

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
1.1 Thema und Fragestellung	4
1.2 Herangehensweise	4
1.3 Gliederung	5
2. Die Sozialberatung	6
2.1 Die Sozialberatung als Arbeitsform der Sozialarbeit.....	6
2.2 Das Ziel der Sozialberatung	7
2.3 Die Aufgaben der Sozialberatung	8
2.3.1 Auftrag und Klientel.....	8
2.3.2 Die Handlungsarten	11
2.4 Die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess.....	13
2.4.1 Sachverhaltswahrnehmung.....	13
2.4.2 Problemdefinition	14
2.4.3 Zielsetzung	15
2.4.4 Handlungsplan	16
2.4.5 Durchführung	16
2.4.6 Evaluation.....	17
2.5 Beratung und Problemverhandlung.....	18
2.5.1 Die sozialarbeiterische Beratung.....	18
2.5.1.1 Begriff.....	18
2.5.1.2 Natürliche Form.....	19
2.5.1.3 Flottierenlassen und Strukturieren des Gesprächs.....	20
2.5.1.4 Ratgeben	21
2.5.1.5 Soziales Training	21
2.5.2 Die Problemverhandlung.....	22
2.5.2.1 Begriff.....	23
2.5.2.2 Verhandlungsteilnahme	23
2.5.2.3 mehrseitiges Engagement.....	23
2.5.2.4 Verhandlungsleitung.....	24
2.5.2.5 Problemanalyse und Konvergenzförderung	24
2.5.2.6 Abmachungen.....	24
3. Die lösungsorientierte Beratung	26
3.1 Einführung	26
3.1.1 Entstehung und Entwicklung.....	26
3.1.2 Unabhängigkeit von Problem und Lösung	28
3.2 Die Haltung	30
3.3 Konstruktion von Lösungen	35
3.3.1 Die lösungsorientierte Sprache.....	35
3.3.2 Die Phasen der Lösungsfindung.....	37
3.3.2.1 Vorinformationen	39
3.3.2.2 Beschreibung des Problems.....	39
3.3.2.3 Zielentwicklung.....	40

3.3.2.4	Suche nach Ausnahmen.....	40
3.3.2.5	Hypothetische Lösung.....	42
3.3.2.6	Aufgabenstellung.....	43
3.3.2.7	Einschätzung des Fortschrittes.....	46
3.3.3	Drei Typen von Beziehungen.....	47
3.3.4	Unfreiwilligkeit.....	48

4. Die lösungsorientierte Beratung in der sozialarbeiterischen Bildung 51

4.1	Vorgehensweise.....	51
4.2	Die Fachhochschulen für Sozialarbeit in der Deutschschweiz.....	52
4.3	Bildungsinstitute in der Deutschschweiz.....	54
4.4	Der Verein Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten NLA.....	54

5. Theoretische Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung..... 56

5.1	Die Beziehungsgestaltung.....	56
5.1.1	Die Haltung.....	56
5.1.2	Expertentum.....	57
5.2	Das methodische Vorgehen.....	58
5.2.1	Die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess.....	58
5.2.2	Die sozialarbeiterischen Handlungsarten.....	60
5.2.3	Kommunikation.....	60
5.3	Der sozialarbeiterische Auftrag.....	61
5.3.1	Individueller und struktureller Auftrag.....	61
5.3.2	Auftraggeber.....	63
5.3.3	Effizienz.....	64

6. Die empirische Untersuchung von Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung..... 66

6.1	Untersuchungsverfahren.....	66
6.1.1	Herangehensweise.....	66
6.1.2	Die InterviewpartnerInnen.....	67
6.2	Die Beziehungsgestaltung.....	70
6.2.1	Die Haltung.....	70
6.2.1.1	Berufsmotivation.....	70
6.2.1.2	Zusammenarbeit der Professionellen und der KlientInnen.....	71
6.2.2	Expertentum.....	74
6.3	Das methodische Vorgehen.....	78
6.3.1	Die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess.....	78
6.3.1.1	Lösungsorientierte Techniken.....	78
6.3.1.2	Bedeutung des Problems.....	80
6.3.2	Die sozialarbeiterischen Handlungsarten.....	83
6.3.3	Kommunikation.....	86
6.4	Der sozialarbeiterische Auftrag.....	87
6.4.1	Individueller und struktureller Auftrag.....	87

6.4.2	Der institutionelle Auftrag.....	88
6.4.3	Die Auftraggeber	89
6.4.4	Effizienz.....	91
6.4.4.1	Nutzen der lösungsorientierten Beratung für die Institution	91
6.4.4.2	Arbeitsweise von Teamkolleginnen	93
6.4.4.3	Vermittlung der lösungsorientierten Beratung in der sozialarbeiterischen Ausbildung	93
6.4.4.4	Zukunftsaussichten der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit	94
7.	Fazit	96
7.1.	Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung.....	96
7.2	Anregungen	98
7.3	Abschliessende Gedanken	99
	Literatur- und Quellenverzeichnis	100
	Anhang	104

1. Einleitung

1.1 Thema und Fragestellung

Sozialarbeiterinnen haben den Auftrag, soziale Probleme auf professionelle Art zu lösen. Hauptsächlich gehen Sozialarbeiterinnen die Probleme von Individuen oder Gruppen an, sie haben aber auch einen Auftrag auf sozialpolitischer Ebene, nämlich soziale Probleme zu erkennen, zu benennen und deren Veränderung anzustreben.

Arbeitsformen der Sozialarbeit finden auf individueller und überindividueller Ebene statt. Auf überindividueller Ebene werden Problemlösungen beispielsweise in Gemeinwesen oder sozialen Gruppen angestrebt, auf individueller Ebene werden soziale Probleme von Einzelnen, Paaren und Familien zu lösen versucht. Die Arbeitsform, die sich auf die individuelle Ebene bezieht, nennen wir „Sozialberatung“. In unserer Arbeit konzentrieren wir uns hauptsächlich auf den Bereich der Sozialberatung, denn wir sind der Ansicht, dass sich das Konzept der lösungsorientierten Beratung am besten in diesem Bereich der Sozialarbeit anwenden lässt.

Die lösungsorientierte Beratung stammt von einem therapeutischen Konzept ab. Sie wurde Ende der 60er Jahre von Steve de Shazer und Insoo Kim Berg in den USA gegründet und hält seit zirka 20 Jahren Einzug in die Sozialarbeit in der Schweiz. Sowohl die Sozialberatung als auch die Psychotherapie sind Arbeitsformen helfender Berufe. Beide Arbeitsformen sind lösungsorientiert. Das therapeutische Konzept der lösungsorientierten Beratung scheint daher - bereits aufgrund seines Namens - interessant für die Sozialberatung zu sein. Doch es gibt auch Merkmale der Therapie und des spezifischen Modells der lösungsorientierten Beratung, welche sich von der Sozialberatung unterscheiden. Das besondere Merkmal der lösungsorientierten Beratung in Abgrenzung zu anderen Therapiemodellen und auch zur Sozialarbeit ist, dass auf eine Problemdefinition verzichtet wird. Vom Beginn des Hilfsprozesses an soll die Lösung im Vordergrund stehen. Die Maxime lautet: „Lösungen konstruieren, statt Probleme analysieren!“ Der Titel unserer Diplomarbeit entspricht dieser lösungsorientierten Maxime. Gemäss lösungsorientierter Beratung sind Lösungen immer vorhanden und können gefunden werden, ohne die Probleme zu analysieren.

In dieser Arbeit überprüfen wir die Anwendbarkeit des Konzeptes der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung. Unsere Fragestellung lautet: „Welche Chancen und Grenzen birgt die lösungsorientierte Beratung in der Sozialberatung?“.

1.2 Herangehensweise

Um unserer Fragestellung nachgehen zu können, stellen wir die sozialarbeiterische Arbeitsform „Sozialberatung“ vor, deren Aufgaben, Ziele, Vorgehensweisen und die beiden sozialarbeiterischen Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“. In der Darstellung der Handlungsarten halten wir uns vorwiegend an *Lüssi*¹.

Danach stellen wir das Beratungskonzept der lösungsorientierten Beratung und deren Grundprinzipien und Vorgehensweise vor, wobei wir uns hauptsächlich an die Autoren *Walter* und *Peller*², *de Jong* und *Berg*³ und *Bamberger*⁴ halten.

¹ *Lüssi* (2001)

² *Walter/Peller* (2004)

³ *De Jong/Berg* (2003)

⁴ *Bamberger* (2001)

In unsere Darstellung von Sozialberatung und lösungsorientierter Beratung verflechten wir im Hinblick auf unsere Fragestellung stets Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Sozialberatung und lösungsorientierter Beratung.

Um die Relevanz unserer Arbeit nachzuweisen, überprüfen wir, ob und inwiefern Nachfrage nach lösungsorientierter Beratung in der sozialarbeiterischen Bildung in der Deutschschweiz besteht.

Aus den Gemeinsamkeiten und Unterschieden zwischen Sozialberatung und lösungsorientierter Beratung leiten wir anschliessend theoretische Chancen und Grenzen für die Anwendbarkeit von lösungsorientierter Beratung in der Sozialberatung ab. Um die Anwendbarkeit zu überprüfen, beziehen wir Artikel aus Fachzeitschriften in unsere Arbeit mit ein, in denen sich verschiedene Autoren kritisch zum Thema „lösungsorientierte Beratung in der Sozialarbeit“ äussern.

Zur Überprüfung der Anwendbarkeit von lösungsorientierter Beratung in der Praxis der Sozialberatung führen wir acht Interviews durch. InterviewpartnerInnen sind drei KlientInnen und fünf Professionelle (drei Sozialarbeiterinnen, eine Institutionsleiterin und ein Institutionsleiter, beide ebenfalls Sozialarbeiterin/Sozialarbeiter). Die Professionellen haben eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung absolviert oder sind zurzeit in der Weiterbildung. Sie setzen lösungsorientierte Beratung in ihrer sozialarbeiterischen Tätigkeit ein. Die drei KlientInnen werden nach lösungsorientierter Beratung beraten.

Die Aussagen der InterviewpartnerInnen werten wir aus und ziehen am Ende unserer Arbeit ein Fazit zu Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung.

Wir verwenden in unserer Arbeit immer – ausser wenn explizit erwähnt - das weibliche Geschlecht, wobei wir das männliche mit meinen. Zudem verwenden wir Einzahl und Mehrzahl (beispielsweise die Sozialarbeiterin/die Sozialarbeiterinnen) abwechslungsweise, was inhaltlich – ausser wenn explizit erwähnt - gleichbedeutend zu verstehen ist.

1.3 Gliederung

Im Kapitel 2 stellen wir die Sozialberatung und im Kapitel 3 die lösungsorientierte Beratung vor.

Das Kapitel 4 zeigt die Nachfrage nach der lösungsorientierten Beratung in der sozialarbeiterischen Bildung in der Deutschschweiz auf. Im Kapitel 5 leiten wir aus den Kapiteln 2 und 3 und den dort festgehaltenen Unterschieden und Gemeinsamkeiten theoretische Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung ab.

Diese theoretischen Chancen und Grenzen überprüfen wir anschliessend in der Praxis. Aussagen aus den Interviews und deren Interpretation finden sich im Kapitel 6. Im Kapitel 7 ziehen wir das Fazit zu Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung.

2. Die Sozialberatung

2.1 Die Sozialberatung als Arbeitsform der Sozialarbeit

In diesem Abschnitt wollen wir einen Überblick über das Berufsfeld der Sozialen Arbeit geben und erklären, weshalb wir uns in dieser Diplomarbeit hauptsächlich auf die Arbeitsform der Sozialberatung konzentrieren werden.

Die Sozialberatung ist eine Arbeitsform des Berufsbereiches „Sozialarbeit“, welcher wiederum dem Berufsfeld der „Sozialen Arbeit“ angehört. Neben der Sozialen Arbeit gibt es weitere soziale Berufe: Diejenigen der Krankenschwestern, Lehrerinnen, Psychotherapeutinnen und anderen. Ein „sozialer Beruf“ kann hier begrifflich mit „helfender Beruf“ gleichgesetzt werden. Im Berufsfeld der Sozialen Arbeit können auch unausgebildete Personen arbeitstätig sein, wir sprechen hier aber ausschliesslich von einer professionellen beruflichen Tätigkeit.

„Sozialarbeit“ bezeichnet den Beruf, dessen Auftrag es ist, *soziale Probleme auf professionelle Art zu lösen*. Ein soziales Problem im sozialarbeiterischen Sinne besteht nach *Lüssi*⁵ dann, wenn eine Person durch die Nicht-Befriedigung eines sozialen Bedürfnisses in Not geraten ist, unter der Situation leidet und die Problemlösung schwierig ist. Für die Sozialarbeit relevante soziale Bedürfnisse können materieller (Unterkunft, Essen, Sachen und Geld) oder immaterieller Art (Erwerbsarbeit, Erziehung, Betreuung und menschliche Beziehungen) sein.

Hauptsächlich hat die Sozialarbeit also den Auftrag, Personen zu helfen, deren soziale Probleme zu lösen. Doch zusätzlich hat sie auch auf sozialpolitischer Ebene einen Auftrag zu erfüllen⁶: Soziale Probleme sollen von Sozialarbeiterinnen nicht bloss als individuell, sondern auch als gesellschaftlich bedingte Problemlagen betrachtet werden. Neben dem Lösen von Problemen Einzelner hat die Sozialarbeit auch das Erkennen, Benennen und Verändern sozialer Problemlagen an sich zum Ziel. *Staub-Bernasconi* sagt, Sozialarbeit habe sich nicht nur auf individueller Ebene, sondern auch mit der „Sicherung bedürfnis- bzw. menschengerechter gesellschaftlicher Strukturen“⁷ zu befassen.

Dem Feld der Sozialen Arbeit gehören neben der Sozialarbeit die *Sozialpädagogik* und die *Soziokulturelle Animation* an. In Abgrenzung zur Sozialarbeit beschäftigt sich die Sozialpädagogik nicht bloss mit den Problemen von Menschen, sondern mit deren Alltag. Sozialpädagoginnen haben den Auftrag, an der Lebenswelt der Klientinnen teilzunehmen und sie innerhalb derer zu erziehen oder zu betreuen. Soziokulturelle Animation hat den Auftrag, auf gesellschaftliche Veränderungen und sozialen Wandel zu reagieren, indem sie Menschen zur Einflussnahme auf ihre Umwelt aktiviert.

Die „Sozialberatung“ beschreibt eine Arbeitsform innerhalb des Berufsbereiches der Sozialarbeit. Andere Arbeitsformen der Sozialarbeit wie „Gemeinwesenarbeit“ oder „soziale Gruppenarbeit“ betätigen sich auf überindividueller, also makrosystemischer Ebene. Gemeinwesenarbeit beschäftigt sich mit den Lebensbedingungen von Menschen in bestimmten Sozialräumen, zum Beispiel mit den Bewohnerinnen eines Quartiers. Soziale Gruppenarbeit ist die zentrale Arbeitsform der Sozialpädagogik, welche sich beispielsweise mit der Funktionalität einer Wohngruppe in einem Heim auseinandersetzt. Die Sozialberatung

⁵ *Lüssi* (2001), S. 79ff

⁶ *Klüsche* bezeichnet den sozialpolitischen Auftrag der Sozialarbeit als peripher im Vergleich mit dem Auftrag der Sozialarbeit auf individueller Ebene; in: *Klüsche-Wilhelm* (Hrsg.) (1999), S. 47

⁷ *Staub-Bernasconi* (1998), S. 44

indes beschäftigt sich mit *individuellen Problemlagen*, was Einzelpersonen, Paare und Familien einschliesst. Die Sozialberatung arbeitet also mit *Mikrosystemen*. „Sozialberatung“ als Arbeitsform ist nicht gebunden an soziale Institutionen, die sich „Sozialberatungsstellen“ oder ähnlich nennen. Auch auf dem Sozialdienst einer Gemeinde oder in einer Anlaufstelle für Drogenabhängige wird Sozialberatung gemacht. Sozialberatung beschäftigt sich also, so *Lüssi*, „mit dem einzelnen sozialen Problemfall“⁸ und ist daher in der Sozialarbeit eine sehr häufig angewendete Arbeitsform.

In dieser Arbeit wollen wir – wie gesagt – überprüfen, welche Chancen und Grenzen sich in der Anwendung der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung zeigen.

Die Arbeitsform der Sozialberatung haben wir aus dem breiten Feld der Sozialen Arbeit ausgewählt, weil sie am ehesten dem therapeutischen Setting entspricht und uns daher die Anwendbarkeit der lösungsorientierten Beratung plausibel erscheint. Mit Setting meinen wir *Rahmenbedingungen* wie Zeitpunkt, Dauer, Ort und Beteiligte der Beratung. Inwiefern sich das Setting von lösungsorientierter Therapie und Sozialberatung ähnlich sind oder allenfalls auch unterscheiden, darauf werden wir im Laufe dieser Arbeit noch zu sprechen kommen.

Wichtig scheint uns in erster Linie die Gemeinsamkeit, dass sich sowohl die Sozialberatung als auch die Psychotherapie mit individuellen Problemen, mit Mikrosystemen, beschäftigt. Möglicherweise liesse sich lösungsorientierte Beratung auch in der Gemeinwesenarbeit oder in der sozialen Gruppenarbeit anwenden, aber wir begrenzen uns in dieser Arbeit auf die Überprüfung der Anwendbarkeit lösungsorientierter Beratung in der Sozialberatung.

2.2 Das Ziel der Sozialberatung

Das Ziel der Sozialberatung ist es, die grösstmögliche Selbstständigkeit der Klientinnen zu erreichen.

Selbstständigkeit in der Alltagsbewältigung ist gewährleistet, wenn jemand über Ressourcen, beispielsweise hilfreiche Eigenschaften, Strategien oder Mitmenschen für die Bewältigung von allfälligen Problemen verfügt. Zentrale Maximen der Sozialberatung lauten demzufolge: *Hilfe zur Selbsthilfe* und *Ressourcenorientierung*. Alles, was die Sozialarbeiterin im Rahmen der Sozialberatung unternimmt, soll bewirken, dass die Klientin ihr Leben zukünftig selber meistern kann, unabhängig von professioneller Hilfe. Es ist die Aufgabe der Sozialarbeiterin, möglichst viele Stärken der Klientin zu erkennen, der Klientin bewusst zu machen und für den Problemlösungsprozess zu mobilisieren. *Staub-Bernasconi* bezeichnet Ressourcenerschliessung als „die ‚historisch-klassische‘ Arbeitsweise Sozialer Arbeit.“⁹ Die Stärkung des Selbstwertgefühls der Klientin wird angestrebt, indem die Sozialarbeiterin der Klientin stets das Gefühl vermittelt, dass sie selber dazu fähig ist, ihre Probleme zu lösen. Auch wo dies nicht vollumfänglich möglich ist, zum Beispiel bei geistig behinderten Menschen, soll die Sozialarbeiterin immer die grösstmögliche Selbstständigkeit der Klientin zu erzielen versuchen. Die Sozialarbeiterin muss bei jeder ihrer Handlungen bedenken, dass sie die Klientin in keinem Falle von professioneller Hilfe abhängig machen darf, wo es nicht absolut notwendig ist (beispielsweise bei akuter Gefährdung einer Person).

⁸ *Lüssi* (2001), S. 52

⁹ *Staub-Bernasconi* (1998), S. 58

Die persönliche Freiheit ist ein Gut, dessen sich nicht alle Menschen bewusst sind. Gerade Klientinnen der Sozialarbeit, die vorwiegend der Unterschicht angehören¹⁰, haben womöglich in ihrem Leben schon des Öfteren Ohnmachterfahrungen sammeln müssen und in Abhängigkeitsverhältnissen gelebt. So braucht es seitens der Sozialarbeiterin mitunter hohe Motivationskünste, Klientinnen in ihrer Selbstständigkeit zu fördern.

Auch bei Pflichtklientinnen, welche aufgrund einer behördlichen oder gerichtlichen Verfügung Sozialberatung in Anspruch nehmen müssen, hat die Sozialarbeiterin sich darum zu bemühen, dass die Klientin von jeglichen Abhängigkeiten befreit werden kann. Ein Auszug aus dem *Berufskodex des Schweizerischen Berufsverbands Soziale Arbeit* lautet:

„Das Selbstverständnis der Professionellen Sozialer Arbeit basiert grundsätzlich auf den Prinzipien der Selbsthilfe und der Freiwilligkeit. ... Das Ziel der Zusammenarbeit der Klientinnen ist es, deren Selbstaktivität und Selbstorganisation zu fördern und richtet sich nach deren Ressourcen.“¹¹

Selbstverständlich muss die Fähigkeit zur Selbstständigkeit einer Klientin in jedem Falle sorgfältig geprüft werden. Einer Klientin mehr Autonomie abzuverlangen, als sie aufbringen kann, kann zu erheblichem Erfolgsdruck führen und kontraproduktiv sein. Die Entscheidung, wie direktiv die Sozialarbeiterin in einer bestimmten Problemsituation zu handeln hat, hängt, so *Rauchfleisch*¹², von der Persönlichkeit und den Sozialkompetenzen der Klientin sowie von der Art und dem Ausmass der Notsituation ab.

2.3 Die Aufgaben der Sozialberatung

Da wir das therapeutische Beratungskonzept der lösungsorientierten Beratung auf seine Anwendbarkeit in der Sozialberatung überprüfen werden, wollen wir aufzeigen, inwiefern sich die Aufgaben der Sozialberatung von denen der Psychotherapie in wesentlichen Punkten unterscheiden.

Um das Aufgabenspektrum der Sozialberatung darzulegen, wollen wir im Abschnitt 2.3.1 „Auftrag und Klientel“ erst einmal erörtern, wer die Klientinnen der Sozialberatung sind, welche Klientenverhältnisse Sozialarbeiterinnen eingehen und wer ihnen den Auftrag erteilt, gemäss dem sie ihre Aufgaben auszuführen haben. Im Abschnitt 2.3.2 „Die Handlungsarten“ soll dann erläutert werden, welche verschiedenen Handlungen die Sozialarbeiterin auszuführen hat, um ihren Aufgaben nachzukommen.

2.3.1 Auftrag und Klientel

Es ist die Hauptaufgabe der Sozialberatung, soziale Probleme von Menschen zu lösen. Aufgabe der Psychotherapie hingegen ist es, so *Rauchfleisch*¹³, die Persönlichkeit einer Person zu verändern. Um ihre Aufgaben erfüllen zu können, orientiert sich die Therapie ausschliesslich an der Psyche eines Menschen, wobei für die ganzheitliche Erfassung

¹⁰ Lüssi (2001), S. 108ff.

¹¹ Berufskodex des Schweizerischen Berufsverbands Soziale Arbeit SBS/ASPAS; Bern 1999

¹² *Rauchfleisch* (2001), S. 18ff.

¹³ *Rauchfleisch* (2001), S. 47

sozialer Probleme nach Lüssi¹⁴ psychische, familiäre, rechtliche, finanzielle und sachliche Bereiche bedeutsam sein können.

Sozialberatung geschieht in der Hauptsache zwischen Klientin und Sozialarbeiterin, wobei aus systemischer Sicht auch weitere *Problembeteiligte* und *Dritte* bedeutsam für die Problemlage der Klientin sind. Problembeteiligte sind Personen, die ursächlich am Problem der Klientin beteiligt sind (z. B. die Eltern eines verhaltensauffälligen Kindes). Ursächlichkeit wird hier nicht mit Verantwortlichkeit oder gar Schuld gleichgestellt. Dritte sind nicht ursächlich am Problem der Klientin beteiligt, können aber Einfluss auf das Problem ausüben. Es kann sich um Bezugspersonen der Klientin handeln (z. B. eine Freundin) und/oder um Personen, die sich aktiv um die Problemlösung bemühen (z. B. eine Psychologin).

Falls jemand Sozialberatung in Anspruch nimmt, um sich eine einmalige Information zu beschaffen oder um etwas abzuklären, ist diese Person noch keine Klientin. Klientschaft ist etwas prozesshaftes, nicht etwas Einmaliges. Als Klientin bezeichnen wir die Person¹⁵, um deren Problemlösung es in der Sozialberatung geht, um deren Wohl sich die Sozialarbeiterin bemüht.

Die Sozialberatung kennt freiwillige und Pflichtklientinnen. Nach Lüssi¹⁶ definiert sich eine freiwillige Klientin wie folgt: Die problembelastete Person begibt sich aus freiem Willen¹⁷ zu einer Sozialarbeiterin, vertraut sich ihr an, gibt ihr die Erlaubnis, eine problemlösende Rolle zu spielen und ist bereit, mit ihr auf die Problemlösung hin zusammenzuarbeiten.

Eine Pflichtklientin nimmt Sozialberatung *nicht aus freiem Willen* in Anspruch. Ein Gericht oder eine Behörde können einer Person ein Rechtsverhältnis zu einer Sozialarbeiterin auferlegen, aus welchem sich weder die Klientin noch die Sozialarbeiterin von sich aus befreien können. In einem solchen Rechtsverhältnis übernimmt die Sozialarbeiterin nach Lüssi¹⁸ das Amt der Vormundin, Beiständin, Beirätin, Erziehungs- oder Pflegekinderaufsicht für eine Person. Sozialarbeiterinnen, die vormundschaftliche Mandate führen, arbeiten vorwiegend auf einem Amt, beispielsweise einem Jugendamt oder einem Sozialdienst einer Einwohnergemeinde. Ein Pflichtverhältnis könnte beispielsweise in Folge einer Gefährdungsmeldung entstehen, wenn Kindsmisbrauch durch Eltern passiert und das Kind, um es zu schützen, platziert und verbeiständet werden muss. Die betreffenden Eltern haben infolge einer solchen Intervention keine Wahl, ob sie das rechtliche Pflichtverhältnis, in diesem Beispiel eine Erziehungsbeistandschaft, mit der Sozialarbeiterin eingehen wollen.

Selbstverständlich kann eine Person auch freiwillig Antrag auf Errichtung einer vormundschaftlichen Massnahme stellen. Beispielsweise kann eine betagte Person, die in der Verrichtung ihrer finanziellen Angelegenheit überfordert ist, eine Sozialarbeiterin bitten, die Verantwortung für die Regelung ihrer Finanzangelegenheiten zu übernehmen. Die Sozialarbeiterin, falls sie diese Massnahme als sinnvoll erachtet, stellt bei der Vormundschaftsbehörde einen Antrag zur Errichtung der freiwilligen Beistandschaft. Die Behörde ernennt die Sozialarbeiterin infolge, meist für die Dauer eines Jahres, zur Beiständin der betreffen-

¹⁴ Lüssi (2001), S. 398

¹⁵ Es können auch mehrere Personen Klientinnen einer Sozialarbeiterin sein, zum Beispiel ein Ehepaar in Trennung, das gemeinsam Beratung in Anspruch nimmt, um eine Besuchsrechtsregelung auszuarbeiten. Häufiger jedoch ist pro Problemfall eine Person die Klientin der Sozialberatung.

¹⁶ Lüssi (2001), S. 103ff

¹⁷ Bei urteils- oder willensunfähigen Menschen kann sich der freie Wille auch auf eine sorgeverantwortliche Person der zukünftigen Klientin beziehen (z. B. kann ein Sohn seine demente, betagte Mutter zur Sozialarbeiterin führen, um Antrag auf Altersbeistandschaft zu stellen).

¹⁸ Lüssi (2001), S. 101

den Klientin. So steht auch diese freiwillige Klientin mit der Sozialarbeiterin in einem rechtlichen Verhältnis.

Egal, ob es sich um ein freiwilliges oder unfreiwilliges Mandat handelt: Die Sozialarbeiterin muss stets sorgfältig prüfen, dass die am wenigsten in die Selbstständigkeit der Klientinnen einschneidende Massnahme errichtet wird. Bei freiwilligen Massnahmen soll die Klientin, soweit es ihr Urteilsvermögen erlaubt, selber über Art und Ausmass der Massnahme entscheiden können.

Das Pflichtverhältnis jedoch stellt eine besonders hohe Anforderung an die Sozialarbeiterin dar: Da die Pflichtklientin unter Anwendung von rechtlichem Zwang Sozialberatung in Anspruch nehmen muss, ist eine Kooperationsbereitschaft oftmals nicht vorhanden. Die Sozialarbeiterin ist aber in erheblichem Masse auf die Mitarbeit der Klientin angewiesen, um zu einer Lösung zu finden, die sowohl die Auftraggebenden (Behörde oder Gericht) als auch die Klientin befriedigt.

Psychotherapie beschäftigt sich fast ausschliesslich mit freiwilligen Klientinnen, nur in Ausnahmefällen wird Psychotherapie gerichtlich angeordnet, beispielsweise infolge eines Strafverfahrens. Psychotherapeutinnen, die in einer psychiatrischen Klinik arbeiten, müssen sich gemäss Institutionsauftrag zur Beratung von Pflichtklientinnen verpflichten. Die meisten Psychotherapeutinnen arbeiten jedoch freiberuflich, so dass sie weder Pflichtklientinnen beraten, noch sich an institutionelle Rahmenbedingungen halten müssen. Die Therapeutin kann sich also in den meisten Fällen einzig an den Interessen der Klientin orientieren.

Sozialberatung jedoch kann sich nie nur nach den Interessen von Klientinnen und allenfalls Problembeteiligten und/oder Dritten richten. Sozialarbeit ist eine sozialstaatlich beauftragte Tätigkeit und findet als unentgeltliche Dienstleistung (also getragen vom Steuerzahler) immer zwischen mehreren Parteien statt, auch in einem freiwilligen Klientenverhältnis. Der Auftrag der Gesellschaft mit ihren Werten und Normen schlägt sich im Auftrag der sozialen Institutionen nieder, den es in jedem Fall mit der Erwartung der Klientin zu vereinbaren gilt. Dieses Merkmal der Sozialberatung, auch als „zentraler Loyalitätskonflikt der Sozialen Arbeit“¹⁹ bezeichnet, nennt man das „Doppelte Mandat“. Da der gesellschaftliche Auftrag mit einer Kontrollfunktion der Sozialarbeiterin einhergeht, wird das Doppelte Mandat von Galuske²⁰ als „*das Verhältnis von Hilfe und Kontrolle*“ beschrieben. Am Beispiel der Pflichtklientenschaft, wo die Sozialarbeiterin ein rechtliches Amt auferlegt erhält, wird das Doppelte Mandat besonders deutlich. Auf einem Gemeindesozialdienst ist das Doppelte Mandat im Arbeitsalltag einer Sozialarbeiterin präsenter als auf der Beratungsstelle einer Kirchgemeinde, wo das Pflichtenheft keine rechtlichen Mandate vorsieht und der Institutionsauftrag offener formuliert ist.

Trotzdem befindet sich die Sozialberatung an sich, unabhängig davon in welcher Institution sie ausgeübt wird, im Spannungsfeld zwischen der Erwartung der Klientin und dem gesellschaftlichen Auftrag, was stets in das methodische Vorgehen der Sozialarbeiterin einbezogen werden muss. Psychotherapeutinnen arbeiten meist selbstständig und daher unabhängig von institutionellen Rahmenbedingungen. Sie können daher (unter Berücksichtigung des Berufskodexes), insofern es sich um freiwillige Klientinnen handelt, was meist der Fall ist, laut Rieder²¹ einzig im Interesse ihrer Klientinnen handeln.

¹⁹ *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit* (2000)

²⁰ Galuske, Michael (1999), S. 40

²¹ Erhard/Rieder/Spicher (1997), S. 21ff.

2.3.2 Die Handlungsarten

Das methodische Vorgehen einer Sozialarbeiterin kann nach Lüssi²² in sechs Handlungsarten eingeteilt werden: *Beratung*, *Problemverhandlung*²³, *Intervention*, *Vertretung*, *Beschaffung und Betreuung*.

Die systematische Einteilung in sechs Handlungsarten hat die Absicht, die sozialarbeiterische Methodik zu veranschaulichen. Jede Sozialarbeiterin, egal in welcher Institution sie arbeitet, betätigt sich in verschiedenen Handlungsarten. Auch in einer sozialen Institution, die sich „Beratungsstelle“ nennt, führt die Sozialarbeiterin noch andere Handlungen aus als zu beraten. Zudem agiert die Sozialarbeiterin in einem Hilfsprozess in den meisten Fällen in mehreren Handlungsarten gleichzeitig. Beispielsweise werden einer Sozialhilfeempfängerin gleichzeitig finanzielle Mittel beschaffen, währenddem sie von der Sozialarbeiterin beraten wird.

Die Einteilung der sozialarbeiterischen Methodik in sechs Handlungsarten dient uns zur Fokussierung auf die methodischen Elemente, welche wir für unsere Diplomarbeit als relevant betrachten. Da wir Chancen und Grenzen eines therapeutischen Konzeptes in der Sozialberatung aufzeigen wollen, erscheint es uns als sinnvoll, bloss diejenigen Handlungsarten genauer zu erläutern, welche mit den Tätigkeiten im therapeutischen Setting vergleichbar sind:

In der therapeutischen Beratung wird vorwiegend die verbale Kommunikation als Mittel eingesetzt, also das Gespräch. Therapieklientinnen werden beraten, und möglicherweise vermittelt die Therapeutin in einem Konflikt zwischen verschiedenen Personen. Auch in der Sozialberatung ist die Handlungsart „Beratung“, die das Gespräch als Mittel hat, die omniprésente Handlungsart. Die zweite sozialarbeiterische Handlungsart, in welcher das Gespräch das zentrale Mittel darstellt, ist die „Problemverhandlung“. Selbstverständlich wird auch in den anderen vier sozialarbeiterischen Handlungsarten gesprochen, jedoch beschreiben sie charakteristisch sozialarbeiterisches, „konkretes Tun“. Deshalb gehen wir davon aus, dass sich die lösungsorientierte Beratung in den Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“ am ehesten anwenden lässt. Diese Hypothese werden wir im empirischen Teil unserer Arbeit überprüfen. Weil wir aber die beiden Handlungsarten „Problemverhandlung“ und „Beratung“ als am besten vergleichbar mit dem Handeln in der therapeutischen Beratung vermuten, konzentrieren wir uns in ihrer Darlegung hauptsächlich auf diese beiden Handlungsarten (siehe Abschnitt 2.5). Um die Aufgaben der Sozialberatung möglichst vollständig dazustellen, werden wir im Folgenden die übrigen vier Handlungsarten im Sinne eines Überblickes mit ihren wichtigsten Charakteristika und einem Beispiel zeigen:

- *Die Intervention:*

Die Intervention kommt dann zum Zug, wenn Menschen einer akuten Gefährdung hilflos gegenüberstehen. Intervention heisst *Schutz* unter Anwendung von rechtlichem Zwang und stellt daher die drastischste Handlungsart in der Sozialberatung dar.

