

Die Arbeit mit dem einzelnen Klienten:

Konzeptionelle Vorüberlegungen zu den Herausforderungen und Strategien sozialarbeiterischen Handelns in komplexen Situationen

Literaturempfehlungen

Müller, Burkhard: Sozialpädagogisches Können – ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. Lambertus Verlag 1993

Wendt, W.R.: Unterstützung fallweise. Freiburg i. Br., 1997

Heiner; Meinhold; v. Spiegel; Staub-Bernasconi: Methodisches Handeln in der Sozialarbeit, Freiburg i. Br., 1994

Dewe; Ferchhoff; Scherr, Stüwe: Professionelles soziales Handeln. Weinheim u. München 1992

Kanfer, F.H., Reinecker, H., Schmelzer, D.: Selbstmanagementtherapie, Springer Verlag

Dörner, Dietrich: Die Logik des Misslingens. Strategisches Denken in komplexen Situationen. Hamburg 2003

Gründe für Klienten, bei bestimmten Problemen Hilfe zu suchen :

Das Problem ist:

- Schwerwiegend, lange schon anhaltend, kann so nicht (mehr) akzeptiert werden (als Bestandteil des Lebens).
- Es fehlen Bewältigungsmuster u. Problemlösungskompetenzen.
- Es können keine eigenen Ressourcen erschlossen werden.



Fallarbeit sollte methodisch gesehen werden als:

- Problemlösung mit dem Ziel,
- Die Problemlösungsfähigkeiten des Klienten über das aktuelle Problem hinaus zu verbessern.

Arbeit mit dem einzelnen Klienten:

Hintergrund ist ein Zustand der Hilflosigkeit:

- ↪ Es wird Hilfe in einer problematischen Lebenssituation gesucht.
- ↪ Klären, wie u. warum der Betroffene in die Situation der Hilflosigkeit gerät.
- ↪ Strategien entwickeln, wie Ursachen der Hilflosigkeit möglichst vollständig aus dem Weg geräumt werden können.
- ↪ "Hilfe zur Selbsthilfe" = Betroffener bleibt selbst der Handelnde.



- ! **Ziel:** ist auf Prozesse zur Lösung eines Lebensproblems/einer Lebenskrise gerichtet.
- ! **Weg:** wird über Veränderungen in Einstellungen u. im Verhalten des Betroffenen verwirklicht.

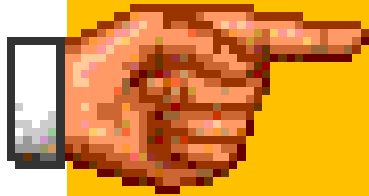
"In Cornwall, England, gibt es eine alte Tradition, wenn man feststellen will, ob jemand seelisch gestört ist:

Der Betreffende wird in ein Zimmer gebracht, wo ein Waschbecken überläuft, und man bittet ihn, das Wasser vom Boden aufzuwischen. Wenn er zuerst den Wasserhahn zudreht, bevor er sich ans Aufwischen macht, gilt er als gesund. Wenn er den Hahn laufen lässt und aufwischt, nimmt man an, dass er gestört ist."

(Kelly 1979, S. 62-67)

"Im Laufe der Ausbildung bekommt der Student sehr viele verschiedene Techniken des Aufwischens beigebracht, man lernt, die Art der Überschwemmung zu diagnostizieren, und zu kontrollieren, ob das Wasser, nachdem man es mit dem Schwamm beseitigt hat, in ausreichendem Maße zurückgegangen ist, so daß man keine nassen Füße mehr bekommt. Seltsamer Weise beschäftigt sich weder die Forschung, die Praxis noch die Ausbildung ausführlich mit dem Problem, wie die Ursache der Überschwemmung, der laufende Wasserhahn, zu beseitigen ist." (Stark 1980, S. 1)

