

# **Der Lösungsfokussierte Ansatz** Qualität in der Beratung

**FAWOS – Volkshilfe Wien**

## **Selbstevaluierung und Evaluation KlientInnenarbeit**

**Selbstevaluierung KlientInnenarbeit**

**Teil I – Leitfäden zur Selbstevaluation**

**Teil II – Evaluierung durch Externe**

Stand Juni 2007

Entwickelt im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft, im Modul 5  
von Wolfgang Gaiswinkler und Marianne Roessler

## **Leitfäden für die Wirkungsanalyse**

Stand Jänner 2007

Entwickelt im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft, im Modul 5  
von Wolfgang Gaiswinkler und Marianne Roessler

Gesamtkoordination und finanzverantwortlicher Partner  
**/fh/// Fachhochschule St. Pölten**

Partnerorganisationen:



Donau – Quality in Inclusion ist eine Entwicklungspartnerschaft und wird aus den Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Arbeit und Wirtschaft gefördert.



# Inhaltsverzeichnis

1. Selbstevaluierung und Evaluierung .....	4
Selbstevaluierung KlientInnenarbeit.....	4
Präambel.....	4
Entwicklung und Implementierung.....	4
Wie können Selbstevaluierungsmaßnahmen im Unternehmen implementiert werden?.....	5
Analyse der gegebenen Ressourcen und Ziele.....	5
Vertraulichkeit .....	6
TEIL I – Leitfäden zur Selbstevaluierung.....	7
Leitfaden zur Selbstevaluierung.....	7
Zum Gebrauch des Leitfadens.....	7
Fragen zur eigenen Beantwortung durch SozialarbeiterIn.....	8
Fragen an Klientin/Klienten direkt am Ende des Gesprächs .....	9
Kurzfassung – Selbstevaluierung.....	10
Leitfaden für die Fallbesprechung.....	11
Vorbemerkungen.....	11
Abklären der Ziele für die Fallbesprechung .....	11
Zielebenen können sein: .....	11
Fragen für die Fallbearbeitung.....	12
Fragen.....	12
Weiterführende Fragen, die für die Fallbearbeitung nützlich sein können: .....	13
Vor der Fallbesprechung – gemeinsame Regeln festlegen .....	13
Setting.....	13
Rollen in der Fallbesprechung und deren Aufgaben:.....	14
1. FallbringerIn.....	14
2. ModeratorIn.....	14
3. Fallbesprechungsteam .....	14
Mögliches Vorgehen .....	15
Dokumentation der Selbstevaluierungsergebnisse.....	16
Verallgemeinerungen für ein qualitätsvolles Vorgehen .....	16
Technisches Equipment.....	17
Zeitressourcen.....	17
ANHANG Teil I.....	18
Regeln für die Selbstevaluierung durch Mikroanalyse von Videoaufzeichnungen.....	18
Notizen für FallbringerIn .....	19
Ablaufschema für die Fallbesprechung mittels Analyse von Videoaufzeichnungen .....	20
Ablaufschema für Fallbesprechung mittels Iterativen Reflecting Team.....	22
Teil II – Evaluierung durch Externe .....	23
1. Befragung der KlientInnen.....	23
2. Befragung der SozialarbeiterInnen – unmittelbar nach der Beratung.....	23
3. Videoaufnahme – Mikroanalyse .....	23
2. Leitfäden für die Wirkungsanalyse – KlientInnenarbeit.....	24
Vorbemerkungen zur Durchführung von Post Session Interviews.....	24
Leitfaden für die KlientInnenbefragung – Unmittelbar nach der Beratung.....	25
Leitfaden für die Befragung der SozialarbeiterIn – Unmittelbar nach dem Gespräch .....	26
Leitfaden für die KlientInnenbefragung – Nach 5 bis 9 Monaten.....	27
Anhang.....	28
Literatur .....	28
Die AutorInnen .....	29
Wolfgang Gaiswinkler, Mag.....	29
Roessler Marianne, DSA Mag.....	29

# 1. Selbstevaluation und Evaluierung

## Selbstevaluierung KlientInnenarbeit

### *Teil 1 und Teil 2, Letztfassung*

*Erstellt von Marianne Roessler und Wolfgang Gaiswinkler in Zusammenarbeit mit den SozialarbeiterInnen der Volkshilfe Wien - Fachstelle für Wohnungssicherung*

### Präambel

Selbstevaluations- und Evaluationsverfahren sind eine gute Möglichkeit für Drittsektororganisationen im Sozialen Bereich um an der Qualitätsentwicklung und -sicherung der Kernleistung zu arbeiten. Gleichzeitig erfordern Entwicklung, Implementierung und Anwendung geeigneter Selbstevaluierungs- und Evaluierungsverfahren einen zusätzlichen Ressourceneinsatz seitens der SozialarbeiterInnen, der oftmals mit den vorhandenen Ressourcen in der Organisation nicht vereinbar ist, weil die vorhandenen Personalressourcen und die erforderliche Ausstattung (vgl. Abschnitt Mikroanalyse) nicht gegeben sind. Die Einführung entsprechender Selbstevaluationsverfahren aber auch die Nutzbarmachung von Evaluationsergebnissen durch Externe bedeutet daher die Notwendigkeit zusätzlicher Ressourcen, die von den Fördergebern finanziert werden müssen, einzuplanen und zur Verfügung zu stellen.

Im folgenden Leitfaden schlagen wir ein Evaluationsverfahren vor, das Selbstevaluierungsverfahren und Verfahren zur Evaluation durch Externe kombiniert und im Rahmen der EntwicklungspartnerInnenschaft entwickelt wurde. (vgl. Landgrebe 1994, 78 ff)

### Entwicklung und Implementierung

Jede Entwicklung und Implementierung sowie die kontinuierliche Anwendung von Selbstevaluierungsverfahren ist mit dem Einsatz von Zeitressourcen verbunden und bedeutet neben den ohnehin erforderlichen Dokumentation<sup>1</sup> einen zusätzlichen Arbeitsaufwand.

Aus diesem Grund sind Verfahren notwendig

- die möglichst einfach und leicht durchführbar sind und daher niederschwellig sind
- die bereits bestehenden Strukturen und Institutionen nutzen bzw. daran anknüpfen
- die einen großen, erkennbaren Nutzen für die Beteiligten Beschäftigten haben

Die Einhaltung dieser drei Kriterien soll eine größtmögliche Motivation für die Anwendung von Selbstevaluationsverfahren bewirken,

- die qualitativ hochwertig sind
- die Qualität der Arbeit (Kernleistung) ins Zentrum der Aufmerksamkeit stellen
- die Selbstevaluierung möglichst nachhaltig anzuwenden.

---

<sup>1</sup> Dokumentationen, die seitens der Fördergeber gefordert sind und Dokumentation, die für die Nachvollziehbarkeit der eigenen Arbeit und der Interventionen möglicherweise zusätzlich erforderlich sind.