Beispiel: Ein Kind, das von den Eltern misshandelt wird, wird fremdplatziert, den Eltern wird die Obhut entzogen.

²² Lüssi (2001), S. 392ff

²³ Peter Lüssi nannte den Begriff in seinem von uns zitierten Werk (2001) „Verhandlung“, verwendet aber in seiner Lehrtätigkeit an der HSA Bern aktuell den Begriff „Problemverhandlung“. Wir verwenden hier ebenfalls den neueren Begriff.

- *Die Vertretung:*
In dieser Handlungsart geht es um die Rechtsvertretung von sozial schwachen Klientinnen.
Beispiel: Die Sozialarbeiterin verwaltet als Beiständin das Vermögen eines geistig behinderten Menschen.
- *Die Beschaffung:*
Hier stellt die Sozialarbeiterin der Klientin Geld, Sachen oder Dienstleistungen zur Verfügung.
Beispiel: Die Sozialarbeiterin veranlasst Unterhaltsbeiträge für eine Klientin, welche zuvor unter dem Existenzminimum gelebt hat.
- *Die Betreuung:*
Eine Klientin zu betreuen heisst, persönliche Fürsorgehandlungen für die Klientin zu unternehmen.
Beispiel: Die Sozialarbeiterin begleitet die Klientin zum Arzt.

Um die Aufgaben von Sozialarbeiterinnen durch ein Beispiel aus der Praxis zu verdeutlichen, zeigt *Abbildung 1* den Auszug aus dem Pflichtenheft einer Sozialarbeiterin des polyvalenten Sozialdienstes der Einwohnergemeinde Worb. Es werden hier all diejenigen Aufgaben wiedergegeben, welche die Arbeit mit Klientinnen betreffen, nicht aber organisationsspezifische Aufgaben wie Sitzungen etc.

Abbildung 1: Auszug aus dem Pflichtenheft einer Sozialarbeiterin des polyvalenten Sozialdienstes Worb

- Abklärungs-, Beratungs- und Betreuungsaufgaben im Rahmen der freiwilligen Sozialarbeit und im Rahmen des Fürsorge- und Vormundschaftswesens gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.
- Leistung zeitgemässer und professioneller Sozialarbeit nach den ethischen und fachlichen Verpflichtungen gemäss Berufskodex.
- Führung von Vormundschaften, Beiratschaften und Beistandschaften.
- Zusammenarbeit mit fachspezifischen Stellen, Institutionen und Behörden.
- Organisation und Koordination von Sachhilfe und Erschliessung materieller Hilfsgüter.
- Fachgerechte Erledigung administrativer Aufgaben (Aktenführung, Korrespondenzen, Buchführung, Lohnverwaltung, Arbeitstagebuch) mit Unterstützung durch das Sekretariat.

Die Aufgabenbereiche, welche die direkte Arbeit mit den Klientinnen betreffen, werden auf dem Sozialdienst Worb in drei Bereiche unterteilt: „Sozialhilfe“, „Beratung“ und „vormundschaftliche Massnahmen“. Gewiss werden auch die Klientinnen der Sozialhilfe und des Vormundschaftsbereiches beraten, die Einteilung ist insofern künstlich und dient der Institution vorwiegend zu administrativen Zwecken. Uns zeigen die Bereiche auf, welches breites Aufgabenspektrum eine Sozialarbeiterin beispielsweise auf einem Sozialdienst zu erfüllen hat: Sie übernimmt vormundschaftliche Mandate, sie berät Klientinnen zu den verschiedensten Themen wie Trennung, Scheidung, Kindererziehung, Sozialversicherungsrecht etc. und beschafft finanzielle und andere Mittel zur Existenzsicherung von Klientinnen.

Aufgrund der Komplexität sozialer Probleme wird von Sozialarbeiterinnen also ein grosses Handlungsspektrum erfordert. Alle Sozialarbeiterinnen, egal in welcher Institution sie tätig sind, haben in ihrem Berufsalltag in mehreren Handlungsarten zu agieren.

In der Sozialberatung werden die Klientinnen den Sozialarbeiterinnen zugewiesen, grundsätzlich kann weder die Klientin die Sozialarbeiterin auswählen noch umgekehrt. Um den individuellen Bedürfnissen und vielfältigen Problemlagen ihrer Klientinnen gerecht werden zu können, hat sie sich mitunter auch verschiedener Handlungsansätze zu bedienen. Daher wollen wir in dieser Arbeit auch kritisch hinterfragen, inwieweit Sozialarbeiterinnen nach einem bestimmten Modell wie der lösungsorientierten Beratung vorgehen können. Therapeutinnen gehen meistens nach einem bestimmten Therapiekonzept vor (beispielsweise nach Psychoanalyse, Verhaltenstherapie, lösungsorientierter Beratung etc.) Oftmals werden die Therapeutinnen gemäss der Therapieform, nach der sie arbeiten, von ihren Klientinnen ausgewählt.

2.4 Die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess

In diesem Abschnitt wird das methodische Vorgehen in der Sozialberatung in Phasen dargestellt. Im Hinblick auf unsere Fragestellung nach Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung, wollen wir hier das Vorgehen in der Sozialberatung aufzeigen und später überprüfen, inwieweit sich das Vorgehen der lösungsorientierten Beratung mit demjenigen der Sozialberatung deckt und worin es sich unterscheidet.

Wir stellen die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess so dar, wie sie an der Hochschule für Sozialarbeit HSA Bern vermittelt werden. Die sechs Phasen werden hier als theoretischer Ablauf eines sozialarbeiterischen Hilfsprozesses als Ganzes, also vom Erstgespräch bis zum Abschlussgespräch, verstanden. Der gezeigte Ablauf ist idealtypisch zu verstehen. In der sozialarbeiterischen Praxis laufen oftmals mehrere Phasen gleichzeitig ab und einzelne oder alle sechs Phasen können sich in einem Hilfsprozess mehrere Male wiederholen.

Theoretisch gestaltet sich das Vorgehen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess nach den folgenden sechs Phasen:

1. Sachverhaltswahrnehmung
2. Problemdefinition
3. Zielsetzung
4. Handlungsplan
5. Durchführung
6. Evaluation

2.4.1 Sachverhaltswahrnehmung

Die Sachverhaltswahrnehmung ist die erste Phase in der Sozialberatung. Sie gibt Antwort auf die Frage „*Was ist los?*“.

Die Sozialarbeiterin stellt im Erstgespräch die offene Frage, weshalb eine Person Sozialberatung in Anspruch nimmt. Ziel dieser Phase ist es, dass die Sozialarbeiterin den Sachverhalt, der jemanden in die Sozialberatung führt, gemäss den Schilderungen der betreffenden

Person *beschreiben* kann, ohne bereits darüber zu urteilen. Positive und negative Elemente sollen von der Sozialarbeiterin gleichermassen zur Kenntnis genommen werden. Der Sachverhalt wird meist mit Hilfe institutionsinterner Raster (Fragebogen für das Erstgespräch) erfasst und sollte von der Sozialarbeiterin möglichst wertfrei und objektiv beschrieben werden. Die Sozialarbeiterin muss ihre Wahrnehmung des Sachverhaltes der Person, welche Sozialberatung in Anspruch nimmt, in Form einer Zusammenfassung beschreiben, um sicher zu gehen, dass die Schilderungen richtig verstanden wurden. Nach dem Erstgespräch ergibt sich je nach Sachverhalt gar keine Zuständigkeit für die Sozialberatung, sei es, dass sich der Sachverhalt nicht als soziales Problem herausstellt (sondern z. B. als ein rein psychisches), jemand bloss einer einmaligen Information bedarf, oder dass sich der Auftrag der Institution nicht mit dem vorgetragenen Sachverhalt deckt. Andernfalls, wenn die Sozialarbeiterin den vorgetragenen Sachverhalt einer Person als relevant für die Problemlösungsprozesse innerhalb ihrer Institution erachtet, wird die Person zur Klientin der Sozialberatung.

2.4.2 Problemdefinition

Die Problemdefinition gibt Antwort auf die Frage: „*Warum?*“.

Diese zweite Phase hat zum Ziel, den problematischen Sachverhalt zu verstehen und somit *erklären* zu können. Hier ist es die Aufgabe der Sozialarbeiterin, fachlich nach Ursachen des Problems der Klientin zu suchen, indem sie Bezugswissen (z. B. aus der Psychologie oder Soziologie) bezieht. Auch die Ressourcen des wahrgenommenen Sachverhaltes sollen erklärt, interpretiert und miteinander in Zusammenhang gebracht werden. Problemrelevante Personen müssen in die Problemdefinition einbezogen werden.

Die Problemdefinition hat den Charakter einer Arbeitshypothese, sie wird aus der Sachverhaltswahrnehmung gefolgert und hat vorläufigen Charakter. Wie bereits in der Phase der Sachverhaltswahrnehmung hat die Sozialarbeiterin auch hier mit der Klientin im Dialog zu stehen: Nur eine Problemdefinition, welche für die Klientin und für die Sozialarbeiterin stimmt, ist für den weiteren Verlauf der Sozialberatung brauchbar.

Der Sozialarbeiterin sowie der Klientin soll die Problemdefinition zur Klärung der mitunter komplexen, sozialen Situation dienen. Handelt es sich um Pflichtklientinnen, ist das Schaffen von Problembewusstsein besonders wichtig. Erst durch das Bewusstsein über die Probleme und deren Entstehung können adäquate Ziele zur Problemlösung formuliert werden.

Es gilt in der Sozialberatung im Allgemeinen als wichtig, dass ein Sachverhalt erstmals wahrgenommen wird, bevor man ihn allenfalls als problematisch im sozialarbeiterischen Sinne bezeichnet. Weist sich ein Sachverhalt, welcher von einer Person vorgebracht wird, als problematisch aus und entspricht die Problemlösung voraussichtlich dem Auftrag der Institution, dann wird die Person mit ihrem bestimmten Problem als „Fall“ von der Sozialarbeiterin aufgenommen. Ohne Probleme nimmt niemand Sozialberatung in Anspruch und gemäss der jeweiligen Probleme wird entschieden, ob es zur Fallaufnahme kommt oder nicht.

Das Problem, welches von jemandem als Grund dafür genannt wird, dass eine Sozialarbeiterin aufgesucht wurde, wird oftmals „Anlassproblem“ genannt. Neben dem Anlassproblem können sich jedoch weitere Sachverhalte als problematisch erweisen. Beispielsweise kann das Anlassproblem einer Klientin finanzielle Not sein, die durch Arbeitslosigkeit entstehen kann, welche durch krankheitsbedingte Abwesenheit am Arbeitsplatz bedingt sein könnte, welche ihrerseits wiederum verschiedene Ursachen haben kann.

In der Sozialberatung ist es daher wichtig, die problematischen Sachverhalte sorgfältig abzuklären und miteinander in Zusammenhang zu bringen. Es gilt allgemein, dass man den Klientinnen der Sozialberatung nur durch individuelle und sorgfältige Problemdefinition gerecht werden kann. Denn würde man die Problemursache im oben genannten Beispiel nicht sorgfältig abklären, so müsste man der Person, deren selbsternanntes Problem finanzielle Not ist, Geld beschaffen und das Problem wäre gelöst. Die Beschaffung von finanziellen Mitteln auf einem Sozialdienst könnte durchaus einziges Ziel einer Klientin sein, und in einigen Fällen kann dies auch Sinn machen (beispielsweise wenn jemand eine einmalige Überbrückungshilfe zwischen zwei Arbeitsverhältnissen benötigt). Im oben genannten Beispiel allerdings leuchtet es ein, dass durch finanzielle Mittel die Selbstständigkeit der Klientin, wie wir sie in Abschnitt 2.2 als Ziel der Sozialberatung genannt haben, nicht garantiert werden könnte. Durch Geld würde in diesem Beispiel nur auf der Symptomebene gearbeitet, nicht aber auf der Ebene der Ursache.

Die Ursachen des Problems müssen im Rahmen des sozialarbeiterischen Hilfsprozesses also sorgfältig abgeklärt werden, bevor man weiss, welche Probleme in welcher Reihenfolge angegangen werden müssen. Die gleichen Anlassprobleme von Klientinnen können nicht durch gleiche Vorgehensweisen angegangen werden, wenn die Ursachen der Probleme verschieden sind. Deshalb wird es in der professionellen Sozialberatung als ein genauso unverzichtbarer Teil des Hilfsprozesses verstanden, zu klären, wo die Probleme liegen und wie sie miteinander in Zusammenhang stehen, wie es wichtig ist, die vorhandenen Ressourcen zu erkennen und für den Problemlösungsprozess zu mobilisieren.

2.4.3 Zielsetzung

Das Festlegen der Ziele gibt Antwort auf die Frage „*Wohin?*“ und hat zum Ziel, den *erwünschten Sollzustand* festzulegen.

Die Zielsetzung ist ein Prozess. Der erwünschte Zustand kann von der Klientin vorerst in Form einer Lösungsvision erfragt werden, die durchaus utopisch sein darf. Es ist wichtig, dass die Sozialarbeiterin wahr und ernst nimmt, was sich die Klientin wünscht. Anschließend ist es die Aufgabe der Sozialarbeiterin, Lösungsvisionen zusammen mit der Klientin Schritt für Schritt herunterzubrechen auf *kurze, konkrete, in der Sprache der Klientin formulierte, terminierte, realistische und kontrollierbare Ziele*.

Der Prozess der Zielsetzung erfordert hohe Motivation und Bereitschaft zur Aktivität und Mitarbeit seitens der Klientin. Klientinnen der Sozialarbeit sind oftmals nicht gewohnt, dass sie nach ihren Zukunftswünschen und konkreten Zielen gefragt werden. Die Sozialarbeiterin muss die Klientin dazu motivieren, ihre *eigenen* Ziele zu formulieren, denn nur die Identifikation der Klientin mit den Zielen schafft die Voraussetzung dafür, dass deren Realisierung auch wirklich angestrebt wird. Zur Förderung der Lösungshoffnung der Klientin ist es sinnvoll, Hauptziele in kleinere Teilziele zu unterteilen. So glaubt die Klientin eher an die Realisierbarkeit der Ziele und kommt einfacher zu Erfolgserlebnissen.

Obwohl den Zielen der Klientin – wann immer möglich – Priorität einzuräumen ist, stellt die Zielsetzung in der Sozialberatung stets einen *Aushandlungsprozess* dar. Die Sozialarbeiterin nimmt Einfluss auf die Ziele der Klientinnen, indem sie die Zielformulierung durch die Klientin anleitet und begleitet. Dabei muss sie neben den Interessen der Klientin auch diejenigen der Institution (Doppeltes Mandat) sowie eventuell Problembeteiligter und/oder Dritter einbeziehen. Die verschiedenen Einflüsse auf die Zielformulierung muss die Sozialarbeiterin der Klientin transparent machen und so gut als möglich erklären. For-

muliert eine Klientin Ziele, welche dem sozialarbeiterischen Auftrag, den Interessen der Institution, Problembeteiligten oder Dritten nicht gerecht wird, muss die Sozialarbeiterin die Klientin in ihren Zielformulierungen einschränken oder ihr gar Ziele vorgeben. Dies gilt insbesondere, wenn eine Klientin in ihrer Selbstbestimmung eingeschränkt ist (z. B. durch Minderjährigkeit oder geistige Behinderung) und/oder wenn jemand gefährdet ist.

2.4.4 Handlungsplan

Im Rahmen des Handlungsplanes werden die *Beteiligten*, die *Mittel* und die *Verfahren* ausgewählt, die zur Zielerreichung dienen sollen. Diese Phase gibt Antwort auf die Fragen „*Wer mit wem? Womit? Wie?*“.

Um die Antwort auf die Frage „*Wer mit wem?*“ zu geben, werden alle personellen (Klientin, Sozialarbeiterin, Problembeteiligte oder Dritten) und institutionellen Ressourcen ausfindig gemacht, die zur Problemlösung beitragen können. Die Ressourcen der Klientin sind besonders zu beachten, da die Klientin den Problemlösungsprozess möglichst selbstständig durchschreiten soll. Ressourcen der Klientin können hilfreiche Bewältigungsstrategien sein, über welche die Klientin verfügt, Bezugspersonen etc.

Die Frage „*Womit?*“ fragt nach den Mitteln, die beschaffen und eingesetzt werden müssen, um die gesetzten Ziele erreichen zu können. Die Mittel können materieller Art (Geld, Wohnung etc.) oder immaterieller Art (Dienstleistungen, Arbeit etc.) sein.

Das „*Wie?*“ fragt nach den Verfahren, welche der Erreichung der Ziele dienen. Verfahren können die verschiedenen Handlungsarten und Techniken (Rollenspiele, Systeme stellen etc.) umfassen.

Im Handlungsplan sollte gemäss der Maxime „Hilfe zur Selbsthilfe“ stets beachtet werden, dass die Klientin möglichst viele Schritte auf dem Weg zum Ziel selber unternimmt.

Sowohl die Ziele als auch der Handlungsplan sollen in Form von *Arbeitsabsprachen* schriftlich festgehalten und von der Klientin und der Sozialarbeiterin unterzeichnet werden. Die einzelnen Handlungen sollten den jeweiligen Zielen zugeordnet und chronologisch geordnet werden, so dass für alle am Problemlösungsprozess Beteiligten klar ist, wer, wann, wie, wo, was zu tun hat. Durch die schriftliche Arbeitsabsprache erhalten die festgelegten Ziele und Handlungen eine erhöhte Verbindlichkeit. Die Arbeitsabsprachen regeln die Aufgabenverteilung zwischen den am Problemlösungsprozess Beteiligten und, soweit notwendig, deren Rechte und Pflichten. Die meisten sozialarbeiterischen Institutionen haben für Arbeitsabsprachen vorgesehene Formulare. Durch die schriftliche Terminierung der Ziele und Handlungen kann die Sozialarbeiterin den Hilfsprozess zusammen mit der Klientin immer wieder überprüfen.

Sowohl die Zielformulierung als auch der Handlungsplan sind prozesshaft und sollten bei regelmässigen Standortbestimmungen immer wieder auf ihre aktuelle Gültigkeit überprüft und wenn nötig modifiziert werden.

2.4.5 Durchführung

Die Durchführung ist die Phase des eigentlichen *Handelns* der Klientinnen und Sozialarbeiterinnen gemäss den getroffenen Arbeitsabsprachen. Die Phasen 1-4 finden idealtypisch innerhalb zwei bis drei Beratungsgesprächen statt. In der sozialberaterischen Praxis ist es indes nie der Fall, dass die Phasen 1-6 vom Erstgespräch bis zum Abschlussgespräch der Reihe nach durchlaufen werden. Die Phasen „Sachverhaltswahrnehmung“, „Problemdefi-

„Zielsetzung“ und „Handlungsplan“ werden kaum je in Beratungsgesprächen abgeschlossen, ohne dass jemals vorher gehandelt wurde. Die meisten Menschen nehmen Sozialberatung nicht ohne grossen Leidensdruck in Anspruch, so dass rasche Handlungen oft notwendig sind, bevor die Phasen 1-4 abgeschlossen sind. Gerade in Fällen der Intervention findet zuweilen kein einziges Beratungsgespräch statt, bevor die Sozialarbeiterinnen zum Schutz von Menschen handeln müssen. Aber auch in freiwilligen Beratungen, wenn jemand beispielsweise infolge finanzieller Not zum Sozialdienst kommt und kurz vor dem Verlust der Wohnung steht, ist es notwendig, dass die Sozialarbeiterin die Sicherung des Unterhalts veranlasst, bevor längerfristige Ziele des Hilfsprozesses festgelegt werden können.

2.4.6 Evaluation

Die sechste Phase des Vorgehens in der Sozialberatung gibt Antwort auf die Frage „*Wo stehen wir jetzt?*“.

Die Evaluation ist eine Standortbestimmung. Die Zielerreichung wird zusammen mit der Klientin überprüft. Aus der Frage „*Wo stehen wir jetzt?*“ ergibt sich faktisch immer wieder eine neue Problemdefinition, die Phasen 1-5 beginnen von neuem. Entweder folgt der Evaluation eine Modifikation der bisherigen Zielsetzung oder der Abschluss der Sozialberatung, weil das Ziel erreicht ist oder sich die Zuständigkeit der Klientin an anderen Stellen als sinnvoller erweist.

Evaluationen können in unterschiedlichen Zeitabständen und in unterschiedlichem Umfang erfolgen. Beispielsweise ist es sinnvoll, ein jedes Beratungsgespräch kurz zu evaluieren und am Anfang eines Gespräches zurückzuschauen auf das, was seit dem letzten Beratungsgespräch passiert ist. Evaluationen, welche den bisherigen Hilfsprozess als Ganzes auswerten, werden gemäss Zielvereinbarung in grösseren Zeitabständen (beispielsweise halbjährlich oder jährlich) durchgeführt. Notwendig sind Standortbestimmungen immer dann, wenn der Lösungsprozess stagniert oder sich in andere Richtungen als geplant bewegt. Bei freiwilligen sowie unfreiwilligen Mandaten (Vormundschaften, Beistandschaften etc.) werden periodische Evaluationen in Form von offizieller Berichterstattung behördlich oder gerichtlich angeordnet.

Die Evaluation im Rahmen des Abschlussgespräches dient nicht bloss der Auswertung der Ergebnisse, auch der Prozess auf der Beziehungsebene wird evaluiert. Die Sozialarbeiterin gibt der Klientin möglichst positive Rückmeldungen, beispielsweise zu deren Beteiligung am Hilfsprozess. Auch die Klientin soll die Gelegenheit erhalten, der Sozialarbeiterin Rückmeldungen darüber zu geben, wie sie die Sozialberatung erfahren hat. Die Evaluation ist das Instrumentarium zur Qualitätsprüfung des professionellen sozialarbeiterischen Handelns.

In allen Phasen eines Hilfsprozesses in der Sozialberatung müssen die Sozialarbeiterin und die Klientin miteinander im Dialog stehen. Der Prozess kann nur erfolgreich durchgeführt werden, wenn Sachverhaltswahrnehmung, Problemdefinition, Zielsetzung, Handlungsplan, Durchführung und Evaluation von Sozialarbeiterin und Klientin gemeinsam getragen werden. Auch weitere Problembeteiligte und Dritte werden, wenn nötig, in den Hilfsprozess miteinbezogen. Aushandlungsprozesse und Kompromisse sind in einem sozialarbeiterischen Hilfsprozess unumgänglich.

In der Therapie kann der Problemlösungsprozess hingegen aufgrund der Rahmenbedingungen (siehe Abschnitt 2.3.1 „Auftrag und Klientel“) eher nach den Wünschen der Klientin gestaltet werden. Dass dem Problem in der lösungsorientierten Beratung ein untergeordneter Stellenwert zukommt, wie wir in der Einleitung bereits erfahren haben, stellt zudem einen markanten Unterschied zum Ablauf eines Hilfsprozesses in der Sozialberatung dar. Weshalb dieser Unterschied besteht und ob dies eine Chance oder eine Grenze für die lösungsorientierte Beratung in der Sozialberatung darstellen könnte – dieser Frage werden wir im Laufe dieser Arbeit nachgehen.

2.5 Beratung und Problemverhandlung

Bevor wir das Modell der lösungsorientierten Beratung vorstellen, beschäftigen wir uns in diesem Abschnitt mit den zwei sozialarbeiterischen Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“. Die Auswahl dieser zwei Handlungsarten wurde in 2.3 bereits begründet: Wir gehen davon aus, dass es insbesondere diese Handlungsarten sind, in denen lösungsorientierte Beratung Anwendung finden kann. Ob dies so ist, wird anhand der Interviews (Kapitel 6) überprüft werden.

In der Darstellung der beiden Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“ wollen wir methodische Elemente, die für die Sozialberatung relevant sind, darlegen. Nachdem wir einen Überblick über Sozialberatung, deren Einordnung ins Berufsfeld, Ziele, Aufgaben und Vorgehensweise gegeben haben, soll nun, vertiefter als in der Darstellung der Phasen, beschrieben werden, *wie* in der Sozialberatung, speziell in der sozialarbeiterischen Beratung und der Problemverhandlung, vorgegangen wird. Im Hinblick auf unsere Fragestellung wollen wir feststellen, inwiefern sich methodische Elemente im sozialarbeiterischen Vorgehen von solchen der Therapie theoretisch unterscheiden.

Wir halten uns in diesem Abschnitt sowohl inhaltlich als auch in der Struktur vorwiegend an die Darlegung der Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“ nach *Lüssi*²⁴.

2.5.1 Die sozialarbeiterische Beratung

2.5.1.1 Begriff

Die Beratung stellt sozusagen die omnipräsente Handlungsart in der Sozialberatung dar, da Sozialarbeiterinnen auf dem Weg zur Lösung von sozialen Problemen die Klientinnen praktisch immer *auch beraten*. „In der sozialarbeiterischen Beratung bespricht der Sozialarbeiter mit einem oder mehreren Problembeteiligten das Problem und seine Lösung“, so *Lüssi*²⁵. Auch in der therapeutischen Beratung bespricht die Beraterin mit einem (oder je nach Therapieform mehreren) Problembeteiligten das Problem und seine Lösung. In der Therapie ist Beratung nicht bloss eine omnipräsente Handlungsart, sondern meistens die einzige.

Obwohl Beratung in den meisten Fällen zwischen der Sozialarbeiterin und einer Klientin stattfindet, kann es sein, dass sich mehrere Problembeteiligte gemeinsam beraten lassen, so zum Beispiel ein drogensüchtiger Jugendlicher und dessen Eltern. Beratung findet optima-

²⁴ *Lüssi* (2001), S. 393ff

²⁵ *Lüssi* (2001), S. 393

erweise im Gespräch von Angesicht zu Angesicht statt, seltener telefonisch oder schriftlich.

„Ziel der Beratung ist es,“ so *Lüssi*, „Klarheit zu schaffen darüber, worin das Problem liegt und den Klienten zu befähigen, sich so zu verhalten, dass es gelöst wird“²⁶. Es gilt, sowohl die Beratungsklientin wie auch Problembeteiligte in Selbstverantwortung und Selbstbewusstsein so weit zu stärken, dass sie ihr Leben fortan unabhängig von der sozialarbeiterischen Unterstützung führen können. Obwohl auch die beraterische Tätigkeit oftmals begleitet wird von kleinen konkreten Hilfen wie Informationsbeschaffung oder Erledigung von administrativen Angelegenheiten, soll durch die Beratung möglichst wenig und ausschliesslich in lösungsrelevanter Weise in die Selbstständigkeit der Klientin eingegriffen werden.

2.5.1.2 Natürliche Form

Die Beratungsgespräche erfolgen auf natürliche Art und Weise, das Setting der Beratung ist dem Alltag der Klientinnen angepasst. Die Gespräche mit den Klientinnen werden in Alltagssprache geführt und es herrschen weder eine formale Sitzordnung noch Zeitregeln. Die Sozialarbeiterin kann eine Klientin beispielsweise zehn Minuten oder zwei Stunden lang beraten, jede Woche oder einmal pro Monat, je nachdem, wie es die spezifische Situation der Klientin erfordert. Beratungsgespräche können zu beliebigen Zeiten an beliebigen Orten stattfinden.

Das Setting der Psychotherapie entspricht der sozialarbeiterischen Beratung in mancherlei Hinsicht: Wie bereits erwähnt, ist auch in der Sozialberatung das Gespräch das dominierende Mittel und auch hier sitzen Beraterin und Klientin meist von Angesicht zu Angesicht in einem Raum, wo sie Problem und Problemlösung besprechen.

Doch es gibt Merkmale der therapeutischen Beratung, welche sich von der sozialarbeiterischen unterscheiden: Klientinnen der Sozialberatung gehören vorwiegend der Unterschicht an, während Klientinnen der Psychotherapie tendenziell eher der Mittel- oder Oberschicht angehören. So sind Klientinnen der sozialarbeiterischen Beratung nach *Erhard*²⁷ durchschnittlich weniger gebildet und daher auch weniger verbalisierungsfähig als Klientinnen der Psychotherapie. In der sozialarbeiterischen Beratung muss demzufolge das Setting eher den Klientinnen angepasst werden, während die Therapieformen nach *Lüssi*²⁸ eher künstlicher Art sind.

Die sozialarbeiterischen Problemstellungen sind meist sehr komplex. Sozialarbeiterinnen können oftmals nicht systematisch nach bestimmten Schemata arbeiten, so wie Therapeuten meist nach bestimmten Therapieformen arbeiten, sondern müssen sich in ihrem Vorgehen der jeweiligen Klientin und deren Situation anpassen. Solch *flexibles Vorgehen* stellt eine hohe Anforderung an die Sozialarbeiterin dar. Will sich die Sozialarbeiterin optimal auf die jeweilige Klientin und deren Situation einlassen, muss sie sich, wie wir im Abschnitt 2.3 bereits festgehalten haben, abwechselnd in verschiedenen Handlungsarten und verschiedenen Handlungsansätzen zu betätigen wissen.

²⁶ *Lüssi* (2001), S. 394

²⁷ *Erhard/Rieder/Spicher* (1997), S. 21

²⁸ *Lüssi* (2001), S. 396

2.5.1.3 Flottierenlassen und Strukturieren des Gesprächs

Die Sozialarbeiterin lässt der Klientin am Anfang des Gesprächs (insbesondere im Erstgespräch, aber auch zu Beginn eines jeden weiteren Beratungsgesprächs) freien Ausdruck gewähren. Dieses so genannte „Flottierenlassen“ bedeutet, dass sich die Klientin verbal, aber auch emotional äussern kann, ohne dass die Sozialarbeiterin das Gespräch strukturiert. Die Sozialarbeiterin hört lediglich aktiv zu, wobei sie auch nonverbales Verhalten der Klientin wahrnimmt. Sie fühlt sich, während die Klientin spricht, in diese ein (Empathie) und ist geduldig. Schweigen und Emotionalität (z. B. Weinen) der Klientin hält sie aus. Für die Klientin kann diese Phase eine bedeutende, emotional entlastende Wirkung haben. Die Klientin ist ja womöglich schon lange, bevor sie die Sozialarbeiterin aufsucht, von einem Problem belastet. Dem allfälligen Bedürfnis, über das Problem zu berichten, sollte von der Sozialarbeiterin Rechnung getragen werden.

Der Sozialarbeiterin dient das Flottierenlassen des Gesprächs der *Sachverhaltswahrnehmung*: Schwerpunkte, Zusammenhänge und Tragweite der wichtigen Sachverhalte können durch die freie Äusserung der Klientinnen ergründet werden. Für das Erstgespräch ist es deshalb besonders wichtig, dass die Sozialarbeiterin genügend Zeit einplant.

Die Phase des Flottierenlassens ist nicht nur für die Sozialarbeiterin und die Klientin im Einzelnen wichtig, sondern auch auf der Ebene der Beziehung zwischen den Beiden: Die Klientin und die Sozialarbeiterin sind sich zu Beginn einer Beratung meist völlig fremd und müssen versuchen, „so rasch wie möglich eine Situation herzustellen, in der menschliche Nähe und wechselseitiges Verständnis wenigstens ansatzweise vorhanden sind“, so Junker²⁹. Der Klientin Raum zu geben, frei sprechen zu können, ist eine Respektsbezeugung, die in der Klientin *Vertrauen* erweckt. Die Vertrauensbasis ist eine wichtige Grundvoraussetzung für eine konstruktive professionelle Beziehung und daher auch entscheidend für das Gelingen der Beratung als Ganzes. Ohne gegenseitige Akzeptanz und Kooperationsbereitschaft kann die Beraterin nur sehr beschränkt Einfluss auf die Klientin nehmen.

Noch während der Phase des freien Flottierenlassens beginnt die Strukturierung durch die Sozialarbeiterin. Das Gespräch muss von der Sozialarbeiterin behutsam auf Bereiche, die für die Erfassung sozialer Probleme bedeutsam sind, gelenkt werden. Dies können nach Lüssi³⁰, wie bereits gesagt, psychische, familiäre, rechtliche, finanzielle und sachliche Bereiche sein. Die Strukturierung dient dazu, das Gespräch auf die wesentlichen Problemfelder konzentrieren zu können. Dies tut die Sozialarbeiterin durch behutsames Nachfragen und durch das Zusammenfassen des Gesagten von Zeit zu Zeit (Paraphrasieren). Ziel der Gesprächsstrukturierung ist schliesslich die *Problemdefinition*. Im Idealfall kann die Problemdefinition zum Schluss eines Beratungsgesprächs von Sozialarbeiterin und Klientin gemeinsam formuliert werden.

Zum konstruktiven Abschluss eines Gesprächs sollten die Sozialarbeiterin und die Klientin darüber sprechen, inwiefern das Gespräch zur Problemlösung gedient hat, wo die Klientin nun steht und welche Schritte als nächste unternommen werden müssen. Eine Standortbestimmung und kurzfristige Zielformulierungen gehören also zu jedem Beratungsgespräch. Aus einem gut gelungenen Beratungsgespräch sollte die Klientin, so Lüssi, „in grösserer innerer Klarheit, gefühlsmässig erleichtert und mit mehr Lösungshoffnung“³¹ hervorgehen. Der Klientin darf nie das Gefühl von Schuld an ihrer problematischen Situation gegeben werden. Das Problem muss von der Sozialarbeiterin sowie von der Klientin lediglich als

²⁹ Junker (1978), S. 24

³⁰ Lüssi (2001), S. 398

³¹ Lüssi (2001), S. 400

solches akzeptiert werden, um davon ausgehend in die Zukunft, in Richtung Lösung, schreiten zu können.

2.5.1.4 Ratgeben

Sozialberatung ist nur in dem Masse analytisch, wie es dem Formulieren von Zielen und daher zur Realisierung der Problemlösung dient. Im Verlauf des Hilfsprozesses muss die Beraterin versuchen, die Klientin zu befähigen, sich so zu *verhalten*, dass ihre Probleme gelöst werden. Zu diesem Zweck hat sie der Klientin konkrete, lebenspraktische Ratschläge zu erteilen.

