

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

von Wolfgang Gaiswinkler und Marianne Roessler

(erschieden in: EntwicklungspartnerInnenschaft Donau Quality in Inclusion (Hg) (2007): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit.)

In Modul 5 der im vorliegenden Buch mehrmals erwähnten Equal EntwicklungspartnerInnenschaft Donau Quality in Inclusion wurde in einem Modellprojekt gemeinsam mit dem Team von FAWOS – Fachstelle für Wohnungssicherung Volkshilfe Wien die Anwendung des lösungsfokussierten Ansatzes im Feld Delogierungsprävention erprobt und auf die Erfordernisse des Feldes und der Einrichtung hin adaptiert.

Die Arbeit bei FAWOS wurde extern begleitet durch ein BeraterInnensystem von zwei Personen: Marianne Roessler vom Kompetenzzentrum Soziale Arbeit der fh campus wien und von Wolfgang Gaiswinkler von OS'T.

Der systemisch lösungsfokussierten Ansatz

Skizze zu Theorie und Geschichte

Der Ansatz wurde in den 70 er Jahren des vorigen Jahrhunderts entwickelt und stand damals in der Tradition des Brief Therapy Centers in Palo Alto. Diese Palo Alto Gruppe ist vor allem durch die Namen Paul Watzlawick und Gregory Bateson populär geworden und beeinflusst bis heute viele Traditionen von systemischer Therapie und Beratung. Insoo Kim Berg und Steve de Shazer gründeten in Milwaukee USA ein neues Institut: das Brief Family Therapy Center BFTC. Am BFTC wurde zum Großteil mit Menschen aus den Slums von Milwaukee gearbeitet. (vgl. Keimer 2007:5)

„Formal arbeiteten die Mitglieder des BFTC im Team (eine Person führt das Interview, mehrere Mitglieder des Teams sitzen hinter einer Einwegscheibe und beobachten), die jeweiligen Treffen gliedern sich in drei Abschnitte: Interview (ca. 40 Minuten), Pause (in der sich die Person, welche das Interview durchführt für ca. 10 -15 Minuten zum Team zurück zieht und berät), Rückmeldung

(in der den Klienten das Ergebnis der Beratung mitgeteilt und ein neuer Termin vereinbart wird).“
(Keimer 2007:5)

Am Beginn des BFTC diene das Interview – ganz nach dem Ansatz der Palo Alto Gruppe – dazu problem erzeugende bzw. problemstabilisierende Muster in der Interaktion zu erkennen und nach der Beratung Rückmeldungen zu formulieren, die geeignet erschienen, diese Muster zu unterbrechen, zu stören oder zu irritieren.

Im Laufe der 80er Jahre wurde dieser formale Ablauf zwar beibehalten aber der Stellenwert des „Interviews“ und der „Rückmeldung“ veränderte sich: De Shazer und das Team in Milwaukee entdeckten, dass manche KlientInnen schon kleine oder größere Veränderungen in Richtung Problemlösung vor den Sitzungen gemacht hatten. Diese sogenannten *pre-session changes* wurden entdeckt und systematisch erkundet. Um eine Formulierung zu verwenden die sich an Ludwig Wittgenstein anlehnt, ging es nun im Interview darum „Lösungssprachspiele“ zu entwickeln. Im Gespräch wurden die KlientInnen dabei unterstützt eigene Vorstellungen einer gangbaren Lösung zu entwickeln. Dies geschieht durch geeignete Fragen und „Sprachspielangebote“ der TherapeutInnen.

Eine der bekanntesten dieser Fragen ist die sogenannte „Wunderfrage“: Die KlientIn wird zu einem kleinen Experiment eingeladen. Sie wird gebeten sich vorzustellen, dass nach einem relativ unspektakulären Verlauf des restlichen Tages sie abends einschlafen werde und während des Schlafes werde ein Wunder geschehen, welches die Probleme welche die KlientIn in Therapie oder Beratung gebracht habe, lösen werde. Da sie aber schlafe, wisse sie nicht, dass dieses Wunder geschehen sei. Die Frage sei nun, woran die KlientIn zuerst bemerken würde, dass dieses Wunder geschehen sei, wer das noch bemerken würde und woran diese anderen Personen das bemerken würden. Mit einer Reihe von Folgefragen wird dieses „Wunderbild“ der KlientIn und seine sozialen und interaktionellen Bezüge entwickelt und erforscht.

Der Sinn dieser Frage ist nicht die KlientIn zum Wunderglauben zu bekehren, sondern die KlientIn zu unterstützen, eine sinnliche konkrete Vorstellung einer erwünschten und zugleich realisierbaren Zukunft zu erarbeiten. Ein Wunder ist ja nichts anderes als eine Lösung ohne Ursache. Wenn diese Zukunftsvorstellung, des Tages nach dem „Wunder“ entwickelt ist, wird die KlientIn gefragt, wann in letzter Zeit es Phasen oder Situationen gegeben hätte, die ein wenig so gewesen wären wie nach dem Wunder und wie es der KlientIn gelungen wäre, diese Situationen herzustellen. Das ist die Frage nach den sogenannten „Ausnahmen“: Zeiten in denen ein klein wenig der Lösung bereits präsent ist oder war, Zeiten und Situationen in denen das Problem kleiner oder besser bewältigbar war. Diese Frage nach den „Ausnahmen“ kann auch an ganz anderen Stellen im Beratungsverlauf gestellt werden. Sie hilft Ressourcen zu entdecken oder zu konstruieren die die KlientIn versuchen kann noch stärker zu nützen.