Im vorliegenden Leitfaden werden zum einen Instrumente zur Selbstevaluierung und zum anderen Instrumente für eine externe Evaluierung in Kombination vorgeschlagen. (vgl. Landgrebe 1994, 78ff) Die für diesen Leitfaden vorgeschlagene Kombination wird in den folgenden Abschnitten dargestellt.

### Wie können Selbstevaluierungsmaßnahmen im Unternehmen implementiert werden?

Vor der Entwicklung, Adaptierung und Implementierung von Selbstevaluierungsmaßnahmen müssen die Ziele der einzelnen Maßnahmen klar sein. Auch die Klarlegung von Nicht-Zielen ist ein wichtiger Schritt, um Instrumente der Selbstevaluierung best möglich nutzen zu können. Besonders ist Befürchtungen entgegen zu wirken, dass mit der Einführung eines Selbstevaluierungsverfahren nicht ein schlechtes Arbeiten bzw. Fehler aufgedeckt werden sollen, sondern, es sollte klar gestellt werden, dass Instrumente der Selbstevaluierung deshalb entwickelt, adaptiert und implementiert werden, um die Qualität der sozialarbeiterischen Praxis weiter zu entwickeln.

Ziele und Nicht-Ziele sollten in einem gemeinsamen Entwicklungsprozess mit den MitarbeiterInnen und der Führungskraft definiert werden, Ziele der Institution müssen im Vorfeld für die Selbstevaluierung klar gelegt werden. In den meisten Fällen wird Selbstevaluierung der Reflexion der eigenen Arbeit dienen. Hierzu werden vier Maßnahmen vorgeschlagen:

1. Leitfaden zur Reflexion nach dem Gespräch
2. Fallbesprechungen und Methodenentwicklung durch Fallreflexion
3. Mikroanalysen von Beratungsgesprächen
4. wissenschaftliche Analyse nach einer qualitativen Auswertungsmethode, z.B. Grounded Theory<sup>2</sup>

Bei allen vier Maßnahmen werden Daten erhoben und Material gewonnen. Diese Daten betreffen die Kernleistung sozialer Arbeit, nämlich die Dienstleistung für den Klienten/die Klientin. Für die vorgeschlagene Form der Datenerhebung gibt es bislang in Einrichtungen der Sozialwirtschaft wenig bis kaum eine Tradition, möglicherweise auch deshalb weil das Material einerseits sensibel ist, da es eine konkrete Klientin bzw. einen konkreten Klienten betrifft und KlientInnen vertraulich in die Beratung kommen, also davon ausgehen, dass Ihre Informationen und ihre Situation vertraulich behandelt wird. Die einzelnen Verfahren werden nach einigen allgemeinen Überlegungen zur Implementierung von Verfahren, näher darlegt.

### Analyse der gegebenen Ressourcen und Ziele

Bevor eine Entscheidung über die Implementierung eines Selbstevaluierungsverfahrens getroffen wird, ist es sinnvoll Ressourcen und Zielsetzungen zu klären. Für jedes Verfahren, und sei es noch so einfach und konkret, benötigen die MitarbeiterInnen ein bestimmtes Zeitkontingent und es müssen die Ziele offen gelegt werden.

---

<sup>2</sup> Dieser methodische Zugang wird in diesem Leitfaden nicht näher beschrieben, da es sich um eine wissenschaftliche Auswertungsmethode handelt, die einer umfassenderen Qualifizierung bedarf.

**Für folgendes müssen Zeitressourcen einkalkuliert werden:**

1. Auseinandersetzung mit Verfahren, Haltungen, Tools (Selbststudien oder Teilnahme an Workshops)
2. Adaptierung und Entwicklungsarbeit im Team
3. Durchführung der Selbstevaluierungsverfahren
4. Reflexion und Austausch über die Ergebnisse

**Vertraulichkeit**

Vertraulichkeit ist ein wesentlicher Bestandteil in einer Beratung. KlientInnen, die zur Beratung kommen, haben ein schwerwiegendes Problem (sie sind – wie z.B. bei FAWOS – vom Verlust ihrer Wohnung bedroht) und haben das Recht bzw. gehen davon aus, dass ihr Anliegen vertraulich behandelt wird. Ein wichtiger Aspekt in der Entwicklung und Implementierung von Selbstevaluierungsmaßnahmen ist es deshalb, sehr transparent vorzugehen. Transparent in Hinblick auf:

1. Was geschieht mit den Daten, die im Zuge der Selbstevaluierung erhoben werden zum Schutz der KlientIn?
2. Was geschieht mit der Offenlegung der Intervention/des Beratungsprozesses, dient die Fall-Reflexion ausschließlich dem Interesse, die Qualität der Dienstleistung zu reflektieren und weiter zu entwickeln, bzw. das vorhandene Know How aller MitarbeiterInnen fruchtbar zu nutzen (Wissensmanagement)

## TEIL I – Leitfäden zur Selbstevaluation

*Erstellt von Wolfgang Gaiswinkler und Marianne Roessler in Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen der Fachstelle für Wohnungssicherung im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft Quality in Inclusion, Modul 5*

### Leitfaden zur Selbstevaluation

#### Zum Gebrauch des Leitfadens

Der Leitfaden umfasst elf Fragen, zehn davon sind für die eigene Reflexion nach dem Beratungsgespräch gedacht, zwei Fragen richten sich direkt an die Klientin/den Klienten und werden am Ende des Beratungsgesprächs zum Abschluss der Klientin/dem Klienten gestellt und von dieser/diesem beantwortet.

Die Praxis hat gezeigt, dass es aus vielerlei Gründen nicht einfach war, dass die SozialarbeiterInnen bei FAWOS tatsächlich im Anschluss an das Beratungsgespräch diesen Leitfaden selbst ausfüllen. Aus diesem Grund wurde, wie im Teil II beschrieben, ein externes Verfahren entwickelt, das, wie sich in dieser konkreten Situation gezeigt hat, leichter anzuwenden war. Das kann sich in anderen Einrichtungen anders gestalten und sollte bedarfsgerecht entwickelt werden.

## Fragen zur eigenen Beantwortung durch SozialarbeiterIn

1. Ziele der KlientInnen
  
  2. Ziele der KlientIn - Ziele meiner Einrichtung / welche Ziele wurden verhandelt?
  
  3. Was war hilfreich/nützlich?
  
  4. Wie habe ich interveniert, durch welche Fragen/Interventionen konnten die KlientInnen gut erreicht werden ?
  
  5. Welche Tools/Fragetechniken/Interventionen habe ich verwendet ?
  
  6. Wie zufrieden war ich mit dem Beratungsgespräch?
- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
7. Was habe ich anders gemacht im Vergleich zu früher bei ähnlich gelagerten Fällen?
  