Die Sozialarbeiterin wirkt verhaltensbeeinflussend, also pädagogisch, erzieherisch, auf die Klientin ein. Im Gespräch soll die Klientin zu Einsichten bewegt werden können, die für ihre Problemsituation relevant sind, sei es auf sachlicher oder persönlicher Ebene. Solches *Belehren* muss in einer umsetzbaren Art und Weise vermittelt werden und geht deshalb stets mit *Anleitung* einher: Der Klientin wird genau erklärt, wie die gewonnenen Erkenntnisse in die Tat umgesetzt werden können. Die Sozialarbeiterin zeigt der Klientin Handlungsalternativen auf und instruiert sie in möglichen Vorgehensweisen.

Beim Erteilen von Ratschlägen muss der Sozialarbeiterin bewusst sein, wie sehr sie auf die Akzeptanz und das Vertrauen der Klientin angewiesen ist, will sie diese tatsächlich zu verändertem Verhalten motivieren können. Klientinnen, welche Beratungen freiwillig aufsuchen, wünschen sich Ratschläge und bleiben frei, ob sie ihnen nachkommen wollen oder nicht. Trotzdem nehmen die Klientinnen Sozialberatung meist unter hohem Leidensdruck in Anspruch und stehen womöglich den Ratschlägen der Sozialarbeiterin skeptisch gegenüber. Sie rechnen möglicherweise nicht damit, sich in den Beratungsgesprächen mit dem persönlichen Verhalten auseinander setzen zu müssen.

Klientinnen der Psychotherapie wissen im Unterschied dazu immer, dass sie sich im Rahmen der therapeutischen Beratung mit ihrer Persönlichkeit auseinander setzen werden. In der sozialarbeiterischen Beratung ist es daher besonders wichtig, dass die Ratschläge *in taktvoller Weise* und *zeitlich sinnvoll* erfolgen. Die Klientin soll weder „überfahren“ werden, noch soll die Sozialarbeiterin mit sinnvollen Ratschlägen unnötig lange zuwarten. Die Sozialarbeiterin muss zudem stets darauf achten, dass durch Ratschläge die Handlungskompetenzen der Klientin erweitert werden.

2.5.1.5 Soziales Training

Die Sozialarbeiterin hat die Klientin also in den meisten Fällen zu Verhaltensänderungen anzuleiten, damit die Probleme gelöst werden können. Änderung des Verhaltens setzt Änderung der Persönlichkeit einer Person voraus. So wie Psychotherapie erzielt also auch Sozialberatung therapeutische Wirkung³².

Die Sozialarbeiterin muss dafür sorgen, dass die in der Beratung vermittelten Ratschläge von der Klientin auch in ihr reales Leben ausserhalb der Beratung übertragen werden können. Die begleitete Umsetzung des gewünschten Verhaltens der Klientin nennen wir „Soziales Training“. Voraussetzungen für „Soziales Training“ sind grosses *Vertrauen* seitens der Klientin, *Freiwilligkeit* und *Kontinuität* in der Beratung. Soziales Training kann also nicht erfolgen, wenn die Beratung lediglich eine einmalige Informationsvermittlung

³² Lüssi (2001), S. 396

beinhaltet oder wenn die Klientin die Ratschläge der Sozialarbeiterin gar nicht annehmen will.

Konkret beinhaltet das soziale Training klare *Aufgaben*, welche die Klientin bis zum nächsten Beratungsgespräch zu erfüllen hat. Die Aufgaben werden von der Sozialarbeiterin nach *Lüssi*³³ gemäss dem methodischen *Prinzip der pädagogischen Verhaltensbeeinflussung* gestaltet. Dazu gehören, neben dem *Belehren und Anleiten*, auf welche wir bereits eingegangen sind, auch: *Modell-Verhalten*, *adäquate Forderungen stellen* sowie *Gratifikation und Sanktion*. Auf diese pädagogischen Verhaltensbeeinflussungen soll hier kurz eingegangen werden:

- *Modell-Verhalten*: Da die Sozialarbeiterin der Klientin als Modell zu dienen hat, muss sie sich nach *Lüssi*³⁴ in der Art des menschlichen Umgangs, in der Kommunikation, der Einstellung und der Reaktionsweise auf humane und soziale Sachverhalte vorbildhaft verhalten, um damit das Verhalten der Klientin lösungsrelevant beeinflussen zu können.

- *Adäquate Forderungen stellen*: Unter adäquaten Forderungen wird nach *Lüssi* verstanden, dass sie „den geistigen, psychischen und körperlichen Fähigkeiten sowie der persönlichen Wesensart des betreffenden Menschen“ angepasst sein müssen, wobei darauf geachtet werden muss, dass es sich bei den Forderungen um Aufgaben handeln soll, die „einfach, klar und zeitlich bestimmt“³⁵ sind und die Klientin so von der komplexen Problemsituation in soziale Problemlösung überführen können.

- *Gratifikation und Sanktion*: Unter diesem methodischen Vorgehen wird verstanden, dass die Sozialarbeiterin auf das Verhalten der Klientinnen in einer Weise reagiert, die problemlösendes Verhalten belohnt und unerwünschtes Verhalten bestraft. Dies kann sie entweder in affektiv-kommunikativer Weise tun (indem sie beispielsweise durch das Kundtun von Freude das Verhalten der Klientin positiv verstärkt) oder durch den Einsatz oder Entzug von Geld, Sachen oder Dienstleistungen. Gratifikation und Sanktion kommen vor allem dann zum Zuge, wenn Klientinnen klare Abmachungen oder Aufgaben zu erfüllen haben, und sollten im Vorfeld der Beratung offen geklärt und verbindlich festgehalten werden.

Während wir uns bildlich vorstellen können, dass die Sozialarbeiterin zum Ratgeben gegenüber der Klientin sitzt, so steht und geht sie beim Sozialen Training neben der Klientin, motiviert, stützt, kontrolliert und kritisiert sie zugleich, immer mit dem Ziel, der Klientin durch kontinuierliche Begleitung zur Lösung ihrer Probleme zu verhelfen.

2.5.2 Die Problemverhandlung

Die meisten methodischen Elemente, welche wir für die Handlungsart der „Beratung“ bereits erläutert haben, gelten auch für die „Problemverhandlung“. Es sollen daher hier bloss die wichtigsten Unterschiede der Problemverhandlung in Abgrenzung zur Beratung betont werden.

³³ *Lüssi* (2001), S. 261ff

³⁴ *Lüssi* (2001), S. 262

³⁵ *Lüssi* (2001), S. 263

2.5.2.1 Begriff

Der wesentliche Unterschied zur Beratung besteht darin, dass in der Problemverhandlung ein *Konflikt* zwischen den Problembeteiligten das Problem begründet oder in erheblichem Masse beeinflusst. Die Problemverhandlung findet zwischen mindestens zwei Problembeteiligten (die Klientin mitgemeint) statt, zwischen denen ein sozialer Konflikt herrscht. Von einem sozialen Konflikt sprechen wir dann, wenn die verschiedenen Meinungen und/oder das Verhalten der Problembeteiligten unverträglich sind, beispielsweise, wenn sich getrennte Eltern wegen dem Besuchsrecht der Kinder streiten.

Das Problem zwischen zwei Personen kann auch in einem sozialen Defizit begründet sein, was bedeutet, dass genügende soziale Beziehungen fehlen. Zum Beispiel kann ein Kind darunter leiden, wenn zwischen der leiblichen Mutter und der Pflegemutter kein Kontakt besteht.

Die Rolle der Sozialarbeiterin besteht in dieser Handlungsart in der aktiven Vermittlerin. Der Handlungsart der Problemverhandlung gebührt im Konfliktfall – wenn immer möglich – Vorrang: „Der Sozialarbeiter geht das soziale Problem, insbesondere das Konfliktproblem, primär auf dem Wege der Verhandlung an“, so *Lüssi*³⁶. Bevor die Sozialarbeiterin also beispielsweise eine Intervention in Betracht zieht (z. B. wenn ein Mann droht, seine Ehefrau zu schlagen), sollte sie prüfen, ob sich die Problembeteiligten durch Verhandlung verstehen und einigen können.

2.5.2.2 Verhandlungsteilnahme

Das Natürlichkeitsprinzip bezüglich des Settings hat wie in der Beratung auch in der Problemverhandlung Gültigkeit. Die Sozialarbeiterin versucht, jeweils diejenigen Personen an der Verhandlung teilnehmen zu lassen, die sie in der aktuellen Situation als sinnvoll erachtet. Die Teilnehmerinnen wie auch die Form der Problemverhandlung können je nach gegenwärtiger Situation wechseln. Neben der direkten Problemverhandlung können indirekte Problemverhandlungen (die Sozialarbeiterin steht mit den Problembeteiligten je einzeln im Kontakt) oder Einzelberatungen stattfinden. „In der Regel“ jedoch, so *Lüssi*³⁷, „besteht das effizienteste Vorgehen darin, möglichst alle Personen, deren Verhalten und/oder Ansichten in einem Problempunkt bedeutsam sind, an einem Tisch zur Problemverhandlung zu versammeln.“

Der direkte, persönliche Kontakt der Teilnehmerinnen gilt als die sinnvollste Form der Problemverhandlung. Neben den Problembeteiligten können auch problemrelevante Dritte in die Verhandlung miteinbezogen werden. Auch in systemischen Therapieformen sind Konfliktprobleme Gegenstand der Beratung. Die aus sozialarbeiterischer Sicht sinnvolle Form der Problemverhandlung, möglichst alle am Konflikt beteiligten an einen Tisch zu bringen, wird jedoch im therapeutischen Setting nicht unbedingt als sinnvoll erachtet.

2.5.2.3 mehrseitiges Engagement

Die Sozialarbeiterin hat in der Problemverhandlung die Mittelstellung (Interposition) einzunehmen und sich zum Nutzen aller Problembeteiligten zu engagieren. Sie hat alle Beteiligten zu akzeptieren und muss sich abwechselnd mit allen solidarisieren (Allpartei-

³⁶ *Lüssi* (2001), S. 288

³⁷ *Lüssi* (2001), S. 406

lichkeit). Punktuelle Parteinahme setzt sie lediglich als Mittel dazu ein, die gegenseitige Verständigung der Beteiligten zu fördern.

2.5.2.4 Verhandlungsleitung

Die Leitung der Problemverhandlung ist die primäre Aufgabe der Sozialarbeiterin. Dabei sollte sie die Kommunikation unter den Teilnehmerinnen möglichst frei laufen lassen und das Gespräch gleichzeitig sachlich ordnen: Alle Teilnehmerinnen sollen zu Wort kommen und unsachliche Äußerungen (persönliche Angriffe, Beschuldigungen etc.) werden unterbunden. Zu diesem Zweck muss die Sozialarbeiterin bisweilen *Gesprächsregeln* aufstellen. Wichtig ist, dass die Sozialarbeiterin die Verhandlung immer wieder auf die aktuellen, problemrelevanten Sachverhalte lenkt.

2.5.2.5 Problemanalyse und Konvergenzförderung

Die sozialarbeiterische Problemverhandlung bezweckt nach *Lüssi*³⁸ zwei Dinge: erstens, zu einer gemeinsamen Problemdefinition der Beteiligten zu gelangen und zweitens, daraus ableitende Lösungsschritte zu erarbeiten, abzumachen und später zu überprüfen, zu modifizieren und zu ergänzen (entsprechend den Phasen des methodischen Vorgehens).

Zum Schluss eines Verhandlungsgesprächs sind sich die Teilnehmerinnen im Idealfall also einig über das Problem. Auch hier wird, im Gegensatz zur lösungsorientierten Beratung, davon ausgegangen, dass nur auf dem Fundament einer gemeinsamen Problemdefinition Lösungen überhaupt angestrebt werden können.

Es ist wichtig, dass die Problemdefinition frei von Schuldzuweisungen formuliert wird. Die Sozialarbeiterin hat stets die Förderung der Konvergenz zwischen den Problemverhandlungsteilnehmerinnen im Auge zu behalten: Sie bemüht sich darum, dass sich die Teilnehmerinnen gegenseitig verstehen, und hebt, ressourcenorientiert, bestehende Übereinstimmungen hervor.

Zur Problemlösung trägt die Sozialarbeiterin indes mit *Kompromissvorschlägen* bei, denn „jede einverständliche Problemlösung durch Problemverhandlung ist in irgendeiner Weise ein Kompromiss“, so *Lüssi*³⁹. Um zu Vorschlägen zu gelangen, welche für alle Problemteilbeteiligten von Nutzen sind, muss die Sozialarbeiterin ihrer Phantasie und Kreativität bisweilen freien Lauf lassen.

2.5.2.6 Abmachungen

Ziel der Problemverhandlung ist es, dass sich alle Teilnehmerinnen darüber im Klaren sind, worin sie übereinstimmen und dass sie davon ausgehend abmachen, was jede Person für die Problemlösung unternehmen wird.

Wie bereits in der Erläuterung der Phase „Zielsetzung“, festgehalten wurde, so müssen auch die in der Problemverhandlung erarbeiteten Abmachungen für alle Beteiligten lösungsrelevant, realistisch und kontrollierbar sein. Damit die Kontrolle der Abmachungen durch die Sozialarbeiterin oder die Problembeteiligten möglich ist und die Verbindlichkeit erhöht wird, ist es auch hier sinnvoll, schriftliche Absprachen zu treffen.

³⁸ *Lüssi* (2001), S. 408

³⁹ *Lüssi* (2001), S. 411

In diesem Kapitel haben wir nun die Sozialberatung vorgestellt. Im Laufe dieser Darlegung haben sich Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen unserem Verständnis von Sozialberatung und Psychotherapie gezeigt. Wie sich das therapeutische Konzept der lösungsorientierten Beratung charakterisiert und inwiefern sich dieser therapeutische Ansatz tatsächlich mit Merkmalen der Sozialberatung deckt oder sich von ihnen unterscheidet, wird sich im Laufe des nächsten Kapitels, „Lösungsorientierte Beratung“, zeigen.

3. Die lösungsorientierte Beratung

3.1 Einführung

Walter und Peller beschreiben die lösungsorientierte Beratung als ein umfassendes Konzept der „Art des Denkens, Sprechens und Handelns“⁴⁰, das eine Möglichkeit bietet, darüber nachzudenken, wie Menschen sich ändern und wie sie ihre Ziele erreichen. Die lösungsorientierte Beratung ist keine reine Ansammlung und Anleitung von Techniken und Fragestellungen, sondern basiert auf Grundprinzipien „über Änderung, Interaktion und das Erreichen von Zielen“⁴¹.

Die lösungsorientierte Beratung verzichtet bewusst auf eine klassische Analyse der vorhandenen Probleme. Stattdessen wird durch das Gespräch, geschickte Fragestellung und geeignete Wortwahl die Klientin motiviert, selber Lösungsansätze für ihre Probleme ins Auge zu fassen. Somit legt die lösungsorientierte Beratung von Anfang an den Fokus auf die Lösung. Das Können der Beraterin besteht darin, dass sie die Klientin in ihrer Phantasie anregt, damit diese ihre Änderungsmöglichkeiten erkennt und sich somit bereits auf dem Weg zur Lösung sieht⁴².

Wir stellen die lösungsorientierte Beratung gegliedert in drei Abschnitten dar. Der Abschnitt 3.1 gibt einen Einblick in die Entstehung und Entwicklung der lösungsorientierten Beratung. Zudem wird hier bereits erklärt, wieso eine Problemdefinition nicht erforderlich ist. Im Abschnitt 3.2 wird die Art des Denkens, die Grundprinzipien der lösungsorientierten Beratung, vorgestellt. Der Abschnitt 3.3 befasst sich mit der Art des Handelns und des Sprechens. Hier werden Wege und Fragetechniken zur Lösungsfindung vorgestellt.

In diesem Kapitel werden zur besseren Überschaubarkeit alle Begriffe wie „Therapeutin“ oder „Praktikerin“ oder „Therapie“ durchgehend mit dem Begriff „Beraterin“ und „Beratung“ ersetzt.

3.1.1 Entstehung und Entwicklung

Bereits in den sechziger Jahren wurde die „Kurzzeittherapie“ als neue systemische Therapieform entwickelt (ein bekannter Vertreter ist Watzlawick)⁴³. In der Kurztherapie werden Probleme und Konflikte der Klientinnen nicht vertieft untersucht, sondern es wird rasch möglichst nach Ressourcen der Klientin geforscht.

Basierend auf dem Modell der Kurztherapie entwickelten Steve de Shazer, seine Ehefrau Insoo Kim Berg und andere Therapeuten und Therapeutinnen⁴⁴ Ende 1960 die „Brief Therapy“ (Kurztherapie). 1978 gründeten de Shazer, Berg und ihr Team in Milwaukee, Wisconsin (USA) das Zentrum für Familienkurztherapie, das „Brief Family Therapy Center“ (BFTC)⁴⁵. Das BFTC ist eine ambulante, sozialpsychiatrische Einrichtung. Es werden dort Familien, aber auch andere Systeme wie Paare oder Einzelpersonen beraten. Das

⁴⁰ Walter/Peller (2004), S. 27

⁴¹ Walter/Peller (2004), S. 23

⁴² Bamberger (2001), S. 13

⁴³ Obrecht/Gregusch (2003), S. 67

⁴⁴ Weitere HauptvertreterInnen der lösungsorientierten Kurztherapie sind John L. Walter und Jane E. Peller.

⁴⁵ Bamberger (2001), S. 11

Klientel setzt sich aus verschiedenen Berufs- und Bildungsschichten zusammen, stammt aber zum grössten Teil aus der Unterschicht⁴⁶.

In Kapitel 2 haben wir gesagt, dass Klientinnen der Sozialberatung vorwiegend der Unterschicht, Therapieclientinnen eher der Mittel- und Oberschicht angehören und dass dieser Unterschied auf eine Grenze der Anwendbarkeit eines therapeutischen Konzeptes in der Sozialberatung hinweisen könnte. Im Bezug auf das Modell der lösungsorientierten Beratung erweist sich diese theoretische Grenze als hinfällig, da lösungsorientierte Beratung vorwiegend in der Arbeit mit Unterschichtklientel entwickelt wurde.

Die Arbeitsweise des Teams im BFTC ist induktiv. Das bedeutet, dass die individuelle Situation jeder Klientin beobachtet und nicht von etablierten Definitionen ausgegangen wird. Die Aufmerksamkeit wird auf das gerichtet, was für die Klientin am hilfreichsten ist⁴⁷. Die Kurztherapie soll gemäss *de Shazer* „das, was Klienten mitbringen, nutzbar machen und ihnen helfen, es so zur Befriedigung ihrer Bedürfnisse einzusetzen, dass sie ihr Leben aus eigener Kraft befriedigender gestalten können.“⁴⁸ Die Arbeitsweise von *de Shazer* ist stark von der Arbeit des amerikanischen Psychiaters Milton H. Erickson geprägt, der mit Hypnose und Trance arbeitete. Ericksons Absicht war, alles zu nutzen, was den Klientinnen hilft, deren Ziele zu realisieren. Er arbeitete nicht nach einer bestimmten Theorie, sondern versuchte, jeder Klientin in deren Welt von Einstellungen, Werten und subjektiven Erfahrungen zu begegnen⁴⁹.

Die Länge des Hilfsprozesses der Kurztherapie ist nach *de Shazer*⁵⁰ zeitlich auf sechs bis zehn Sitzungen begrenzt. Durch eine Kontrolluntersuchung im BFTC⁵¹ konnte nachgewiesen werden, dass in 72 Prozent von 1600 Fällen nach bis zu zehn Sitzungen das Behandlungsziel erreicht wurde oder bereits markante Fortschritte zu verzeichnen waren. Den Klientinnen soll deshalb nicht zugemutet werden, sich länger als nötig mit Problemen zu beschäftigen. Die Beraterin kann durch die kurzen Beratungsprozesse mehr Klientinnen annehmen, weil sie rascher arbeitet⁵².

Anfang der 80er Jahre wurden die deutschsprachigen Therapeutinnen auf *de Shazers* Publikationen aufmerksam⁵³. Da sich das Team des BFTC in der Kurztherapie bewusst auf die Lösungskonstruktion konzentriert, wird die Kurztherapie im deutschsprachigen Raum auch lösungsorientierte Kurztherapie genannt. *Jürgen Hargens*⁵⁴, ein deutscher Vertreter der lösungsorientierten Kurztherapie, beschreibt die Wandlung der deutschen Benennung der Kurztherapie: Ende der siebziger Jahre hiess diese „systemisch“, später „familientherapeutisch“, dann „systemisch familientherapeutisch“, später „kurztherapeutisch“ und heute ist der zentrale Begriff der Definition „lösungsorientiert“.

Die lösungsorientierte Kurztherapie wird heute mit vielen anderen Kontexten und Disziplinen ausserhalb des klassischen systemtherapeutischen Rahmens in Verbindung gebracht. Sie findet seit einigen Jahren Anwendung im psychosozialen Dienstleistungsbereich, u. a. in der Beratung, Moderation oder Supervision.

⁴⁶ *Obrecht/Gregusch* (2003), S. 67

⁴⁷ *De Jong/Berg* (2003), S. 35

⁴⁸ *Wolf* (2003), S. 178

⁴⁹ *De Shazer* (1998), S. 46

⁵⁰ *De Shazer* (1989), S. 20ff

⁵¹ *De Shazer* (1989), S. 20

⁵² *De Shazer* (1989), S. 21

⁵³ *Bamberger* (2001), S. 13

⁵⁴ *Hargens* (2004), S. 10

3.1.2 Unabhängigkeit von Problem und Lösung

Die Grundüberzeugung der psychologischen Beratung, resp. der traditionellen Ausbildungsstätten der helfenden Berufe, so *Bamberger*, ist, dass ein Problem nicht gelöst werden kann, bevor die Beraterin nicht zuerst in einem „differenzierten diagnostischen Prozess“⁵⁵ herausgefunden hat, was falsch läuft. Diese Auffassung vertritt ebenfalls die Sozialberatung, wie wir in Kapitel 2 erfahren haben. Die Lösung des Problems zeigt sich für die Beraterin dadurch, dass das Problem ins Bewusstsein gebracht und als Blockierung aufgehoben wird. Doch verschiedene Argumente der lösungsorientierten Beratung sprechen gemäss *Bamberger* gegen die Problemanalyse.

Weshalb sich die lösungsorientierte Beratung, konträr zur Grundüberzeugung psychologischer Beratungen, nicht primär mit Problemen beschäftigt, soll in diesem Abschnitt erläutert werden. Wir halten uns in diesem Abschnitt vorwiegend an die Struktur und den Inhalt von *Bamberger*.⁵⁶

Einerseits führt die Problemanalyse zu einer „Aktualisierung der Hilflosigkeit“⁵⁷. Eine ausführliche und intensive Problemanalyse als Hineinfragen in das, was nicht funktioniert bei der Klientin, ist eine Fortsetzung des Nicht-Funktionierens: „Wenn das Bewusstsein seine Aufmerksamkeit auf ‚Defizite‘ fokussiert, dann gibt der Organismus automatisch die entsprechenden Gefühle dazu.“⁵⁸ Dadurch wird das klagende Verhaltensmuster des Klienten verstärkt.

Ebenfalls führt die Problemanalyse zur „*Problemstabilisierung durch die Problemdiagnose*“⁵⁹. Die Etikettierung des Problems als Krankheit, Defekt usw. stabilisiert das Problem und lähmt die Bewältigungskompetenzen der Klientin. Dies trifft ebenfalls für die Beraterin zu, die sich bei dieser Arbeitsweise auf die Probleme der Klientin konzentriert und so selbst von Gefühlen der Ohnmacht und Verzweiflung eingefangen wird. Durch eine ausführliche Ursachenanalyse erhält das Problem somit eine so dominierende Bedeutung, dass Entwicklung und Wachstum leicht verhindert werden können. *Bamberger* spricht hier von „*Reparatur statt Entwicklung*“⁶⁰.

Ein weiteres Argument gegen die Erforschung von Problemen ist der Mensch als „*nichttriviale Maschine*“⁶¹. Triviale Maschinen sind Konstruktionen, die immer nach demselben Prinzip funktionieren, zum Beispiel ein Rasenmäher, der nur den Rasen mäht. Diese Maschinen sind berechenbar und der Benutzer kann bei einem Defekt in der Regel anhand einer Checkliste aus möglichen Ursache-Zuordnungen die Reparatur durchführen mit dem Ergebnis, dass die Maschine wieder einwandfrei einsatzbereit ist. Jedoch unterscheidet sich der Mensch von dieser trivialen Maschine. Beim Menschen folgt auf ein bestimmtes Ereignis nicht eine allgemeine Reaktion, denn zwischen dem Aufnehmen und der Reaktion liegen die innere Verarbeitung, intrapersonale Bedingungen wie Motivation, Affekt usw. Jeder Mensch reagiert auf ein Problem verschieden und gibt diesem somit eine unterschiedliche Bedeutung. Wenn Probleme analysiert werden, heisst dies noch lange nicht, dass dadurch auch die Lösung oder gar der Lösungsweg bekannt ist.

⁵⁵ *Bamberger* (2001), S. 16

⁵⁶ *Bamberger* (2001), S. 16ff

⁵⁷ *Bamberger* (2001), S. 16

⁵⁸ *Bamberger* (2001), S. 16

⁵⁹ *Bamberger* (2001), S. 20

⁶⁰ *Bamberger* (2001), S. 20

⁶¹ *Bamberger* (2001), S. 19

Es stellt sich also die Frage, ob Problem und Lösung zusammenhängen, wenn die Analyse des Problems sich nicht zwingend für die Konstruktion der Lösung eignen muss. *Bamberger* spricht hier von der „Unabhängigkeit von Problem und Lösung“⁶².

Peter de Jong und *Insoo Kim Berg*⁶³ halten fest, dass das Problem-Lösen in helfenden Berufen stark vom medizinischen Modell beeinflusst wurde. Seit dem 20. Jahrhundert hat die Medizin beeindruckenden Erfolg, indem sie den Patientinnen nach dem Modell „Diagnose und Behandlung“ Heilung bringt. Ärztinnen diagnostizieren anhand der Symptome die Krankheit der Patientinnen, um dann die entsprechende Behandlung zu veranlassen⁶⁴. Die beeindruckenden Erfolge der Medizin, bei denen eine spezifische Ursache identifiziert werden kann, beeinflussten im 20. Jahrhundert bald die Art, wie Fachleute und Öffentlichkeit mit psychischer Krankheit, emotionalen und sozialen Problemen umgingen.

Heute verfügen die helfenden Berufe, so auch die Sozialberatung, inzwischen über eine Vielzahl von Problem-Klassifikationsschemata, die auf dem medizinischen Modell basieren. Das Problemschemata ist gemäss *de Jong* und *Berg* in den helfenden Berufen jedoch nicht angebracht. Die Probleme des psychosozialen Bereiches unterscheiden sich von den Problemen der Medizin, denn „meist gibt es nicht die einzige oder die richtige Lösung, denn Individuen und ihre Wahrnehmung unterscheiden sich.“⁶⁵

Problem und Lösung sind also unabhängig voneinander. Durch die Problemanalyse konzentriert sich die Klientin auf die Bereiche, die nicht funktionieren, was ihre Bewältigungskompetenzen zunehmend lähmt und den Blick auf mögliche Kompetenzerweiterung verhindert. Die Problemanalyse ist in der lösungsorientierten Beratung entbehrlich und der Beraterin wird nahe gelegt, auf eine Analyse des Problems zu verzichten. Eine Beratung, so betont *Bamberger*⁶⁶, kann selbst dann effektiv sein, wenn die Beraterin keine Kenntnisse vom Problem hat. Wissen muss sie lediglich, woran die Klientin erkennt, dass das Problem gelöst ist, denn dieses Wissen führt zur Lösung.

Hier möchten wir betonen, dass die lösungsorientierte Beratung, wie die Sozialberatung, ein „problemlösendes Konzept“⁶⁷ ist. Auch die lösungsorientierte Beratung geht davon aus, dass ein Problem vorhanden ist und gelöst werden soll. Schliesslich suchen die Klientinnen die Beratung gerade wegen ihrer Probleme auf. Der Unterschied zu anderen problemlösenden Konzepten ist, dass lösungsorientiert arbeitende Beraterinnen mit den Klientinnen nicht über das Problem und die Ursache sprechen.

Anstatt dem Schema „Problemanalyse→ Problemlösen→ Problemlösung“ zu folgen, ergibt sich in der lösungsorientierten Beratung folgender Beratungsablauf: „Lösungsvision→ Lösen→ Lösung“⁶⁸. Die Beraterin und die Klientin konzentrieren sich von Anfang an auf die Analyse der Lösung. *Bamberger* schlägt vor, anstatt sich auf die Enttäuschungen und Mängel der Vergangenheit zu konzentrieren, die Lösung wahr werden zu lassen: „Die lösungsorientierte Maxime lautet also: Lösungen konstruieren statt Probleme analysieren!“⁶⁹.

⁶² *Bamberger* (2001), S. 20

⁶³ *De Jong/Berg* (2003), S. 27

⁶⁴ *De Jong/Berg* (2003), S. 27 ff.

⁶⁵ *De Jong/Berg* (2003), S. 32

⁶⁶ *Bamberger* (2001), S. 23

⁶⁷ *Obrecht/Gregusch* (2003), S. 84

⁶⁸ *Bamberger* (2001), S. 48

⁶⁹ *Bamberger* (2001), S. 21

In der lösungsorientierten Maxime drückt sich ein markanter Unterschied zwischen Sozialberatung und lösungsorientierter Beratung aus, auf den wir bereits in Kapitel 2 mehrmals hingewiesen haben: Wir haben gesehen, dass die Problemdefinition nach allgemeiner Auffassung zum Vorgehen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess gehört.

Wir haben festgehalten, dass die Problemdefinition zur Klärung der Situation für Klientin und Sozialarbeiterin beiträgt und dass erst auf der Basis individueller Problemdefinition adäquate Ziele formuliert werden können. Die Phase, in der über das Problem gesprochen wird, dient zudem dem Beziehungsaufbau zwischen Sozialarbeiterin und Klientin.

Welcher Stellenwert dem Problem im Phasenablauf der lösungsorientierten Beratung im Gegensatz zur Sozialberatung genau zukommt, werden wir in Abschnitt 3.3.2 erläutern.

3.2 Die Haltung

Bevor wir näher auf die Konstruktion der Lösung eingehen, werden wir hier die Grundprinzipien der lösungsorientierten Beratung vorstellen, welche die lösungsorientierte Haltung bilden. Wir halten uns vorwiegend an die Struktur und den Inhalt von *Walter* und *Peller*.⁷⁰

Wie bereits erwähnt, besteht das Konzept der lösungsorientierten Beratung nicht nur aus der Technik des Fragens, sondern basiert auf „Überzeugungen, Werthaltungen und ethischen Grundsätzen“⁷¹ der Beraterin. Die folgenden Grundprinzipien⁷² sind miteinander verknüpft, ergänzen sich gegenseitig und leiten das Denken und Handeln während der Konstruktion der Lösung.

Vorteile eines positiven Fokus

Walter und *Peller* gehen von der Annahme aus, dass durch die Ausrichtung auf das Positive, auf die Lösung und die Zukunft eine Veränderung in die gewünschte Richtung erleichtert wird. Beraterin und Klientin konzentrieren sich im Gespräch auf das Handeln der Klientin, welches bereits funktioniert, oder darauf, wie die Klientin in Zukunft handeln kann, um das gewünschte positive Verhalten zu zeigen. Ein weiterer Vorteil der Ausrichtung auf das Positive liegt darin, dass die Klientin sich spontan an Zeiten erinnert, in denen sie einen ähnlichen Erfolg hatte oder in denen sie sich stärker und sicherer gefühlt hatte.

Ausnahmen verweisen auf Lösungen

Ausnahmen sind frühere Zeiten, in denen das Problem der Klientin hätte auftauchen können, es aber nicht tat. Beraterin und Klientin sind in der Lage, zu jedem Problem Ausnahmen im Leben der Klientin zu finden, welche sich zur Konstruktion von Lösungen eignen. Ausnahmen zum Problem werden oft von der Klientin nicht gesehen oder für geringfügig erklärt, weil diese für sie nicht die definitive und endgültige Lösung des Problems darstellen. In einem gemeinsamen Prozess versuchen die Beraterin und die Klientin, solche Ausnahmen zum Problem aufzuspüren oder zu konstruieren. Somit kann die Klientin ein Gefühl der Kontrolle über Situationen entwickeln, die sie vorher als unüberwindbares Problem ansah.

⁷⁰ *Walter/Peller* (2004), S. 27 ff.

⁷¹ *Bamberger* (2001), S. 21

⁷² *Walter/Peller* (2004), S. 27 ff.

Nichts ist immer dasselbe

Änderungen treten immer auf. Nichts bleibt wie es ist, sondern die Dinge und Ereignisse sind einem ständigen Wandel unterworfen. Das Prozesshafte der lösungsorientierten Beratung wird hier hervorgehoben. *Walter* und *Peller* führen das Beispiel der „verstrickten Familie“ an. Eine Beraterin spricht davon, dass dies eine verstrickte Familie sei. Dies setzt voraus, dass es keine Zeiten gibt, in denen die Familie nicht verstrickt ist, oder in denen sie nichts anderes tut, als verstrickt sein. Dagegen tritt die Annahme, dass auch diese Verstrickung ein Prozess ist, der manchmal mehr, manchmal aber auch gar nicht auftritt.

Die Aufgabe der Beraterin ist es, mit der Klientin Änderungen und Entwicklungswege auszuwählen und zu erkennen. *Bamberger*⁷³ betont, dass durch Beratung der Blick auf alternative Verhaltensmöglichkeiten geöffnet werden soll. So wie sich das Problem immer aus verschiedenen Perspektiven betrachten lässt, sind auch alternative Verhaltensweisen und mögliche Lösungen bei der Klientin bereits vorhanden und müssen nur entdeckt werden.