Während des ganzen Gesprächs wird auf die Stärken und Ressourcen der KlientInnen fokussiert ohne die Probleme zu verleugnen. Die *Anerkennung* (vgl. Keimer 2007:6) dieser Stärken ist einer der wirksamsten Interventionsformen des lösungsfokussierten Ansatzes. In der lösungsfokussierten Tradition spricht man vom Arbeiten mit Komplimenten. Im Unterschied zum Alltagverständnis des Begriffs „Kompliment“ geht es dabei darum offene oder versteckte Stärken zu entdecken und mit Respekt und Wertschätzung die KlientIn dabei zu unterstützen, sich Ihrer Ressourcen bewusst zu werden und sie weiter zu entfalten.

Die Wunderfrage ist eine der elaboriertesten Fragen um die KlientIn zu unterstützen ein Lösungsbild, eine Zielvorstellung zu erarbeiten. Natürlich kann nach den Zielen der Arbeit nicht nur mit der Wunderfrage sondern auch viel einfacher gefragt werden: Etwa, was sich die KlientIn von der Beratung verspreche, wie eine gelungene Lösung nach Abschluss der Beratung aussehe oder

auch wie die Situation sei, wenn sie nicht mehr hier her kommen brauche. Oder eine andere Variante: Wenn das Problem weg sei, was dann stattdessen da wäre. Die KlientIn wird also dabei unterstützt Ziele nicht als Abwesenheit von etwas sondern als Anwesenheit von etwas, als Realisierung einer Lösung in konkreten Handlungen zu beschreiben: „Was werden Sie dann tun?“ Was werden relevante andere, die KlientIn dann tun sehen? usw.

Diese Veränderung der Vorgangweise die Steve de Shazer, Insoo Kim Berg und das Team in Milwaukee gemeinsam mit Ihren KlientInnen entwickelt haben, hatte eine radikale Änderung der Rollenverteilung zwischen KlientInnen und TherapeutInnen oder BeraterInnen zur Folge:

Nicht mehr die professionelle HelferIn ist die ExpertIn für die Probleme und für die Lösungen. Sie ist auch nicht einmal mehr die ExpertIn für gefinkelte Abschlussinterventionen die Problem-erzeugungsmuster in den interaktionellen Bezügen der KlientIn unterbricht oder stört. Im Gegensatz dazu, wird die KlientIn eingeladen und unterstützt selbst Verantwortung zu übernehmen. Sie ist die Expertin dafür, was sie als Problem sieht und wie eine mögliche Lösung sein könnte. Die Lösungen, die die KlientInnen entwickeln sind oft sehr verblüffend für die professionellen HelferInnen. So bietet dieser Ansatz ein konkretes Modell wie Empowermentprozesse der KlientInnen unterstützt werden können.

Bemerkenswert schein uns, dass das Team in Milwaukee bei dieser Entwicklung nicht von einer Empowermentrahmentheorie ausging, sondern dieser Vorgangsweise durch sehr genaues Beobachten von und Experimentieren mit der Interaktion zwischen KlientInnen und TherapeutInnen entwickelt wurde und sich als effektiv, ökonomisch und nachhaltig erwies.

In dieser neuen Rollenverteilung ist die KlientIn die ExpertIn für ihr Leben und die BeraterIn oder TherapeutIn ist die ExpertIn dafür, die KlientIn bei der Erfindung von Lösungen zu begleiten. Die BeraterInnen sind „so gesehen keine Expert/inn/en für richtige Lösungen oder ein besseres Leben ihrer Klient/inn/en, sondern *Expert/inn/en für die Konstruktion von Geschichten*, für Bedeutungen, die zu einem besseren Befinden, mehr Möglichkeiten, angemessenerem Bewältigen der Kund/inn/en führen sollen.“ (Keimer 2007:6)

Welche Rolle spielen Probleme bei diesem Ansatz?

Probleme sind meist der Anlass warum KlientInnen mit professionellen HelferInnen zu tun haben. Steve de Shazer sagt, Probleme seien die Eintrittskarte in die Therapie. Im Zuge der Entwicklung des lösungsfokussierten Ansatzes ist das Team in Milwaukee allerdings zu dem Ergebnis gekommen, dass eine genaue Exploration des Problems nicht notwendig für eine Lösung ist, ja sogar einer Lösung abträglich sein kann. Trotzdem darf diese Herangehensweise nicht mit „positivem Denken“ oder einem rosarot Malen der Situation verwechselt werden. Es geht auch gar nicht darum der KlientIn das Problem durch kommunikative Tricks „auszureden“. Ein Problem kann ein wichtiger Anfang für eine Arbeitsbündnis sein: Die KlientIn weiß zumindest, was sie nicht mehr will! Auf dieser Grundlage kann die Arbeit begonnen werden und es kann versucht werden darauf aufbauend eine Lösungsbild - wie schon erörtert - zu entwickeln.

Außerdem ist - wie schon erwähnt - die KlientIn die Expertin für ihr Leben. Sie bestimmt, was für sie ein Problem ist! Und zwar unabhängig davon, was die professionelle HelferIn als bedeutendes Problem sieht. Das Problem und die oft schwierige Situation in der sich die KlientInnen befinden, müssen gewürdigt werden. Obwohl dieser Ansatz als Kurzzeittherapie bekannt ist, wird davon ausgegangen dass das Umgehen mit den Problemen und die Entwicklung von Lösungen harte Arbeit für die KlientInnen sind.