  8. Welche Unterschiede habe ich bemerkt?
    - bezogen auf die Reaktionen der KlientInnen
    - bezogen auf meine Situation/mein Empfinden

## Fragen an Klientin/Klienten direkt am Ende des Gesprächs

9. Wie zufrieden war die KlientIn mit der Beratung? / Abschlussfrage an KlientIn

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Was hätte passieren müssen/müsste noch passieren um einen Punkt höher zu kommen?

11. Wie zuversichtlich ist die Klientin, ihre Wohnung behalten zu können?<sup>3</sup>

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<sup>3</sup> Anknüpfungsfrage für spätere Nach-Frage/nach ca. 5 Monaten – vgl. Leitfaden nach 5 – 9 Monaten

## Kurzfassung – Selbstevaluierung

In der Praxis erwies sich, dass eine ausführliche Selbstevaluierung als schwierig empfunden wurde, aufgrund von fehlenden Zeitressourcen und aufgrund der Tatsache, dass die Arbeit bereits vielfältig dokumentiert wird und jede weitere Form der Dokumentation, als in der zur Verfügung stehenden Zeit als schwer machbar erlebt wurde. Da es aufgrund organisationeller Vorgaben nicht gelang, Teile der Dokumentation durch den *Leitfaden Selbstevaluation* zu ersetzen, der vorgeschlagene Leitfaden zwar als gut und interessant eingestuft wurde, sich aber in der Praxis als zu umfassend erwies, wurde eine Kurzfassung entwickelt:

1. Was ist in der Beratung gut gelungen?
2. Konkrete Fragen / Interventionen, die nützlich waren
3. Welche Komplimente/positiven Rückmeldungen konnte ich machen und wie war die Reaktion?
4. Welche Ressourcen / Kompetenzen hat meine KlientIn, wo ich ein Kompliment machen könnte?
5. Was funktionierte gut in der Beratung?
6. Fragen / schwierige Situationen, die ich gerne einbringen / mir anschauen möchte:

## Leitfaden für die Fallbesprechung

*(mittels Mikroanalyse von Videoaufzeichnungen oder Tonaufnahmen von KlientInnengesprächen) als Methode der Selbstevaluierung*

### Vorbemerkungen

Die Kernleistung Sozialer Arbeit – wie in der Literatur vielfach beschrieben – ist die Arbeit mit benachteiligten Personen und Personengruppen, die Unterstützung durch Beratung, Betreuung, Hilfe etc. benötigen. Diese wird von Einrichtungen der sozialen Arbeit erbracht. Wenn wir über Selbstevaluierung und Qualitätssicherung bzw. Qualitätsentwicklung nachdenken, stellt sich also die Frage, wie die Kernleistung *soziale Dienstleistung* verbessert werden kann bzw. was qualitätsvolle soziale Arbeit kennzeichnet, bzw. wie eine Verbesserung der Qualität bemerkbar gemacht werden kann. Dafür kann es sinnvoll sein, mittels geeigneter Instrumentarien die konkrete sozialarbeiterische Intervention näher zu beleuchten. Unter Berücksichtigung knapper werdenden Ressourcen haben wir nachstehend einen Leitfaden entwickelt, der eine kollegiale lösungsfokussierte Fallbesprechung unterstützen soll. Supervision und Fallbesprechungen sind schon seit langem ein wichtiger Bestandteil in Einrichtungen der sozialen Arbeit und könnte für die vorgeschlagene Art der Selbstevaluierung mittels Mikroanalyse von Videoaufzeichnungen genutzt werden.

Auch im Rahmen von teaminterner Intervision wäre die Durchführung dieser Form von Selbstevaluierung denkbar. Anzuraten wäre in diesem Fall allerdings ein Workshop, der die Prinzipien der Haltung und die anzuwendenden Fragetechniken den MitarbeiterInnen näher bringt, da erfahrungsgemäß das Vertrautsein mit Haltungen<sup>4</sup>, Prinzipien, Fragetechniken und Tools wesentlich darüber entscheidet ob diese angewendet werden können.

### Abklären der Ziele für die Fallbesprechung

Diese Zielentscheidung sollte, vor der Einführung, im Team mit der Leitung diskutiert, abgeklärt und getroffen werden. Es können in verschiedenen Phasen verschiedene Ziele sinnvoll sein.

### Zielebenen können sein:

1. die individuelle Beratungspraxis der SozialarbeiterInnen weiter zu professionalisieren/ weiter zu entwickeln
2. ein Beratungsleitbild zu entwickeln
3. eine Feldanalyse über das Klientel zu erarbeiten
4. Problematiken, mit denen die Einrichtung konfrontiert ist, in Kategorien zu bringen, um ein detailliertes Bild von der Klientel zu bekommen oder auch um beispielsweise die Beratungsleistung bezogen auf einen bestimmten Aspekt zu professionalisieren – z.B. Geldaushilfen, Frauen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind
5. etc.

---

<sup>4</sup> vgl. Gaiswinkler/Roessler (2006:) Haltung in der lösungsfokussierten Beratung: [www.donau-quality.at](http://www.donau-quality.at)

## Fragen für die Fallbearbeitung

Fälle mit seinen KollegInnen in einem professionellen Rahmen zu besprechen, erfordert eine große Bereitschaft der SozialarbeiterInnen, sich mit der eigenen Praxis kritisch auseinander zu setzen und voneinander zu lernen. Die FallbringerIn gewährt Einblick in ihre Arbeit her und macht sich dadurch kritisierbar. Gerade wenn man als Team mit Fallbesprechungen beginnt, kann es schwierig sein, eine Form zu finden, die für alle Beteiligten nützlich ist und ein fruchtbringendes Lernfeld darstellt. Dies kann mit einer lösungsfokussierten, wertschätzenden Haltung leichter gelingen.

Ein wichtiger erster Schritt im vorgeschlagenen Selbstevaluierungsverfahren ist es, darauf zu achten, was im KlientInnengespräch gut gelaufen<sup>5</sup> ist und inwiefern der lösungsfokussierte Ansatz im Gespräch Anwendung gefunden hat, zu analysieren, wobei und inwiefern die Anwendung hilfreich schien, was die SozialarbeiterIn von der KlientIn gelernt hat und es kann dazu dienen in der Fallbesprechung die Erfahrungen der KollegInnen bestmöglich zu nützen. In einem zweiten Schritt - und immer vorausgesetzt die FallbringerIn ist damit einverstanden bzw. möchte dies explizit - wird nach Erfahrungen, Ideen gegebenenfalls auch Vorschlägen der anderen gefragt, es kann diskutiert werden, worauf die KollegInnen zusätzlich fokussiert hätten, wo sie Potential gesehen hätten, welche Fragen sie gestellt hätten etc..

### Fragen

Die Fallbringerin entscheidet, in welche Richtung sich die Fallbearbeitung entwickeln soll, da die Fallbringerin sich entschieden hat einen Fall einzubringen und damit dem gesamten Team eine Lernerfahrung ermöglicht, soll die Fallbesprechung möglichst Antworten bzw. Impulse für die Fallbringerin geben. Die Moderatorin muss darauf achten, dass die Nützlichkeit für die Fallbringerin während der gesamten Fallbesprechung gewährleistet ist und dass die Fallbesprechung mit einer wertschätzenden Haltung geschieht und nicht ein Klima des „Ich weiß es besser“ entsteht.