Meines Erachtens ist die Frage offen, ob
„gute Absichten + Dummheit“
oder
„schlechte Absichten + Intelligenz“
mehr Unheil in die Welt gebracht haben“



(Dörner 2003, S. 16)

Typische Fehler in der Fallarbeit:

- Handeln ohne vorherige Situationsanalyse,
- Nichtberücksichtigung von Fern- und Nebenwirkungen,
- Nichtberücksichtigung der Ablaufgestalt von Prozessen,
- Methodismus: Man glaubt über die richtigen Maßnahmen zu verfügen, weil sich zunächst keine negativen Effekte zeigen,
- Flucht in die Versorgung,
- Flucht in „ad-hocismus“ = auf sich zufällig ergebende Nachrichten sofort reagieren/sich ablenken und schwierige Probleme dafür fallen lassen,
- Verkapselung = verbeißen in ein Detailthema und dabei den Gesamtüberblick aus den Augen verlieren,
- Innovationsüberschuss = hilfloses Hin- und Herpendeln zwischen verschiedenen Problemaspekten und Lösungsansätzen, statt Kontinuität,
- Entwicklung zynischer Reaktionen.

Das Besondere der Fallarbeit:

Ist ein Handeln in komplizierten, vernetzten Systemen

DAS HEISST

- Es werden Realitätsausschnitte sichtbar, die durch viele Merkmale geprägt sind

und

- Diese verschiedenen Variablen existieren nicht unabhängig voneinander, sondern beeinflussen sich wechselseitig und bringen Neben- u. Fernwirkungen hervor.
- Je mehr Merkmale vorhanden sind und je mehr diese voneinander abhängen, umso komplexer ist ein System.



Das Besondere der Fallarbeit:

Es ist ein Handeln in komplizierten, vernetzten Systemen

DESHALB

- Braucht es Maßnahmen u. Entscheidungen, die nicht nur ein Ziel realisieren/ein Merkmal beachten, sondern immer mehrere Aspekte des Systems gleichzeitig!
- Müssen Hypothesen durch Nachfragen immer wieder/häufig geprüft werden, ob sie noch immer zur Realität passen.
- Muss viel mehr mit „Warum-Fragen (kausale Einbettung des Ereignisses)“ als mit „Gibt-es-Fragen (Ereignisse werden einfach hingenommen)“ gearbeitet werden.

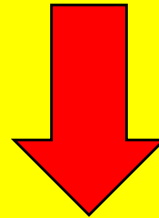


Was die Arbeit so beschwerlich macht:

- ❖ **Dynamik**
- ❖ **Intransparenz**
- ❖ **Unkenntnis**
- ❖ **Falsche Hypothesen**

Merkmals „Dynamik“

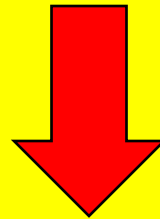
System ist kein Schachspiel, bei dem die Reaktion einfach abgewartet werden kann! Komplexe Systeme entwickeln sich aktiv weiter.



- ❖ Zeitdruck = man kann nicht ewig warten, Informationssammlung u. Planung dürfen nicht beliebig lang sein, sondern man muss mit „Ungefähr-Lösungen“ zufrieden sein.
- ❖ Es reicht nicht zu erfassen, was der Fall ist, sondern es gilt herauszubekommen, wo das Ganze sich hinentwickelt.

Merkmal „Intransparenz“

Zu dem System ist nicht alles sichtbar, was man sehen will.



- ❖ Viele Merkmale der Situation sind demjenigen, der mit dem Klienten zusammenarbeitet, gar nicht oder nicht unmittelbar zugänglich, bestimmte Merkmale sind nur unklar, schemenhaft, verwaschen so erkennen = man steht vor einer „Milchglasscheibe“!
- ❖ Man hat sich auf eine Unbestimmtheit der Planungs- und Entscheidungssituation einzustellen.

Merkmal „Unkenntnis“

Die augenblickliche Situation mit ihren Merkmalen ist nur der jetzige Zustand des Systems und seiner Variablen.