Was ist mit einschränkenden Rahmenbedingungen, die die Lebensvollzüge der KlientInnen behindern?

Die Haltung bei der lösungsfokussierten Beratung „leugnet keine Fakten (ökonomische, soziale, politische, physische Missstände) und hier liegen ja auch trotz aller Bewältigungszuversicht die Grenzen psychosozialer Hilfen. Sie versucht eher Fakten und Bedeutungen auseinander zu sortieren, um anschließend Bedeutungen verhandeln zu können, wohingegen bei Fakten die Frage ihrer realistischen Veränderbarkeit mit den zur Verfügung stehenden Mitteln im Vordergrund steht.“ (Keimer 2007:6)

Nützlichkeit und Aneignung des lösungsfokussierten Ansatzes

Unserer Ansicht und Erfahrung nach, bietet der lösungsfokussierten Ansatz ein wertvolles und nützliches Modell für psychosoziale Beratung. Er ist eine deutliche Stimme in einem vielstimmigen Konzert eines neuen Paradigmas, das bei der Hilfe für KlientInnen die Stärken und Ressourcen der KlientInnen betont und das komplexe Verhältnis zwischen HelferInnen und Hilfesuchenden neu konzipiert.¹

Die Nützlichkeit des lösungsfokussierten Modells liegt in seiner konsequenten Konzeption von „Haltungen“ und konkreten Werkzeugen für die Gestaltung von Gesprächen. Die richtige „Haltung“ und die „Tools“ – die Gesprächsführungstechniken gehören zusammen: Die „tools“ bleiben oft wirkungslos, wenn nicht die passende Haltung dahinter steht. Andererseits ist die Literatur über Sozialarbeit voll von hehren Ansprüchen an die „Haltung“, die in der Arbeit mit KlientInnen von den professionellen HelferInnen eingelöst werden sollen, ohne konkrete Vorschläge zu machen, wie diese Ansprüche in der Alltagsarbeit gelebt werden können. (vgl De Jong/Berg 1998) Diese Diskrepanz zwischen großen Ansprüchen und mangelnder Umsetzung in der Praxis kann burn-out Prozesse der Profis „erfolgreich“ fördern.

Der Vorzug des lösungsfokussierten Modells ist seine Konkretheit und Lehrbarkeit. Der Ansatz macht konkrete Vorschläge, wie Gespräche mit KlientInnen geführt werden können. z.B. konkrete Fragetechniken. Diese Techniken und die Haltung können vermittelt, erprobt und diskutiert werden.

Andererseits bedeutet die Anwendung des lösungsfokussierten Ansatzes eine so deutlichen Verschiebung in der Fokussierung von Wahrnehmung und Handlung im Vergleich zu Alltagsvorstellungen und auch zu vielen traditionellen Vorstellungen von Professionalität, dass die Integration des Modells in das eigene professionelle Handeln oft auch harte Arbeit ist, die einen langen Atem braucht.

Steve des Shazer sagt treffend: „It's simple but not easy!“

Bei der Aneignung und Adaptierung des Modells auf die eigene Praxis kann es nützlich sein zuerst mal mit Gesprächsführungstechniken zu experimentieren und gerade dadurch – durch das praktische Erleben – einen Zugang zu der nötigen inneren Haltung der BeraterIn zu gewinnen.

¹ Vorschläge darüber wer noch in diesem Konzert mitspielt, finden sich bei Bavelas et al. (2007) und für die Anwendung auf Sozialarbeit z.B. bei Saleeby (2006).

Die Anwendung in der Fachstelle für Wohnungssicherung FAWOS

In der historischen und theoretischen Skizze wurde noch nichts explizit gesagt über die konkrete Anwendung bei FAWOS.

Wie schon gesagt, bietet der lösungsfokussierten Ansatz einerseits ein wertvolles und nützliches Modell für psychosoziale Beratung und es bedarf andererseits harter Arbeit sich den Ansatz anzueignen.

Das Modellprojekt und das FAWOS-Team stand aber noch vor einer weiteren großen Herausforderung: Der lösungsfokussierte Ansatz ist im Kontext von Therapie und psychosozialer Beratung entwickelt worden. Der Auftrag von FAWOS – die Delogierungsprävention – geht aber über psychosoziale Beratung weit hinaus.

Die SozialarbeiterInnen von FAWOS müssen nicht nur das Gespräch mit der KlientIn ressourcenorientiert gestalten. Sie müssen auch Ihre Fach- und Feldexpertise einsetzen, um dem Auftrag der Einrichtung und den Anliegen der KlientInnen gerecht zu werden. So finden sich in der Alltagsarbeit der SozialarbeiterInnen Aspekte von Case Management, psychosozialer Beratung, der Weitergabe von Fachinformationen – also Fachberatung, anwaltliches Handeln für die KlientInnen („Advocacy“), Entscheidungen über Ressourcen die von FAWOS zur Verfügung gestellt werden – wie z.B. der Fortsetzung und Intensität der Beratungsbeziehung und nicht zuletzt die Entscheidung über Geldaushilfen. Diese Fülle an professionellen Handlungsformen findet Ihre konkrete und je nach Fall jeweils individuelle Ausformung bei FAWOS und ist in ihrer Vielfalt typisch für viele Handlungsfelder sozialer Arbeit.