- Welche Ideen/Überlegungen gibt es im Fallbesprechungsteam?
- Wie wurde nach den Umwelten gefragt? – Welche Möglichkeiten für *bridging und bounding*<sup>6</sup> (vgl. Burt, Coleman und Pantucek) gab es?
- Welche Ideen für andere Fragen/Spuren gibt es?

---

<sup>5</sup> Auch Tennisspieler lernen von Sequenzen, die ihnen sehr gut gelungen sind, es wird auf gute Bälle fokussiert und sie werden analysiert um weiteres Verbesserungspotential zu entdecken.

<sup>6</sup> *bounding* meint die Stärkung bestehender Netzwerke und Beziehungen, *bridging* heißt das Erschließen neuer Netzwerke und Beziehungen – personenbezogen aber auch Ressourcen, die sich über Institutionen erschließen – Verweis auf eine Selbsthilfegruppe beispielsweise, die dem Betroffenen bislang nicht bekannt war.

### Weiterführende Fragen, die für die Fallbearbeitung nützlich sein können:

- Was ist der Fallbringerin gut gelungen
- Was hat besonders beeindruckt in der Gesprächsführung
- Wovon hätte die Fallbringerin mehr machen können
- (nach Ausnahmen fragen)- Welche konkreten Fragen nach Ausnahmen fallen mir als Fallbearbeitungsmitglied ein?
- (nach Komplimenten fragen) - Welche Komplimente fand ich als Fallbearbeitungsmitglied besonders bemerkenswert und welche weiteren Komplimente fallen mir als Fallbearbeitungsmitglied ein?

### Vor der Fallbesprechung – gemeinsame Regeln festlegen

Um das Selbstevaluierungsverfahren „Mikroanalyse von Videoaufzeichnungen“ durchzuführen, ist es sinnvoll, als Team gemeinsam Regeln für den kommunikativen Umgang fest zu legen, Ziele aber auch Nicht-Ziele fest zu legen. Das kann in einer Teambesprechung, in einer gesonderten Sitzung oder vor der ersten Fallbesprechung erfolgen.

### Setting

Die/der FallbringerIn wählt vor der Fallbesprechung eine Videoaufzeichnung aus. Es kann sich dabei um einen besonders schwieriger Fall handeln, bei dem sich die Fallbringerin Hilfe erwartet, es kann aber auch ein Fall sein, bei dem die Beratung besonders gut gelungen ist und mit dem Team das gute Gelingen/die erfolgreiche Beratung näher beleuchtet werden soll (*Learning from best practice*).

Wichtig für die lösungsfokussierte Fallbesprechung ist, dass die TeilnehmerInnen sich im Vorfeld (vor der Fallbesprechung) mit Prinzipien, Haltung und Tools<sup>7</sup> des lösungsfokussierten Arbeitens vertraut machen,<sup>8</sup>. Die Fallbesprechungen sollen in zwei Schritten erfolgen und zwar mit folgenden Zielen:

**Schritt 1:** die Ziele der Fallbringerin stehen im Mittelpunkt der Fallbesprechung – Die Analyse und Bearbeitung soll für die Fallbringerin nützlich sein und eine Unterstützung und Entlastung darstellen

**Schritt 2:** Informationen und Daten werden darüber gewonnen, wie eine gute Qualität von sozialer Arbeit gewährleistet bzw. weiter entwickelt werden kann (siehe Abschnitt Verallgemeinerungen für ein qualitätsvolles Vorgehen)

<sup>7</sup> vgl. Gaiswinkler/Roessler (2006:) Tools in der lösungsfokussierten Beratung: [www.donau-quality.at](http://www.donau-quality.at)

<sup>8</sup> Dies kann am leichtesten in einem Einführungsworkshop und entsprechender Begleitung aber auch durch die eigenständige Beschäftigung der Teammitglieder erfolgen mittels geeigneter Literatur und Videobänder (vgl. Kim Berg, De Shazer, De Jong).

## Rollen in der Fallbesprechung und deren Aufgaben

### 1. FallbringerIn

- Die Fallbringerin formuliert Ihr(e) Anliegen zu Beginn, weitere Anliegen können im Verlauf der Fallbesprechung eingebracht und bearbeitet werden.
- Die Fallbringerin steuert den Prozess, indem Sie Ihre Anliegen formuliert. Entscheidend im Verlauf der gesamten Fallbesprechung ist, dass das Besprochene für die Fallbringerin nützlich ist.

### 2. ModeratorIn

Die Moderatorin wird zu Beginn der Fallbesprechung bestimmt. Sie sorgt dafür, dass das Gespräch fruchtbringend und nützlich für die Fallbringerin abläuft, indem sie:

- dafür sorgt, dass mit einer lösungsfokussierten Haltung an das Anliegen herangegangen wird
- immer wieder rückfragt, ob das Besprochene für die Fallbringerin nützlich ist
- Anliegen und Fragen, die von der Fallbringerin formuliert werden, gegebenenfalls auf einem Flip Chart festhält
- Es wird in mehreren Gesprächsrunden gearbeitet. Die Moderatorin achtet darauf, dass nach jeder Gesprächsrunde des Fallbesprechungsteams (= AssistentInnenteam) die Fallbringerin von der Moderatorin gefragt wird, was für sie aufschlussreich war, was in die gewünschte Richtung ging und ob es noch eine weitere Frage an das AssistentInnenteam gibt.

### 3. Fallbesprechungsteam

Das Fallbesprechungsteam erklärt sich bereit, sich, anhand der Videoaufzeichnung, mit dem zu Beginn formulierten Anliegen der FallbringerIn auseinander zu setzen. Dabei sollte die FallbringerIn einen bestimmten Gesprächsausschnitt wählen. Wenn viel Zeit zur Verfügung steht, kann aber auch das gesamte Beratungsgespräch herangezogen werden. Die Auswahl trifft die FallbringerIn und ist vom formulierten Anliegen der FallbringerIn abhängig.

## Mögliches Vorgehen

(siehe dazu auch das Ablaufschema im Anhang)

- Was ist das Anliegen der Fallbringerin/ des Fallbringers?
  - Was beschäftigt die Fallbringerin/den Fallbringer bei diesem Fall?
  - Was ist das Ziel für die Fallbesprechung? Hierbei muss die Moderatorin so lange nachfragen, bis das Anliegen sehr klar formuliert ist und es einen klar formulierten „Auftrag“ für das Fallbearbeitungsteam gibt. Ein klarer Auftrag/ein klares Anliegen ist erfahrungsgemäß die Voraussetzung für eine gelingende Fallbearbeitung.
- Anliegen Visualisieren<sup>9</sup>  
Das formulierte Anliegen wird durch die Moderatorin/den Moderator auf einem Flip Chart festgehalten.

