des Wissens“ genannt wurde und die Expertise der Gestaltung des Prozesses mit der KlientIn – die im Modul als „Expertise des Nichtwissens“ bezeichnet wurde. Die Bezeichnung Expertise des Nichtwissens wurde im Modul auch deshalb gewählt weil die SozialarbeiterIn einerseits die Verantwortung für die Steuerung des Beratungsprozesses tragen andererseits eine Steuerung nur gemeinsam mit den KlientInnen erfolgen kann. Der Bezugsrahmen der KlientIn ist der entscheidende Faktor für die Steuerung des Prozesses: Die KlientIn ist in jedem Fall die ExpertIn

für ihr Leben und nicht die Sozialarbeiterin. In der Regel sollte das Ziel von Sozialarbeit sein, diese Expertise der KlientInnen zu stärken und nicht zu schwächen.

Die erwähnte komplexe Vielfalt der professionellen Handlungsformen – vom Entscheidungen treffen über die Fachberatung bis zur psychosozialen Beratung – gilt es bei FAWOS im Interesse der KlientInnen und des Organisationsauftrag zu integrieren. Wie sich bei Workshops auf den BAWO Tagungen und mit MitarbeiterInnen anderer Einrichtungen, die während der Modulzeit durchgeführt wurden, gezeigt hat, ist diese Herausforderung paradigmatisch für viele Felder von Sozialarbeit.

Durch das Engagement der FAWOS MitarbeiterInnen und des BeraterInnensystems im Zuge der Modularbeit ist es gelungen, Verbesserungen in der Gestaltung dieser komplexen Herausforderungen zu erreichen.

Durch ein konsequentes Anknüpfen an den Zielen und dem Bezugsrahmen (Gaiswinkler, Roessler 2007) der KlientInnen (Was und wer ist für die KlientInnen wichtig? Welche Bedeutungen geben die KlientInnen der vorliegenden Situation?) wird es paradoxerweise nicht schwieriger sondern einfacher die Ziele der Organisation zu erreichen. Auch die konsequente Fokussierung auf die Handlungsmöglichkeiten der KlientInnen und das Anknüpfen an sozialen Ressourcen und früheren erfolgreichen Bewältigungsstrategien und Handlungsmöglichkeiten hat sich in der konkreten Alltagspraxis der SozialarbeiterInnen für die KlientInnen und SozialarbeiterInnen als nützlich erwiesen.

Das Projekt war erfolgreich: Das ohnehin schon hohe Niveau der Arbeit bei FAWOS konnte weiter gesteigert werden. Ein weiterer Befund des Projekts ist allerdings auch, dass die Implementierung von Anregungen aus dem systemisch lösungsfokussierten Ansatz in die tägliche Arbeit einen langen Atem braucht. Professionelle Sozialarbeit knüpft zurecht an Stil und Kompetenzen alltäglicher Gesprächsführung an. Zugleich unterscheidet sich professionelle Gesprächsführung – vor allem auch im lösungsfokussierten Stil – sehr von alltäglichen Gesprächen. Bei der Anwendung neuer Gesprächsführungstechniken und Haltungen geht es oft zuerst einmal darum mit neuen Techniken zu experimentieren und eigenen Impulsen *nicht* zu folgen – in gewisser Hinsicht anti-intuitiv vorzugehen. Dies ist vor allem am Anfang hilfreich – bis sich neue Kommunikationsroutinen gebildet haben.

Dieses Lernen von neuen Gesprächstechniken und Strategien ist schon im Kontext von psychosozialer Beratung oder Psychotherapie schwer genug. Im sozialarbeiterischen Kontext – wie sich paradigmatisch bei FAWOS gezeigt hat – kommt erschwerend hinzu, dass die bereits erwähnte höhere Vielfalt der einander manchmal widersprechenden Handlungsformen von den SozialarbeiterInnen gemeinsam mit den KlientInnen zu managen ist. Eine PsychotherapeutIn wird nicht zu entscheiden haben, ob Sie Ihrer KlientIn eine Geldaushilfe gewähren soll oder selbst zum Telefonhörer greifen soll, um die RechtsvertreterIn der Hausverwaltung anzurufen. Zugleich haben die SozialarbeiterInnen den Anspruch und Auftrag nachhaltige Interventionen zu setzen und nicht nur die Wohnung der KlientInnen kurzfristig zu sichern, sondern die KlientInnen dabei zu unterstützen, selbst Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln um die Wohnung nachhaltig zu sichern. Daher sind in vielen Fällen Interventionen aus dem Kontext psychosozialer Beratung sinnvoll und notwendig.