Die Logiken, die hinter diesen Handlungsformen stehen, widersprechen einander zum Teil deutlich: Einerseits wird die KlientIn als ExpertIn für ihr Leben gesehen, nur sie kennt ihren Bezugsrahmen und kann für sich und für den Beratungsprozess Auskunft darüber geben, was die jeweiligen Umstände und Situationen für sie bedeuten, was für sie große Bedeutung hat und was ihr weniger wichtig ist. Andererseits sind die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter ExpertInnen für andere Logiken mit denen die KlientIn konfrontiert ist: Sie kennen die Gesetzeslage, sie wissen, nach welchen Logiken AnwältInnen, Hausverwaltungen und Gerichte agieren. Sie kennen die Logik nach der Geldaushilfen nach dem Sozialhilfegesetz vergeben werden. Und sie kennen die Logik von anderen Einrichtungen an die KlientInnen verwiesen werden können.

Die Herausforderung für SozialarbeiterInnen ist es also, zwischen diesen zum Teil widersprüchlichen Logiken und verschiedenen Handlungsprogrammen zu wechseln² – und zwar so, dass es der Situation und den Klientinnen angemessen ist. Der Grad an Komplexität, der hier von den SozialarbeiterInnen – gemeinsam mit den KlientInnen – zu managen ist, geht in bestimmter Hinsicht weit über die Komplexität hinaus, mit der etwa eine systemische PsychotherapeutIn in ihrem professionellen Alltag konfrontiert ist: Sie kann sich auf bestimmte Handlungsprogramme konzentrieren auf die sie spezialisiert ist und wird z.B. nicht entscheiden müssen, ob Sie eine Geldaushilfe gewähren soll oder während des Beratungsgesprächs selbst eine wichtige AkteurIn im Feld (etwa die Hausverwaltung) anrufen soll oder nicht.

Zusätzlich zur Komplexität kommt oft noch Zeitdruck: Fristen – etwa bei Gericht – müssen zuerst in ihrer Relevanz eingeschätzt und dann gehandhabt werden. Diese Einschätzung und Abstimmung der unterschiedlichen „Eigenzeiten“ der beteiligten Systeme beeinflusst die Vorgangweise des SozialarbeiterInnen-KlientInnensystems.

² Zum Begriff des „Programmwechsels“ vgl. Giesecke/Rappe Giesecke (1997)

Nun könnte man sich fragen, wie bei dieser Fülle an Handlungsprogrammen, zwischen denen SozialarbeiterInnen oft unter Zeitdruck wählen müssen, ein Modell hilfreich sein kann, das im Kontext psychosozialer Beratung und Therapie entwickelt wurde.

Durch die Projektarbeit bei FAWOS haben sich zwei zentrale Ebenen herauskristallisiert, wo der lösungsfokussierte Ansatz für die beschriebene komplexe Alltagsarbeit der SozialarbeiterInnen entscheidende, nützliche Anregungen bietet: Das ist zum einen die Auftrags-, Ziel- und Kontextklärung und zum anderen der bewusste und genaue Umgang mit Sprache - auch in den Interaktionen die jenseits von psychosozialer Beratung sind:

1) Auftrags-, Ziel- und Kontextklärung

Das Ansetzen an den Zielen und am Bezugsrahmen der KlientInnen hilft die Komplexität zu reduzieren und handhabbar zu machen. Einerseits besteht das Problem der KlientInnen ja oftmals darin, dass ihr Bezugsrahmen, ihre Prioritäten mit den Logiken der anderen beteiligten Systeme in Konflikt geraten sind. Ein naheliegender Impuls ist es da, die scheinbare oder wirkliche unpassende Wirklichkeitskonstruktion der KlientIn abzuwerten. Paradoxerweise kann es aber gerade dann gelingen die Logik der KlientInnen mit der Logik der anderen Systeme (wieder) in Kontakt zu bringen, wenn an den Vorstellungen der KlientInnen von einer erwünschten realisierbaren Zukunft angeknüpft wird. Wie Insoo Kim Berg treffend sagt: "The clients goals drive the activities". Andererseits kann eine genaue Abklärung der Ziele der KlientIn dazu führen, dass es in einem bestimmten Fall vielleicht wirklich nur darum geht, gewünschte Fachexpertise also Informationen zur Verfügung zu stellen oder eine materielle Hilfe zu gewähren.

Genauere Auftrags- und Zielklärung kann also helfen die Kombination von möglicher psychosozialer Beratung UND anderen Hilfen zu steuern. (vgl. Keimer 2007:13) Der lösungsfokussierte Ansatz bietet Vorschläge für Haltungen und Tools um an Bezugsrahmen und den Zukunftsvorstellungen der KlientInnen anzusetzen.

Gerade dieser Zugang hat sich in dem Projekt mit dem FAWOS-Team als nützlich erwiesen. Um den Grad der Zielerreichung aus der Sicht der KlientIn und anderer relevanter Akteure zu erheben und ressourcenorientiert zu entwickeln eignet sich vor allem das Instrument der Skalierungsfragen.