ABER

Man muss nicht nur wissen, was der Fall ist, sondern auch, was in Zukunft der Fall sein wird oder sein könnte und was man wissen muss, wie sich die Situation in Abhängigkeit von bestimmten Eingriffen voraussichtlich verändern wird.

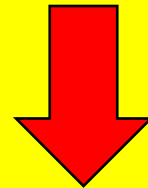


- ❖ Man braucht **Strukturwissen** = Wissen über die Art und Weise, wie die Variablen des Systems zusammenhängen/wie sie sich beeinflussen.
- ❖ Im Idealfall ist das Wissen bewusst abfragbar und klar benennbar, oft aber nur **implizit** vorhanden = der Akteur selbst weiß nicht, dass er eine Annahme im Kopf hat und schon gar nicht, wie diese aussieht (Implizites Wissen wird häufig benannt als „Intuition“/ „Für solche Dinge habe ich ein Gefühl“)

Merkmal „Falsche Hypothesen“

Für komplexe Systeme gilt gewöhnlich, dass das Modell nicht ganz richtig und unvollständig ist!

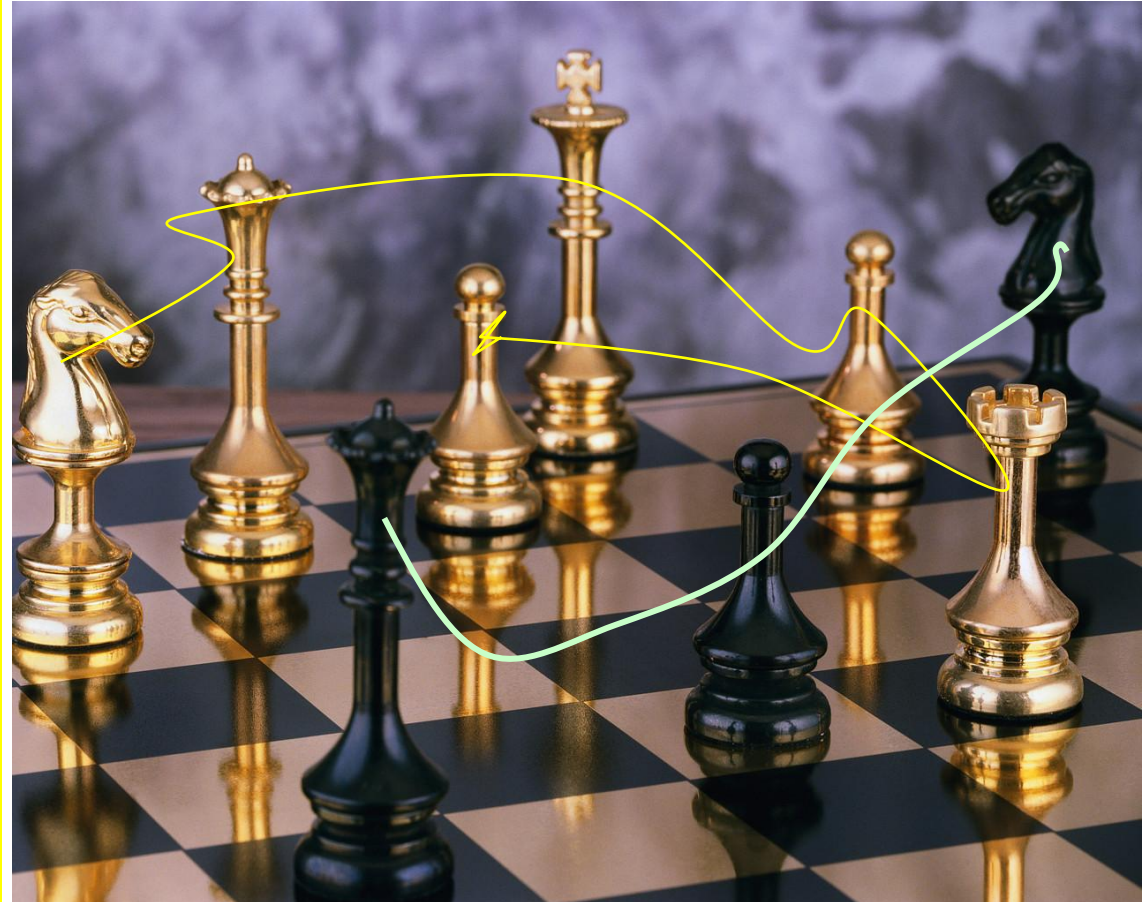
WICHTIG



Man tut gut daran, angemessen in Rechnung zu stellen, dass die Hypothesen falsch oder zumindest unvollständig sein können.

Sozialarbeiter in der Fallarbeit:

- Ein Schachspieler, der mit Figuren spielen muss, die mit Gummifäden aneinander hängen = es ist unmöglich nur eine Figur zu bewegen.
- Außerdem bewegen sich die Figuren des Klienten nach Regeln, die er nicht genau kennt o. über die er falsche Annahmen hat.
- Ein Teil der Figuren befinden sich zudem im Nebel und ist nicht genau zu erkennen.



Allgemeine Herangehensweise in komplexen Situationen

- Klarheit über Ziele verschaffen!
- Was kann ich als Sozialarbeiter überhaupt tun?
- Was werden die Folgen meines Tuns sein?
- Worauf will ich hinaus?
- Gibt es dafür auch noch andere Möglichkeiten, als die, die bislang erkennbar sind?