Geht es bei den Fallbesprechungen aber v.a. darum sich mit dem lösungsfokussierten Ansatz auseinander zu setzen und die eigenen Interventionen zu reflektieren – falls dies beim Abklären des Anliegens/der Anliegen von der Fallbringerin formuliert wird, so kann folgende Vorgehensweise nützlich sein:

- Best practice erkunden  
ModeratorIn fordert das Team auf in einer ersten Runde zu analysieren, was der SozialarbeiterIn in dem Gespräch gut gelungen ist, was für das Team beeindruckend ist
- Rückfragen der Moderatorin / des Moderators  
Die Moderatorin fragt bei der FallbringerIn rück: was war wichtig, erstaunlich, besonders interessant,...?.
- Fokus auf wohlformulierte Ziele
  - Wie klar wurde das Ziel des Klienten/der Klientin?
  - Was hat die SozialarbeiterIn dazu beigetragen, um zu wohlformulierten Zielen zu kommen?
  - Wurden die Ziele verhandelt<sup>10</sup>?
- Fokus auf Wertschätzung im Gespräch
  - Welche positiven Rückmeldungen/ Komplimente wurden gemacht?
  - Was hat der SozialarbeiterIn geholfen diese Komplimente zu formulieren
  - Welche Art von Komplimenten<sup>11</sup> wurden gemacht und wie sind diese gelungen?
    - a. Direkte Komplimente
    - b. Indirekte Komplimente
    - c. Komplimente, die sich der Klient selbst machte
  - Was hilft den anderen Komplimente zu formulieren?
  - Welche Möglichkeiten hätte es für weitere Komplimente im Gespräch gegeben?

<sup>9</sup> Besonders wenn ein Team neu beginnt mit dieser Form der Fallbesprechung, ist es gut das Anliegen zu visualisieren, um zu verhindern, dass die Frage/das Anliegen der Fallbringerin aus dem Blick gerät.

<sup>10</sup> Vgl. Handout: Empowermentmodell, Roessler/Gaiswinkler 2006

<sup>11</sup> vgl. Handout – Komplimente

- Fokus auf lösungsfokussierte Fragetechniken<sup>12</sup>
  - Welche lösungsfokussierten Fragen wurden verwendet und welche Antworten wurden gegeben? „Die Antworten geben Aufschluss darüber, wie nützlich die Frage war, die gestellt wurde“ (Steve de Shazer)
- Mögliche weitere Bearbeitungsfragen  
ausschlaggebend ist, ob die Fallbringerin bzw. der Fallbringer diese hören möchte
  1. Es können Ideen und Anregungen durch das Fallbesprechungsteam gemacht werden – möglichst konkret und als Vorschläge, nicht jedoch als Ratschläge formuliert werden. Dabei muss die Moderatorin darauf achten, dass die Anmerkungen tatsächlich nur als Vorschläge formuliert werden und nicht als Tipps. Die Entscheidung, was die Fallbringerin aufgreifen möchte, obliegt ausschließlich ihr.
  2. Was erscheint uns besonders schwierig in dem Fall?
  3. Wie sind wir mit ähnlich gelagerten Fällen in der Vergangenheit umgegangen?
  4. Was hat sich bei uns als nützlich erwiesen?
- Skalierung durch FallbringerIn  
Zum Abschluss der Fallbesprechung stellt die Moderatorin der Fallbringerin eine Skalierungsfrage:  
Auf einer Skala von 1-10, wie hilfreich/nützlich war die Fallbesprechung?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Und Sie fragt weiter:

Ist das hoch genug. Gegebenenfalls kann noch einer weitere Runde mit einem weiteren Anliegen durchgeführt werden.

- Formulieren einer wertschätzenden Rückmeldung  
Das Fallbesprechungsteam überlegt, was für eine wertschätzende Rückmeldung<sup>13</sup> dem Klienten/der Klientin gegeben werden könnte.

## Dokumentation der Selbstevaluierungsergebnisse

Erfahrungsgemäß ist es nützlich, die wichtigsten Ergebnisse, Erkenntnisse, Ideen etc. aufzuschreiben, damit diese nicht verloren gehen. Wir haben dazu ein Formblatt entwickelt. – siehe Anhang

## Verallgemeinerungen für ein qualitätsvolles Vorgehen<sup>14</sup>

- Was können wir für unsere Praxis mitnehmen?
- Was können wir aus diesem Fall für unsere weitere Arbeit lernen?
- Was waren die wichtigsten Erkenntnisse aus diesem Fall?

<sup>12</sup> vgl. Handout Nützliche Hilfsmittel

<sup>13</sup> vgl. Roessler/Gaiswinkler (2006) Handout Wertschätzende Rückmeldung

<sup>14</sup> falls zwischen Team und Leitung neben der Zielebene 1 weitere Zielebenen (2 und/oder 3) vereinbart sind

## Technisches Equipment

Videokamera, Videobänder, PC, Stativ, evt. Beamer. Für das Selbstevaluationsverfahren mit Videoaufnahmen besteht auch die Möglichkeit, nur die SozialarbeiterIn und nicht die KlientIn im Bild aufzunehmen, oder aber besser noch die Klientin nur von hinten bzw. am Bildrand aufzunehmen, um ein größeres Maß an Anonymität zu wahren.

## Zeitressourcen

1 – 2 Mal monatlich, in einer Intervisions- oder Supervisionssitzung:

- 15 – 20 Minuten Auf- und Abbau der Technik
- 30 – 60 Minuten Vorbereitungszeit für die Fallbringerin vor der Sitzung (Auswahl der Sequenz, des Anliegens...)
- 30 – 90 Minuten Fallbesprechung

## ANHANG Teil I

- Regeln für die Selbstevaluierung durch Mikroanalyse bei Fallbesprechungen
- Notizblatt für die Fallbringerin / den Fallbringer
- Ablaufschema für die Fallbesprechung mittels Analyse von Videoaufzeichnungen
- Ablaufschema für Fallbesprechung mittels Iterativen Reflecting Team

### Regeln für die Selbstevaluierung durch Mikroanalyse von Videoaufzeichnungen

gemeinsam entwickelt von:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

am \_\_\_\_\_

Um das Selbstevaluierungsverfahren durchzuführen oder für andere Formen der Fallbesprechungen, ist es sinnvoll - als Team - gemeinsam Regeln fest zu legen. Folgende Regeln für den kommunikativen Umgang (gegebenenfalls auch folgende Nicht-Ziele) haben wir für unsere künftigen Fallbesprechungen formuliert:

## Notizen für FallbringerIn

Kann bei der Analyse von Videoaufzeichnungen und auch beim Iterativen Reflecting Team angewendet werden