2) Der bewusste Umgang mit Sprache und Kommunikation

Handlungsformen der SozialarbeiterInnen die jenseits von psychosozialer Beratung liegen - wie z.B. Fachinformationen zur Verfügung stellen, Vereinbarungen treffen und kontrollieren, materielle Hilfen zur Verfügung stellen und anderes mehr - bedienen sich auch des Mediums Sprache. Das Hauptinstrument von professionellen HelferInnen die in der Sozialen Arbeit tätig sind, ist das Gespräch. (vgl. Pantucek 2006) Das ist vor allem das Gespräch mit KlientInnen aber auch Gespräche mit anderen relevanten AkteurInnen. Jeder einzelne kleine Interaktionsschritt beeinflusst sozusagen „nebenbei“ die Wirklichkeitskonstruktion aller Beteiligten. (sehr empfehlenswert dazu Bavelas et al.:2007)

Durch seine Vorschläge für psychosoziale Beratung und für den Auftrags- und Zielklärungsprozess kann der lösungsfokussierte Ansatz helfen, eine größere Sensibilität im Umgang mit Kommunikation und Sprache zu entwickeln. Diese Sensibilität kann genutzt werden, um in scheinbar alltäglichen Interaktionssituationen die jenseits von psychosozialer Beratung liegen, die Interventionsmöglichkeiten von Sprache bzw. von Kommunikation zu nutzen.

In dem Modellprojekt wurde etwa auf der Ebene des Sekretariats an der Interaktion mit den KlientInnen am Telefon und am Empfang gearbeitet.

Zwei Expertisen der Sozialarbeiterin

Die qualitative Auswertung³ von Videoaufzeichnungen und die Teilnahme an Beratungsgesprächen bei FAWOS führten zu einem weiteren Befund, der für die nähere Betrachtung sozialarbeiterischer Interventionen nützlich scheint: Sozialarbeiterische Interventionen sind durch zwei Expertisen gekennzeichnet: SozialarbeiterInnen sind zum einen ExpertInnen für feldspezifisches und feldunspezifisches Fachwissen. Dieses Wissen ist für die Arbeit mit KlientInnen sehr wesentlich, etwa um die KlientInnen auf wichtige Informationen und institutionelle Ressourcen hinweisen zu können (Rechtliche Informationen, Ansprüche, Zuständigkeiten bei Institutionen, weiterführende spezifischere Einrichtungen/Institutionen. Diese Expertise des Wissens kann auch als Fach- und Feldkompetenz bezeichnet werden.⁴ Die „Expertise des Wissens“ so wie wir diesen Begriff verwenden, ist nicht mit der Anwendung des medizinischen Modell identisch.

Diese Expertise des Wissens reicht nicht aus: SozialarbeiterInnen sind zum zweiten für die Beratung/die Prozessteuerung/für einen zielführenden Verlauf des Beratungsprozesses ExpertInnen. Diese Expertise ist eine kommunikative Expertise, die man als Expertise des Nicht-Wissens bezeichnen kann und die besagt, dass SozialarbeiterInnen in Gesprächen davon ausgehen, dass Menschen subjektiv in ihrem Bezugsrahmen immer gute Gründe dafür haben, wie sie sich verhalten. Die Expertise des Nicht-Wissens besteht zum einen aus Haltung und Konzeption (persönliche Rahmentheorie) für das Führen von Beratungsgesprächen und aus der Gestaltung der professionellen Beziehung zur KlientIn, zum anderen aus konkreten Fragetechniken und Tools.

Die Expertise des Nicht-Wissens entspricht den Ansprüchen von Empowerment und Ressourcenorientierung. So wie die gute MechanikerIn weiß, dass sie sich nach der Logik eines mechanischen Systems bei der Reparatur richten muss und die Stelle suchen muss, wo die Mechanik nicht mehr funktioniert – wo vielleicht eine Schraube locker ist, weiß die PraktikerIn die mit sozialen und psychischen Systemen arbeitet, dass sie sich auf den Bezugsrahmen der relevanten AkteurInnen auf ihre subjektiven Bedeutungs- und Handlungsbegründungsstrukturen einlassen muss. Oder anders formuliert – finde heraus was die KlientIn will (oder auch was die AkteurInnen im Feld wollen – etwa die Vermieterin). Insoo Kim Berg formuliert dazu vier einfache „Key Questions“: 1) What is important to this person? 2) Who is important to this person? 3) What is the client able to do? 4) What is the client willing to do?

Psychische und soziale Systeme entwickeln und ändern sich am nachhaltigsten, so unsere These, wenn die beteiligten Personen Vorstellungen einer erwünschten realisierbaren Zukunft entwerfen und die Keime dieser Zukunft in der Gegenwart und Vergangenheit aufspüren.

³ Die Auswertung erfolgte mittels Grounded Theory, eine qualitative Methode der Datenauswertung. Vgl. dazu Strauss/Corbin (1996); Roessler/Gaiswinkler (2006)

⁴ Diese Expertise bildet auch die Schnittstelle für Interventionen auf der Meso- und Makroebene, weil exkludierende Mechanismen deutlich werden und entsprechenden Interventionen auf entsprechender Ebene gesetzt werden – vgl. beispielsweise Diversion, Gewaltschutzgesetz, etc. Auf diese Ebenen wurde im vorliegenden Projekt nicht fokussiert, weil der explizite Fokus des Projektes, auf der unmittelbaren sozialarbeiterischen Intervention mit den KlientInnen und auf dem Organisationskontext lag, obgleich unbestritten ist, dass Sozialarbeit, um wirksam sein zu können auch auf den anderen angeführten Ebenen tätig werden muss und Expertise einbringen muss. Aber auch für die Meso- und Makroebene gilt es, die beiden Expertisen auf intelligente Weise zu verknüpfen.