Kleine Veränderungen sind notwendig

Viele Fälle werden einfacher handhabbar, wenn die lösungsorientierte Beraterin von der Annahme ausgeht, dass kleine Veränderungen zu grossen Veränderungen führen, das heisst, dass das Ziel Schritt für Schritt erreicht wird. Eine kleine Veränderung im Verhalten der Klientin kann auch in einer scheinbar komplexen Situation zu einer tief greifenden Neuorganisation führen. Wichtig ist, dass kleine Änderungen auch kleine Erfolge bringen, die wiederum die Bewältigungskompetenzen erhöhen und so den Zugang zu neue Ressourcen freigeben.

Dabei soll die „Übertragbarkeit“⁷⁴ der Bewältigungskompetenzen auf neue (Problem-) Situationen gewährleistet sein. Dies bedeutet, dass die Klientin durch die lösungsorientierten Fragen ein wachsendes und waches Bewusstsein über ihre inneren, eigenen Ressourcen und die äusseren (z. B. gut bezahlte Arbeit) erhält, um mit zukünftigen Herausforderungen umgehen zu können.

Kooperieren ist unvermeidlich

Klientinnen werden von Beraterinnen oftmals als kooperativ oder unkooperativ bezeichnet. Dies verdeutlicht, dass die Beraterin als Expertin weiss, was die Klientinnen tun sollte oder zu unterlassen hat, um das Ziel zu erreichen.

In der lösungsorientierten Beratung wird hingegen davon ausgegangen, dass die Klientinnen über die Kompetenz verfügen, zu wissen, was sie benötigen und die Bereitschaft besitzen, ihr Ziel zu verwirklichen⁷⁵. Deshalb ist Kooperation in der lösungsorientierten Beratung unvermeidlich: „Annahme: KlientInnen sind immer kooperativ. ... Wenn wir ihr Denken und Handeln zutreffend verstehen, ist Kooperieren unvermeidlich.“⁷⁶

Hier zeigt sich ein weiterer Unterschied zur Sozialberatung. In Kapitel 2 haben wir festgehalten, dass Kooperation seitens der Klientinnen nicht immer vorhanden ist, im Speziellen bei Pflichtverhältnissen. Die Kooperation muss von der Sozialarbeiterin durch Vertrauens- und Problembewusstseinsbildung erarbeitet werden. In der lösungsorientierten Beratung hingegen geht man davon aus, dass, wenn eine Klientin widerspenstig ist, dies momentan der Rahmen ihrer möglichen Betrachtungsweise und ihre beste Handlungskompetenz darstellt, über die sie verfügt. Meist hat die Widerspenstigkeit die Ursache, dass die Beraterin den Lösungsprozess zu schnell vorangetrieben hat, z. B. dadurch, dass sie einen Lö-

⁷³ *Bamberger* (2001), S. 22

⁷⁴ *De Jong/Berg* (2003), S. 368

⁷⁵ *De Jong/Berg* (2003), S. 120

⁷⁶ *Walter/Peller* (2004), S. 38

sungsweg wählt, dem die Klientin (noch) nicht zustimmen kann. Dazu erwähnen *Walter und Peller*, „dass es keine widerspenstigen KlientInnen gibt, sondern nur unflexible TherapeutInnen“⁷⁷.

Menschen haben Ressourcen

Grundlegend für die lösungsorientierte Beratung ist ein „humanistisches Weltbild“⁷⁸, in dem jeder Mensch seine Existenz aktiv selbst gestaltet.

Durch die Problemsituation ist sich die Klientin meist nicht bewusst, dass sie über die nötigen Ressourcen zur Lösung verfügt. In der Beratung wird die Verbindung zu den verborgenen, aber vorhandenen und benötigten Kompetenzen und Ressourcen hergestellt, die die Klientin dazu befähigen, das Problem zu lösen und ihren Handlungsablauf zu verändern. Diese Ressourcen und Kompetenzen stellen das Lösungspotential zur Konstruktion der Lösung dar.

Es ist die Aufgabe der Beraterin, die Klientin in der von ihr gewünschten Richtungsänderung zu unterstützen und ihr die hilfreichen Persönlichkeitsanteile bewusst zu machen. Das ressourcenorientierte Wahrnehmen, Denken und Handeln stellt nach *Bamberger*⁷⁹ das wichtigste Merkmal eines hilfreichen Beraters dar.

*De Jong und Berg*⁸⁰ führen in diesem Zusammenhang den Begriff „Empowerment“ an: „Hilf den Klientinnen, sich selbst zu helfen.“ Dies bedeutet, dass Beraterinnen „etwas mit der Klientin tun und nicht für sie oder an ihr“.

In der Sozialberatung lauten, wie wir in Kapitel 2 festgehalten haben, die zentralen Maximen ebenfalls „Ressourcenorientierung“ und „Hilfe zur Selbsthilfe“. Die Haltungsgrundsätze von Sozialberatung und lösungsorientierter Beratung stimmen in diesem Punkt absolut überein.

Bedeutung und Erfahrung sind interaktional konstruiert

Alle Erfahrungen im Leben des Menschen gewinnen durch seine Wahrnehmung eine subjektive Bedeutung. Aus der Bedeutung wird wiederum eine Erfahrung. Somit ergibt sich aus der äusseren Erfahrung eine innere Bedeutung und aus der inneren Bedeutung ergibt sich die nächste äussere Erfahrung. Bedeutung und Erfahrung hängen unmittelbar zusammen.

Ein Beispiel soll dies veranschaulichen: Die Mutter lächelt ihr Kind an, während dieses spricht. Dieses deutet das Lächeln als ein Herunterspielen seiner Erzählung. Das Kind hat seiner Wahrnehmung somit die Bedeutung des „Herunterspielens“ verliehen und die Erfahrung gemacht, dass die Mutter es nicht ernst nimmt. Im nächsten Gespräch wird das Kind vorsichtiger sein, wenn es spricht, da die Mutter sein Problem als nicht wichtig einstuft. Ein anderes Kind wiederum würde das Lächeln der Mutter als Unterstützung empfinden und hätte somit die Erfahrung gemacht, dass die Mutter es versteht. Die Bedeutung ist immer subjektiv, also weder trennbar von der entsprechenden Person, noch als richtig oder falsch zu beurteilen.

In diesem Punkt stellen wir einen Unterschied zur Sozialberatung fest: Im Kapitel 2 haben wir gesagt, die Sozialarbeit habe auch eine überindividuelle Aufgabe, nämlich soziale Probleme auch als strukturell bedingt, als objektive Missstände zu betrachten, solche zu erkennen, zu benennen und deren Veränderung anzustreben. In der lösungsorientierten Beratung gibt es solch eine objektive Ebene nicht. Alle Probleme werden ausschliesslich auf der subjektiven Ebene von Bedeutung und Erfahrung betrachtet.

⁷⁷ *Bandler/Grinder* (1979), ohne Seitenangabe

⁷⁸ *Bamberger* (2001), S. 24

⁷⁹ *Bamberger* (2001), S. 23

⁸⁰ *De Jong/Berg* (2003), S. 365

Rekursivität

Bedeutungen und Erfahrungen bedingen die Handlung, die vorgenommen wird. Zwischen Problem- oder Zielbeschreibungen, den daraus folgenden Handlungen und der Beschreibung des erreichten Ergebnisses besteht eine zirkuläre Beziehung. Wenn sich also das erste Kind des oben genannten Beispiels nicht ernst genommen fühlt, wird es dementsprechend handeln, z. B. indem es mit der Mutter zu streiten anfängt. Das zweite Kinde hingegen wird zufrieden sein und z. B. der Mutter seine Zufriedenheit mitteilen.

Die Bedeutung liegt in der Reaktion

Die Beraterin sendet eine Botschaft zur Klientin, z. B. durch eine Fragestellung, und erhält als Antwort die Bedeutung der Botschaft für die Klientin. In der lösungsorientierten Beratung wird davon ausgegangen, dass die Beraterin die Verantwortung der Kommunikation trägt. Wenn die Botschaft der Beraterin von der Klientin nun anders verstanden wird, als sie dies beabsichtigte, dann liegt die Verantwortung bei der Beraterin. Diese muss nun die Botschaft umformulieren, bis sie die gewünschte Reaktion der Klientin erhält.

Die Klientin ist Expertin

In der lösungsorientierten Beratung ist die Klientin die Expertin für ihr Leben. Sie weiss, welche Themen sie bearbeiten will und wo ihr Ziel liegt. Die Beraterin steht ihr lediglich helfend zu Seite. Auch wenn die Beraterin andere Ziele in Betracht zieht oder vorschlägt, so entscheidet doch schlussendlich die Klientin, an welchem Ziel sie arbeiten möchte. *Bamberger* spricht hier von „Kundenorientierung statt Expertenstatus“⁸¹.

Auch hier sehen wir einen Unterschied zur Sozialberatung: im sozialarbeiterischen Hilfsprozess stellt die Zielsetzung stets einen Aushandlungsprozess dar. Man kann, im Gegensatz zur lösungsorientierten Beratung, nicht bloss von den Zielen der Klientin ausgehen, da die Sozialarbeiterin immer zwischen unterschiedlichen Interessen (Doppeltes Mandat) vermitteln muss.

*Walter und Peller*⁸² sehen die Rolle der lösungsorientierten Beraterin in der „Gesprächswegbegleiterin“: „Wir sehen uns in der Rolle, das Gespräch zwischen KlientInnen und uns zu fördern, damit sie fähig werden, das zu bekommen, was sie wollen.“ Somit gehen *Walter und Peller* in der lösungsorientierten Beratung davon aus, dass Klientinnen ihr Ziel ernsthaft und motiviert anstreben wollen. Die Aufgabe der Beraterin ist es, mit der Sichtweise der Klientin zu kooperieren.

De Jong und Berg sprechen von der Haltung des „Nicht-Wissens“⁸³. Die Beraterin erweitert durch lösungsorientiertes Fragen den Bezugsrahmen der Klientin und somit ihrer Probleme, Ziele, Stärken und früheren Erfolge. Die Haltung des „Nicht-Wissens“ wird folgendermassen definiert:

„Die Position des Nicht-Wissens zieht eine allgemeine Haltung oder einen Standpunkt nach sich, in welchem die Handlungen des Therapeuten eine reichhaltige, aufrichtige Neugier vermitteln. Das heisst, die Handlungen und die Haltungen des Therapeuten drücken eher das Bedürfnis aus, mehr über das zu erfahren, was gesagt wurde, als vorgefasste Meinungen und Erwartungen über den Klienten, das Problem oder das, was geändert werden sollte, zu übermitteln. Der Therapeut oder die Therapeutin positioniert sich

⁸¹ *Bamberger* (2001), S. 24

⁸² *Walter/Peller* (2004), S. 236

⁸³ *De Jong/Berg* (2003), S. 46

selbst also in einer Weise, die es ihm oder ihr erlaubt, durch den oder die KlientInnen ‚informiert‘ zu werden.“⁸⁴

Durch die Haltung des „Nicht-Wissens“ werden Klientinnen im lösungsorientierten Prozess ermutigt, Verantwortung für ihr Leben zu tragen, indem sie die Aufgaben erhalten, ihre Probleme und Ziele selbstständig zu definieren⁸⁵.

Walter und Peller sprechen vom „Konsumentenmodell“⁸⁶. Dies bedeutet, dass Klientinnen durch die Beratung etwas erreichen wollen. Sie übernehmen die Verantwortung für die Lösung. Die Beraterin beansprucht keine Sachkenntnisse (z. B. auf den Gebieten psychosoziale Gesundheit, Entwicklung, Familienleben) und muss daher die Klientinnen auch nicht damit konfrontieren, wo das Problem liegt und wie es zu lösen ist.

Hier sehen wir einen weiteren Unterschied zwischen lösungsorientierter Beratung und Sozialberatung: Die Sozialarbeiterin muss in der Sozialberatung eine Problemdefinition vornehmen, dazu zieht sie Fachwissen aus Bezugswissenschaften wie Psychologie oder Soziologie bei. Zudem haben wir festgehalten, dass bei manchen Klientinnen (vorwiegend bei Pflichtklientinnen) Problembewusstsein geschaffen werden muss, um eine Lösung anstreben zu können, die für alle Beteiligten möglichst stimmt (Doppeltes Mandat).

Wie die lösungsorientierte Beraterin mit Situationen umgeht, in denen Klientinnen etwas wollen, was zunächst ungesund oder gefährlich erscheint, oder wie sie mit unverhandelbaren Forderungen umgeht, wird im Abschnitt 3.3.4 erläutert.

Ganzheitlichkeit

Die Rede ist hier von einer prozessorientierten, zirkulären Sichtweise. Jede Änderung, z. B. die Änderung der Sichtweise des Problems, beeinflusst die folgenden Handlungen, Bedeutungen und Erfahrungen aller am Problem beteiligten Personen. In der lösungsorientierten Beratung ist es deshalb nicht erforderlich, dass alle am Problem beteiligten Personen anwesend sein müssen, um eine Veränderung hin zum Ziel zu erreichen.

Im Kapitel 2 haben wir gesehen, dass in den sozialarbeiterischen Hilfsprozess möglichst alle am Problem Beteiligten einbezogen werden. Dies gilt nicht nur für die sozialarbeiterische Beratung, wo Problembeteiligte das gleiche Ziel verfolgen, sondern auch für die Problemverhandlung, wo die Beteiligten ein konflikthaftes Verhältnis zueinander haben. Die Problembeteiligten an einen Tisch zu bringen, wird in der Sozialberatung als besonders sinnvoll hilfreich erachtet.

Mitgliedschaft einer Behandlungsgruppe

Mitglieder einer Behandlungsgruppe sind all diejenigen, die an der Beratung teilnehmen, ein gemeinsames Ziel verfolgen und dieses umsetzen möchten. Die Behandlungsgruppe umfasst somit auch die Beraterin und andere Dritte, z. B. die Auftrag gebende Institution. Die lösungsorientierte Beratung gründet auf der Lösungskonstruktion und kennt keine Unterscheidung zwischen Einzel- und Familienberatung.

Die Beraterin und ihre Ressourcen⁸⁷

Um den Klientinnen einen besseren Zugang zu ihren Ressourcen zu verschaffen, muss die lösungsorientierte Beraterin selbst Zugang zu ihren eigenen Ressourcen erhalten und ihre

⁸⁴ Andersen/Goolishian (1992), S. 29

⁸⁵ De Jong/Berg (2003), S. 367

⁸⁶ Walter/Peller (2004), S. 236

⁸⁷ Bamberger (2001), S. 114

Aufmerksamkeit auf ihre eigenen Ressourcen richten. Denn die Beraterin kann der Klientin und dem Arbeitsprozess nur folgen, wenn sie es sich selbst gut gehen lässt, das heißt, wenn sie genauso neugierig und wertschätzend an ihrem eigenen Leben Anteil nimmt, wie sie dies bei den Klientinnen praktiziert. *Bamberger* hält dies für eine berufsethische Pflicht: „Man macht sich quasi schuldig an seinen Klienten, wenn man es sich nicht gut gehen lässt.“⁸⁸ Die Beraterin soll in der Beratung auf ihr intuitives Wissen sowie auf ihre kognitiven Fähigkeiten zurückgreifen können, um die lösungsorientierte Beratung wirklich umsetzen zu können.

3.3 Konstruktion von Lösungen

In diesem Abschnitt stellen wir einen Überblick über die verschiedenen Phasen und Techniken der Lösungskonstruktionen in der lösungsorientierten Beratung dar.

Wie bereits erwähnt, ist die Sprache und somit die Technik der Fragestellungen ein wesentlicher Bestandteil der lösungsorientierten Beratung. Die lösungsorientierte Sprache erläutern wir deshalb im Abschnitt 3.3.1 genauer. Danach stellen wir im Abschnitt 3.3.2 die Phasen der lösungsorientierten Beratung vor, um den Ablauf eines Hilfsprozesses zu veranschaulichen. Im Abschnitt 3.3.3 befassen wir uns mit den verschiedenen Beziehungstypen, die zwischen Beraterin und Klientin entstehen können und im Abschnitt 3.3.4 mit dem Thema Unfreiwilligkeit.

3.3.1 Die lösungsorientierte Sprache

Die Sprache ist das zentrale Hilfsmittel der lösungsorientierten Beratung, mit dem die Klientinnen der Beraterin ihre Wünsche und Ziele mitteilen, und mit dem die Beraterin die Klientinnen nach deren Wünschen und Zielen fragt.

Die lösungsorientierte Sprache gründet auf dem sprachphilosophischen Konzept Ludwig Wittgensteins. Dieser geht davon aus, dass alles Wissen subjektiv ist. Bedeutung und Erfahrung sind immer subjektiv und weder trennbar von der entsprechenden Person, noch als richtig oder falsch zu beurteilen. Deshalb ist es nicht möglich, das Gesagte oder die Klientin vollständig zu erfassen, was eine Problemdefinition sinnlos und stattdessen eine fragende Haltung der Beraterin nützlich macht⁸⁹.

Der gesamte lösungsorientierte Beratungsprozess und die dazugehörigen Beratungstechniken basieren auf einer systematisch aufbauenden Folge von Fragen. *De Shazer* meint dazu: „It’s my job to ask difficult questions.“⁹⁰ Die lösungsorientierte Beratung besteht also im Allgemeinen aus dem Prozess, Fragen zu formulieren und zu stellen. Die Beraterin konzentriert sich auf die Antwort der Klientin und stellt danach die nächste Frage. Ihre Aufgabe ist das Zuhören und Fragestellen, während die Aufgabe der Klientinnen das Beantworten der Fragen ist⁹¹.

⁸⁸ *Bamberger* (2001), S. 114

⁸⁹ *Obrecht/Gregusch* (2003), S. 70 ff.

⁹⁰ *De Shazer* (1999), Videoaufzeichnung

⁹¹ *De Jong/Berg* (2003), S. 48

Die Beraterin erfragt, wie die Klientin handelt, also was sie *tut* (z. B. „Was *tun* Sie dann?“), anstatt wie sie sich *fühlt* (z. B. „Wie *fühlen* Sie sich dann? Wie *ist* es dann für Sie?“). Dabei achtet sie darauf, dass die Klientin ihr Ziel und ihr Vorgehen prozesshaft in Verben beschreibt, z. B.: „Ich *werde* erst *zuhören*, was mein Kind mir zu sagen hat, ehe ich ihm sage, was ich will, dass es tun soll.“⁹² Dadurch, dass die Klientin wahrnimmt, dass sie durch die Handlung ihre Situation (und damit auch ihre Gefühle) zu verändern in der Lage ist, fällt der Prozess der Lösung in ihren Kontroll- und Handlungsbereich: „Jemand, der etwas *tut*, kann im nächsten Augenblick etwas anderes tun. Jemand, der etwas *ist*, unterliegt einer gewissen Behäbigkeit des nur schwer oder nie Veränderbaren.“⁹³ Es ist demzufolge einfacher, eine Handlung zu ändern, als ein Gefühl oder ein Gemütszustand. Wenn eine Handlung geändert wird, verändert sich jedoch daraus auch der Gemütszustand.

Viele Klientinnen sind durch die lösungsorientierten Fragen nach einiger Zeit in der Lage, ihre Lösung zu entwickeln. Oft sind sie zu Beginn verwirrt, da diese Art der Fragen für sie sehr neu sind und viel Nachdenken verlangen. Hier kann es wichtig sein, die Fragen langsamer oder noch konkreter zu stellen. Einigen Klientinnen fällt es dennoch schwer, den Zugang zur Lösung durch diese Fragen zu finden, dann ist es wichtig, dass die Beraterin die Fragen noch stärker den Klientinnen und ihren Bedürfnissen anpasst.

Abgesehen von der sprachlichen Form gibt es in der lösungsorientierten Beratung andere Möglichkeiten zur Kommunikation, die einer Überforderung der Klientinnen entgegen wirken können. *Bamberger*⁹⁴ erwähnt, dass Klientinnen die Zusammenhänge oft über andere Sinneskanäle wahrnehmen, z. B. durch eine visualisierte Form. Beispielsweise versucht sich die Beraterin in der zeichnerischen Umsetzung des Gespräches und beteiligt dabei die Klientin an der Ideenfindung und somit an dem Zeichnen. Je nach Klientin kann es hilfreich sein, die Beratung während eines Spazierganges zu führen. Die Beraterin passt sich hier ganz den Fähigkeiten und Grenzen der Kommunikation der Klientinnen an.

In der Sozialberatung wird der Begriff „Problem“ oft verwendet. Hier einige Beispiele aus Kapitel 2: „soziale Probleme“, „Problemlösungsprozess“, „Problemlösung“, „Problemdefinition“, „Problembewusstsein“. Die lösungsorientierte Beratung hingegen lehnt die Problemanalyse und eine problemorientierte Sprache ab.

Es ergibt sich folgender Beratungsablauf: „Lösungsvision → Lösen → Lösung“. Dabei wird, wie bereits erwähnt, das Problem nicht negiert, sondern nicht analysiert. Die Beraterin und die Klientinnen konzentrieren sich auf die Lösung. Der Blick wird auf die Ressourcen und Stärken der Klientin gelegt. Durch die kreativen und offenen Fragen erhält diese die Möglichkeit, ihren Stärken und ihren Bedürfnissen Raum zu geben.

Um ein Verständnis für lösungsorientierte Fragestellungen zu erhalten, werden im Verlauf dieses Kapitels einige Fragetechniken vorgestellt.

⁹² *Walter/Peller* (2004), S. 75

⁹³ *Radatz* (2000), S. 45 (Hervorhebung durch die Verfasserinnen)

⁹⁴ *Bamberger* (2001), S. 108

3.3.2 Die Phasen der Lösungsfindung

In Kapitel 2 haben wir die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess vorgestellt. In diesem Abschnitt stellen wir nun die Phasen der Lösungsfindung in der lösungsorientierten Beratung vor und überprüfen, inwieweit sich diese in der Sozialberatung anwenden lassen.

Der Phasenablauf der Lösungsfindung stellt, wie in der Sozialberatung, einen idealtypischen Beratungsprozess dar und soll eine Übersicht über die Vorgehensweise der lösungsorientierten Beratung bieten.⁹⁵ Die Beratung an sich ist nicht als lineare Phasenabfolge gedacht, sondern als offener und flexibler Prozess. Es kann sein, dass in der ersten Sitzung bereits alle Phasen der Lösungsfindung durchlaufen werden und die Klientin sich kompetent genug fühlt, die Lösung ohne Hilfe der Beraterin anzugehen. In diesem Falle wäre eine zweite Sitzung nicht notwendig. Möglich ist allerdings auch, dass die Beraterin und die Klientin am Ende der ersten Sitzung in einer der Phasen von 1-7 angekommen sind. Die Klientin fühlt sich noch nicht stark genug, die Lösung ohne Beraterin umzusetzen, weshalb eine weitere Sitzung stattfindet.

Die sieben Phasen der Lösungsfindung in der lösungsorientierten Beratung werden wir im Folgenden vorstellen. Zur Veranschaulichung führen wir die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess noch einmal auf:

„Phasen der Lösungsfindung“ in der lösungsorientierten Beratung:

1. Vorinformationen
2. Beschreibung des Problems
3. Zielentwicklung
4. Suche nach Ausnahmen
5. Hypothetische Lösung
6. Aufgabenstellung
7. Einschätzung des Fortschrittes

Phasen des sozialarbeiterischen Hilfsprozesses in der Sozialberatung:

1. Sachverhaltswahrnehmung
2. Problemdefinition
3. Zielformulierung
4. Handlungsplan
5. Durchführung
6. Evaluation

Durch die *Abbildung 2* auf der folgenden Seite werden die Phasen der Lösungsfindung veranschaulicht⁹⁶. Die Phasen finden sich bei *de Jong* und *Berg*⁹⁷, wobei die erste Phase nur bei *Berg*⁹⁸ erwähnt wird. Phase 5 findet sich bei *Walter* und *Peller*⁹⁹.

⁹⁵ *Bamberger* (2001), S. 32

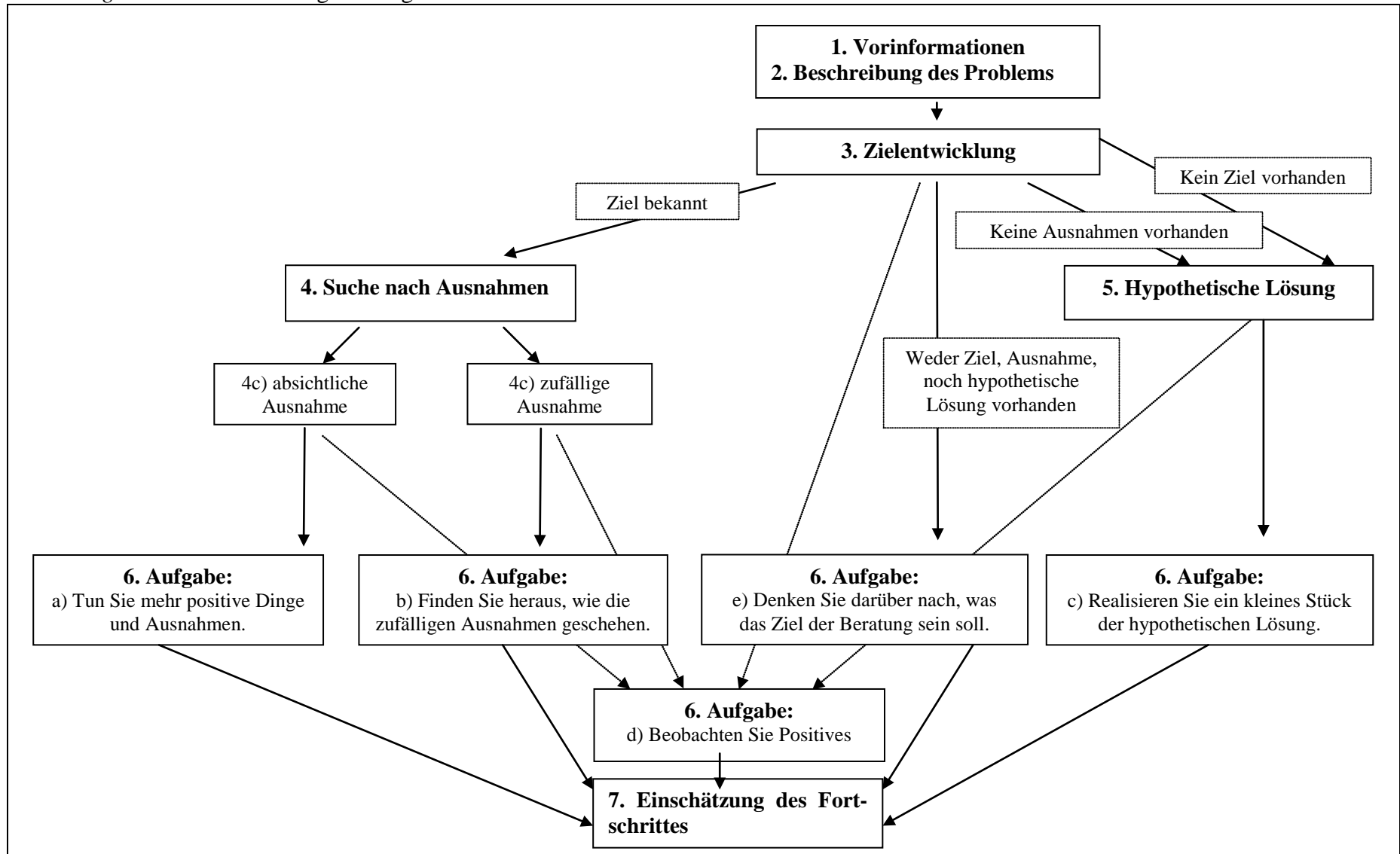
⁹⁶ Die *Abbildung 2* entstand in Anlehnung an die Darstellung von *Walter* und *Peller* (2004), S.86. Ihre Darstellung wurde von uns umgestaltet und erweitert. Die einzelnen Phasen werden je nach Autor anders dargestellt und beschrieben.

⁹⁷ *De Jong/Berg* (2003), S. 42

⁹⁸ *Berg* (2002), S. 33

⁹⁹ *Walter/Peller* (2004), S. 86

Abbildung 2: Phasen der Lösungsfindung



3.3.2.1 Vorinformationen

„Vorab-Informationen“¹⁰⁰ dienen dem Fallaktenstudium vor dem Erstgespräch. Falls vor der ersten Sitzung Informationen zu einer Klientensituation vorhanden sind, sollen diese zusammengestellt und studiert werden. Das Fallaktenstudium ist vor allem bei Pflichtklientinnen wichtig. Bei solchen Daten handelt es sich um Informationen aus verschiedenen Disziplinen, z. B. von Ärztinnen, Sozialarbeiterinnen, Gerichten, Zuweiserinnen etc.

Durch das Studium dieser Informationen soll sich die Beraterin Gedanken darüber machen, welche Lösungsversuche bei einer Klientin bereits unternommen wurden und wie die verschiedenen Disziplinen diesen Fall beurteilen. Gerade bei Fällen, die ein besonders behutsames und rechtliches Vorgehen verlangen, wie z. B. bei Verdacht auf Kindesmissbrauch, ist es wichtig, vor dem ersten Kontakt mit den Klientinnen ein reflektiertes Bild ihrer Situation entstehen zu lassen. Zu Beginn des Erstkontaktes teilt die Beraterin der Klientin je nach Fall einige Vorinformationen mit und macht zusammen mit der Klientin, wie in der ersten Phase der Sozialberatung, eine Sachverhaltswahrnehmung.

3.3.2.2 Beschreibung des Problems

Walter und *Peller* beginnen die erste Sitzung mit der Frage: „Mit welchem Ziel kommen Sie hierher?“¹⁰¹ Meist sind Klientinnen jedoch noch zu stark auf das Problem fixiert, als dass sie bereits ihr Ziel formulieren können. Deshalb folgt am Anfang der Beratung oft, aber nicht zwingend, eine Phase der Betrachtung des Problems. Diese Phase dauert allerdings nur kurz und ist als Einstiegshilfe in den Beratungsprozess gedacht.

Bamberger nennt diese Phase „lösungsorientierte Problemanalyse“¹⁰². Klientinnen möchten meist ihr Problem vortragen, schliesslich ist das Problem der Grund, weshalb sie eine Beratung aufsuchen und meist verstehen sie die exakte Problembeschreibung als ihren Beitrag zur Zusammenarbeit. Die Beraterin hört hier respektvoll und verstehend zu. Zudem kann sie hier bereits einen wesentlichen Unterschied zwischen Problem und Nicht-Problem einführen, denn wie in den Grundprinzipien erwähnt, ist ein Problem prozesshaft und deshalb nicht immer (gleich stark) im Leben der Klientin präsent.

Ähnlich der in Kapitel 2 erläuterten Phase des „Flottierenlassens“ in der sozialarbeiterischen Beratung wird also auch in der lösungsorientierten Beratung der Klientin Raum gegeben, um über das Problem zu sprechen. Allerdings wird in der lösungsorientierten Beratung versucht, möglichst rasch vom Problem weg zu kommen.

Um eine Verschiebung vom Problem auf die Bewältigungskompetenzen zu bewirken, kann die Frage nach dem „Coping“ sinnvoll sein: „Wie in aller Welt haben Sie es überhaupt geschafft, trotz dieses grossen Problems so lange durchzuhalten und sich nicht unterkriegen zu lassen? Was hat Ihnen geholfen, dies Energie immer wieder aufs Neue aufzubringen?“¹⁰³

Um den Unterschied zwischen Problem und Nicht-Problem hervorzuheben, kann die Technik des „Splittings“ („einerseits“, „andererseits“) angewendet werden: „Einerseits spüre ich, wie verärgert und verletzt Sie sind. Andererseits höre ich aus Ihrer Stimme aber auch Kraft und Mut, die Dinge endlich anzupacken.“¹⁰⁴

¹⁰⁰ *Berg* (2002), S. 33

¹⁰¹ *Walter/Peller* (2004), S. 87

¹⁰² *Bamberger* (2001), S. 37

¹⁰³ *Bamberger* (2001), S. 52

¹⁰⁴ *Bamberger* (2001), S. 59

Die Beschreibung des Problems kann also, muss aber nicht zwingend eine Phase der lösungsorientierten Beratung sein. In der Sozialberatung hingegen wird die Problembeschreibung und -definition als notwendig angesehen.

3.3.2.3 Zielentwicklung

Walter und Peller sind der Ansicht, dass die lösungsorientierte Beratung bei allen Menschen funktioniert, solange diese ein Ziel nennen¹⁰⁵. Es ist demzufolge von grosser Bedeutung, dass die Ziele eindeutig definiert werden.

Die Beraterin steht der Klientin nur fragend bei der Zielentwicklung zur Seite und vertraut der Kundigkeit der Klientin. Wir verweisen hier auf das Grundprinzip, dass die Klientin die Expertin ihres Lebens ist: sie kennt ihre Wünsche und Bedürfnisse.

Jedoch kann es wie in der Sozialberatung sein, dass der Beraterin von Dritten (z. B. einer Behörde) eine klare Forderung, die die Klientin einzuhalten hat, mitgeteilt wird. (Im Abschnitt 3.3.4 werden wir über unverhandelbare Forderungen in der lösungsorientierten Beratung sprechen.) Solche Forderungen muss die Beraterin der Klientin mitteilen, denn diese beeinflussen die Zielentwicklung entscheidend mit.

Die Beraterin soll darauf achten, dass die Ziele gewisse Kriterien¹⁰⁶ erfüllen: Ziele sollen positiv, so detailliert wie möglich, in der Sprache der Klientin formuliert und von dieser prozesshaft dargestellt werden. Zur Erinnerung soll hier das Beispiel aus dem Abschnitt 3.3.1 der lösungsorientierten Sprache erwähnt werden: „Ich *höre* meinem Kind *zu*, bevor ich handle.“.

Wichtig ist ebenfalls, dass bereits in der Sitzung der Prozess hin zur Lösung beginnt. Die Beraterin fragt z. B.: „Wenn Sie jetzt aus der Sitzung nach Hause gehen, was werden Sie dann anders machen?“.

Manchmal wollen Klientinnen eine Veränderung, die sie nicht beeinflussen können. Hier achtet die Beraterin darauf, dass das Ziel im Kontrollbereich der Klientin liegt. Eine mögliche Frage dazu wäre z. B.: „Was werden *Sie* tun, wenn ihr Sohn nicht mehr streitet?“.