Mein(e) Anliegen für die Fallbesprechung – die Anliegen werden in den einzelnen Runden formuliert, beginnen Sie mit dem was Ihnen am interessantesten, wichtigsten erscheint

Was fällt meinen KollegInnen auf, was in dem Gespräch besonders gut gelungen ist

Ideen/Überlegungen für eine wertschätzende Rückmeldung

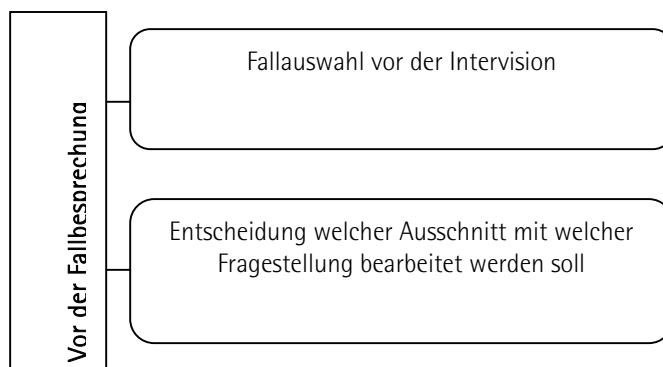
Allgemeine Rückschlüsse für mich

Im folgenden Abschnitt werden zwei Ablaufschemata, die der Selbstevaluierung dienen können vorgestellt. Das erste ist gedacht für die Fallbearbeitung, die aufgrund von Video- oder Tonaufnahmen beruht, das zweite Modell ist für Fallbesprechungen ohne Tonmaterial gedacht.

**Sinnvolle Qualifizierung für die Anwendung lösungsfokussierter Selbstevaluierungsverfahren können sein:**

- Einführung in den lösungsfokussierten Ansatz als Vorbereitung für den Einsatz lösungsfokussierter Selbstevaluierungsverfahren in Form des Iterativen Teams oder auch mittels Mikroanalyse

### Ablaufschema für die Fallbesprechung mittels Analyse von Videoaufzeichnungen <sup>15</sup>

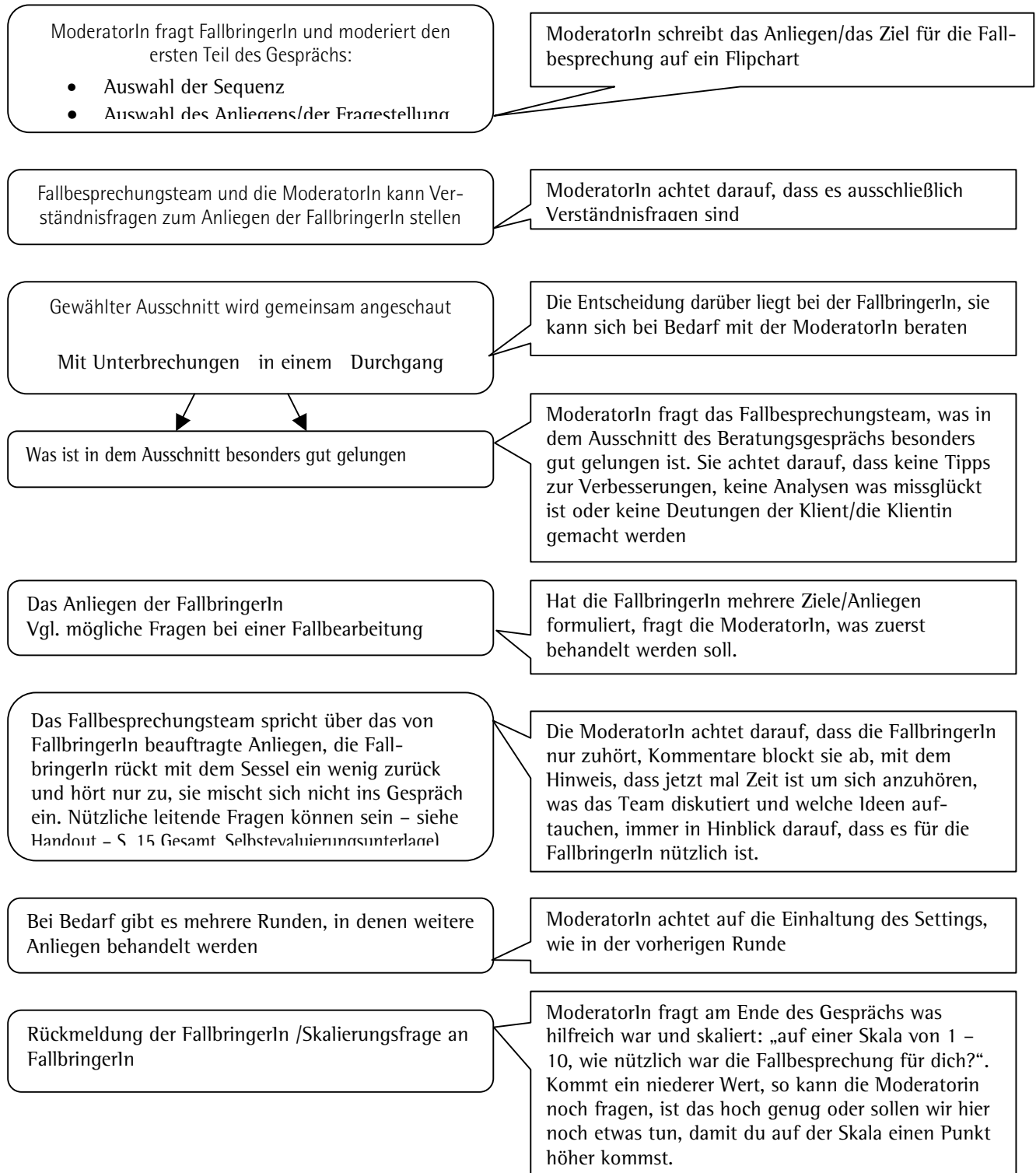


<sup>15</sup>

dieses Modell ist eine Weiterentwicklung von Balint und des Iterativen Teams  
vgl. dazu *Fragen für die Fallbearbeitung* im Leitfaden

Rollen bei der Fallbesprechung, die zu Beginn der Fallbesprechung festgelegt werden müssen:

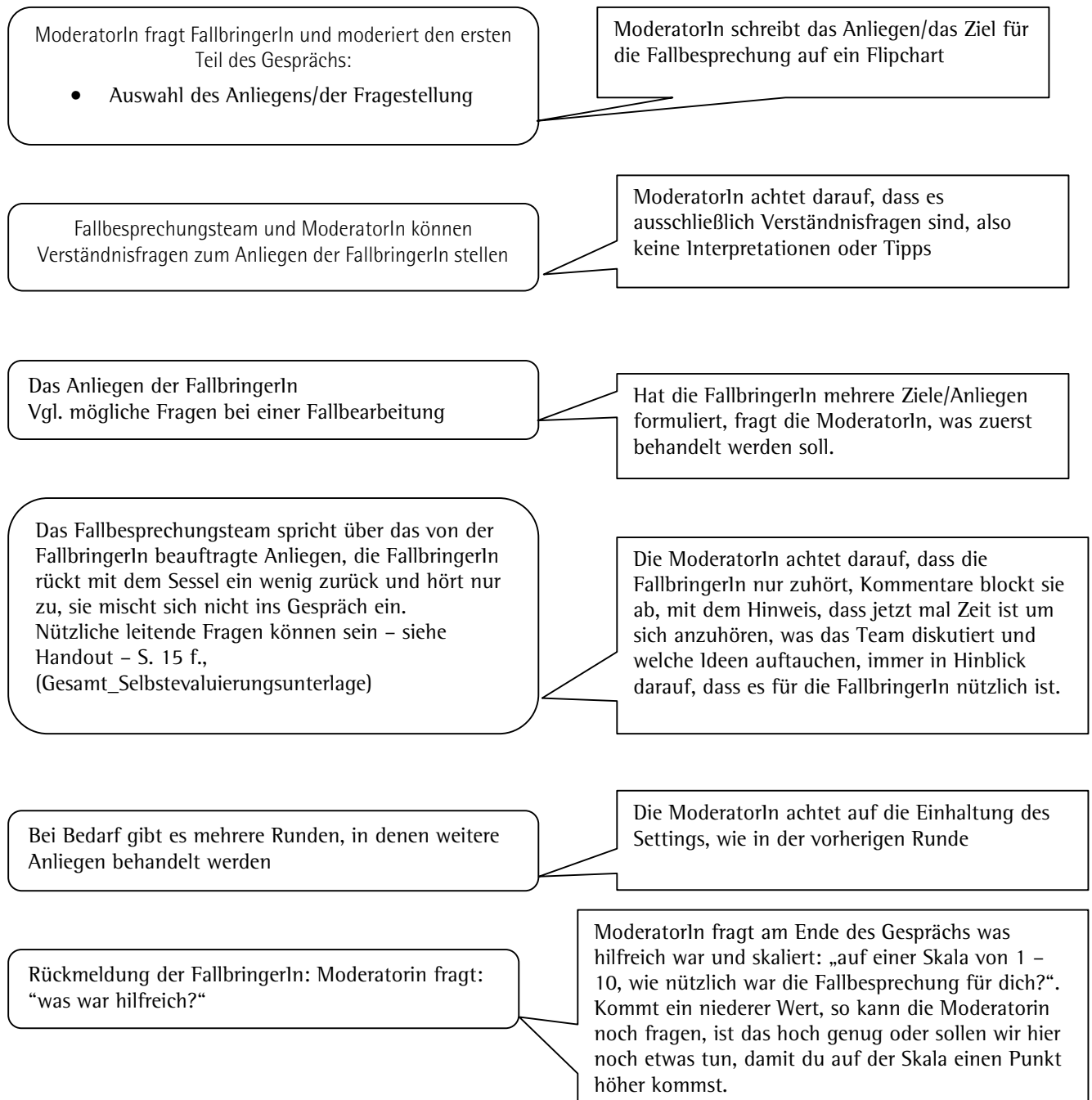
1. ModeratorIn
2. FallbringerIn
3. Fallbesprechungsteam



## Ablaufschema für Fallbesprechung mittels Iterativen Reflecting Team<sup>16</sup>

Rollen bei der Fallbesprechung, die zu Beginn der Fallbesprechung festgelegt werden müssen:

1. ModeratorIn
2. FallbringerIn
3. Fallbesprechungsteam



<sup>16</sup> wenn keine Ton- oder Videoaufzeichnungen verwendet werden

## TEIL II – Evaluierung durch Externe

Im Rahmen der EntwicklungspartnerInnenschaft EQUAL - Donau - Quality in Inclusion wurde neben den Selbstevaluierungsinstrumenten von Marianne Roessler und Wolfgang Gaiswinkler ein kurzer Leitfaden für eine externe Evaluierung entwickelt und mit den SozialarbeiterInnen der Volkshilfe Wien/Fachstelle für Wohnungssicherung erprobt. Im Sinne einer Pilotphase wurden Leitfäden für SozialarbeiterInnen und KlientInnen entwickelt und in einer geringen Zahl - mit SozialarbeiterInnen und KlientInnen - sogenannte Post-Sessions-Interviews, also Interviews unmittelbar nach den Beratungen, geführt. Diese Interviews haben sich als ein sehr gutes Instrument erwiesen.

Unmittelbar nach der Beratung werden zuerst die KlientInnen und im Anschluss daran die SozialarbeiterIn, die das Gespräch geführt hat, befragt. Der Leitfaden kann als Instrument verstanden werden, das einerseits eine Rückmeldung ermöglicht, andererseits dient er der Reflexion und einem kurzen Nachdenken über die durchgeführten Interventionen.

Im Antrag und im ursprünglichen Konzept war nicht an ein externes Verfahren gedacht. Es stellte sich aber im Zuge der Arbeit heraus, dass hier ein Pilotversuch gewünscht war, weshalb diese Leitfäden entwickelt wurden.

Es wäre spannend hier weitere Konzepte auszuarbeiten. Wir geben hier einen kurzen Überblick über mögliche Maßnahmen, die im Detail für jede Institution konkret überprüft, ausgearbeitet gegebenenfalls adaptiert werden sollten. Es ist sicherlich sinnvoll in einem Pilotversuch die Leitfäden auf die Anwendbarkeit hin zu überprüfen, um evt. Adaptierungen vorzunehmen.

### 1. Befragung der KlientInnen

Die Befragung der KlientInnen sollte in einem zwei- oder mehrstufigen Verfahren erfolgen. Diese Mehrstufigkeit wurde vom Team des „Brief Therapy Centres“ (De Jong, Kim berg, 1999) angewendet, um die Nachhaltigkeit ihres Ansatz zu evaluieren. Die Befragung unmittelbar nach dem Gespräch erfolgte persönlich, die Befragung nach 6 Monaten sowie nach einem Jahr erfolgte größtenteils telefonisch.

- unmittelbar nach der Beratung
- 5 bis 9 Monaten nach der Beratung: Telephonische Nachfrage bei KlientInnen

### 2. Befragung der SozialarbeiterInnen – unmittelbar nach der Beratung

- unmittelbar nach dem Gespräch – als Alternative zum Ausfüllen des Selbstevaluierungsbogens
- TN bei Beratungsgesprächen: strukturierte Rückmeldung

### 3. Videoaufnahme – Mikroanalyse

Auswertung mittels wissenschaftlicher Methode (z.B. Grounded Theory, vgl. Strauss, Corbin)

## 2. Leitfäden für die Wirkungsanalyse – KlientInnenarbeit

### Vorbemerkungen zur Durchführung von Post Session Interviews

Die Befragungen wurden von Marianne Roessler und Wolfgang Gaiswinkler, sowie den PraktikantInnen von OS'T durchgeführt. Zur Durchführung von Befragungen ist es sinnvoll zu überprüfen, ob die Fragen dem Befragungsbedarf entsprechen, oder ob einzelne Fragen verändert werden sollen. Der Leitfaden ist dahingehend formuliert, als er davon ausgeht, dass eine Auseinandersetzung mit dem lösungsfokussierten Ansatz bereits stattgefunden hat. Natürlich wäre eine Post-Session Befragung auch in anderer Form denkbar.