Wir gehen also davon aus, dass beide Expertisen für eine gelingende sozialarbeiterische Intervention maßgeblich sind, dass jedoch die Expertise des Nichtwissens den Rahmen bildet, also immer erforderlich ist, die Expertise des Wissens also auch von der Expertise des Nicht-Wissens gesteuert wird. Gelingende sozialarbeiterische Interventionen benötigen also beide Arten von Expertisen.

Natürlich ist auch der Auftrag der Institution zu berücksichtigen, der die Möglichkeiten und den Rahmen vorgibt, deshalb ist es oft erforderlich, die Ziele zu verhandeln. Dieser Aushandlungsprozess wird durch die Expertise des Nichtwissens in Verbindung mit der Expertise des Wissens erfolgsversprechender.

Die Expertise des Wissens ermöglicht eine hochwertige Fachberatung und die Expertise des Nicht-Wissens ist die Voraussetzung dafür, dass die Sozialarbeiterin das Beratungsgespräch so führt, dass sie sich - wie bereits erwähnt - von den Zielen und Vorstellungen der KlientInnen leiten lässt. Es gilt zu verstehen, welche Beweggründe die KlientIn für Ihr Handeln hat und zu versuchen, das Gespräch so zu lenken, dass klar wird, ob und inwiefern das Handeln für die Zielerreichung nützlich ist. Diese Art der Steuerung führt zu einem dazu, dass entlang der Ziele der KlientInnen interveniert werden kann, sie ermöglicht es aber auch in jenen Fällen in denen dies der institutionelle Auftrag ist, eine Entscheidungsgrundlage zu bekommen um sozialarbeiterische Entscheidungen zu treffen von denen die KlientIn betroffen ist.

Zwischen den Expertisen fallspezifisch wechseln

Je größer die Gefahr ist, dass KlientInnen auf Interventionen von SozialarbeiterInnen mit einem Verhalten reagieren, das traditionell als Widerstand gedeutet würde, desto zielführender ist es, nach dem lösungsfokussierten Paradigma vorzugehen. Instruktionen wie beispielsweise „Sie sollten das und das tun“, „Sie müssen sich an die Vereinbarung halten!“ „Mit ihrem Einkommen, ist es unmöglich ihre Miete zu zahlen, sie müssen ihre Miete regelmäßig bezahlen⁵, wenn sie in dieser Wohnung bleiben wollen“ oder auch „Wenn Sie weiterhin so wenig für Ihr Kind sorgen, wird es nicht bei Ihnen wohnen bleiben können“, die bei den KlientInnen das Empfinden hervorrufen, dass sie defizitär sind oder versagt haben, führen dazu, dass KlientInnen sich verteidigen und rechtfertigen. Die KlientInnen fühlen sich häufig als ganze Person angegriffen oder kritisiert und versucht sich deshalb zu schützen durch Abwehr, Abwertung, „Widerstand“ oder Ähnlichem. Es besteht die Gefahr, dass die Arbeit an den Zielen der KlientInnen dadurch immer mehr aus dem Blick gerät.

Je stärker aber die Klientin ein konkretes Ziel formuliert, an dem sie arbeiten möchte kann ExpertInnenwissen⁶ einen nützlichen Beitrag leisten: Wenn die KlientIn in diesem Zusammenhang (mithilfe professioneller Gesprächsführung) das Bedürfnis *Information* formuliert hat, ist die Expertise des Wissens gefragt. Dieses Fachwissen kann mittels lösungsfokussierter Haltung und entsprechender Tools leichter transportiert werden als ohne.

Dazu ein Beispiel: wenn ein Klient einen Antrag auf Wohnbeihilfe stellen möchte und bereits darüber informiert ist, welche Unterlagen er dazu benötigt und alle erforderlichen Unterlagen zu dem Gespräch mitbringt, erwartet sich der Klient, dass er umfassende Informationen für die Antragstellung bekommt. In diesem Fall ist das Ziel klar, der Informationsanteil wird - also diese spezielle Expertise des Wissens (Wie stelle ich diesen Antrag?) deutlich im Vordergrund stehen - die Expertise des Nicht-Wissens bleibt für eine außenstehenden Beobachterin beinahe unsichtbar.

⁵ obgleich diese Instruktionen natürlich richtig sind.

⁶ Rechtliche Information, Angebote und Ressourcen, etc.

Resümee und Auswirkungen der Arbeit bei FAWOS

SozialarbeiterInnen arbeiten in Institutionen, um KlientInnen zu unterstützen. Menschen kommen in eine Einrichtung, weil sie bei ihrer Problembewältigung Hilfe benötigen. Häufig kommen den SozialarbeiterInnen deshalb vor allem Schwächen und Defizite in den Blick, weil es der Auftrag ist, diese zu bearbeiten.

Wie sich in der Arbeit mit FAWOS zeigte, ist es erforderlich, wenn die Fähigkeiten und Ressourcen der KlientInnen bestmöglich genutzt werden sollen, Ressourcen, Stärken und erfolgreiche Problembewältigungsstrategien sichtbar zu machen, gerade auch deshalb, weil KlientInnen mit einer „KlientInnenkarriere“ sich oft als defizitär und weniger als kompetent erleben.