Diese Phase fügt sich gut in die dritte Phase der Zielsetzung in der Sozialberatung ein. Wie in der Sozialberatung kann die Zielentwicklung also auch in der lösungsorientierten Beratung einen Aushandlungsprozess zwischen den Interessen der Klientin und dem institutionellen Auftrag darstellen.

3.3.2.4 Suche nach Ausnahmen

Wenn ein Ziel entwickelt wurde, müssen sich Beraterin und Klientin überlegen, wie sie dieses erreichen. Dies geschieht durch die Erkundung von Ausnahmen. *De Jong* und *Berg* übernehmen folgende Definition der Ausnahmen von *de Shazer*:

„Ausnahmen sind frühere Erfahrungen im Leben der KlientIn, bei denen aus guten Gründen das Auftreten des ‚Problems‘ erwartet werden konnte, dies aber nicht auftrat.“¹⁰⁷

¹⁰⁵ Walter/Peller (2004), S. 55

¹⁰⁶ Walter/Peller (2004), S. 82

¹⁰⁷ De Shazer (1985), ohne Seitenangabe

Durch die Erkundung der Ausnahme werden der Klientin ihre aktuellen und früheren Erfolge im Bezug auf das Ziel bewusst gemacht. Wenn eine Klientin eine solche Ausnahme in ihrem Leben entdeckt, spürt sie, dass sie bereits über lösungsrelevante Handlungskompetenzen verfügt. Dies wiederum gibt ihr mehr Mut und Hoffnung und lässt sie die Lösungsfindung aktiver gestalten¹⁰⁸. Fragen nach Ausnahmen erkunden deshalb Zeiten, in denen das Problem nicht oder weniger stark auftritt. *Walter und Peller*¹⁰⁹ unterscheiden bei der Erkundung von Ausnahmen zwischen folgenden vier Schritten:

a) Ausnahmen hervorlocken

Zuerst müssen Beraterin und Klientin in der Vergangenheit der Klientin forschen, ob sich die Klientin der Ausnahmen bewusst ist. Auf ein Ziel bezogen, könnte die Frage lauten: „Wann machen Sie bereits etwas von dem, was Sie wollen?“. Auf eine Problemaussage der Klientin wäre folgende Frage passend: „Wann tritt das Problem weniger/nicht auf?“.

Oft können Klientinnen keine Ausnahmen benennen, oder sie haben das Gefühl, keinen Einfluss auf diese zu haben. Hier kann die „Verschlimmerungsfrage“ hilfreich sein. Wenn Klientinnen das Problem verschlimmern können, dann haben sie offensichtlich doch Einfluss darauf: „Entschuldigen Sie, wenn ich Ihnen jetzt eine ganz verrückte Frage stelle: Angenommen, Sie könnten die depressiven Gefühle bewusst beeinflussen, was müssten Sie tun, um die Sache noch zu verschlechtern?“¹¹⁰.

b) Kontextuelle Unterschiede hervorheben

Wenn die Klientin Ausnahmezeiten nennt, kann die Beraterin nach Einzelheiten fragen, z. B. was in solchen Zeiten anders ist. Die angewendeten Fragen sind: „wo“ (Ort), „wer“ (Personen), „wie“ (Beschaffenheit), „was“ (Sache), „wie viel“ (Menge).

Die Fragen „warum, wieso, weshalb, wodurch, weswegen“ können die Klientinnen leicht überfordern und werden in der lösungsorientierten Beratung nicht gestellt. Die Klientinnen werden versuchen, die Fragen durch rationale Erklärungen oder angstbesetzte Rechtfertigungen zu beantworten, denn hinter diesen Fragen können sich für sie leicht Vorwürfe oder Mahnungen verstecken¹¹¹.

c) Spezifizieren

Wenn die Ausnahme bekannt ist, kann nun geklärt werden, wie die Ausnahme entstanden ist. Hier gibt es zwei Möglichkeiten, wie sie auch in der *Abbildung 2* dargestellt sind: es gibt die spontanen, zufälligen Ausnahmen und die willkürlichen, also absichtlichen Ausnahmen. Diese Unterscheidung ist wichtig für die spätere Aufgabenstellung¹¹².

d) Die Ausnahme mit dem Ziel verbinden

Die Ausnahme soll als Schritt auf dem Weg zur Zielerreichung angesehen werden. Dies lässt die Klientin spüren, dass sie sich bereits auf dem Weg zur Lösung befindet: „Also, wenn Sie so weitermachen, denken Sie dann, dass Sie am Anfang eines Weges sind, auf dem Sie das bekommen, was Sie wollen?“ „Wie werden Sie damit fortfahren?“ „Wie werden andere wissen, dass Sie damit fortfahren?“.

¹⁰⁸ *De Jong/Berg* (2003), S. 167

¹⁰⁹ *Walter/Peller* (2004), S. 115

¹¹⁰ *Bamberger* (2001), S. 58

¹¹¹ *Wolters* (2000), S. 77

¹¹² *De Jong/Berg* (2003), S. 165

3.3.2.5 Hypothetische Lösung

Es ist möglich, dass Klientinnen auf die Frage ihres Zieles keine Antwort geben können oder ihnen keine Ausnahmen bekannt sind. In solchen Situationen bleibt „die Flucht nach vorne“¹¹³, in der die Lösung des Problems noch nicht vorhanden ist, aber eine hypothetische Entwicklung der Lösung stattfindet.

Die „Wunderfrage“ stellt hier eine Möglichkeit dar, sich als Beraterin zusammen mit der Klientin an ein Ziel heranzutasten. Es gibt so viele verschiedene Möglichkeiten, die „Wunderfrage“ zu formulieren, wie es Beraterinnen und Klientinnen gibt. So kann die Frage der Bedeutung und Sprache jeder Klientin angepasst werden.

Die „Wunderfrage“ ist das bekannteste Element der lösungsorientierten Beratung und stellt somit das „Aushängeschild“ dieses Konzeptes dar. Zwei „Wunderfragen“, die die Klientin in eine offene Zukunft einladen, sollen hier vorgestellt werden. Die erste Version ist der Klassiker unter den „Wunderfragen“:

„Ich möchte Ihnen jetzt eine ungewöhnliche Frage stellen. *Stellen Sie sich vor*, während Sie heute Nacht schlafen und das ganze Haus ruhig ist, geschieht ein *Wunder*. Das Wunder besteht darin, dass das *Problem, das Sie hierher geführt hat, gelöst ist*. Allerdings wissen Sie nicht, dass *das Wunder geschehen ist*, weil Sie ja schlafen. Wenn Sie also morgen früh aufwachen, *was wird dann anders sein*, das Ihnen sagt, dass ein Wunder geschehen ist und das Problem, das Sie hierher geführt hat, gelöst ist?“¹¹⁴

Eine Frage, die z. B. einer Klientin, die sich nicht vorstellen kann, dass sie bei einem Wunder etwas anderes machen würde, gestellt werden könnte, ist:

„Angenommen, wir hätten unser Gespräch erfolgreich beendet. Und nun, einige Monate später, rufen Sie mich an und erzählen, wie sich inzwischen vieles positiv entwickelt hat. Was könnte das zum Beispiel sein?“¹¹⁵

Walter und Peller bieten Wahrnehmungspositionen an, um Klientinnen eine neue Perspektive auf die Lösung zu ermöglichen. Diese Wahrnehmungspositionen bestehen aus drei Ebenen¹¹⁶: aus der Position des Selbst („Was werden Sie anders machen?“), aus der Position des andern („Was würde XY [z. B. ihr Sohn] sagen, was Sie anders machen?“) und aus der distanzierten Position („Sollte ich eine Fliege an der Wand sein, was würde ich Sie/ihren Sohn anders machen sehen?“).

Durch diese verschiedenen Perspektiven und Variationen der „Wunderfrage“ erhält die Klientin die Möglichkeit, ihren engen Bezugsrahmen zu verlassen und auf mögliche Zielvorstellungen und zukünftiges Lösungsverhalten einzusteigen.

Wie bei der Zielentwicklung sollte auch bei der hypothetischen Lösung darauf geachtet werden, dass die Klientin das Verhalten konkret und detailliert beschreibt. Die Aufgabe der Beraterin ist es, durch Fragen ein Ziel aus der hypothetischen Lösung zu schälen, das den Ziel-Kriterien entspricht¹¹⁷.

¹¹³ Bamberger (2001), S. 65

¹¹⁴ De Shazer (1988), S. 5

¹¹⁵ Bamberger (2001), S. 66

¹¹⁶ Walter/Peller (2004), S. 205

¹¹⁷ De Jong/Berg (2003), S. 140

3.3.2.6 Aufgabenstellung

Am Ende jeder Sitzung zieht sich die Beraterin einen Moment aus der Beratung zurück, um die *Rückmeldung*, bestehend aus Komplimenten und einer Aufgabenstellung, für die Klientin vorzubereiten. Diese Rückmeldung basiert auf den Zielen der Klientin und wird dieser nach der Unterbrechung unterbreitet. Komplimente werden bezüglich der Handlungen oder dem Verhalten, das die Klientin bereits zur Lösung beiträgt, gemacht. Aufgabenstellungen sollen die Klientin in ihrer Lösungsfindung unterstützen.

Walter und *Peller* verwenden in der Rückmeldung das „Cheerleading“¹¹⁸ (Anfeuern), was soviel wie „Komplimente, Botschaften, Aufgaben geben“ bedeutet. Die lösungsorientierte Beratung geht davon aus, dass die Klientinnen ihre Handlungen kontrollieren können und Verantwortung für ihr Handeln tragen. Solche Annahmen werden im Cheerleading mit Äusserungen verankert wie: „Ich finde das einfach bemerkenswert, wie Sie sich entschieden haben, gestern keinen Alkohol zu trinken!“ „Das ist ja wirklich grossartig!“ Somit kann die Beraterin die Klientin von ihrem positiven Handeln überzeugen, bevor diese selbst innerlich an dem Punkt ist, es zu erkennen und zu akzeptieren.

„Normalisieren“¹¹⁹ ist eine Technik, die es erlaubt, auf die Problemsprache der Klientin zu reagieren. Beraterin und Klientin fragen sich hier gemeinsam, ob die Probleme nicht innerhalb des normalen Rahmens der üblichen Lebensprobleme liegen. Eine Möglichkeit für die Rückmeldung an eine Mutter, die sich oft mit ihrem Sohn streitet, wäre: „Sie sagen, ihr Sohn ist ein fünfzehnjähriger Teenager, nicht wahr? Ich denke die Pubertät ist normalerweise eine anstrengende Phase für Mutter und Kind. Hier kommt es oft zu Unstimmigkeiten und Streitereien.“

Die *Aufgabenstellungen* bilden den letzten Teil des Beratungsgesprächs. Auf diese wollen wir hier speziell eingehen. Aufgaben ergeben sich aus dem Prozess der Beratung und bestehen aus konkreten Verhaltensanweisungen, die bis zur nächsten Sitzung ausgeführt werden sollen. Ihr Ziel ist es, das Konstruieren der Lösung voranzubringen.

Die Beraterin erteilt der Klientin eine Aufgabe. Es ist aber auch möglich, dass sich die Beraterin selbst eine Aufgabe für die nächste Sitzung gibt, z. B. Informationen zu einem bestimmten Thema einholen¹²⁰. Im Weiteren wird nun von den Aufgaben der Beraterin an die Klientin gesprochen.

*Bamberger*¹²¹ betont, dass die Aufgaben einen wichtigen Teil der lösungsorientierten Vorgehensweise darstellen, da die Lösungsumsetzung zwischen den Sitzungen stattfindet, im Leben der Klientin. Diese Umsetzung soll durch die Aufgabenstellung gestärkt werden. Die Verhaltensanweisungen sollten einfach und sparsam angewendet werden, aber dennoch einen möglichst grossen Prozess hin zur Lösung erlauben. *Walter* und *Peller*¹²² unterteilen vier Aufgabenstellungen:

a) Aufgabe: „Tun Sie mehr positive Dinge und Ausnahmen.“

Wenn die Klientin die Ausnahmen als willkürlich, als absichtlich beschreibt, dann liegen diese in ihrem Kontrollbereich. Diese Ausnahmen sollen von der Klientin deshalb weiter aufrechterhalten und beobachtet werden. Die Ausnahme könnte z. B. lauten, „etwas für mich tun“. Eine mögliche Aufgabe wäre: „Also, halten Sie das, was Sie ‚für sich tun‘

¹¹⁸ *Walter/Peller* (2004), S. 131

¹¹⁹ *De Jong/Berg* (2003), S. 76

¹²⁰ *Bamberger* (2001), S. 122

¹²¹ *Bamberger* (2001), S. 118

¹²² *Walter/Peller* (2004), S. 151 ff.

weiter aufrecht und beobachten Sie, was Sie tun, so dass Sie uns beim nächsten Mal darüber berichten können.“ *Bamberger*¹²³ nennt dies „zielorientiert handeln“, also mehr von dem tun, was funktioniert.

b) Aufgabe: „Finden Sie heraus, wie die zufälligen Ausnahmen geschehen.“

Wenn die Klientin das Gefühl hat, die Ausnahmen treten spontan und zufällig auf, dann kann die Aufgabe lauten, dass sie aufmerksam schaut, wie sie diese Ausnahmen ausführt. Durch diese Hinweise soll die Klientin mehr darüber erfahren, wie sie die Ausnahmen hervorrufen kann. Somit werden aus spontanen Ausnahmen absichtliche. Was vorher ausserhalb des Kontrollbereiches der Klientin lag, findet jetzt innerhalb ihrer Kontrolle statt.

Die meist verwendete Aufgabe ist hier die „so tun als ob“-Aufgabe:

„Also, wir schlagen vor, dass Sie an den ungeraden Wochentagen so tun, als ob Sie sich anders fühlen und schauen, was passiert. Wir wissen, dass Sie sich vielleicht nicht immer so fühlen. Vielleicht fühlen Sie sich tatsächlich so, wie Sie es gewohnt sind, wir denken jedoch, dass in der Art, wie Sie anders handeln und denken, eine grosse Möglichkeit liegt. *Tun Sie* daher jeden zweiten Tag *so*, als fühlten Sie sich anders, und an den geraden Tagen tun Sie genau das, was Sie immer tun. Lassen Sie uns wissen, welchen Unterschied Sie bemerken.“¹²⁴

Eine weitere Möglichkeit ist das absichtliche „Vorhersagen“¹²⁵, z. B. wie stark das Problem in den nächsten Tagen variieren wird und sich dabei in Richtung der Lösung verändert.

c) Aufgabe: „Realisieren Sie ein kleines Stück der hypothetischen Lösung.“

Wenn aus irgendwelchen Gründen am Ende des Gespräches weder Ausnahmen noch Ziele, sondern nur eine hypothetische Lösung vorliegt, schlägt die Beraterin der Klientin vor, mit einem kleinen Teil der Lösung zu experimentieren oder, je nach Art der Klientin, „so tun, als ob“ ein wenig der Lösung bereits eingetroffen ist:

„Wir möchten Ihnen gerne vorschlagen, mit dieser neuen Idee zu experimentieren. Weil Sie verständlicherweise eher vorsichtig mit Veränderungen umgehen und dies vielleicht ein bisschen unangenehm für Sie ist, wollen Sie vielleicht erst ein wenig davon ausprobieren, um zu schauen, wie es überhaupt wird.“¹²⁶

d) Aufgabe: „Beobachten Sie Positives.“

Diese Aufgabe ist die allgemeinste und kann in den Rückmeldungen fast immer verwendet werden. Die Forderung, gewisse Dinge und das Verhalten zu beobachten, ohne zu handeln, eignet sich besonders gut bei Klientinnen, die einer Veränderung zögernd gegenüberstehen oder Angst vor einer Veränderung haben. Die Absicht dieser Aufgabe ist, dass Klientinnen sich auf einen positiven Fokus in ihrem Leben richten und so bereits gewisse Lösungsorientierungen hin zu ihrem Ziel wahrnehmen.

Ein mögliches grobes Ziel wäre „mehr Harmonie in der Familie“:

¹²³ *Bamberger* (2001), S. 119

¹²⁴ *Walter/Peller* (2004), S. 157

¹²⁵ *Bamberger* (2001), S. 119

¹²⁶ *Walter/Peller* (2004), S. 159

„Wir würden Sie gerne zwischen dieser und der nächsten Sitzung bitten, auf die Zeiten zu achten, wo es ein wenig Harmonie in der Familie gibt und zu beobachten, was Sie und jeder andere tut. Es sieht so aus, als ob Sie in solchen Zeiten irgendetwas Richtiges machen, und wir würden gerne mehr darüber erfahren.“¹²⁷

e) Aufgabe: „Denken Sie darüber nach, was das Ziel der Beratung sein soll.“

Dies ist eine weitere Aufgabenstellung, die *Walter* und *Peller* nebenbei erwähnen. Wenn die Klientin in der Problemsprache verharrt und weder Ausnahmen, Ziele, noch eine hypothetische Lösung findet, kann es Sinn machen, dass sie einfach nur darüber nachdenkt, was sie von der Beratung erwartet:

„Wir möchten Ihnen vorschlagen, dass Sie diese Woche ab und zu darüber nachdenken, wie wir Ihnen helfen können; sollten Sie sich dazu entschließen, die Dinge lösen zu wollen, oder wie Sie es möchten, dass wir Ihnen helfen, sollten Sie sich entscheiden, die Dinge nicht zu lösen.“¹²⁸

Die Phasen 4-6 der lösungsorientierten Beratung finden sich nicht als Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess. Sie bestehen im Wesentlichen daraus, dass anhand lösungsorientierter Techniken Bilder der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft der Klientin und ihrer Umgebung erzeugt und umgesetzt werden, die positiv sind und die Klientin zur Lösung motivieren. Die Inhalte und Ziele der Phasen 4-6 der lösungsorientierten Beratung und die Phasen „Zielsetzung“ und „Handlungsplan“ im sozialarbeiterischen Hilfsprozess gleichen sich insgesamt. Die lösungsorientierte Beratung gibt jedoch durch die speziellen Frage-techniken ausführlichere Anleitungen zum methodischen Vorgehen als die Sozialberatung.

Die „Suche nach Ausnahmen“, Phase 4 in der lösungsorientierten Beratung, findet sich auch im sozialarbeiterischen Hilfsprozess in der Phase des „Handlungsplanes“, wo nach den Ressourcen der Klientin gefragt wird, beispielsweise nach Bewältigungsstrategien, welche vergleichbar mit den Ausnahmen im Sinne der lösungsorientierten Beratung sind. Die „Aufgabenstellungen“, wie sie in der lösungsorientierten Beratung als sechste Phase beschrieben werden, findet man in der Sozialberatung ebenfalls als Teil des „Handlungsplanes“, in dem die Aufgabenverteilung geklärt wird.

Auch die „hypothetische Lösungen“, Phase 5 der lösungsorientierten Beratung, werden in der Sozialberatung in Kapitel 2 erwähnt: Um zur „Zielsetzung“ zu gelangen, kann die Klientin vorerst utopische Wunschvorstellungen äussern, bevor diese dann in konkreten Zielen formuliert werden.

Das eigentliche Handeln der Sozialberatung findet in der fünften Phase, der „Durchführung“, statt. Diese Phase wird in der lösungsorientierten Beratung nicht genannt. In der lösungsorientierten Beratung ist die Klientin für die Umsetzung der Lösung alleine zuständig. Die Beraterin hat hier meist keine oder nur eine kleine Aufgabe zu übernehmen.

Die Phasen 4-6 der lösungsorientierten Beratung könnten also theoretisch gut in den sozialarbeiterischen Hilfsprozess integriert werden.

¹²⁷ Walter/Peller (2004), S. 160

¹²⁸ Walter/Peller (2004), S. 160

3.3.2.7 Einschätzung des Fortschrittes

In der nächsten Sitzung untersuchen die Beraterin und die Klientin den Prozess und die Fortschritte hin zur Lösung. Dabei wird nicht gefragt, ob die Klientin die Aufgabe umgesetzt hat, da die Klientin dies als Kontrolle wahrnehmen könnte und dies eine Hemmschwelle für eine weitere Beratung darstellen würde. Eine mögliche Eingangsfrage lautet hier: „Was ist anders oder besser?“¹²⁹ Je nach Situation und Fortschritt hin zur Lösung wird die Beraterin wieder in eine der oben genannten Phasen einsteigen.

Eine Möglichkeit, die kleinen Unterschiede in der Lösungsfindung bewusst wahrzunehmen, ist die Technik der „Skalierungsfrage“¹³⁰: „Angenommen, die Ziffer 1 steht dafür, wie Ihr Leben ausgesehen hat, als wir uns das erste Mal gesehen haben, und die Ziffer 10 dafür, wie es aussehen sollte am Ende unserer Gespräche. Wo stehen Sie dann Ihrer Meinung nach heute?“ Durch die Skalierungsfrage kann verhindert werden, dass die Klientin in eine Schwarzweissmalerei verfällt, in der nur das Problem oder die Lösung vorhanden sind. Die Klientin wird sich bewusst, dass die Lösungsfindung ein Prozess ist, der bereits läuft.

Diese letzte Phase in der lösungsorientierten Beratung lässt sich gut mit der letzten Phase der Sozialberatung, der „Evaluation“, vergleichen. In beiden Phasen handelt es sich um Standortbestimmungen. Auch hier bietet die Beschreibung des sozialarbeiterischen Hilfsprozesses nicht solch spezifischen Techniken wie die lösungsorientierte Beratung.

In der lösungsorientierten Beratung wird zudem, wenn keine unverhandelbaren Forderungen bestehen, die Aufgabenumsetzung nicht überprüft. Die Sozialberatung jedoch sieht eine Überprüfung der Aufgaben immer vor. Falls ein Pflichtverhältnis besteht, muss auch in der lösungsorientierten Beratung eine Überprüfung stattfinden, und die Beraterin muss allenfalls gratifizierend oder sanktionierend auf das Verhalten der Klientin reagieren, so wie dies auch in der Sozialberatung der Fall ist.

*Walter und Peller*¹³¹ sehen die Anzahl der Beratungssitzungen als nicht vorhersehbar an, ebenfalls gibt es kein festgelegtes Zeitmass einer Sitzung. Im Gegensatz zu *de Shazer* (siehe Abschnitt 3.1.1) definieren die anderen in diesem Kapitel erwähnten Autoren keine zeitliche Begrenzung der Beratung. Diese freien Rahmenbedingungen in der lösungsorientierten Beratung entsprechen der natürlichen Form des Settings in der Sozialberatung.

In der lösungsorientierten Beratung zeigen die Handlungen und Rückmeldungen von Klientinnen den nächsten Schritt an, respektive, ob eine weitere Sitzung notwendig ist. Die Klientin soll also in der lösungsorientierten Beratung nicht nur ihr Ziel benennen, sondern auch erkennen, wann sie dieses erreicht hat. Dabei folgt die lösungsorientierte Beratung dem „Prinzip des Notwendigen“¹³². Eine Annäherung an eine Lösung kann bereits das Ende der Beratung sein, wenn die Klientin das Gefühl hat, wieder kompetent und effektiv handeln zu können. Somit kann sich bereits nach der ersten Sitzung die Frage stellen, ob dieser Zustand erreicht und die Beratung beendet ist.

Anhand des „Prinzips des Notwendigen“ kann der Ursprung der lösungsorientierten Beratung in der lösungsorientierten Kurztherapie festgestellt werden: die Hilfestellung soll sich nicht in die Länge ziehen. Auch in der Sozialberatung ist das Ziel die Selbstständigkeit der Klientinnen. Dabei muss die Sozialarbeiterin bei der Planung ihres Vorgehens stets nur die Schritte einleiten, die für die Problemlösung absolut notwendig sind.

¹²⁹ *Walter/Peller* (2004), S. 164

¹³⁰ *Bamberger* (2001), S. 62

¹³¹ *Walter/Peller* (2004), S. 167

¹³² *Bamberger* (2001), S. 152

3.3.3 Drei Typen von Beziehungen

Walter und Peller sind der Auffassung, dass die lösungsorientierte Beratung bei jedem Menschen funktioniert, der ein Ziel definieren kann. Dieser Abschnitt soll nun der Frage nachgehen, was geschieht, wenn Klientinnen nicht fähig sind, ein solches Ziel zu benennen. Oft beschreiben Klientinnen das Problem in Form einer Klage oder eines Wunsches. Dies ist jedoch noch kein Ziel. Wenn die Klientinnen nicht fähig sind, im Gespräch von der „Problemsprache“ in eine „Lösungssprache“¹³³ zu wechseln, ist die Beraterin mit der Herausforderung konfrontiert, die Klientinnen in die Lösungssprache zu begleiten.

Die Beziehungstypen sind die Art, wie Beraterin und Klientin ihre Zusammenarbeit gestalten¹³⁴. Dabei ist das Verhalten der Beraterin während des Gesprächs genauso wichtig wie das „Sich-Einbringen“ der Klientin. Die lösungsorientierte Beratung unterscheidet drei Beziehungstypen:

Beziehung vom Typ Kundin

Diese Art von Beziehung entsteht, wenn Beraterin und Klientin sich auf ein Ziel geeinigt haben und sich die Klientin selbst als Teil der Lösung sieht, was bedeutet, dass sie bereit ist, aktiv an der Lösung zu arbeiten. Meist entwickelt sich dieser Beziehungstyp, wenn Klientinnen aus eigenem Antrieb und Willen die Beratung aufsuchen¹³⁵. Der Typ Kundin stellt den Idealtyp einer Beziehung dar. Jeder Beziehungstyp sollte von der Beraterin in den Typ Kundin überführt werden können.

Beziehung vom Typ Klagende

Klientin und Beraterin sind in der Lage, eine Klage oder ein Problem zu benennen, die Rolle der Klientin in dem Lösungsprozess ist jedoch noch nicht erkennbar. Die Klientin sieht in diesem Beziehungstyp die Lösung in einer anderen Gestalt, z. B. in ihrem Sohn, der nicht mehr streitet. Hier gilt es, den Fokus mehr auf die Klientin selbst zu legen, damit diese wahrnehmen kann, was ihre alternativen Handlungen sein könnten¹³⁶.

Mögliche Fragen, die zu dieser Denkweise anregen, sind:

„Ich sehe, Sie leiden sehr unter den Streitigkeiten mit ihrem Sohn. Nehmen wir einmal an, dass ihr Sohn aufhört, mit Ihnen zu streiten. Wenn das geschieht, was wäre dann anders in Ihrem Verhalten gegenüber ihrem Sohn? Und was würde er zu Ihrem Verhalten sagen?“¹³⁷

„Ich verstehe, dass diese Situation für Sie sehr schwierig ist. Ich frage mich nun, wie ich Ihnen dabei helfen kann.“

Beziehung vom Typ Besucherin

Sind die Beraterin und die Klientin nicht in der Lage, eine gemeinsame Klage, ein Problem oder ein Ziel zu benennen, wird vom Typ Besucher gesprochen. Oft werden diese Klientinnen als schwierig bezeichnet und/oder sind durch Dritte gezwungen worden, die Beratung aufzusuchen¹³⁸. In der lösungsorientierten Beratung wird jedoch davon ausgegangen, dass die Klientinnen immer kooperativ sind. Die Beraterin respektiert deshalb die Wahr-

¹³³ De Jong/Berg (2003), S. 98

¹³⁴ De Jong/Berg (2003), S. 100

¹³⁵ De Jong/Berg (2003), S. 98

¹³⁶ De Jong/Berg (2003), S. 100

¹³⁷ De Jong/Berg (2003), S. 103

¹³⁸ De Jong/Berg (2003), S. 105

nehmung der Klientin durch die Haltung des Nicht-Wissens und überlässt somit der Klientin die Kompetenz und die Verantwortung für ihre Wahrnehmung und Handlungen¹³⁹.

Mögliche Fragen¹⁴⁰, die zum beraterischen Prozess einladen, wären:

„Haben Sie eine Idee, warum XY möchte, dass wir miteinander ins Gespräch kommen? Und was halten Sie von dieser Idee?“ „Wenn Sie den Umstand, dass Sie jetzt schon einmal hier sind, für ein eigenes Anliegen nutzen wollten, was könnte das am ehesten sein?“

Wenn sich Beraterin und Klientin im Beziehungstyp Kundin wiederfinden, kann an einer Lösung gearbeitet werden. Bei Klagenden und Besucherinnen kann noch keine Zusammenarbeit hin zur Lösung stattfinden; die Beraterin kann diese Klientinnen als unmotiviert wahrnehmen. Bei diesen Beziehungstypen sind die lösungsorientierten Techniken hilfreich, um die Klientinnen in den Beziehungstyp Kundin zu führen.

3.3.4 Unfreiwilligkeit

Obwohl es auch in der therapeutischen Beratung Pflichtklientinnen gibt, nimmt ein grosser Teil der Klientinnen lösungsorientierte Beratung freiwillig in Anspruch. Diese freiwillige Zusammenarbeit in der lösungsorientierten Beratung wird auch durch die Grundprinzipien deutlich hervorgehoben, z. B. durch die Annahme, dass Klientinnen die Expertinnen für ihr Leben sind, die Beraterinnen die „Haltung des Nicht-Wissens“ einnehmen und Klientinnen immer kooperativ sind. Dabei trägt die Klientin die alleinige Verantwortung für ihr Leben. In der lösungsorientierten Beratung wird fast ausschliesslich das Verhältnis zwischen Beraterin und freiwilliger Klientin beschrieben.

Wie wir in Kapitel 2 gesehen haben, findet die Sozialberatung innerhalb „engerer“ Rahmenbedingungen statt: Diese befindet sich immer im Spannungsverhältnis zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialberatung arbeitet mehr mit Pflichtklientinnen als die lösungsorientierte Beratung. Dies schlägt sich auch in der Literatur nieder: Während Pflichtverhältnisse in sozialarbeitsspezifischer Literatur stets als Teil der Sozialberatung beschrieben werden, findet sich in der Literatur über lösungsorientierte Beratung nur wenig zum Thema Pflichtklientenschaft. Die Ausführungen zum Thema „Unfreiwilligkeit“ in der lösungsorientierten Beratung erläutern wir nun zum Schluss dieses Kapitels.

*Walter und Peller*¹⁴¹ weisen darauf hin, dass eine Unterscheidung zwischen unfreiwilligen und freiwilligen Klientinnen auch für die lösungsorientierte Beratung grundlegend ist. Während in der Sozialberatung zwischen „freiwilligen Klientinnen“ und „Pflichtklientinnen“ unterschieden wird, so unterscheidet die lösungsorientierte Beratung zwischen „freiwilligen Klientinnen“ und „unfreiwilligen Klientinnen“.

Die Definition von *de Jong* und *Berg* für Unfreiwilligkeit lautet: „Unfreiwillige KlientInnen sind diejenigen, die sich gezwungen oder gedrängt fühlen, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.“¹⁴² Unfreiwilligkeit wird in der lösungsorientierten Beratung also offener formuliert als in der Sozialberatung. Unfreiwilligkeit kann, muss aber nicht, ein Pflichtverhältnis im sozialarbeiterischen Sinne meinen. Unfreiwillige Klientinnen können zum Beispiel auch solche sein, die von Partnern zur Beratung gedrängt wurden.

¹³⁹ *De Jong/Berg* (2003), S. 109 ff.

¹⁴⁰ *Bamberger* (2001), S. 44

¹⁴¹ *Walter/Peller* (2004), S. 286

¹⁴² *De Jong/Berg* (2003), S. 257

Unfreiwillige Klientinnen nehmen oft am Anfang der Beziehungsarbeit die Rolle auf der Besucherebene ein. Die lösungsorientierte Beraterin soll jedoch die Beratung mit der Annahme beginnen, dass unfreiwillige Klientinnen bereit sind, auf der Ebene der Kundin in die Beziehung einzusteigen¹⁴³. Die folgenden Fragestellungen¹⁴⁴ sollen die Klientin einladen, zusammen mit der Therapeutin in den Beziehungstyp Kundin zu wechseln:

„Wessen Idee ist es, dass Sie hierhin kommen?“ „Ist das, was XY (z. B. eine Behörde, ein Gericht) von Ihnen will, das, was Sie auch wollen?“ „Was wird passieren, wenn Sie nicht zur Therapie kommen?“

Wie bereits erwähnt, steht die Sozialarbeiterin immer im Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle und arbeitet oft mit Pflichtklientinnen. *Berg*¹⁴⁵ betont, dass es zu Auseinandersetzungen und Konflikten kommen kann, wenn eine Beraterin zur selben Zeit die Rolle der Helfenden und der sozialen Kontrollagentin einschliesst, z. B. im Falle von Massnahmen des Kinderschutzes. Hier muss ein Abwägen des ethisch und rechtlich verantwortungsbewussten und einwandfreien Vorgehens geschehen. Da sich alle Klientinnen und Fälle voneinander unterscheiden, gibt es kein Patentrezept, sondern die Balance zwischen ethisch und rechtlich korrektem Vorgehen muss von der Beraterin immer wieder von neuem gesucht werden. Dabei ist es nützlich, dass die Beraterin diesen Konflikt der Klientin offen mitteilt.

Hier gilt es zu erwähnen, dass das Abwägen des ethischen und rechtlichen Vorgehens der Beraterin sich nicht nur auf Unfreiwilligkeit der Klientin, sondern auf alle Beziehungstypen bezieht. Die Haltung des Nicht-Wissens sollte, kombiniert mit verschiedenen lösungsorientierten Techniken, selbst dann angewendet werden, wenn Klientinnen etwas wollen, was zunächst ungesund oder gefährlich erscheint, z. B. der Wille, weiter Alkohol zu konsumieren, weil das gut sei für die Familie. Hier wäre eine mögliche Rückfrage: „Was sagt Ihnen, dass es gut für Ihre Familie ist, wenn Sie weiter Alkohol konsumieren?“ Meist wissen die Klientinnen in solchen Momenten instinktiv, ob sie dies wirklich möchten und ob es gut für sie ist.

De Jong und *Berg* erwähnen aber auch, dass es Extremsituationen geben kann, in denen die Beraterin der Klientin die Selbstbestimmung nehmen muss, gerade in Kinderschutzfällen¹⁴⁶. Lösungsorientierte Beratung schliesst also nicht aus, dass man als Beraterin Interventionen im Sinne der sozialarbeiterischen Handlungsart durchzuführen hat. Dabei soll die unverhandelbare Forderung – im Falle eines eventuellen Kindsmisbrauches wäre dies das unumstrittene Wohl eines Kindes – respektvoll und deutlich als Information von der Beraterin mitgeteilt werden¹⁴⁷.