Die beteiligten SozialarbeiterInnen konnten den Reflexions- und Lernraum nutzen um individuell Strategien und Techniken eines verbesserten Umgangs mit diesen komplexen Herausforderungen zu erarbeiten. Die Beschäftigung mit der beschriebenen komplexen Herausforderung von Sozialarbeit reicht auf der Ebene der Kunstlehre (Pantucek 2007) und der wissenschaftlichen Beschäftigung bis in die Anfänge der Profession Sozialarbeit zurück und wird unter anderem mit

dem Begriff „doppeltes Mandat“ adressiert. Auf der Ebene der Theoriebildung und der Kunstlehre der Profession konnte Wissen um einen verbesserten Umgang mit dieser Komplexität der professionellen Handlungsformen generiert werden. Befunde aus der neueren Literatur zur Anwendung des lösungsfokussierten Ansatzes im sozialarbeiterischen Setting konnten dabei bestätigt werden. (Berg 1992; Berg/Kelly 2001; Pichot/Dolan 2003)

Weiters konnten Erfahrungen gesammelt werden, was die Vermittlung und individuelle Aneignung von Gesprächsführungstechniken, Haltungen und Strategien anbelangt.

Durch die Analyse von Audio und Videoaufnahmen der KlientInnenengespräche konnten auch die Ergebnisse von Bavelas et al (2000) bestätigt werden, dass die scheinbar alltäglichen Interaktionssequenzen in den Gesprächen mit KlientInnen eine Fülle an Einflussmöglichkeiten für die PraktikerInnen bieten.

Deshalb hat sich auch die Strategie als nützlich erwiesen, in die Qualifizierungs- und Entwicklungsworkshops die MitarbeiterInnen des Sekretariats voll einzubeziehen. Sie haben gemeinsam mit den SozialarbeiterInnen eine Art Clearingfunktion, und sind in vielfältiger Weise herausgefordert mit den KlientInnen professionell zu kommunizieren.

Auch die schon in der Planung des Projekts vorgesehene Bearbeitung und Thematisierung von Leitung und Führung war erfolgreich. Die Leiterin und die stellvertretende Leiterin der Einrichtung haben sich sehr engagiert an der Projektarbeit beteiligt und nutzen mittlerweile Haltungen und Techniken des lösungsfokussierten Ansatzes sowohl in strukturierten Situationen wie z.B. dem Personalentwicklungs- und Führungsinstrument MitarbeiterInnenengespräch das im Zuge des Projekts unter Beteiligung der gesamten Einrichtung entwickelt und implementiert wurde als auch in ihrer alltäglichen Führungsarbeit.

2. Transfer und Nachhaltigkeit

Das vorliegende Projekt hat Modellcharakter und stellt einen Referenzrahmen für weitere noch folgende Vorhaben, die von den beteiligten PartnerInnen oder von anderen in Zukunft durchgeführt werden.

In allen diesen Bereichen ist allerdings weitere Forschung notwendig für die im Zuge des Projekts ein wertvoller Grundstein gelegt wurde. Im Moment sind keine weiteren Forschungs- und Entwicklungsprojekte vereinbart. Wir gehen jedoch davon aus, dass im Kontext der beteiligten Fachhochschulen und des Partners Netzwerk OST die Forschung und Entwicklung weitergeführt wird.

Weiters ist davon auszugehen, dass auch beim Projektpartner FAWOS die Entwicklung von professioneller KlientInnenarbeit und Führungsarbeit weitergehen wird.

Am Ende der Projektlaufzeit wurde vor allem von den MitarbeiterInnen von FAWOS ein „*Handbuch zur Anwendung des lösungsfokussierten Ansatzes bei FAWOS, eine Einrichtung der Volkshilfe Wien*“ erstellt. Dieses Handbuch dokumentiert den aktuellen Stand der Entwicklung bei FAWOS zur Implementierung des systemisch lösungsfokussierten Ansatzes. Bemerkenswert ist, dass vom BeraterInnensystem (Marianne Roessler und Wolfgang Gaiswinkler) nur ein Einführungskapitel verfasst wurde und der Rest des Handbuches von den MitarbeiterInnen von FAWOS erstellt wurde. Dieses Handbuch wurde bewusst als Loseblattsammlung in Mappenform produziert um weitere Adaptierungen zu ermöglichen. Das Handbuch wird am 24. September 2007 präsentiert werden. Bei dieser Präsentation werden VertreterInnen der Volkshilfe und der strategischen Partner anwesend sein.