Das Erheben von Defiziten ist einerseits in vielen Fällen von Bedeutung („what ist the client able to do?). Es bietet aber andererseits keine ausreichende Grundlage für eine wertschätzende Kommunikation. Diese ist aber erforderlich, wenn es gelingen soll, den KlientInnen bewusst zu machen, über welche Fähigkeiten, Ressourcen, Kompetenzen und Potentiale sie verfügen. Ziel professioneller sozialarbeiterischer Interventionen ist es, Grundlagen für wertschätzende Kommunikation, die auf den Fähigkeiten der KlientInnen aufbaut, zu schaffen, und ihren Blick auf ihre Ressourcen, ihre relevanten Umwelten und Netzwerke zu lenken. Eine sehr gute Möglichkeit um diese Ziele in der sozialarbeiterischen Intervention zu erreichen ist der lösungsfokussierte Ansatz, da er sehr konkrete Vorschläge macht, wie Interventionen bewusst gesteuert werden können im Sinne einer professionellen Kommunikation, um entlang der Ziele der KlientInnen und des institutionellen Auftrags nachhaltige sozialarbeiterische Interventionen zu setzen.

Als wir mit dem Projekt begonnen haben, hatten wir uns bereits intensiv mit dem lösungsfokussierten Ansatz beschäftigt und viele Erfahrungen v.a. im supervisorischen Kontext gesammelt, wir hatten jedoch keine elaborierte Landkarte, wie sich die sozialarbeiterische fachliche Expertise (Information, Kontrolle, Entscheidungen treffen, betreuen, begleiten,...) gut mit dem lösungsfokussierten Ansatz verbinden lässt. Wenig wurde bisher darüber publiziert, wie diese Art der Intervention in andere Handlungsformen integriert werden kann⁷. Die ErfinderInnen des lösungsfokussierten Ansatzes – Insoo Kim Berg, Steve de Shazer und das BFTC-Team meinen, dass die Ziele der KlientInnen die anderen Aktivitäten steuern sollen und dass die Ziele der KlientInnen den Referenzrahmen für das sozialarbeiterische Handeln darstellen müssen, wenn SozialarbeiterInnen wirkungsvoll intervenieren wollen. Damit ist nicht, wie wir versucht haben zu zeigen, gemeint ausschließlich das Mandat der KlientInnen zu übernehmen, sondern die Ziele der Institution (den institutionellen Auftrag) mittels geeigneter Interventionstechniken mit den Zielen der KlientInnen zu verhandeln.

Zum Abschluss möchten wir einige Aussagen von FAWOS-MitarbeiterInnen über den Projektfortschritt zitieren:

- „Ich verwende besonders oft die Einstiegsfrage – früher habe ich gedacht, es ist eh klar, warum die KlientInnen kommen, aber jetzt frage ich immer nach dem Ziel und das erleichtert die Arbeit sehr: Die Leute kommen zu uns und wir gehen oft davon aus, dass die Leute eine Geldaushilfe wollen, aber oft wollen sie Beratung oder Rechtsberatung.“
- „Ich frage mehr nach den Details, das ist sehr hilfreich.“
- „Wenn jemand z.B. sehr jammert, dann sage ich ‚wir kommen später drauf zurück‘, das hilft um in der Beratung weiter an den Zielen zu arbeiten“
- „Meistens arbeiten die Klienten mehr als ich.“

⁷ Zum Bereich Jugendwohlfahrt und Familienarbeit Berg (1992) und Berg/Kelly (2001) zur Anwendung in Einrichtungen der Suchtberatung Pichot/Dolan (2003)

- „Ich habe die Erfahrung gemacht, wenn ich langsamer bin, also nicht so schnell im Gespräch, dann ist es leichter, dass die Leute mehr arbeiten als ich.“
- „Ich mache öfter Komplimente“
- „Ich verwende öfter mal Skalierungsfragen“
- „Die MitarbeiterInnengespräche nach dem lösungsfokussierten ,Ansatz gehen sehr gut – Die Art und Weise, wie die Fragen gestellt werden, ist nützlich.“
- „Ich frage manchmal, ‚wir haben jetzt eine Stunde Zeit, was wollen Sie was am Ende dieser Sitzung anders ist?‘“
- „Beim Beschwerdemanagement hatte ich einmal einen sehr aufgebracht Klienten am Telefon. Er antwortete auf die Frage: ‚Was soll herauskommen bei diesem Gespräch, dass sie zufrieden sind‘ darauf er: ‚dass man mich reden lässt.‘ „Darauf hin war klar, dass es für den Klienten jetzt mal ums Reden ging, also hab ich ihn reden lassen...“
- „Ich hatte in letzter Zeit keinen aggressiven Klienten mehr. Ich weiß jetzt nicht ob das an meinen Fragen liegt, aber ich habe den Eindruck, dass ich früher manchmal Fragen gestellt habe, die die KlientInnen aggressiv gemacht haben.“
- „Gut war, dass Leitung und Empfang miteinbezogen wurden“
- eine Einschätzung zur Implementierung: „es braucht viel Arbeit um ihn [den Ansatz] zu lernen, das Arbeiten an Details ist erforderlich“
- „Die Integration mit den anderen sozialarbeiterischen Interventionen hier bei FAWOS ist die Herausforderung“