Die lösungsorientierte Beratung respektiert das Ziel und die Problemdefinition der Klientinnen, fordert diese daneben aber auf, sich mit der Sichtweise des Problems und des Zieles von Dritten auseinander zu setzen. So bietet sie zwar durch die lösungsorientierten Fragen eine Hilfestellung im Umgang mit Unfreiwilligkeit, wie jedoch die unverhandelbaren Forderungen lösungsorientiert umgesetzt werden können, berichtet die lösungsorientierte Beratung nicht.

¹⁴³ *De Jong/Berg* (2003), S. 261

¹⁴⁴ *Walter/Peller* (2004), S. 289

¹⁴⁵ *Berg* (2002), S. 184

¹⁴⁶ *De Jong/Berg* (2003), S. 118

¹⁴⁷ *De Jong/Berg* (2003), S. 264

In diesem Kapitel und dem Kapitel 2 haben wir Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen dem Therapiekonzept der lösungsorientierten Beratung und der Sozialberatung aufgeführt. Diese Gemeinsamkeiten und Unterschiede können auf Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung hinweisen, welche wir im Kapitel 5 darstellen werden.

Vorerst wollen wir aber, in Kapitel 4, aufzeigen, dass in der Sozialarbeit überhaupt Nachfrage nach lösungsorientierter Beratung besteht.

4. Die lösungsorientierte Beratung in der sozialarbeiterischen Bildung

4.1 Vorgehensweise

Um die Relevanz unserer Diplomarbeit sicherzustellen, wollen wir in diesem Kapitel aufzeigen, inwiefern der lösungsorientierte Ansatz Einzug in die sozialarbeiterische Bildung in der Deutschschweiz hält. Zu diesem Zweck haben wir eine telefonische Untersuchung an allen Fachhochschulen und an Weiterbildungsinstituten der Deutschschweiz durchgeführt.

Die Fachhochschulen für Sozialarbeit haben wir gefragt, ob sie die lösungsorientierte Beratung in ihrer Diplomausbildung vermitteln, und wenn ja, in welcher Form (als Pflichtfach, als Wahlfach, Dauer der Seminare etc.). Auch in der Abteilung „Weiterbildung“ dieser Fachhochschulen haben wir gefragt, ob und wenn ja, in welcher Form (Kurse, Nachdiplomstudien [NDS]¹⁴⁸ oder Nachdiplomkurse [NDK]¹⁴⁹ etc.) lösungsorientierte Beratung vermittelt wird, und wie viele der Teilnehmerinnen (in Prozent) Sozialarbeitende sind. Die Resultate der Untersuchung an den deutschschweizer Fachhochschulen werden im Abschnitt 4.2 dargestellt.

Um herauszufinden, ob es auch Bildungsinstitute in der Deutschschweiz gibt, welche die lösungsorientierte Beratung anbieten, haben wir die Ausgaben der Zeitschrift „Sozial Aktuell“ vom Jahre 2004 durchgeschaut. Dabei sind wir auf einzelne Bildungsinstitute gestossen, die den lösungsorientierten Ansatz anbieten und auf andere, welche häufig Weiterbildungsangebote in dieser Zeitschrift publizieren. Solche Bildungsinstitute haben wir telefonisch kontaktiert, um zu erfahren, ob und wenn ja, in welcher Form sie den lösungsorientierten Ansatz vermitteln (Kurse, Seminare, Ausbildungen etc.) und wie viel Prozent der Teilnehmerinnen Sozialarbeitende sind.

Die Teilnehmerinnen der Bildungsangebote, die nicht Sozialarbeitende sind (das gilt auch für die Weiterbildungen an den Fachhochschulen für Sozialarbeit), sind vor allem Personen in anderen sozialen Berufen (Psychologinnen, Sozial- und Heilpädagoginnen, Lehrerinnen etc.), aber auch, vorwiegend im Bereich „Coaching“¹⁵⁰, Leute aus der Wirtschaft.

Bei den telefonischen Kontakten mit Bildungsinstituten, welche den lösungsorientierten Ansatz vermitteln, fragten wir die jeweiligen Kontaktpersonen, ob sie weitere Bildungsinstitute kennen, die lösungsorientierte Beratung vermitteln, und haben infolge auch dort nach dem lösungsorientierten Ansatz gefragt. Die Resultate dieser Untersuchung werden im Abschnitt 4.3 dargestellt.

Bei den telefonischen Kontakten mit Angestellten von Weiterbildungsinstituten wurden wir mehrmals auf den schweizerischen Verein „Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten (NLA)“ verwiesen. Einige Kontaktpersonen an Fachhochschulen wie auch an Bildungsinstituten haben uns zudem Telefonnummern von Einzelpersonen gegeben, die den lösungsorientierten Ansatz vermitteln. Solche von uns kontaktierten Personen stellten sich ausnahmslos als Mitglieder des Vereins „NLA“ heraus.

Diesen Verein, der sich für die Verbreitung und Entwicklung des lösungsorientierten Ansatzes einsetzt, wollen wir in Abschnitt 4.4 kurz vorstellen.

¹⁴⁸ Nachdiplomstudien (NDS) dauern laut Definition der HSA Luzern mind. 320 Lektionen.

¹⁴⁹ Nachdiplomkurse (NDK) dauern laut Definition der HSA Luzern 268 Lektionen.

¹⁵⁰ „Coaching“ ist eine Tätigkeit, welche von einer spezifisch ausgebildeten Person („Coach“) ausgeübt wird und umfasst vorwiegend die Personalentwicklung in Wirtschaft und Verwaltung.

Im *Anhang 1* befinden sich Adressen und „Links“ (Internetseiten und E-Mail-Adressen) zu den in diesem Kapitel erwähnten Fachhochschulen, deren Weiterbildungsabteilungen, den Bildungsinstitutionen und Einzelpersonen, die den lösungsorientierten Ansatz vermitteln, und dem Verein Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten.

4.2 Die Fachhochschulen für Sozialarbeit in der Deutschschweiz

➤ Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz Soziale Arbeit

- Diplomausbildung:

Der lösungsorientierte Ansatz wird im Studienschwerpunkt „Beratung“ vermittelt (die Studierenden haben drei Studienschwerpunkte zur Auswahl). Zudem wird im Pflichtmodul „Methoden der Sozialpädagogik“ eine Einführung in lösungsorientiertes sozialpädagogisches Arbeiten vermittelt.

- Weiterbildung:

Das „Norddeutsche Institut für Kurzzeittherapie (NIK)“ bietet seit 1998 „systemisch-lösungsorientierte Kurzzeitberatung und -therapie“ an. Die Weiterbildung kann als NDK oder NDS besucht werden. Zirka 90% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende. Die Kursleitung obliegt Herrn Vogt vom „NIK“.

➤ Hochschule für Soziale Arbeit Zürich

- Diplomausbildung:

Der lösungsorientierte Ansatz wird nicht vermittelt.

- Weiterbildung:

Lösungsorientierte Beratung wird nicht als solches als Weiterbildung angeboten, bildet aber inhaltlich Teile anderer Weiterbildungen, beispielsweise des NDK „Mediation“ oder des NDS „Supervision“.

➤ Hochschule für Soziale Arbeit Luzern

- Diplomausbildung:

Lösungsorientierte Beratung wird im einsemestrigen Pflichtmodul „Interventionen in der Sozialarbeit“ als Grundlage vermittelt.

- Weiterbildung:

„Lösungs- und kompetenzorientierte Sozialarbeit“ wird als NDK oder NDS angeboten. Den Kurs leiten Herr Pfister-Wiederkehr und Frau Vöggtli¹⁵¹. Zirka 80% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende.

¹⁵¹ Herr Pfister-Wiederkehr und Frau Vöggtli vermitteln den lösungsorientierten Ansatz auf Anfrage auch an Institutionen als interne, auf die Institution angepasste Weiterbildung.

Zusätzlich vermittelt Frau Stäger den lösungsorientierten Ansatz in einem neuntägigen Kurs für Sozialarbeitende im Suchtbereich.

➤ **Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz Soziale Arbeit**

- Diplomausbildung:

Im Rahmen des Wahlpflichtmoduls „Beratung“ wird der lösungsorientierte Ansatz neben anderen Methoden und Konzepten psychosozialer Beratung gelehrt.

- Weiterbildung:

Der lösungsorientierte Ansatz wird nicht angeboten.

➤ **Hochschule für Sozialarbeit Bern**

- Diplomausbildung:

Der lösungsorientierte Ansatz wird als Wahlfach „Lösungs- und kompetenzorientiert beraten“ angeboten (Dauer 1 Semester).

- Weiterbildung:

Der lösungsorientierte Ansatz wird nicht angeboten.

➤ **Hochschule für Pädagogik und Soziale Arbeit beider Basel**

- Diplomausbildung:

Der lösungsorientierte Ansatz wird obligatorisch in der Ausbildung zur Sozialarbeiterin sowie auch zur Sozialpädagogin vermittelt.

- Weiterbildung „Basis“:

„Lösungsorientiertes Handeln in der Sozialarbeit“ wird seit 2002 als viertägiger Kurs angeboten. Alle Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende. Die Kursleitung obliegt Frau Stäger und Herrn Hasler.

➤ **Hochschule für Soziale Arbeit St. Gallen**

- Diplomausbildung:

Im Baustein „Berufliches Handeln“ wird lösungsorientierte Beratung als empfohlene Literatur angegeben.

- Weiterbildung:

„Lösungsorientiertes Arbeiten in agogischen Berufen“ wird als dreitägiger Basiskurs und zweitägiger Aufbaukurs angeboten. Die Kurse werden von Herrn und Frau Baeschlin vom „Zentrum für lösungsorientierte Beratung“ in Winterthur angeboten. Die Teilnehmerinnen sind vorwiegend Sozialpädagoginnen, höchstens zu 20% nehmen Sozialarbeitende teil.

4.3 Bildungsinstitute in der Deutschschweiz

➤ Weiterbildungsinstitut für lösungsorientierte Therapie und Beratung, WILOB

Das „WILOB“ in Lenzburg besteht seit 1999 und vermittelt:

- Kurse in lösungsorientierter Beratung, welche 2–15 Tage dauern. Zirka 40% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende.
- „Systemisch-lösungsorientierte Beratung/Therapie“ als vierjährige Ausbildung, die vom Fachverband für Psychologie (FFP) anerkannt wird. Zirka 30% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende.
- viele weitere Kurse, Weiterbildungen und Workshops, in denen der lösungsorientierte Ansatz vermittelt wird.

➤ Kurszentrum Aarau

Das Kurszentrum Aarau war das erste Weiterbildungsinstitut, welches lösungsorientierte Beratung vermittelte. Es besteht seit 1981. Angeboten wird eine berufsbegleitende, einjährige Ausbildung. Zirka 15% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende.

➤ Weiterbildungsforum Basel

Das „Weiterbildungsforum Basel“ vermittelt den lösungsorientierten Ansatz im Bereich „Coaching“. Zirka 30% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende. „Lösungsorientiertes Coaching“ kann in Form mehrtägiger Module bis hin zu einer Zertifizierung (nach dem Absolvieren von 95 Stunden) nach Richtlinien der „International Coach Federation (ICF)“ besucht werden. Leiter der Ausbildungen ist Peter Szabò (siehe 4.4).

➤ Zentrum für lösungsorientierte Beratung (ZLB) Winterthur

Lösungsorientierte Beratung wird jährlich in zirka 50 Kursen von unterschiedlicher Dauer vermittelt. Die Kurse werden vorwiegend im Bereich „Agogik“ angeboten. Zirka 20% der Teilnehmerinnen sind Sozialarbeitende, welche vorwiegend in Heimen oder Schulen tätig sind.

4.4 Der Verein Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten NLA

„Der Verein ‚Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten‘ hat das Ziel, das Wissen über den lösungsorientierten Ansatz, wie er von Steve de Shazer und Insoo Kim Berg in Milwaukee (USA) entwickelt wurde, in Beratung, Pädagogik und Therapie zu verbreiten und weiterzuentwickeln.“¹⁵²

¹⁵² www.nla-schweiz.ch

Der Verein zählte im März 2004 84 Mitglieder. Die Vereinsmitglieder, welche sich alle intensiv mit dem lösungsorientierten Ansatz auseinandersetzen, haben die Absicht, sich für die Entwicklung des Modells einzusetzen. Die Vereinsmitglieder stammen aus Berufsfeldern wie Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Psychologie, Psychiatrie, Heilpädagogik und anderen. Viele der Vereinsmitglieder vermitteln den lösungsorientierten Ansatz in Beratung, Einzel-, Paar-, Familientherapie, Coaching, Mediation, Supervision, Organisationsentwicklung, Berufsberatung, Kinder- und Erwachsenenbildung und in vielen anderen Bereichen.

Der Verein organisiert die Vermittlung des lösungsorientierten Ansatzes in verschiedenen Bildungsinstitutionen der Schweiz. Auch Steve de Shazer und Insoo Kim Berg wurden bereits mehrere Male durch den Verein in die Schweiz eingeladen, um ihr Wissen weiterzugeben.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung zeigen deutlich, dass in der sozialarbeiterischen Bildung Nachfrage nach dem Modell der lösungsorientierten Beratung besteht:

An sechs von sieben deutschschweizer Fachhochschulen wird die lösungsorientierte Beratung im Rahmen der Diplomausbildung vermittelt, an vier davon als obligatorischer Unterrichtsinhalt. Von den sieben Fachhochschulen bieten fünf die lösungsorientierte Beratung an ihrer Abteilung „Weiterbildung“ an.

Auch die oben aufgeführten Bildungsinstitute bieten ein grosses Angebot an lösungsorientierter Beratung an. Die spezifischen Angebote der Bildungsinstitute zeigen auf, wie breit das Anwendungsfeld der lösungsorientierten Beratung ist.

Dass es sogar einen Verein gibt, den „Verein Netzwerk für lösungsorientiertes Arbeiten“, dessen Mitglieder sich um die Verbreitung und Weiterentwicklung der lösungsorientierten Beratung in der Schweiz bemühen, beweist die grosse Nachfrage und das dementsprechend grosse Angebot des Modells in der Deutschschweiz. Die verschiedenen Berufe der Vereinsmitglieder und die vielfältigen Bereiche, in denen lösungsorientierte Beratung vermittelt wird, zeigen die zahlreichen Anwendungsmöglichkeiten der lösungsorientierten Beratung auf.

Viele der Personen, mit denen wir im Laufe unserer Untersuchung in Kontakt getreten sind, haben uns gesagt, dass die Angebote an Vermittlung der lösungsorientierten Beratung in Zukunft ausgebaut werden. Obwohl die lösungsorientierte Beratung bereits seit den 80er Jahren in der Schweiz vermittelt wird, bestehen viele der Angebote, vor allem an den Fachhochschulen für Sozialarbeit, erst seit zirka zwei Jahren. Es wird also deutlich, dass die lösungsorientierte Beratung in der sozialarbeiterischen Bildung einen Trend darstellt, einen Trend mit aktuell steigender Tendenz.

5. Theoretische Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung

Kapitel 4 hat gezeigt, dass eine Nachfrage an Wissen über die lösungsorientierte Beratung in der Sozialarbeit besteht. Da die lösungsorientierte Beratung ursprünglich ein therapeutisches Konzept ist, kann deren Anwendung in der Sozialberatung Chancen und Grenzen haben. Dieses Kapitel soll aus Unterschieden und Gemeinsamkeiten zwischen Sozialberatung und lösungsorientierter Beratung, wie wir sie in Kapitel 2 und 3 aufgezeigt haben, theoretische Chancen und Grenzen für die Anwendung der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung ableiten.

Die theoretischen Chancen und Grenzen strukturieren wir in drei Themenbereiche: „Beziehungsgestaltung“, „methodisches Vorgehen“ und „sozialarbeiterischer Auftrag“. Unsere eigenen Überlegungen werden ergänzt durch Aussagen von AutorInnen, die sich in sozialarbeiterischen Fachzeitschriften mit dem Thema „Lösungsorientierte Beratung in der Sozialarbeit“ auseinandergesetzt haben.

5.1 Die Beziehungsgestaltung

5.1.1 Die Haltung

Das Ziel der Sozialberatung ist es, die Selbstaktivität und damit die Selbstständigkeit der Klientin zu fördern und ihr Selbstwertgefühl zu stärken. Die Klientin soll befähigt werden, ihr Leben unabhängig von professioneller Hilfe bewältigen zu können. Die Aufgabe der Sozialarbeiterin ist die Entdeckung und Mobilisierung möglichst vieler Stärken der Klientin, sie orientiert sich also an deren Ressourcen. Die zentrale Maxime der Sozialberatung lautet: „Hilfe zur Selbsthilfe“. Dies bedingt eine positive Haltung gegenüber der Klientin, die Empathie, Vertrauen und den Glauben an die Fähigkeiten der Klientin beinhaltet.

Die Haltung der lösungsorientierten Beratung, die in den lösungsorientierten Grundprinzipien zum Ausdruck kommt, stimmt mit dem Ziel und der Haltung der Sozialberatung überein und können diese noch verstärken. Die lösungsorientierte Beratung richtet den Blick auf das Positive im Leben der Klientin und geht davon aus, dass die Klientin bereits alle Ressourcen, die sie für die Lösung benötigt, in sich trägt. Das Ziel ist es, die Ressourcen hervorzuheben, damit die Klientin ihr Leben wieder selbstständig bewältigen kann. Auch hier ist Hilfe zur Selbsthilfe ein zentrales Thema: „Hilf“ den Klientinnen, sich selbst zu helfen.“

Durch die Haltung des „Nicht-Wissens“ der lösungsorientierten Beratung liegt die Verantwortung, das Ziel zu erreichen, bei der Klientin. Die Beraterin weiss nicht, welches die Probleme und die Lösungen der Klientin sind, ihre Aufgabe liegt einzig im Stellen von Fragen, welche die Lösungsfindung der Klientin unterstützen.

Für die Sozialberatung können damit Chancen und Grenzen verbunden sein: Einerseits kann sich die Sozialarbeiterin vor der Übernahme von zu viel Verantwortung schützen und der Klientin das Gefühl geben, dass sie alleine fähig ist, ihre Ziele zu erreichen. Dies kann die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin stärken und die Berufsmotivation der Sozialarbeiterin steigern, da der Berufsalltag für sie leichter wird.

Andererseits kann eine Klientin auch überfordert sein, wenn sie erwartet, einen Teil der Verantwortung der Sozialarbeiterin übergeben zu können, diese aber die Verantwortung für die Problemlösung an die Klientin zurückgibt.

*Walter*¹⁵³ sieht in der lösungsorientierten Beratung eine Fortsetzung der unterbrochenen Tradition der Sozialarbeit. Sie verweist hier auf die Sozialarbeitspionierin Jane Addams, die bereits eine starke Ressourcenorientierung aufwies. *Walter* ist der Meinung, dass sich, durch den Kontrollaspekt der Sozialarbeit, die Ressourcenbetrachtung in den Hintergrund verschoben hat. Die lösungsorientierte Beratung lenkt den Blick der Sozialberatung wieder auf das Vertrauen in die Stärken der Klientinnen. Durch die Grundprinzipien liefert die lösungsorientierte Beratung ein Werkzeug, das den Sozialarbeiterinnen erlaubt, die traditionellen und nun wiederentdeckten Werte des respektvollen Umgangs und der Ressourcenorientierung konkret im beraterischen Alltag umzusetzen¹⁵⁴.

Gemäss *Obrecht und Gregusch*¹⁵⁵ unterstützt und stärkt die lösungsorientierte Beratung die Sozialarbeiterinnen in ihrer Haltung von Respekt und Achtung den Klientinnen gegenüber und macht die zentrale Rolle der Ressourcen im Beratungsprozess deutlich.

5.1.2 Expertentum

Sowohl die Sozialberatung als auch die lösungsorientierte Beratung unterscheiden zwischen freiwilligen Klientinnen und Pflichtklientinnen, respektive unfreiwilligen Klientinnen. In der Sozialberatung wird darauf hingewiesen, dass ein Pflichtverhältnis eine besonders hohe Anforderung an die Motivationsfähigkeit der Sozialarbeiterin stellt: Da die Klientin unter Anwendung von rechtlichem Zwang Sozialberatung in Anspruch nehmen muss, ist eine Kooperationsbereitschaft oftmals nicht vorhanden.

Die lösungsorientierte Beratung weist ebenfalls darauf hin, dass die Beraterin bei unfreiwilligen Klientinnen im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle steht und unverhandelbare Forderungen umgesetzt werden müssen. Zur Umsetzung von unverhandelbaren Forderungen in der lösungsorientierten Beratung lässt sich jedoch kaum Literatur finden. Der Sozialarbeiterin wird es selbst überlassen, wie sie diese Forderungen im Sinne der lösungsorientierten Beratung umsetzt. Daher kann die Anwendung lösungsorientierter Beratung in der Zusammenarbeit mit Pflichtklientinnen auf Grenzen stossen.

Die lösungsorientierte Beratung bietet jedoch durch die Unterscheidung der drei Beziehungstypen „Kundin“, „Besucherin“ und „Klagende“ eine Möglichkeit, in der Sozialberatung mit der Unmotiviertheit von Klientinnen umgehen zu können. Interessant und hilfreich können für die Sozialberatung die lösungsorientierten Fragetechniken zu den einzelnen Beziehungstypen sein. Die Fragetechniken der lösungsorientierten Beratung bieten Hilfestellung, wie Kooperation im Falle von Unfreiwilligkeit aufgebaut werden kann.

Die positive Grundhaltung der lösungsorientierten Beratung kann zudem die Kooperationsbereitschaft der Klientinnen fördern.

Ebenso kann die Grundhaltung der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung dazu beitragen, die Klientinnen, unabhängig davon, ob diese freiwillige Klientinnen oder Pflichtklientinnen sind, in der Rolle der Expertin zu stärken:

¹⁵³ *Walter* (1999), S. 243

¹⁵⁴ *Walter* (1999), S. 247

¹⁵⁵ *Obrecht/Gregusch* (2003), S. 87

Dadurch, dass die Sozialarbeiterin die Haltung des „Nicht-Wissens“ einnimmt, gibt sie der Klientin die Möglichkeit, Expertin für ihr Leben zu sein. Die Sozialarbeiterin kann somit die Rolle der Prozessverantwortlichen und die Klientin diejenige der Lösungsverantwortlichen übernehmen. So kann oder muss die Klientin mehr Verantwortung im Beratungsprozess übernehmen. Dies birgt für die Sozialarbeiterin die Chance, sich vor zuviel Verantwortungsübernahme zu schützen. Für die Klientin stellt diese Rollenverteilung die Chance dar, möglichst schnell selbständig zu werden. Jedoch birgt es auch die Gefahr, dass sich die Klientin nicht dazu im Stande fühlt, die Expertinnenrolle zu übernehmen und daher überfordert ist.

*Conen*¹⁵⁶ ist überzeugt, dass die lösungsorientierte Beratung der Sozialberatung durch ihre Grundprinzipien und lösungsorientierten Fragetechniken Hilfe im Umgang mit Situationen bieten kann, in denen die Klientinnen ein Hilfsangebot als Kontrolle erleben. Sie ist der Meinung, dass Widerstand kein Verhalten ist, dass die Klientin unabhängig von der Sozialarbeiterin zeigt, sondern in der Interaktion zwischen ihnen entsteht. Durch diese Sichtweise kann die Sozialarbeiterin ihre Anteile des Widerstandes ausfindig machen und so einen neuen Zugang zu unfreiwilligen und unmotivierten Klientinnen finden.

Geiling ist der Auffassung, dass die lösungsorientierte Beratung der Sozialberatung eine interessante Anregung für den Umgang mit Pflichtklientinnen bietet. Besonders Institutionen, deren Anteil an Pflichtklientinnen gross ist (z. B. Jugendamt), laufen Gefahr, durch die „ausufernde sozialarbeiterische Kontrolle“¹⁵⁷ die Hilfe zu überdecken. Somit kann es geschehen, dass die Klientinnen das Angebot in ihrer problematischen Situation ablehnen, da sie nur noch die Kontrolle, nicht aber die Hilfe erkennen. „Die konsequente Ressourcenorientierung – gerade auch in diesen schwierigen professionellen Kontexten – kann einen Beitrag zur Kooperationsbereitschaft der unfreiwilligen Klientinnen leisten und einen Prozess von Kontrolle in Richtung Hilfe begünstigen.“¹⁵⁸

5.2 Das methodische Vorgehen

5.2.1 Die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess

Die Phasen der lösungsorientierten Beratung decken sich mit den Phasen der Sozialberatung nur teilweise. Die Inhalte und das Vorgehen der lösungsorientierten Beratung können jedoch theoretisch in die Phasen der Sozialberatung eingefügt werden.

Der markanteste Unterschied zwischen dem methodischen Vorgehen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess und demjenigen der lösungsorientierten Beratung lässt sich in der zweiten Phase feststellen: In der Sozialberatung nimmt die Problemdefinition einen wichtigen Platz im Hinblick auf die Zielsetzung ein, während in der lösungsorientierten Beratung keine Problemdefinition vorgenommen wird, sondern der Fokus alleine auf der Lösung liegt.

Der Lösungsfokus in der lösungsorientierten Beratung kann eine positive und verstärkende Tendenz haben, die bereits vorhandene Ressourcenorientierung in der Sozialberatung zu festigen und zu fördern. Andererseits kann es sein, dass durch die fehlende Problemdefini-

¹⁵⁶ Conen (1999), S. 284f

¹⁵⁷ Geiling (2002), S. 84

¹⁵⁸ Geiling (2002), S. 84

tion die Lösung nicht von Dauer ist, weil das Problem nicht wirklich gelöst ist und es z. B. zu Symptomverschiebungen kommen kann.

Klientinnen können sich zudem übergangen oder nicht verstanden fühlen, wenn sie nicht ausführlich über das Problem sprechen und sich nicht mit der Ursache des Problems beschäftigen können. Manche Klientinnen stehen einer Veränderung womöglich ängstlich gegenüber und sind nicht sofort bereit, ihre Probleme loszulassen. Es kann sie emotional entlasten, über Ihre Probleme zu sprechen. Indem die Sozialarbeiterin dem Problem Raum gibt, erweckt sie in der Klientin Vertrauen, was für den Beziehungsaufbau förderlich ist.

Die Phasen der lösungsorientierten Beratung beinhalten Techniken und Fragen (z. B. die „Wunderfrage“, die „Skalierungsfrage“ oder die spezifischen Aufgabestellungen), die im sozialarbeiterischen Hilfsprozess gut anwendbar sind und bereichernd sein können. Lösungsorientierte Fragetechniken können die Klientinnen der Sozialberatung vermehrt dazu anregen, über ihr Ziel nachzudenken und dieses umzusetzen. Dies kann die Förderung der Selbstständigkeit der Klientinnen in der Sozialberatung unterstützen.

*Geiling*¹⁵⁹ stellt die Konstanz der Konstruktion von Lösungen durch die lösungsorientierte Beratung in Frage. Er ist der Meinung, dass durch die fehlende Problemanalyse sich die Lösung als reine Symptombekämpfung entpuppen kann¹⁶⁰.

*Walter und Peller*¹⁶¹ hingegen sind der Meinung, dass es nicht hilfreich ist, in der Beratung über Symptome zu sprechen. Symptombekämpfung würde heissen, dass die Beraterin als Expertin bestimmt, was die wirkliche Ursache eines Problems und welches ein effektives oder unproduktives Vorgehen ist. Dies würde bedeuten, dass die Beraterin die Expertin wäre und eine Behandlungsdiagnose stellen würde, was aber der lösungsorientierten Beratung widerspricht.

*Geiling*¹⁶² sieht die Chance der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit in der Haltung des „Nicht-Wissens“: Durch die fortschreitende Individualisierung und Pluralisierung der Lebenswelt verlieren normierte Lebensentwürfe und eindeutige gesellschaftliche Orientierungen immer mehr an Bedeutung. Jeder Mensch ist heute Gestalter seiner individuellen, persönlichen Biographie. Jeder einzelne Mensch übernimmt, ob darauf vorbereitet oder nicht, die Verantwortung für sein Leben. Dieser Umstand macht es für die Sozialarbeiterin immer schwieriger, zu wissen, was für die Klientinnen die passende Lösung ist. Somit kann die Sozialarbeiterin die Klientin eher zu ihrem Leben befragen und herausfinden, wie sich die Klientin ihr Leben vorstellt, als ihr normierte Antworten in schwierigen Lebenssituationen anzubieten.

Dank der Haltung des „Nicht-Wissens“ und der hypothetisch-zukunftsorientierten Fragestellungen, so *Geiling*, können die Klientinnen einen ersten Impuls gewinnen, sich selbstreflexiv und planerisch mit ihren Wünschen und Zielen auseinander setzen. Die lösungsorientierten Fragetechniken bergen ein grosses Potenzial, sich fern vom problembelasteten Alltag in ein freies und gelöstes Denken und Handeln zu begeben.

¹⁵⁹*Geiling* (2002), S. 88

¹⁶⁰*Geiling* (2002), S. 85

¹⁶¹*Walter/Peller* (2004), S. 186

¹⁶²*Geiling* (2002), S. 92

5.2.2 Die sozialarbeiterischen Handlungsarten

Die lösungsorientierte Beratung kann sich für die sozialarbeiterischen Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“ eignen, da das zentrale Mittel der lösungsorientierten Beratung sowie dieser beiden Handlungsarten das Gespräch ist.

Die Beratung ist die allgegenwärtige Handlungsart in der Sozialberatung, da Sozialarbeiterinnen auf dem Weg zur Lösung von sozialen Problemen die Klientinnen immer auch beraten. Das Ziel der Beratung, die Klientin in der Lösung ihrer Probleme zu unterstützen, deckt sich mit dem Ziel der lösungsorientierten Beratung. In der sozialarbeiterischen Beratung wie auch in der lösungsorientierten Beratung erhält die Klientin Aufgaben, die als Hilfe für Verhaltensänderung gedacht sind. Allein in dem Punkt, dass in den Handlungsarten „Beratung“ und „Problemverhandlung“ Klarheit über das Problem vorhanden sein muss, stimmt die lösungsorientierte Beratung nicht überein.

Da die sozialarbeiterischen Problemstellungen meist sehr komplex sind, arbeiten Sozialarbeiterinnen immer mit mehreren Handlungsarten und müssen mitunter verschiedene Handlungskonzepte anwenden, um sich in ihrem Vorgehen der jeweiligen Klientin und deren Situation anzupassen. Es kann nicht allen Klientinnen und Problemen mit einem gleichen Handlungsansatz begegnet werden, was auf eine Grenze des rein lösungsorientierten Vorgehens in der Sozialberatung hinweist. Da die lösungsorientierte Beratung darauf ausgerichtet ist, Bilder und Einstellungen der Klientinnen durch Gespräche und Aufgabenstellungen zu verändern, kann es sein, dass die Anwendung der lösungsorientierten Beratung in den anderen vier Handlungsarten Grenzen hat. „Intervention“, „Vertretung“, „Beschaffung“ und „Betreuung“ beinhalten nämlich spezifisch sozialarbeiterisches Handeln.

5.2.3 Kommunikation

Sowohl in der lösungsorientierten Beratung als auch in der Sozialberatung wird mit dem Mittel „Gespräch“ gearbeitet. In der lösungsorientierten Beratung ist die Sprache das zentrale Hilfsmittel.

Obwohl in der Sozialberatung die Ressourcenaktivierung eine wesentliche Rolle spielt, liegt in der Sozialberatung ein sprachlicher Fokus auf dem Begriff „Problem“. Dies kann dazu führen, dass die Beratung im Thema „Problem“ verharrt und somit Ressourcen und Lösungen übersehen werden. Die lösungsorientierte Beratung lehnt eine problemorientierte Sprache gänzlich ab und verwendet eine lösungsorientierte Sprache.

Der gesamte lösungsorientierte Beratungsprozess basiert auf einer systematisch aufbauenden Folge von lösungsorientierten Fragen. Durch die kreativen und offenen Fragen der lösungsorientierten Beratung kann die Sozialberatung die Möglichkeit erhalten, den Fokus noch intensiver auf die Stärken und Bewältigungskompetenzen der Klientin zu verlegen und diese dadurch zu motivieren, die Lösung anzugehen. Dadurch kann das Ziel der Sozialberatung, die Klientin in die Selbstständigkeit zu führen, unterstützt werden.

Klientinnen der Sozialberatung stammen meist aus der Unterschicht und verfügen daher tendenziell nicht über grosse Artikulationsmacht. Sie können somit Mühe haben, ihre Wünsche und Ziele differenziert zu formulieren. Die Auseinandersetzung mit dem persönlichen Verhalten kann sie verunsichern oder überfordern. Daher ist es in der Sozialberatung wichtig, dass die Gespräche auf eine natürliche Art und Weise erfolgen und dem Tempo und der Sprache der Klientinnen angepasst ist.

Die lösungsorientierte Sprache entstand in der Zusammenarbeit mit Menschen, die aus unterprivilegierten Verhältnissen stammen und kann sich daher für die Kommunikation zwischen Sozialarbeiterin und Klientin der Sozialberatung eignen. Sie bietet der Sozialberatung Möglichkeiten, wie die Sozialarbeiterin die Kommunikation den Klientinnen und ihren Bedürfnissen anpassen kann (z. B. die visualisierte Form der Kommunikation).

Allerdings zielen die Fragen der lösungsorientierten Beratung auf eine Verhaltensänderung ab und sind in ihrer Art meist neu für die Klientinnen. Daher erfordern sie von den Klientinnen viel Nachdenken und Verbalisierungsfähigkeiten. Einerseits kann dies die Klientinnen anspornen, sich auf eine neue Art mit ihrer Situation auseinander zu setzen, andererseits können die Klientinnen überfordert sein und daher eher noch demotiviert werden.

Weitere Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung können Sprachbarrieren sein. Wenn entweder die Sozialarbeiterin in einer Fremdsprache oder die Klientin in der deutschen Sprache nicht bewandert ist, kann die differenzierte Fragetechnik der lösungsorientierten Beratung an Grenzen stossen.