Die Wahl des Präsentationstermins nach dem offiziellen Projektende weist schon darauf hin, dass die beteiligten PartnerInnen, wenn auch in anderem formalen Rahmen oder anderen Konstellationen auf den erarbeiteten Ergebnissen aufbauen und weiterarbeiten werden.

Ende Juni 2007 gibt es Anfragen von 6 verschiedenen Einrichtungen bzw. Organisationen der Sozialwirtschaft die an einer kurzen Präsentation der Ergebnisse des Modellprojekts interessiert sind. Diese Anfragen kommen zum Teil aus dem Feld der Wohnungssicherung und Wohnungslosenhilfe und zum Teil aus anderen Feldern der Sozialarbeit. Ob sich daraus Folgeprojekte ergeben, wird die Zukunft zeigen.

Während des Projektzeitraums wurde ein Leitfaden für sogenannte post session -Interviews entwickelt. In einem kleinen Sempel wurden diese im 2. Projektjahr durchgeführt (Interviews mit KlientInnen unmittelbar nach der Beratung und Interviews mit den SozialarbeiterInnen. Diese Interviews wurden von den SozialarbeiterInnen als sehr nützlich für die eigene Arbeit erlebt (unmittelbares Feedback nach der Sitzung) Diese post session Befragungen der KlientInnen werden laut Aussagen der FAWOS MitarbeiterInnen auch nach dem Ende der equal Projektlaufzeit weitergeführt werden. Ein interessantes Ergebnis: in der überwiegenden Zahl der Fälle bewerteten die KlientInnen die Qualität des Gespräches höher als die SozialarbeiterInnen. Interessant ist, dass sich auch KlientInnen, mit dem Beratungsgespräch zufrieden zeigten, deren ausdrücklicher Wunsch nach Geldaushilfe von der jeweiligen SozialarbeiterIn abgewiesen wurde. Bei dieser Gruppe kann also ausgeschlossen werden, dass die KlientInnen sozial erwünschte Antworten gaben, weil Sie eine positive Entscheidung erhofften, da ihnen vor der Befragung die abschlägige Entscheidung bereits bekannt war. (vgl. Produkt: Wirkungsanalyse)

Literatur

- Bavelas Beavin, Janet / McGee, Dan / Phillips, Bruce / Routledge, Robin (2000): Microanalysis of Communication in Psychotherapy. In: Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management, Jg. 11, H. 1, S. 47-66. Online verfügbar unter <http://www.kccfoundation.com/infocrec/hs/Volume%2011/Bavelas.pdf>, zuletzt geprüft am 21.2.2007.
- Berg, Insoo Kim (1992): Familien-Zusammenhalt(en). Ein kurz-therapeutisches und lösungs-orientiertes Arbeitsbuch. 6.Aufl. Dortmund: Verl. Modernes Lernen (Systemische Studien, 8).
- Berg, Insoo Kim / Kelly, Susan (2001): Kinderschutz und Lösungsorientierung. Erfahrungen aus der Praxis - Training für den Alltag. Dortmund: Verl. Modernes Lernen (Systemische Studien, 22).
- Gaiswinkler, Wolfgang / Roessler, Marianne (2007): Empowerment konkret? Wie SozialarbeiterInnen in ihrem Alltag KlientInnen bei der Selbstermächtigung unterstützen und zugleich ihren institutionellen Auftrag erfüllen - Anregungen durch den systemisch lösungsfokussierten Ansatz nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg. In: EntwicklungspartnerInnenschaft Donau Quality in Inclusion (Hg.): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit. 1 Band. Linz: edition pro mente, 277-295.
- Dahm, Michael / Be, Siang (2000): Das Auf den Punkt gebracht - das Iterative Reflecting Team. In: Vogt-Hillmann, Manfred (Hg.): Gelöst und los! Systemisch-lösungsorientierte Perspektiven in Supervision und Organisationsberatung. Dortmund: Borgmann. 63 - 74
- Pantucek, Peter (2007): Wissen für die Inklusion: Das Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung an der FH-St. Pölten. In: SIÖ Sozialarbeit in Österreich 2/2007, 33 - 36
- Pichot, Teri / Dolan, Yvonne M. (2003): Solution-focused brief therapy. Its effective use in agency settings. Binghamton NY: Haworth Clinical Practice Press.