- ❖ **Die einzelnen Arbeitsschritte lassen sich jeweils unterschiedlichen Phasen der Arbeit mit dem Klienten zuordnen:**
 - Eingangsphase (ca. 1-3 Gespräche)
 - Situations- u. Problemanalyse (ca. 4-6 Gespräch)e
 - Planung u. Durchführung von Hilfen u. Unterstützung
 - Endphase

- ❖ **Jede Phase unterscheidet sich:**
 - In den Schwerpunkten der Arbeit.
 - Im Stand der Arbeitsbeziehung.
 - In der Flexibilität u. den Möglichkeiten von Hilfe u. Unterstützung.

1 Eingangsphase:

- **Sichtung der Eingangssituation**
- **Klärung von Zuständigkeiten u. Beratungssituation**
- **Klärung der Aufträgen u. Mandate**
- **Entwicklung einer kooperativen Arbeitsbeziehungen u. einer produktiven Rollenstrukturierung zw. Sozialarbeiter u. Klient**
- **Beginn einer problembezogenen Informationssammlung = Anamnese**

2 Problemanalyse:

- ❖ **Problembezogene Informationssammlung**
- ❖ **Reflexion der Beratungssituation**
- ❖ **Sozialpädagogische Problemanalyse/Diagnose**
- ❖ **Problemdefinition**

3 Planung von Hilfen u. Unterstützung:

- ❖ **Aufbau von Änderungsmotivation**
- ❖ **Zielplanung**
- ❖ **Auswahl von Änderungsbereichen**
- ❖ **Handlungsansatz u. Schwerpunkte**
- ❖ **Festlegen von Unterstützungsleistungen**

4 Entscheidung und Handlungsentschluss:

5 Durchführung von Hilfen u. Unterstützung:

- ❖ Spezielle Hilfen**
- ❖ Motivieren zum Gehen der vereinbarten Schritte**
- ❖ Reflektieren**
- ❖ Auf Krisensituation rechtzeitig reagieren**

6 Endphase:

- ❖ **Begleitende Problem- u. Erfolgsanalyse**
- ❖ **Stabilisierung von Erfolgen**
- ❖ **Arbeit an restlichen Ansatzpunkten für Veränderung**
- ❖ **Beendigung/Ausblenden der Kontakte**