## Leitfaden für die KlientInnenbefragung – Unmittelbar nach der Beratung

Datum \_\_\_\_\_ Aktenzahl \_\_\_\_\_

Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Beratung bei: \_\_\_\_\_

BefragerIn: \_\_\_\_\_

Auszufüllen nach dem Interview in Absprache mit der Beraterin

KlientIn:

Erreichbar:

Anmerkung:

### 1. Auf einer Skala von 1-10 wie gut war das Gespräch für Sie?

)		!	}	!	;	;	'	}	)	0

### 2. Was war – Ihrer Einschätzung nach besonders nützlich, besonders gut an dem Gespräch?

### 3. Was noch?

### 4. Was noch?

### 5. Auf einer Skala von 1-10: Wie nützlich war das Gespräch für Ihre Problemlösung für Sie?

)		!	}	!	;	;	'	}	)	0

### 6. Auf einer Skala von 1-10: Wie klar ist für Sie jetzt was Sie tun werden?

)		!	}	!	;	;	'	}	)	0

### 7. Hat für Sie etwas gefehlt? Hätte es noch etwas gegeben, was die SozialarbeiterIn hätte tun können, was hilfreich gewesen wäre?

## Leitfaden für die Befragung der SozialarbeiterIn - Unmittelbar nach dem Gespräch

1. Welche Ziele hatte die/der KlientIn?

2. Was waren Ihre Ziele als VertreterIn der Einrichtung FAWOS ?- welche Ziele wurden verhandelt?

3. Was war im Gespräch hilfreich/nützlich?

4. Wie haben Sie interveniert, durch welche Fragen/Interventionen konnte die Klientin/ der Klient gut erreicht werden?

5. Welche Tools/Fragetechniken/Interventionen haben Sie verwendet?

6. Wie zufrieden waren Sie mit dem Beratungsgespräch?

)		!	}	l	;	;	'	}	)	0

7. Was haben Sie anders gemacht im Vergleich zu anderen Beratungen bei ähnlich gelagerten Fällen?

8. Welche Unterschiede haben Sie bemerkt?

- bezogen auf die Reaktionen der KlientInnen
- bezogen auf die eigene Situation/eigenes Empfinden

## Leitfäden für die KlientInnenbefragung – Nach 5 bis 9 Monaten

Datum \_\_\_\_\_ AZ \_\_\_\_\_

Uhrzeit: \_\_\_\_\_

BefragerIn: \_\_\_\_\_

KlientIn:

Erreichbar:

Anmerkung:

1. Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie sehr würden Sie sagen, seit dem letzten Termin, hat sich Ihre Situation verbessert?

0 steht für: es ist schlechter als je zuvor, 10 steht für: es könnte nicht besser sein.

)		!	}	l	5	5	'	}	)	0

2. Was würden Sie sagen – Ihrer Erinnerung nach – was war besonders nützlich?

3. Was noch?

4. Was noch?

5. Haben Sie Ihrer Wahrnehmung nach eine nützliche Hilfe von FAWOS erhalten?

)		!	}	l	5	5	'	}	)	0

6. Haben Sie ihr Ziel/Ihre Ziele erreicht?

- Ziel erreicht
- Ziel nicht erreicht

diese Frage nur, wenn das Ziel nicht erreicht wurde:

- Fortschritte erzielt
- keine Fortschritte erzielt

# Anhang

## Literatur

- Balint, Michael (1955): Psychotherapeutische Ausbildung des praktischen Arztes. *Psyche* 6, 371 – 189 in: *Supervision und Balintgruppen*. (1983) *Supervision*. Heft 4. Münster
- Dahm, Michael. Be, Siang.: Auf den Punkt gebracht – das Iterative Reflecting Team. In: Vogt-Hillmann, Manfred; Eberling, Wolfgang. Dreesen, Heinrich. Dahm, Michael (Hg.): (2000): *Gelöst und los! Systemisch-lösungsorientierte Perspektiven in Supervision und Organisationsberatung*. Borgmann publishing. Dortmund
- De Shazer, Steve: *Das Spiel mit Unterschieden*. Carl Auer Verlag, Heidelberg 1998
- De Shazer, Steve: *Der Dreh. Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie*. Carl Auer Verlag. Heidelberg 1999
- Kim Berg, Insoo. De Jong, Peter: *Lösungen (er)finden*. Verlag Modernes Lernen. Dortmund 1999
- Kim Berg, Insoo: *Familien – Zusammenhalt(en)* Verlag Modernes Lernen. Dortmund 1992
- Miracle Question - [http://www.brief-therapy.org/steve\\_miracle.htm](http://www.brief-therapy.org/steve_miracle.htm), 25. 7. 2003
- Landgrebe, Gitta (1994): Kombination von Verfahren der Fremd- und Selbstevaluation in der Familienberatung und Gruppenarbeit mit Frauen. In Heiner, Maja: (1994) *Selbstevaluierung als Qualifizierung in der Sozialen Arbeit. Fallstudien aus der Praxis*. Freiburg im Breisgau. Lambertus Verlag
- Roessler, Marianne. Gaiswinkler, Wolfgang: Der lösungsfokussierte Ansatz in Organisationsberatung und Supervision. In: Walther, Ingrid. Knopf, Wolfgang (Hg.): *Brush up your tools*. ÖVS Schriftenreihe Bd. 5, Wien
- Roessler, Marianne. Gaiswinkler, Wolfgang: Die KlientInnen fühlen sich oft ohnmächtig, aber wir sehen sie als ExpertInnen für ihr Leben - ein PraxisanleiterInnentag mit Insoo Kim Berg. In *FH-news* 1/2005
- Roessler, Marianne. Gaiswinkler, Wolfgang: *Grounded Theory- gegenstandsnahe Theoriebildung*. In Flaker, Vito. Schmid, Tom (Hg.): *Von der Idee zur Forschungsarbeit*. Wien Böhlau Verlag, 2006
- Strauss A. und Corbin J. (1996): *Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: BELTZ Psychologie Verlags Union.
- Walter, John, L. Peller, Jane, E.: *Lösungsorientierte Kurztherapie*. Verlag modernes Lernen. Dortmund 1994

## 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. Netzwerkpartnerin von OS'T - Netzwerk für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training. Durchführung von Fortbildungen zu Lösungsfokussierter Beratung für SozialarbeiterInnen und BeraterInnen.

Kontakt: [office@netzwerk-ost.at](mailto:office@netzwerk-ost.at)