Vieles was für den Projektverlauf und für die Implementierung sehr wesentlich war, wie z.B. die Einführung des lösungsfokussierten MitarbeiterInnengesprächs (vgl. Beitrag von Renate Kitzman in diesem Buch), die Entwicklung von Selbstevaluierungsinstrumenten, die Durchführung von „post-Session-Interviews“ mit KlientInnen und SozialarbeiterInnen oder auch eine vom Sekretariat durchgeführte Befragung der KlientInnen können hier in diesem Beitrag leider nicht ausführlich dargestellt werden, obgleich sie wesentlicher Bestandteil des Projekts waren. Zu dem Zeitpunkt wo wir diesen Artikel verfassen, arbeiten die FAWOS MitarbeiterInnen außerdem gerade daran, die wesentlichen Erkenntnisse des Projekts in einem Handbuch zusammenzufassen. Lernschritte und Erkenntnisse für die Adaptierung auf das Feld der Delogierungsprävention wurden im Rahmen des Projektes durch das sehr detaillierte Hinschauen auf Anwendungsmöglichkeiten sichtbar. Auf die Erfahrungen des Projektes zurückblickend kann der lösungsfokussierte Ansatz als eine Möglichkeit gelungener Operationalisierung von Empowerment und Ressourcenorientierung, und damit als förderlich für die Qualität der Arbeit (Dienstleistung) und die Qualität der Arbeitsplätze verstanden werden.⁸

⁸ Wenn Sie an weiteren Texten zum Modellprojekt und zur Nutzung des lösungsfokussierten Ansatzes in der Sozialarbeit interessiert sind, könnte ein Blick auf die folgenden Internetseiten lohnend sein: <http://www.donau-quality.at> oder <http://www.netzwerkost.at>

Literatur:

Bavelas Beavin Janet/McGee Dan/Bruce Phillips/Routledge Robin (2000): Microanalysis of Communication in Psychotherapy. In Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management. Volume No. 11, issue 1, 2000, pp. 47–66. Department of Psychology, University of Victoria, Canada, in http://www.psyc.leeds.ac.uk/research/lftrc/journal/vol_11/Bavelas.pdf am 20.1.2007

Berg, Insoo Kim (1992): Familien-Zusammenhalt(en). Ein kurz-therapeutisches und lösungsorientiertes 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)

Berg, Insoo Kim; Miller, Scott D. (2004): Kurzzeittherapie bei Alkoholproblemen. Ein lösungsorientierter Ansatz. 5., korr. Aufl. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag

De Jong, Peter; Berg, Insoo Kim (1998): Lösungen (er)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. 2. Aufl. Dortmund: Verl. Modernes Lernen (Systemische Studien, 17)

Giesecke, Michael/Rappe-Giesecke, Kornelia (1997): Supervision als Medium kommunikativer Sozialforschung. Die Integration von Selbsterfahrung und distanzierter Betrachtung in der Beratung und Wissenschaft. Shurkamp Verlag, Frankfurt/M.

Keimer, Peter (2004): Lösungsfokussierung: Gedanken zu einem gemeinde-psychologischen Handlungsprinzip innerhalb einer schulenübergreifenden Psychotherapie. In Gemeindeforschung-Rundbrief Nr. 1 Frühjahr 2004 Band 10, 4-20 in http://www.uni-bamberg.de/fileadmin/uni/fakultaeten/ppp_lehrstuehle/klinische_psychologie/sft-gps.pdf am 9.5.2007

Pantucek, Peter (2006): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis sozialer Arbeit. Wien: Böhlau

Pichot, Teri; Dolan, Yvonne M. (2003): Solution-Focused Brief Therapy. Its Effective Use in Agency Settings. 2006. Aufl. Binghamton: The Haworth Clinical Practice Press

Roessler, Marianne; Gaiswinkler, Wolfgang (2006): Grounded Theory - gegenstandsnahe Theoriebildung. In Flaker, Vito; Schmid, Tom (Hg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Wien Böhlau Verlag

Saleebey, Dennis (Hg.) (2006): The strengths perspective in social work practice. 4th edition. Boston: Pearson/Allyn & Bacon

Strauss, Anselm L.; Corbin, Juliet M. (1999): Grounded theory. Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Unveränd. Nachdr. der letzten Aufl., 1996. Weinheim: Beltz PsychologieVerlagsUnion

Walter, John L.; Peller, Jane E. (1994): Lösungs-orientierte Kurztherapie. Ein Lehr- und Lernbuch. Dortmund: Verl. Modernes Lernen (Systemische Studien, 9).

Internetquelle:

<http://www.brief-therapy.org>

Die AutorInnen

Wolfgang Gaiswinkler, Mag.

Organisationsberater, Gruppendynamiker, Anwendung des systemisch lösungsfokussierten Ansatzes auf Sozialarbeit, Organisationsberatung und Teamentwicklung. Lektor an der Fachhochschule St. Pölten – Studiengang Sozialarbeit. Netzwerkpartner von OS'T – Netzwerk für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training.

Roessler Marianne, DSA Mag.

Sozialwissenschaftlerin, Supervisorin, Lehrsupervisorin und Organisationsberaterin. Lektorin an der Fachhochschule Campus Wien – Studiengang Sozialarbeit. Netzwerk-partnerin von OS'T - Netzwerk für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training. Durchführung von Fortbildungen zu Lösungsfokussierter Beratung für SozialarbeiterInnen, BeraterInnen und SupervisorInnen.

Kontakt: office@netzwerk-ost.at