Ebenfalls kann es sein, dass die lösungsorientierte Beratung als Ganzes (Haltung und Technik) bei Menschen aus anderen Kulturen keine Wirkung zeigt: Die Haltung und die Fragetechniken entsprechen einem westlichen Wertesystem, welches das Individuum ins Zentrum der Gesellschaft stellt. Menschen aus nicht-individualisierten Kulturen, z. B. aus dem asiatischen Raum, können deshalb Mühe haben, die Fragen nach persönlichen Wünschen und Zielen zu beantworten.

Wie bereits im Abschnitt 5.2.1 erwähnt, ist *Geiling*¹⁶³ der Auffassung, dass Klientinnen dank den hypothetisch-zukunftsorientierten Fragestellungen und lösungsorientierten Techniken einen ersten Impuls gewinnen, sich selbstreflexiv und planerisch mit ihrer Biographie auseinander zu setzen. Durch die lösungsorientierte Sprache erhalten die Klientinnen eine Möglichkeit, sich fern vom problembelasteten Alltag in ein freies und gelöstes Denken und Handeln zu begeben.

*Geiling*¹⁶⁴ betont jedoch auch, dass die lösungsorientierten Fragen für die Klientinnen schwierig zu beantworten sind, da sie bei den Klientinnen viel mit- und umdenken erfordert, und dass Menschen mit eingeschränkter Artikulationsmöglichkeiten durch diese gezielte und auf der Sprache basierende Form der Kommunikation schnell überfordert werden können.

5.3 Der sozialarbeiterische Auftrag

5.3.1 Individueller und struktureller Auftrag

Sowohl die Sozialberatung als auch die Psychotherapie haben den Auftrag, Probleme von Menschen auf der Mikroebene zu lösen. Beide Aufträge werden in ähnlichen Settings ausgeübt. Dieser Umstand kann eine Chance in der Anwendung eines therapeutischen Modells in der Sozialberatung sein.

Der Unterschied im Auftrag ist jedoch, dass sich Sozialberatung mit sozialen Problemen befasst, Psychotherapie hingegen ausschliesslich mit psychischen. Da soziale Probleme meist sehr komplex sind, da sie rechtliche, finanzielle, sachliche, familiäre und psychische

¹⁶³ *Geiling* (2002), S. 92

¹⁶⁴ *Geiling* (2002), S. 90

Bereiche umfassen können, kann die Anwendbarkeit des therapeutischen Konzeptes „lösungsorientierte Beratung“ in der Sozialberatung an Grenzen stossen.

Die Sozialarbeit hat nebst dem individuellen auch einen sozialpolitischen Auftrag zu erfüllen. Sozialarbeiterinnen sind durch ihre Ausbildung und ihren Berufsalltag besonders qualifiziert, soziale Problemlagen auf struktureller Ebene zu erkennen, zu benennen und – davon ausgehend – Veränderungsmöglichkeiten abzuleiten.

Die lösungsorientierte Beraterin jedoch wird nicht als Expertin angesehen, sondern soll die Haltung des „Nicht-Wissens“ einnehmen. Die Probleme werden ausschliesslich als subjektiv betrachtet und können somit weder benannt noch erklärt werden. Die lösungsorientierte Beratung hat, wie die Psychotherapie im Allgemeinen, ihren Auftrag ausschliesslich auf individueller Ebene.

Diese Tatsache kann eine Grenze für die lösungsorientierte Beratung in der Sozialberatung darstellen, da eine Sozialarbeiterin durch eine ausschliesslich lösungsorientierte Haltung strukturelle Probleme ignoriert und so die Sozialarbeit entpolitisiert werden kann. Andererseits können Grundhaltung und Techniken der lösungsorientierten Beratung möglicherweise auch in sozialpolitischen Angelegenheiten hilfreich eingesetzt werden.

Eine weitere Chance, Probleme in der Sozialberatung gemäss der lösungsorientierten Beratung auf subjektiver Ebene wahrzunehmen, kann sein, dass Klientin und Sozialarbeiterin Probleme nicht mehr als gegeben wahrnehmen und sich daher ihnen gegenüber nicht mehr ohnmächtig fühlen. Der eigene Einfluss auf problematisch erlebte Sachverhalte kann dadurch gesteigert und Veränderungen durch die Klientin vermehrt selbstständig herbeigeführt werden.

Obrecht und *Gregusch*¹⁶⁵ behaupten, lösungsorientierte Beratung könne in der Sozialarbeit keine Anwendung finden, weil das Modell über kein Erklärungswissen verfügt. Sie sehen lösungsorientierte Beratung ausser Stande, Herkunft von Problemen und Dynamik in Problemlösungsprozessen zu erhellen, daher ist auch das Vorgehen der Beraterin nicht evaluierbar und das Modell nur durch verständnisloses Kopieren von de Shazer, dem „Meister“, erlernbar. Lösungsorientierte Beratung schadet nach *Obrecht* und *Gregusch* der Sozialarbeit, weil sie unwissenschaftlich ist, Probleme von Menschen zu Sprachspielen degradiert und dadurch die Entstehung und Ignorierung von sozialen Problemen fördert. Ökonomische Krisen oder illegitime Verteilung knapper Güter, Unterdrückungen von Minderheiten usw. werden somit auf subjektive Probleme ohne objektive Gültigkeit degradiert.

Auch *Geiling*¹⁶⁶ betont die Funktion der Sozialarbeit, gesellschaftliche Strukturen zu verändern, und meint, dass Verursachung und Entwicklung sozialer Probleme zum Gegenstand sozialer Probleme gehören und beachtet werden müssen, bevor Hilfe überhaupt anlaufen könne. Ohne eine Problemdefinition, die Verursachung und Entwicklung sozialer Probleme zum Gegenstand hat, kann die Sozialarbeit nicht handeln. Da die lösungsorientierte Beratung Probleme ausschliesslich auf der individuellen Ebene betrachtet, kann die Sozialarbeit so die Betrachtung und Erkennung von komplexen Lebenssituationen und die Benennung von sozialen und gesellschaftlichen Ungleichheiten ignorieren.

¹⁶⁵ *Obrecht/Gregusch* (2003), S. 89 ff.

¹⁶⁶ *Geiling* (2002), S. 84 ff.

5.3.2 Auftraggeber

In der Sozialberatung gibt es verschiedene Auftraggeber und demzufolge verschiedene Interessen und Ziele, welche die Sozialarbeiterin vereinbaren muss. Auftraggeber sind die Klientinnen, die Institution, die Gesellschaft und/oder eine Behörde oder ein Gericht. Das Pflichtverhältnis stellt eine besonders hohe Anforderung an die Sozialarbeiterin dar, da sie den Interessen der Auftraggeber (Gericht oder Behörde) nachkommen und gleichzeitig im Interesse der Pflichtklientinnen handeln muss, die eventuell gar nicht kooperativ sind.

Die Zielsetzung in der Sozialberatung stellt somit immer einen Aushandlungsprozess dar. Die Sozialarbeiterin hat in der Sozialberatung die Aufgabe, die Interessen und Bedürfnisse aller Beteiligten miteinander zu vereinbaren und einen Kompromiss zu finden, der für alle Beteiligten tragbar ist. Dabei wird es als sinnvoll erachtet, dass in der sozialarbeiterischen Beratung wie auch in der Problemverhandlung alle Beteiligten das Problem in direktem Kontakt gemeinsam besprechen.

Auch in der lösungsorientierten Beratung kann es sein, dass die Beraterin Ziele von verschiedenen Auftraggebern zu berücksichtigen hat, wenn sie innerhalb einer Institution arbeitet oder Pflichtklientinnen zu beraten hat. In der Psychotherapie werden jedoch selten Pflichtklientinnen beraten, und oftmals arbeiten Therapeutinnen freiberuflich, so dass sogar institutionelle Rahmenbedingungen wegfallen. Der Handlungsspielraum von Psychotherapeutinnen ist also weit weniger von gesellschaftlichen Normierungen und institutionellen Rahmenbedingungen geprägt wie derjenige von Sozialarbeiterinnen. Die Therapeutin kann den Erwartungen der Therapieklientin meist ohne grosse Kompromisse gerecht werden, die Ziele der Klientin müssen im Gegensatz zur Sozialberatung nicht immer ausgehandelt werden. Aufgrund dieser Unterschiede kann die lösungsorientierte Beratung daher mit der Haltung, dass die Klientin alleine die Expertin für die Lösung ist, in der Sozialberatung an Grenzen stossen.

Die lösungsorientierte Beratung sieht die Beratung von mehreren Personen vor, die das gleiche Ziel verfolgen (Behandlungsgruppe), während man in der Sozialberatung der Auffassung ist, dass auch die Problemverhandlung, also das Vermitteln zwischen Problembeteiligten, die in einem konfliktreichen Verhältnis zueinander stehen, eine wichtige Handlungsart darstellt. Es wird als sinnvoll erachtet, dass Problembeteiligte in direktem Kontakt zueinander stehen. Die lösungsorientierte Beratung jedoch geht davon aus, dass es nicht nötig ist, möglichst alle Problembeteiligten in die Lösungsfindung einzubeziehen. Eine Grenze der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung kann also sein, dass sich lösungsorientierte Beratung kaum in der Funktion der Vermittlerin zwischen unterschiedlichen Interessen anwenden lässt.

Andererseits können sich die wohlwollende und wertschätzende Haltung und die Fragetechniken der lösungsorientierten Beratung auch im Aushandeln von Zielen und im Vermitteln zwischen unterschiedlichen Interessen als hilfreich erweisen.

*Geiling*¹⁶⁷ betont, dass die Anwendung der lösungsorientierten Beratung besonders in Institutionen mit stark kontrollierender Funktion kritisch reflektiert werden muss, weil dort Machtverhältnisse einen grossen Einfluss auf den Hilfsprozess üben können. Beispielsweise können sich die Zielvorstellungen von Ämtern, wie es sie im Sozialbereich gibt, stark von denen der Klientinnen unterscheiden.

Nach *Conen*¹⁶⁸ führt die Auseinandersetzung um die korrekte Definition des Problems und die damit verbundene Zielsetzung zu einem Machtkampf zwischen den Beteiligten und

¹⁶⁷ *Geiling* (2002), S. 83 ff.

¹⁶⁸ *Conen* (1999), S. 284 ff.

Auftraggebern, den die Sozialarbeiterin meist mit der Klientin auszutragen hat. Die lösungsorientierte Beratung kann durch seine Grundprinzipien und lösungsorientierten Fragen eine Möglichkeit bieten, diesen Machtkampf zu verhindern. *Conen* betont, dass die lösungsorientierte Beratung die Ziel- und Problemdefinitionen der Klientinnen aufgreift und respektiert, aber gleichzeitig die Klientinnen auffordert, sich mit denen der anderen Auftraggebern auseinander zu setzen.

5.3.3 Effizienz

Sozialberatung hat das Ziel, Menschen darin zu unterstützen, ihren Lebensalltag möglichst selbstständig zu bewältigen. Manche Klientinnen jedoch befinden sich in Situationen, in denen ihre Selbstständigkeit massiv beeinträchtigt ist (beispielsweise Langzeitarbeitslose oder geistig Behinderte) und müssen daher langfristig Sozialberatung in Anspruch nehmen, manchmal jahrelang oder lebenslang. Die Dauer der Abhängigkeit von professioneller Hilfe kann dabei von gesellschaftlichen (z. B. hohe Arbeitslosigkeit) oder individuellen Gegebenheiten abhängen. Gleichzeitig mit der Tatsache, dass manche Klientinnen langfristiger Sozialberatung bedürfen, wird Sozialarbeit mit Sparmassnahmen konfrontiert, wodurch sich der Effizienzdruck steigert.

Die lösungsorientierte Beratung zeichnet sich durch Kurzzeitigkeit aus. Nach *de Shazer* soll der Hilfsprozess der lösungsorientierten Beratung nicht länger als zehn Sitzungen dauern, da er davon ausgeht, dass die Klientinnen innerhalb kurzer Zeit Lösungen verwirklichen können. Forschungsergebnisse des „Brief Family Therapy Center“ (BFTC)¹⁶⁹ belegen, dass sich die Hilfsprozesse der lösungsorientierten Beratung im Vergleich zu anderen Therapieformen kürzer gestalten.

Lösungsorientierte Beratung ist also effizient und somit in zweierlei Hinsicht für die Sozialberatung interessant: Einerseits kann die Annahme der Kurzzeitigkeit zu einer verstärkten Bewusstseinsentwicklung bei den Sozialarbeiterinnen führen, dass Klientinnen auch in scheinbar schwierigen Situationen fähig sein können, in kurzer Zeit Erfolge zu erzielen. Durch das Vertrauen in die Lösungskompetenzen der Klientinnen kann es möglich sein, dass diese tatsächlich schneller Erfolgserlebnisse erzielen. So könnten Sozialarbeiterinnen in der gleichen Zeit eine grössere Anzahl Klientinnen betreuen, dem Effizienzanspruch würde Folge geleistet werden. Das rasche Voranschreiten in der Problemlösung und die reine Zukunftsfokussierung verunmöglichen, dass das Ziel der Selbstständigkeit der Klientinnen (vorübergehend) aus den Augen verloren wird.

Doch der Anspruch an Kurzzeitigkeit kann in der Sozialberatung auch an Grenzen stossen: Einerseits kann die Sozialarbeiterin dazu neigen, soziale Problemlagen vereinfachter zu betrachten, als es deren Komplexität erlaubt (z. B. durch die fehlende Problemdefinition). Dadurch können problematische Sachverhalte übergangen werden. Eine übertriebene Erwartung an Kurzzeitigkeit kann bei der Sozialarbeiterin zudem Frustration auslösen, nämlich wenn sie feststellen muss, dass der Hilfsprozess doch nicht so schnell wie erwartet durchgeführt werden kann.

*Geiling*¹⁷⁰ betont, dass lösungsorientierte Beratung durch ihre angepriesene Kurzzeitigkeit und Effizienz Machbarkeit, Planbarkeit und Kalkulierbarkeit in Zeiten knapper Mittel suggeriert. Durch das Effizienzversprechen konnte lösungsorientierte Beratung zu einem

¹⁶⁹ *De Jong/Berg* (2003), S. 347ff.

¹⁷⁰ *Geiling* (2002), S. 82ff.

Trend in der Sozialarbeit werden. Ein zu starkes Effizienzdenken widerspricht jedoch der Hilfeorientierung der Sozialarbeit an sich.

6. Die empirische Untersuchung von Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung

Im theoretischen Teil unserer Arbeit haben wir Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung aufgeführt. Um diese theoretischen Chancen und Grenzen in der Praxis zu überprüfen, befragten wir acht Personen, die praktische Erfahrungen mit lösungsorientierter Beratung vorweisen, zum Thema „Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung“.

Im Abschnitt 6.1 stellen wir unser empirisches Untersuchungsverfahren vor. Ab Abschnitt 6.2 geben wir Aussagen der InterviewpartnerInnen wieder und interpretieren sie bezüglich Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung.

Wenn wir in diesem und im nächsten Kapitel unserer Arbeit „Sozialarbeiterinnen“ und „Klientinnen“ im Allgemeinen meinen, verwenden wir weiterhin die weibliche Form. Wenn wir konkret von den InterviewpartnerInnen sprechen, verwenden wir die präzise Bezeichnung, beispielsweise „der Klient der Familienberatungsstelle“, oder eine Mischform, wenn wir mehrere Befragte meinen, beispielsweise „die von uns befragten KlientInnen“. Verwenden wir den Begriff „Professionelle“, sind damit befragte Sozialarbeiterinnen sowie die Institutionsleiterin und der Institutionsleiter gemeint.

6.1 Untersuchungsverfahren

6.1.1 Herangehensweise

Um einen möglichst breiten Einblick in Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung gewähren zu können, wollten wir Interviewpartnerinnen in unterschiedlichen Funktionen befragen: Sozialarbeiterinnen, Institutionsleiterinnen und Klientinnen. Vorzugsweise sollten die Sozialarbeiterinnen und Institutionsleiterinnen in verschiedenen sozialen Institutionen arbeiten.

Im theoretischen Teil unserer Arbeit kamen wir zur Einsicht, dass die Anwendung der lösungsorientierten Beratung besonders in der Arbeit mit Pflichtklientel an Grenzen stossen kann. Deshalb wollten wir nebst Professionellen, die auf einer freiwilligen Beratungsstelle arbeiten, auch Professionelle befragen, die mit gesetzlichen Aufträgen und daher mit Pflichtklientinnen arbeiten. Wir hofften, durch diese Professionellen in Kontakt mit Pflichtklientinnen treten zu können.

Der Kontakt zu den Professionellen wurde uns einerseits durch die Fachhochschule Luzern vermittelt, es wurden uns Telefonnummern von AbsolventInnen der Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung an ihrer Fachhochschule zur Verfügung gestellt, und andererseits durch eine uns bekannte Sozialarbeiterin.

Es stellten sich gemäss unseren Wünschen drei Sozialarbeiterinnen, eine Institutionsleiterin, ein Institutionsleiter und drei KlientInnen für ein Interview zur Verfügung. Die Institutionsleiterin und der Institutionsleiter sind ebenfalls als Sozialarbeiterin und Sozialarbeiter tätig. Die KlientInnen sind uns durch die Professionellen vermittelt worden, jedoch befanden sich darunter keine Pflichtklientinnen.

Die Fragen, die wir den InterviewpartnerInnen stellten, haben wir gemäss den im fünften Kapitel erarbeiteten theoretischen Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung erarbeitet. Die drei verschiedenen Fragebogen (SozialarbeiterInnen, KlientInnen und InstitutionsleiterIn) finden sich in ganzer Länge im *Anhang 2* dieser Arbeit. Wir haben die Fragen analog zu Kapitel 5 in die drei Themenbereiche „Beziehungsgestaltung“, „methodisches Vorgehen“ und „sozialarbeiterischer Auftrag“ geordnet. Zusätzlich haben wir die Fragebogen um den Bereich „Allgemeines“ erweitert. So konnten wir als Einstieg in das Interview Informationen zur Arbeitssituation der Professionellen und zur Beratungssituation der KlientInnen erhalten.

Im Themenbereich „Beziehungsgestaltung“ wollten wir von den Professionellen und den KlientInnen wissen, wie sich deren Zusammenarbeit in der Sozialberatung gestaltet. Von den Professionellen wollten wir insbesondere erfahren, wie sich ihre Grundhaltung und ihr Rollenverständnis bezüglich Expertentum verändert hat, seit sie lösungsorientierte Beratung anwenden, und welche Chancen und Grenzen sie darin für die Sozialberatung sehen. Auch von den KlientInnen wollten wir wissen, wie sie die Verteilung der Expertenrolle in der Sozialberatung sehen und wie sich dies auf den Hilfsprozess auswirkt.

Um herauszufinden, welche Chancen und Grenzen die lösungsorientierte Beratung in der Sozialberatung im Bereich „methodisches Vorgehen“ aufweist, fragten wir, wie die Professionellen und die KlientInnen mit der lösungsorientierten Sprache und den lösungsorientierten Techniken umgehen, welche Bedeutung sie dem Problem beimessen und wie sich die lösungsorientierte Beratung in den sozialarbeiterischen Handlungsarten anwenden lässt.

Von den Professionellen wollten wir zudem wissen, wie sich „der sozialarbeiterische Auftrag“, unser dritter Themenbereich, mit lösungsorientierter Beratung vereinbaren lässt, und ob und in welchem Umfang der Ansatz der Institution nützt.

6.1.2 Die InterviewpartnerInnen

Zum besseren Verständnis der Aussagen der InterviewpartnerInnen stellen wir im Folgenden die InterviewpartnerInnen kurz vor. Die Professionellen konnten auswählen, ob sie und/oder ihre Institutionen namentlich erwähnt werden wollen. Bei den befragten KlientInnen haben wir die Anonymität aus Datenschutzgründen vorausgesetzt, beschreiben aber zur besseren Nachvollziehbarkeit deren Aussagen kurz die Person, ihre Situation und die Institution, in der sie Sozialberatung in Anspruch nimmt. Die Interviews werden zur Orientierung nummeriert.

- **Interview 1: Urs Hofstetter, Institutionsleiter des Sozialberatungszentrums Willisau**

Herr Hofstetter arbeitet seit 26 Jahren als Sozialarbeiter, seit 13 Jahren ist er Institutionsleiter des Sozialberatungszentrums in Willisau. Das Sozialberatungszentrum Willisau ist eines von sieben Sozialberatungszentren im Kanton Luzern. Die Institution bietet Väter- und Mütterberatung und Sozialberatung an. Die Sozialberatung umfasst Einzel-, Paar- und Familienberatung, Jugend- und Suchtberatung. Die Beratungsangebote sind freiwillig. Im Bereich Sozialberatung sind sechs Sozialarbeiterinnen tätig.

Herr Hofstetter hat das Nachdiplomstudium in lösungsorientierter Beratung an der Weiterbildungsabteilung der Fachhochschule für Sozialarbeit Nordwestschweiz im Jahr 2004, also noch in diesem Jahr, abgeschlossen.

- **Interview 2: Institutionsleiterin in einer Mutter-Kind-Wohngemeinschaft**

Die Institutionsleiterin ist seit 4 Jahren als Sozialarbeiterin tätig und seit einem halben Jahr als Institutionsleiterin einer Mutter-Kind-Wohngemeinschaft. Bei der Institution handelt es sich um ein sozialpädagogisches Angebot. Es richtet sich an Frauen mit Kindern, die sich in schwierigen Lebenssituationen befinden, sei es durch schwerwiegende Beziehungsprobleme oder durch Überforderung im Alltag. Die Institution hat den Auftrag, die Rolle von Mutter und Kind zu stützen, zu entwickeln und einer möglichen Fremdplatzierung vorzubeugen. Der Eintritt basiert auf freiwilliger Basis, die Aufenthaltsdauer liegt zwischen 3-6 Monaten. Die Wohngemeinschaft wird von Mitarbeiterinnen aus dem sozialpädagogischen, sozialarbeiterischen, psychologischen und therapeutischen Bereich betreut.

Die von uns befragte Institutionsleiterin besucht zurzeit das Nachdiplomstudium in lösungsorientierter Beratung an der Fachhochschule für Soziale Arbeit in Luzern.

- **Interview 3: Sozialarbeiterin des Jugendamtes Bern West**

Diese Sozialarbeiterin ist seit sieben Jahren als Sozialarbeiterin tätig. Die Beratungsstelle West ist eine von zwei Beratungsstellen des Jugendamtes der Stadt Bern. Sie ist für Kinder, Jugendliche und Eltern in familiären Schwierigkeiten und bei Fragen der Alltagsgestaltung zuständig. Im Mittelpunkt steht das Kindeswohl. Die Beratungsstelle ist hauptsächlich in der präventiven Sozialarbeit (Beratung) und im Bereich „Kinderschutz“ tätig.

Die Sozialarbeiterin hat das Nachdiplomstudium in lösungsorientierter Beratung an der Weiterbildungsabteilung der Fachhochschule für Sozialarbeit Nordwestschweiz im Jahr 2004, also noch in diesem Jahr, abgeschlossen.

- **Interview 4: Regula Vogt, Sozialarbeiterin der Familienberatungsstelle in Olten-Gösgen**

Die Familienberatung Olten-Gösgen in Olten bietet freiwillige Beratung (maximal drei Gespräche pro Hilfesuchenden) an, arbeitet aber vorwiegend mit Pflichtklientinnen. Die sechs Sozialarbeiterinnen dieser Institution führen vormundschaftliche Mandate im Auftrag von Gerichten und Vormundschaftsbehörden.

Frau Vogt besucht zurzeit das Nachdiplomstudium in lösungsorientierter Beratung an der Fachhochschule für Soziale Arbeit in Luzern.

- **Interview 5: Regula Huguenin, Sozialarbeiterin in der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich**

Die kirchliche Dienststelle für Arbeitslose unterstützt Erwerbslose während ihrer Arbeitssuche, beim (Wieder-) Einstieg in die Erwerbstätigkeit oder beim Suchen nach Alternativen. Die kirchliche Dienststelle für Arbeitslose unterstützt Arbeitnehmende vor und nach der Kündigung. Das Angebot umfasst Rechtsberatung und -vertretung, psychosoziale Beratung und einen Stellensuchtreff. Die kirchliche Dienststelle für Arbeitslose ist eine kirchlich finanzierte Dienstleistung, sie basiert auf Freiwilligkeit und ist konfessionell neutral. In der Sozialberatung sind drei Sozialarbeiterinnen tätig.

Auch Frau Huguenin besucht, wie Frau Vogt und die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft, zurzeit das Nachdiplomstudium in lösungsorientierter Beratung an der Fachhochschule für Soziale Arbeit in Luzern.

- **Interview 6: Klient der Familienberatungsstelle Olten-Gösigen**

Der Klient, zirka 40 Jahre alt, nimmt in der Familienberatungsstelle Olten-Gösigen die Sozialberatung freiwillig in Anspruch. Er lebt getrennt von seiner Frau, die bis anhin das Sorgerecht für den gemeinsamen Sohn (zirka 13 Jahre alt) innehat. Er hat die Familienberatungsstelle eingeschalten, weil er möchte, dass das Sorgerecht ihm zugesprochen wird, da seine Frau zur Erziehung des gemeinsamen Sohnes nicht fähig sei. Die Sozialarbeiterin wurde infolge von der Vormundschaftsbehörde zur Erziehungsbeiständin ernannt.

Vor der aktuellen Sozialberatung hat er noch nie sozialarbeiterische Unterstützung in Anspruch genommen.

- **Interview 7: Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich**

Diese Klientin nimmt die Sozialberatung in der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich freiwillig in Anspruch. Sie ist zirka 50 Jahre alt und arbeitslos. Mit Hilfe der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich ist sie auf Arbeitssuche. Zudem erarbeitet sie zusammen mit ihrer Sozialarbeiterin ein Freizeitprogramm, um ihr Selbstwertgefühl zu stärken.

Vor der aktuellen Sozialberatung hat sie noch nie sozialarbeiterische Unterstützung in Anspruch genommen.

- **Interview 8: Klientin des Sozialberatungszentrums in Willisau**

Diese Klientin nimmt die Sozialberatung im Sozialberatungszentrum Willisau freiwillig in Anspruch. Die Frau ist zirka 40 Jahre alt und hat Schwierigkeiten im Umgang mit finanziellen Angelegenheiten. Sie hat sich vor zwei Jahren an die Sozialberatungsstelle gewendet, weil sie befürchtete, sich zu verschulden.

Vor der aktuellen Sozialberatung hat sie noch nie sozialarbeiterische Unterstützung in Anspruch genommen.

Die Interviews in ihrer ganzen Länge befinden sich im *Anhang 3* dieser Arbeit. In diesem Abschnitt fassen wir in einem ersten Schritt Kernaussagen der InterviewpartnerInnen zu den jeweiligen Themenbereichen zusammen.

Im Anschluss an Aussagen der InterviewpartnerInnen verweisen wir jeweils in einer Klammer auf die Nummer des Interviews und die Zeilennummer, damit die betreffende Stelle im *Anhang 3* nachgelesen werden kann. Zitate werden in diesem Kapitel in kursiver Schrift gedruckt. Wir geben jeweils nur die Anfangszeile der zitierten Stelle im Interview an. Hier ein Beispiel zur Veranschaulichung: „*Mir gibt es extrem Lust zu arbeiten, meine Haltung hat sich verändert. ... Es wird lebendiger, freudiger und kreativer.*“ (5:40) Die zitierte Textstelle ist also im *Anhang 3*, Interview 5, ab Zeile 40 nachzulesen.

Die Aussagen der befragten Professionellen und KlientInnen werden im Anschluss an die Darstellung der Kernaussagen von uns interpretiert. Dazu reflektieren wir die Aussagen der Befragten kritisch und stellen Bezüge zu den theoretischen Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung her.

6.2 Die Beziehungsgestaltung

6.2.1 Die Haltung

6.2.1.1 Berufsmotivation

In diesem Abschnitt überprüfen wir, ob die Anwendung der lösungsorientierten Beratung einen Einfluss auf die Berufsmotivation der Professionellen hat.

Der Grund der Professionellen, eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung zu absolvieren, war, weg von Problemorientiertheit hin zu einem Lösungsfokus zu gelangen. Die Sozialarbeiterinnen der Familienberatungsstelle und der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose erwähnten den Wunsch, durch diese Weiterbildung mehr Techniken für ihre Arbeit zu erhalten. (4:Z23, 5:Z25)

Die Sozialarbeiterin der Familienberatung empfindet ihre Berufsmotivation als gross, was jedoch bereits vor der Weiterbildung so war. (4:41) Die Berufsmotivation der Sozialarbeiterinnen des Jugendamtes und der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose hat sich durch die Arbeit mit der lösungsorientierten Beratung sehr verändert. (3:41, 5:38) Die Sozialarbeiterin 5 erlebt die Arbeit dank der lösungsorientierten Beratung als lustvoller und sieht in ihr ein gutes Mittel gegen „Burn out“: *„Mir gibt es extrem Lust zu arbeiten, meine Haltung hat sich verändert. ... Es wird lebendiger, freudiger und kreativer.“* (5:40) Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes, die den Beruf aufgrund einer Krise bereits wechseln wollte, ist, seit sie mit lösungsorientierter Beratung arbeitet, nun wieder motiviert und erlebt die Arbeit als freudvoll:

„Ich hatte das Gefühl: Genau das ist es, was ich schon immer wollte! Ich hatte bisher immer Mühe mit dem problemorientierten, negativen Blickwinkel in der Sozialarbeit. ... Ich habe gemerkt, dass ich durch meine Ausbildung zur Sozialarbeiterin eigentlich deformiert worden war in meiner Grundhaltung, die ich vorher im Leben immer gehabt hatte, nämlich zu schauen, was funktioniert, wie die Menschen zu Lösungen kommen. ... Seit ich lösungsorientiert arbeite, bin ich wieder motiviert. Mir geht es besser, die Arbeit macht wieder Spass.“ (3:26)

Vier der fünf Professionellen sehen in der lösungsorientierten Beratung eine Entlastung in ihrer sozialarbeiterischen Tätigkeit. Die Sozialarbeiterinnen 4 und 5 sprechen davon, dass sie nun weniger Druck spüren zu handeln und dass die wertschätzende Haltung der lösungsorientierten Beratung die Zusammenarbeit erleichtere. (4:57, 5:51) Die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft meint dazu: *„Mich hat es erleichtert, als ich merkte, dass es nicht meine Aufgabe ist, eine perfekte Familie hinzuzaubern, das ist schlicht und einfach nicht möglich. Aber ich kann sie befähigen, damit sie wissen, wie sie in Zukunft mit Problemen umgehen können.“* (2:146)

Auch der Institutionsleiter betont die Entlastung im sozialarbeiterischen Alltag durch die lösungsorientierte Beratung:

„Die Arbeit wird so spannend, lebendig, bietet aber auch die Möglichkeit, sich zu sagen: hier tue ich mein Bestes und dann habe ich das Vertrauen, dass es weiter geht, dass ich etwas anstosse und die Menschen dann selber daran weiterarbeiten können. Dies gibt eine Entlastung von Verantwortung, welche diese Methode in besonderem Masse betont.“ (1:263)

Interpretation

Die Beweggründe für die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung geben das Bedürfnis nach vermehrter Lösungsorientierung in der Sozialarbeit wieder. Interessant erscheint uns, dass die Grundausbildung zur Sozialarbeiterin insgesamt von den Professionellen als zu problemorientiert erlebt wird und teilweise nicht genügend methodische Instrumente für die Berufsausübung anbietet. Die lösungsorientierte Beratung bietet gute Handlungsinstrumente an, um die Lösungsorientierung der Sozialarbeit zu verstärken.

Die theoretische Chance, dass die Anwendung der lösungsorientierten Methode aufgrund ihrer positiven Grundprinzipien eine Steigerung der Berufsmotivation bewirken kann, wie wir in Kapitel 5 vermutet haben, bestätigt sich also. Der Zusammenhang zwischen Entlastung durch Abgabe von Verantwortung an die Klientinnen und der Steigerung der Berufsmotivation bestätigt sich ebenfalls. Wir sehen deshalb in der lösungsorientierten Beratung eine interessante und wirkungsvolle Methode, den Berufsalltag der Sozialarbeiterinnen zu erleichtern.

6.2.1.2 Zusammenarbeit der Professionellen und der KlientInnen

In diesem Abschnitt untersuchen wir die Zusammenarbeit der Professionellen und der KlientInnen bezüglich Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung.

a) Aussagen der Professionellen zur Zusammenarbeit

Alle Sozialarbeiterinnen unterscheiden das Klientel in freiwillige Klientinnen und Pflichtklientinnen. Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes und die Sozialarbeiterin der Familienberatung arbeiten auch mit Pflichtklientinnen und sind der Meinung, dass sich die lösungsorientierte Beratung bei den freiwilligen Klientinnen besonders gut und einfach anwenden lasse. (3:51, 4:99) Die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose arbeitet nur mit freiwilligen Klientinnen. Sie unterscheidet die Klientinnen gemäss lösungsorientierter Beratung nach Beziehungstypen in Kundin, Klagende und Besucherin. Bei einer Besucherin kann für sie keine Zusammenarbeit stattfinden. Bei Klagenden findet sie den Zugang durch Wertschätzung. (5:106)

Die drei Sozialarbeiterinnen sind der Meinung, dass sie den Klientinnen mehr Verantwortung abgeben und diese die Zusammenarbeit aktiv und motiviert mitgestalten. Sie erleben sich als Prozessverantwortliche, sehen aber in der Klientin die Verantwortliche für die Lösung.

Drei Professionelle finden, dass die lösungsorientierte Beratung die Klientinnen befähigt, einen selbstständigen Umgang mit den Problemen zu finden, unterstützend in der Suche nach Ressourcen und Bewältigungsstrategien ist und den Klientinnen Mut und Hoffnung gibt. (2:142, 4:56, 5:234)

Alle fünf Professionellen verweisen darauf, dass ihre Haltung gegenüber der Klientin, eine vertrauensbildende Atmosphäre und eine gute Beziehung wichtig sind. Die Sozialarbeiterinnen 3 und 5 möchten, dass sich die Klientinnen willkommen und wohl fühlen und dass sie sich als Expertinnen für ihr Leben wahrnehmen. Dabei versuchen sie, bei den Klientinnen das Bewusstsein zu schaffen, dass sie Wahlmöglichkeiten in ihrem Leben haben. (3:95, 4:114, 5:118) Die Sozialarbeiterin der Familienberatungsstelle antwortet auf die Frage, was ihr Beitrag in einem Beratungsgespräch sei, folgendermassen:

„Meine wohlwollende Haltung, meine Neugierde, meine Offenheit für das, was kommt, damit sich das Gegenüber getraut, gewisse Dinge anzusprechen, das Schaffen einer lockeren Atmosphäre, damit man zu Lösungen finden kann und natürlich meine Fragestellungen.“ (4:114)

Als ideales Beratungsgespräch betrachten alle Professionellen, wenn die Klientinnen Lösungsimpulse aus dem Gespräch mitnehmen können und gestärkt und hoffnungsvoll sind. Die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose findet es sehr kreativ, die Klientinnen in ihren Lösungsschritten nach lösungsorientierter Beratung zu unterstützen. Die Klientin habe als Expertin meistens eine Idee, wie die Lösung aussehen könnte: *„Es gibt eine Leichtigkeit, die Schwere ist nicht mehr da.“ (5:56)*

Drei der fünf Professionellen empfinden die Zusammenarbeit als sehr angenehm, wenn die Klientinnen klare Ziele haben oder eine gemeinsame Zielentwicklung stattfindet. (1:123, 4:111, 5:125) Die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose sagt: *“Das Ziel finden ist für mich der Kern der ganzen Sache. Ich denke, wenn man ein Ziel definiert, dann läuft man von selbst los, dann geht es von selbst.“ (5:125)*

Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes und der Familienberatung sind der Auffassung, dass die Klientin die Ziele bestimmen soll. (3:165, 4:166) Sie erwähnen jedoch die Grenzen dieser Auffassung und sprechen beide den Kinderschutz an. Hier wird die Zielbestimmung durch die Klientinnen eingeschränkt. Beide Sozialarbeiterinnen machen dies den Klientinnen transparent und stossen dabei meist auf deren Verständnis.

Interpretation

Interessant erscheint uns, dass alle Sozialarbeiterinnen die Zusammenarbeit zwischen Pflichtklientinnen und freiwilligen Klientinnen unterscheiden. Auf die Zusammenarbeit mit Pflichtklientinnen wird im Abschnitt 6.4.2 „Auftraggeber“ eingegangen.

Lösungsorientierte Beratung stellt für alle Professionellen eine Chance in der Beziehungsgestaltung dar. Die theoretische Chance aus Kapitel 5 wird bestätigt: Der Zugang zu den Klientinnen und deren Ressourcen gelingt durch die Haltung der lösungsorientierten Beratung leichter, die Klientinnen sind kooperativ, partizipieren im Hilfsprozess und werden so in ihrer Selbstständigkeit gefördert.

Die Zielsetzung wird als entscheidende Phase im sozialarbeiterischen Hilfsprozess betrachtet. Hier wird noch einmal die Grenze der lösungsorientierten Beratung ersichtlich: In der Sozialberatung können Ziele nicht immer von der Klientin alleine bestimmt werden. In Interventionen muss die Sozialarbeiterin eigenmächtig Ziele bestimmen, wenn es darum geht, Klientinnen zu schützen.

b) Aussagen der KlientInnen zur Zusammenarbeit

Alle drei KlientInnen nehmen die Beratung¹⁷¹ freiwillig in Anspruch. Zwei KlientInnen wissen nicht, dass ihre Sozialarbeiterin/ihr Sozialarbeiter die lösungsorientierte Beratung

¹⁷¹ Der Begriff „Beratung“ entspricht nicht der sozialarbeiterischen Handlungsart „Beratung“, wie wir sie definiert haben, sondern dem von uns erläuterten Begriff „Sozialberatung“, also dem Hilfsprozess als Ganzes. Die InterviewpartnerInnen verwenden ausschliesslich den Begriff „Beratung“ für „Sozialberatung“.

anwendet. (6:17, 7:18) Klientin 8 hat mit ihrem Sozialarbeiter darüber gesprochen, das Wort „lösungsorientiert“ kennt sie. (8:15)

Alle drei KlientInnen erleben die Zusammenarbeit als sehr gut und sind froh um die hilfreiche Unterstützung, die sie durch die Sozialarbeiterin/den Sozialarbeiter erfahren. Der Klient der Familienberatung findet den Ausgleich der Sozialarbeiterin zwischen Diplomatie und Druck in der Sozialberatung sehr gut. (6:29) Die Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose beschreibt die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin wie folgt:

„Super, wirklich. Ich kann noch so traurig kommen, wenn ich bei ihr bin, werde ich immer gelöster. ... Sie arbeitet da weiter, wo wir das letzte Mal aufgehört haben und fragt, ob sich etwas verbessert hat oder nicht. Ich habe hier tiefe Gespräche, die mir viel helfen. Wenn ich traurig bin, dann löst sich das wieder. ... Meine Sozialarbeiterin kann mir da ein paar Tipps geben.“ (7:31/55)

Die KlientInnen erleben sich als motiviert und aktiv in der Zusammenarbeit. Klientin 8 sagt, sie übernehme 50% der Verantwortung der Beratung. (8:42) Klient 6 sieht seine Mitarbeit in der Mithilfe; die Sozialarbeiterin gestalte die Zusammenarbeit, sie sei die Chefin. (6:41)

Die KlientInnen setzen ihre Ziele selber oder helfen aktiv mit, diese zu setzen. Die Arbeit an den Zielen ist ihnen wichtig und sie wissen, dass sie den Zielen nur durch ihre Mitarbeit näher kommen können. Stärken haben alle drei KlientInnen bei sich entdeckt. Die Klientinnen 7 und 8 fühlen sich heute selbstsicherer und wollen diese Ressource noch verstärken. (7:63, 8:70) Die KlientInnen sind sich alle einig, dass die neu entdeckten Stärken mithelfen, ihre Ziele zu erreichen. Die Klientin des Sozialberatungszentrums:

„Ich habe vor allem gesehen, dass ich nicht so schlimm bin, wie ich von mir gedacht habe, dass ich es sei. Das war ein ganz wichtiger Punkt. Und ich habe gelernt, was ich an mir ausbauen kann: Dass ich feinfühlig bin, dass ich auf Menschen zugehen kann. In verschiedenen Punkten habe ich Sicherheit erhalten. ...und bei dem, was vielleicht wirklich eine Schwäche ist, merke ich durch die immer wieder andere Sicht, an was es noch liegen könnte, dass es eigentlich gar nicht so schwach ist.“ (8:70)

Die drei KlientInnen haben das Gefühl, dass die Beratung gut vorwärts geht und sie dem Ziel näher kommen. Der Klient der Familienberatung ist mit dem Vorankommen in der Beratung zufrieden, findet aber, dass durch die Behördenvorgänge, also die nötigen Abklärungen in der Erziehungsbeistandschaft, der Beratungsprozess langsam vorangeht (6:129). Die Klientinnen sagen, dass sich am Anfang der Sitzung ein Thema herauskristallisiert und sich die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter im Beratungsprozess ihrem Tempo anpassen. (7:149, 8:116) Die Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeit erläutert:

„Sie passt sich mir ja an. Wenn sie das Gefühl hat, dass es mir zu schnell geht, dann bleiben wir beim gleichen Thema. Dann machen wir nicht ein neues Thema, sondern reden die ganze Stunde über das Gleiche. ... Sie ist sehr einführend. Wenn es besser geht, können wir auch zwei Themen besprechen.“ (7:149)

Interpretation

Da die Klientinnen nie durch andere Sozialarbeiterinnen als die aktuellen Sozialberatung erfahren haben (siehe Abschnitt 6.1.2) und wir keine Vergleichsgruppe von Klientinnen der Sozialberatung befragen konnten, deren Sozialarbeiterinnen nicht nach lösungsorientierter Beratung vorgehen, kann kein direkter Vergleich zwischen dem Wirken von lösungsorientierter Beratung und anderen Beratungsansätzen gezogen werden. Die Aussagen der be-

fragten Klientinnen sind also geprägt von den Erfahrungen und der Beziehung zur aktuellen Sozialarbeiterin/zum aktuellen Sozialarbeiter. Dass es sich ausschliesslich um freiwillige KlientInnen handelt, ist in deren Aussagen mit einzubeziehen.

Für die Professionellen ist es nicht wichtig, ihren KlientInnen mitzuteilen, nach welchen Handlungsansätzen sie die Sozialberatung gestalten. Der Institutionsleiter hat seiner Klientin den Begriff „lösungsorientiert“ vermittelt. In Kapitel 5 haben wir festgestellt, dass die lösungsorientierte Sprache die Klientinnen positiv beeinflussen kann, also kann es für Klientinnen motivierend sein, wenn sie den Beratungsprozess mit dem Begriff „lösungsorientiert“ verbinden.

Die KlientInnen geben durchweg positive Rückmeldungen zur Zusammenarbeit mit den SozialarbeiterInnen. Diese positiven Rückmeldungen können im Zusammenhang mit der positiven Grundhaltung stehen, die wir in Kapitel 5 als Chance für die Beziehungsgestaltung festgehalten haben.

Die KlientInnen übernehmen allesamt Verantwortung in der Gestaltung des Lösungsprozesses, sie erleben sich selber als aktiv und die Sozialberatung als Chance auf ihrem Weg zur Problemlösung. Stärken und deren Mobilisierung empfinden sie als hilfreich im Problemlösungsprozess, sie fördern die Klientinnen in ihrer Selbstständigkeit.

Besonders interessant erscheint uns, dass die KlientInnen alle fähig waren, Stärken zu nennen und die Schwächen auch als Chance zu sehen. Auch dies führen wir auf die positive Haltung der lösungsorientierten Beratung und ihre starke Ressourcenorientierung zurück.

6.2.2 Expertentum

In diesem Abschnitt werten wir die Aussagen von den Professionellen und den KlientInnen zum Thema Expertentum aus. Wir wollen überprüfen, welche Chancen und Grenzen im lösungsorientierten Rollenverständnis liegen.

a) Aussagen der Professionellen zum Expertentum

Drei der fünf Professionellen sind der Meinung, dass die Klientinnen Expertinnen ihres Lebens sind, dabei machen sie auf das Selbstbestimmungsrecht des Menschen aufmerksam. Folgende Antwort der Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose auf die Frage, ob sie die Klientin als Expertin sieht, zeigt die Umsetzung der Haltung bezüglich Rollenverständnis der lösungsorientierten Beratung auf:

„Ja, das sehe ich schon so. ... Menschen machen ihre eigenen Lebenskonstruktionen. Ich kann mit ihnen über die Folgen sprechen, aber nicht ihre Konstruktion in Frage stellen.

Ich denke, durch die intensive Auseinandersetzung mit meiner Weiterbildung habe ich nicht das Gefühl, Lösungen und Probleme der Klienten in meinen Wertvorstellungen zu definieren.

Ich kann nicht für mein Gegenüber definieren, was das Problem und die Lösung ist. Sie kennen das ja wahrscheinlich, dass Sie eine Idee haben, was das Richtige sein soll für eine Person und dieser Person dies auch mitteilen. Aber diese Person tut nicht, was Sie sagen. Es kann sein, dass mich jemand fragt, wie ich in ihrer Situation handeln würde. ‚Haben Sie mir einen Tipp?’

... Beratung heisst nicht, keine Tipps zu geben. ... Das heisst aber nicht, dass meine Gedanken dann passend sein müssen. Es ist ein anderer Umgang mit Ideen.“ (5:81)

Zwei Professionelle erzählen, dass durch die Haltung, die Klientin sei die Expertin, bei ihren Klientinnen auch Frust ausgelöst werden kann, weil diese das Problem und die Lösung der Sozialarbeiterin nicht übergeben können. Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes sagt dazu: „Viele Leute kommen aber auch zu uns, um ihre Probleme einfach abzuladen, und es ist ihnen dann unangenehm, dass ich nicht einfach für sie übernehme. Das kann auch Frustration bei den Leuten auslösen.“ (3:59)

Der Institutionsleiter des Sozialberatungszentrums schliesst sich dieser Meinung an:

„Die Leute ordnen einem den Expertenstatus zu. Indem der lösungsorientierte Ansatz besagt, dass die Person, die beraten wird, selber die Expertin ist, werden auch Erwartungen enttäuscht. Es soll auch so sein, dass Irritationen ausgelöst werden, in diesem Sinne ist die Methode sehr sinnvoll, der Mensch wird auf sich selber verwiesen.“ (1:165)

Die Haltung der lösungsorientierten Beratung, dass Klientinnen immer kooperativ sind, hilft dem Institutionsleiter des Sozialberatungszentrums, einen anderen Zugang zu den Menschen zu finden. Er erwähnt jedoch auch die Grenzen des Klientenexpertentums:

„Aber in einer Situation, zum Beispiel in der Suchtberatung, wo wir auch tätig sind und ein Mensch wirklich nicht mehr bei sich ist, selbst- oder fremdgefährdend oder im Delirium, muss man einfach für einen Menschen handeln, dann ist diese Person nicht mehr Experte. Das sind Ausnahmen, wo man mit dem lösungsorientierten Ansatz nicht mehr weiterkommt, weil man aktiv werden muss, um jemanden zu schützen.“ (1:89)

Zwei Professionelle sehen das Expertentum der Klientinnen in manchen Situationen ebenfalls eingeschränkt. (2:60, 4:73) Die Sozialarbeiterin der Familienberatung sagt, dass nicht alle Klientinnen im gleichen Masse Expertinnen für ihr Leben sind (z. B. psychisch Kranke), dass aber alle immer noch eine Wahlmöglichkeit haben. (4:77)

Die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft muss manchmal intervenieren, z. B. bei Gefährdung des Kindeswohles. Sie sieht sich als Expertin bei ganz konkreten Vorgängen, z. B. bei amtlichen Abläufen und Informationsvermittlung. Sie definiert manchmal auch Probleme der Klientinnen, die für diese kein Problem darstellen. Dabei empfindet sie sich aber nicht als Expertin für die Lösung, sondern als Unterstützung für die Klientinnen in der Lösungsfindung. (2:60)

Interpretation

Die lösungsorientierte Beratung besagt, dass die Klientin Expertin für ihr Leben ist, was unsere Befragten als Chance bestätigen: Eigene Wertvorstellungen werden in den Hintergrund gerückt, was die Chance in sich birgt, dass sich Klientinnen nicht verurteilt, sondern in ihren eigenen Lebenskonstrukten ernst genommen fühlen.

Indem die Klientin als Expertin für die Lösung betrachtet wird, wird die Sozialarbeiterin von Verantwortung entlastet. Die Klientin kann durch den Glauben, dass sie es ist, die die Lösung verwirklichen kann, Selbstvertrauen gewinnen und daher motiviert werden, eigene Lösungen anzustreben.

Erwähnt wird die Grenze, dass gemäss lösungsorientierter Beratung die Klientin Expertin für Problem und Lösung, dass jedoch die Klientinnen teilweise erwarten, ihr Problem bei den Sozialarbeiterinnen „deponieren“ zu können. Es kann bei Klientinnen Frust auslösen, wenn sie in diesbezüglichen Erwartungen enttäuscht werden. Dies wird von den Professionellen jedoch nicht als Grenze der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung

erlebt, sondern als natürlicher Prozess der Lösungsfindung oder gar als Chance zur Selbstständigkeitsförderung.

Wir denken allerdings, dass nicht allen Klientinnen die ganze Lösungsverantwortung vom Beginn des Hilfsprozesses an übergeben werden kann. Es kann auch Klientinnen geben, die in ihrer schwierigen Situation sehr überfordert sind. Wenn ihnen die Sozialarbeiterin dann nicht das Gefühl vermittelt, dass sie das Problem mitträgt und für die Lösung als Expertin auch einen Teil der Verantwortung übernimmt, kann sich dies sehr entmutigend auf die Klientin auswirken. Daher sehen wir eine Grenze darin, die lösungsorientierte Beratung bei allen Klientinnen und in allen Situationen in ihrer Reinform anzuwenden. Die Sozialarbeiterin muss stattdessen empathisch auf die jeweilige Situation eingehen, eventuell auch, indem sie selber die Expertenrolle übernimmt. Dies tun auch die von uns befragten Professionellen.

Allerdings kann die lösungsorientierte Grundhaltung an Grenzen stossen, wenn Personen geschützt werden müssen. Es bestätigt sich, dass lösungsorientierte Beratung vor allem in der Handlungsart „Intervention“ an Grenzen stösst. Dies verdeutlicht erneut, dass nicht allen Problemen und Klientinnen gleich begegnet werden kann. Lösungsorientierte Beratung kann also nicht immer in Reinform angewendet werden.

b) Aussagen der KlientInnen zum Expertentum

Zwei KlientInnen sehen die Sozialarbeiterin/den Sozialarbeiter nicht als die Expertin/den Experten und sind daher der Meinung, dass sie/er die Lösung nicht weiss. (6:191, 8:147) Die Klientin des Sozialberatungszentrums sagt dazu:

„Ich denke, das wäre ein bisschen viel verlangt. ... Das wäre ja schön, wenn er mir eine Patentlösung auf den Tisch legen könnte: ‚So können Sie es machen‘. Aber das geht nicht. Da muss ich schon selber Sorge tragen und schauen.“ (8:147)

Die Klientin der Dienststelle für Arbeitslose sieht die Expertenrolle anders verteilt: Sie ist davon überzeugt, dass die Sozialarbeiterin die Expertin ist und die Lösung besser weiss als sie (7:231). Selbst würde sie das Problem und die Lösung nicht wissen. Die Sozialarbeiterin soll sie anleiten, die Lösung umzusetzen. Der Sozialarbeiterin schenkt sie grosses Vertrauen bei der Zielsetzung: Sie komme manchmal ziellos und ohne Hoffnung in die Beratung und könne dann diese wieder mutig und mit Zielvorstellungen verlassen. (7:155)

Der Klient der Familienberatung ist der Ansicht, dass beide, er und die Sozialarbeiterin, die Lösung zusammen erarbeiten sollen:

„Sie alleine kann das nicht, sonst stimmt es für mich nicht. Wenn ich alleine das Ziel bestimme, dann passt das ihr vielleicht nicht und all denen, die hinter ihr sind. Alle müssen helfen, das Ziel zu bestimmen, und sagen, wie die Situation ist und wo wir stehen und wo wir hin wollen und wie wir das erreichen und was wir machen müssen, welche Hürden wir dazu überwinden müssen. Das schaffen wir nur zusammen.“ (6:135)

„Die Sozialarbeiterin ist von der Ausbildung her bereits mehrere Male in anderen Fällen mit diesem Problem konfrontiert worden. Sie wird eher eine Möglichkeit oder eine Lösung wissen ... Sie hat mehr Fachwissen und Background.“ (6:194)

Dieser Klient spricht das Doppelte Mandat der Sozialarbeiterin an. Er findet es in Ordnung, dass in gewissen Situationen, wenn Klientinnen selbst nicht mehr erkennen, dass sie Hilfe benötigen, die Sozialarbeiterin die Ziele vorgibt. In seinem Fall (Erziehungsbeistandschaft) gibt die Sozialarbeiterin ihm und seiner Frau gewisse Richtlinien vor, in denen sie

aber auch gewisse Wahlmöglichkeiten haben. Er sagt, dass die Sozialarbeiterin als Erziehungsbeiständin zwischen der Familie und den Behörden stehe und formuliert veranschaulichend: *„Die Sozialarbeiterin steht ja zwischen der Familie und den Behörden so, wie der Feldwebel zwischen dem Soldat und dem Offizier. Sie muss da und dort Rechenschaft ablegen und vermitteln.“* (6:208)

Interpretation

Die Aussagen der KlientInnen bezüglich des Expertentums sind heterogen. Die unterschiedlichen Aussagen können damit zusammenhängen, dass die KlientInnen auf ihrem Weg zur Lösung unterschiedlich weit sind. Die Klientin (8), die sich selber als Expertin bezeichnet, ist ihrem Ziel wahrscheinlich näher und möglicherweise fähig, mehr Verantwortung für ihr Leben zu tragen als die Klientin (7), die von sich das Gefühl hat, sie wisse selber weder über Problem noch Lösung Bescheid. Der Klientin (8), die bereits eine hohe Selbstständigkeit aufweist, kann die Expertenrolle zugewiesen werden. Die Sozialarbeiterin (5), deren Klientin sich nicht als Expertin sieht, nimmt im Hilfsprozess wahrscheinlich eine stärkere Rolle ein und tritt in der Beziehung als Expertin auf.

In den Aussagen kommt zum Ausdruck, dass die KlientInnen sich manchmal wünschen, vom Fachwissen der Sozialarbeiterinnen zu profitieren. Sie sehen die Sozialarbeiterin je nach Situation gerne in der starken Expertenrolle.

Die lösungsorientierte Beratung jedoch geht von der Haltung des „Nicht-Wissens“ aus. Dies kann eine Grenze und eine Chance sein: Einerseits können sich Klientinnen, wie oben bereits erläutert, überfordert fühlen, wenn sie in der Sozialarbeiterin weniger Unterstützung erfahren als sie erwarten. Manche Klientinnen, beispielsweise die von uns befragte Klientin 7, sind noch zu unselbstständig und instabil, als dass man sie für die Lösung alleinverantwortlich machen könnte. Andere Klientinnen, wie zum Beispiel die von uns befragte Klientin 8, können Selbstvertrauen und Stärke gewinnen, indem sie wissen, dass sie die Lösung selbstständig und alleinverantwortlich herbeiführen können.

Alle KlientInnen sagen aus, dass die Verwirklichung der Lösung nicht nur von ihnen oder nur von der Sozialarbeiterin abhängt. In der Thematisierung der Expertenfrage durch die lösungsorientierte Beratung liegt daher eine Chance: Alle Klientinnen sehen sich im Hilfsprozess in einer aktiven Rolle. Die in Kapitel 5 theoretisch geäußerte Chance, dass die lösungsorientierte Beratung die Klientinnen motiviert, selber aktiv zu werden, kann also durch die Aussagen der KlientInnen bestätigt werden.

Der Klient 6 bestätigt die Grenze der lösungsorientierten Beratung, dass in der Sozialberatung die Zielsetzung nie nur von den Klientinnen festgelegt werden kann, sondern stets einen Aushandlungsprozess darstellt.

Dass dieser Klient auch im Doppelten Mandat Chancen und Wahlmöglichkeiten sieht, kann eine Folge der positiven Grundhaltung sein, die die lösungsorientierte Beratung vermittelt.

6.3 Das methodische Vorgehen

6.3.1 Die Phasen im sozialarbeiterischen Hilfsprozess

6.3.1.1 Lösungsorientierte Techniken

In diesem Abschnitt überprüfen wir die Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung für das methodische Vorgehen in der Sozialberatung. Im Besonderen wollen wir wissen, wie sich die lösungsorientierten Techniken in den Phasen des Hilfsprozesses anwenden lassen, und welche Auswirkungen die lösungsorientierte Beratung auf die Bedeutung des Problems in der Sozialberatung hat.

a) Aussagen der Professionellen zur Anwendbarkeit der lösungsorientierten Techniken

Alle Professionellen wenden die „Wunderfrage“ an. Die Sozialarbeiterinnen sind der Auffassung, dass die Klientinnen offen und kreativ auf die „Wunderfrage“ reagieren. Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes findet jedoch auch, dass die „Wunderfrage“ eine hohe Anforderung an die Klientinnen darstellt: *„Es ist etwas Ungewohntes. Die Leute kommen mit vielen klaren Vorstellungen und dann stellt die Beraterin plötzlich eine Wunderfrage. Die Leute sind erstaunt, aber es ist auf jeden Fall ein gutes Mittel, Visionen und andere Denkanäle anzuregen.“* (3:125)

Durch diese Frage können die Sozialarbeiterinnen von den Klientinnen *„wunderbare, ganz klare konkrete Verhaltensweisen“* erhalten. (5:142) Die Sozialarbeiterin der Familienberatung macht vor allem bei Kindern und Frauen gute Erfahrungen, Männer hingegen liessen sich weniger gut auf die hypothetischen Fragen ein. (4:127)

Alle drei Sozialarbeiterinnen betonen, dass den lösungsorientierten Fragetechniken ein grosser Stellenwert zukommt und dass diese von den Klientinnen aktives Mitdenken und Auseinandersetzung mit der eigenen Situation verlangen.

Die Sozialarbeiterinnen 5 und 3 haben anfänglich die „Wunderfrage“ passend für sich selber umformulieren müssen. Seit sie die Frage überzeugt stellen, reagieren die Klientinnen sehr gut darauf. Die Sozialarbeiterinnen verwenden die „Wunderfrage“, um im stagnierenden Hilfsprozess wieder Raum und Luft zu erhalten oder wenn keine Ausnahmen formuliert werden können. (3:112, 5:138)

Wenn die Klientinnen die Frage schwierig finden, versuchen alle Sozialarbeiterinnen die Frage noch einmal anders zu stellen. Die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose sagt den Klientinnen manchmal auch, dass diese Frage wirklich schwierig zu beantworten sei. Falls die Klientinnen auf die Fragen nicht einsteigen, stellt sie eine andere Frage. (5:146) Neben der „Wunderfrage“ benutzt sie besonders häufig auch die „Skalierungsfragen“, die „Ausnahmefragen“, „Präzisierungsfragen“, sonstige hypothetische Fragen, Umdeutungen und Komplimente. Wichtig ist für sie immer die wertschätzende Haltung. (5:155)

Der Institutionsleiter verwendet verschiedene Methoden, z. B. die „Wunderfrage“, Fragen nach Ausnahmen oder die „Copingfrage“. Ideal wäre für ihn, dann eine Pause zu machen, um danach die Rückmeldung zu geben, in der dann eine Aufgabe festgelegt wird. Jedoch fehle oftmals die Zeit für eine Pause. (1:124) Auch die Sozialarbeiterin 5 erwähnt, dass sie manchmal Aufgaben gibt. (5:130)

Interpretation

Die Befragten bestätigen die in Kapitel 5 festgehaltenen Chancen der lösungsorientierten Fragetechniken: Die KlientInnen können sich mit ihrer Situation auseinander setzen und werden in ihrer Aktivität gefördert. Sie erhalten dadurch Lösungsimpulse für die Umsetzung der Ziele. Zudem wird bestätigt, dass die lösungsorientierten Fragetechniken im Ablauf einer Sozialberatung gut eingesetzt werden können, besonders wenn der Hilfsprozess stagniert. Das Repertoire an lösungsorientierten Techniken ist gross, was eine Chance darstellt, diese angepasst an die KlientInnen und deren momentane Situation zu verwenden.

Die lösungsorientierten Techniken passen also, wie wir in Kapitel 5 festgestellt haben, gut in den Hilfsprozess in der Sozialberatung, stossen jedoch aufgrund der Rahmenbedingungen (u. a. aus Zeitgründen) in der Sozialberatung an Grenzen.

Durch die Aussagen der Befragten bestätigt sich, dass die lösungsorientierten Techniken modifiziert werden müssen, damit sie wirkungsvoll sind. Sie müssen nicht nur den Klientinnen angepasst werden, sondern auch der Sozialarbeiterin selber. Die im Kapitel 5 formulierte Grenze des „blossen Kopierens“ des lösungsorientierten Ablaufes mit seinen Fragetechniken wird also durch unsere Befragten nicht bestätigt. Damit also adäquat auf die Klientinnen eingegangen werden kann, erfordern die lösungsorientierten Fragetechniken viel Übung und Einfühlvermögen der Sozialarbeiterinnen.

b) Aussagen der Klientinnen zur Anwendbarkeit der lösungsorientierten Techniken

Alle drei KlientInnen konnten vorerst mit dem Begriff „Wunderfrage“ nichts anfangen und fragten nach, wie diese laute. Nach einem Beispiel unsererseits kannte nur die Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose die Frage und fand diese gut: die Sozialarbeiterin müsse diese Frage unbedingt immer wieder stellen, so sehe sie, dass die Sozialarbeiterin sich mit ihr und ihrem Problem auseinander setze. (7:98) Die beiden anderen KlientInnen hatten sich diese Frage noch nie überlegt. Der Klient der Familienberatungsstelle macht sich jedoch zur „Wunderfrage“ folgende Gedanken:

„Ja, die ‚Wunderfrage‘ ist einen Gedanken wert. Das wäre ja eigentlich ein wünschenswerter Zustand. Es ist eine amüsante Frage. Ich bin Realist, das andere wäre ein Wunschtraum, eine Wunschfrage. Es ist amüsan, lustig, eine Art eines Märchens. Man könnte vielleicht herausspüren, was das Gegenüber will.“ (6:96)

Weitere lösungsorientierte Fragetechniken, die die KlientInnen kennen, sind die Aufgabenstellung und die „Skalierungsfrage“: Die Klientinnen 7 und 8 erwähnen, dass ihre Sozialarbeiterin/ihr Sozialarbeiter die „Skalierungsfrage“ oft stelle und diese ihnen helfe, sich ein differenzierteres Bild ihrer Situation zu machen. Sie würden so beide erkennen, dass sie sich nicht nur gut oder schlecht fühlen, sondern, dass es feinere Abstufungen gibt. Klientin 7 sagt, dass ihre Sozialarbeiterin die „Skalierungsfrage“ immer stelle, wenn es ihr besonders schlecht gehe. (7:108/124, 8:102) Die Klientin 8 erwähnt eine für sie sehr lösungsorientierte Übung, in der sie Tierfiguren stellte. Sie beschreibt: *„Eine Übung, ein Spiel, fand ich riesig gut.“ (8:131)* Sie schätzt besonders die neuen Perspektiven, die ihr durch die Sozialberatung eröffnet werden:

„Also, wenn ich ein Problem habe, dann hat mein Sozialarbeiter sicher eine Übung oder etwas. Er zeigt mir immer auch seine Sicht, und das ist für mich dann meistens neu. Er hat für mich immer ganz clevere Fragen, das muss ich also sagen. So bringt er mich an ir-

gendeinen Punkt, wo ich sagen muss: so habe ich das ja noch nie angeschaut. Das ist wirklich ganz gut für mich.“ (8:58)

Klient 6 erzählt von einer einzigen Aufgabe, einer Abklärung, die er von der Sozialarbeiterin erhalten hat. (6:204) Er erwähnt aber, dass er diese Aufgabe auch ohne Auftrag von der Sozialarbeiterin wahrgenommen hätte. Ansonsten gäbe ihm die Sozialarbeiterin keine Aufgaben auf. Die Klientin des Sozialberatungszentrums sagt, dass sie keine Aufgaben von ihrem Sozialarbeiter bekomme und dass sie dies auch nicht möchte. (8:64)

Die Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose erzählt, dass sie von der Sozialarbeiterin Aufgaben oder Tipps erhält, die sie sehr wichtig und hilfreich findet:

„Manchmal gibt sie mir Aufgaben, wo sie mir einen Tipp gibt, wie ich das Problem lösen kann. Dann gibt sie mir eine Aufgabe, wie ich konkret mit diesem Problem arbeiten kann. Dann muss ich mir ganz bewusst werden und versuche, das Positive, also das, was kein Problem ist, umzusetzen. Ich konzentriere mich dann total auf die Aufgabe. ... Sie gibt mir einen Tipp, aber ich muss dann das Problem selber lösen, das ist klar.“ (7:200)

Interpretation

Sehr interessant und bemerkenswert ist der Anklang, den die lösungsorientierten Techniken bei den KlientInnen finden. Alle KlientInnen beschreiben mindestens eine Technik als für sie sehr sinnvoll. Sie schätzen den positiven Fokus der Techniken und versuchen diesen auch zu verinnerlichen. Durch die Aussagen der KlientInnen wird deutlich, dass die Fülle von lösungsorientierten Techniken eine grosse Chance für die Sozialberatung darstellt. Besonders aussagekräftig empfinden wir, dass Klientin 8 eine Technik, die für sie sehr hilfreich war, als „Spiel“ bezeichnet. Dies verdeutlicht noch einmal, wie hilfreich die kreative Art ist, in der lösungsorientierte Techniken umgesetzt werden können.

Interessant erscheint uns, dass zwei KlientInnen die „Wunderfrage“, die oft als „Aushängeschild“ der lösungsorientierten Beratung betrachtet wird, nicht kennen. Jedoch wird die „Wunderfrage“ von KlientInnen theoretisch und praktisch als Chance für die Auseinandersetzung mit der problematischen Situation und der Lösung wahrgenommen.

Auch die „Skalierungsfrage“ kann den KlientInnen helfen, ihre Situation differenziert zu erfassen. Sie stellt eine Chance für die Wahrnehmung von Fortschritten dar. Aufgabenstellungen messen die KlientInnen unterschiedliche Bedeutung zu. Die Klientin (7), die aktuell am unsichersten ist, hat regelmässig Aufgaben auszuführen, die für sie hilfreich sind und ihr Sicherheit geben in der Zeit zwischen den Beratungssitzungen. Die anderen beiden KlientInnen halten es nicht für nötig, dass sie Aufgaben ausführen. Es scheint also, dass die Aufgaben eine besondere Chance bei eher unselbstständigen Klientinnen darstellen.

6.3.1.2 Bedeutung des Problems

Die lösungsorientierte Beratung geht davon aus, dass dem Problem im Hilfsprozess eine untergeordnete Rolle zukommen soll. Welche Bedeutung die befragten Professionellen und die KlientInnen dem Problem beimessen, überprüfen wir in diesem Abschnitt. Daraus wollen wir Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Betrachtungsweise des Problems ableiten.

a) Aussagen der Professionellen zur Bedeutung des Problems

Die Sozialarbeiterinnen 3 und 5 dachten während der Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung, dass dem Problem im Beratungsprozess überhaupt kein Platz gegeben werden muss. Beide haben jedoch in der Praxis realisiert, dass es den Klientinnen manchmal ein wichtiges Anliegen ist, über das Problem zu sprechen. (3:134, 5:170) Dazu die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose:

„Ich hatte bis anhin immer die Idee, dass lösungsorientierte Beratung bedeute, schnell weg vom Problem zu kommen. De Shazer macht dies ja ganz zackig. Ich habe gemerkt, dass es ganz wichtig ist, dass das Problem zuerst gewürdigt wird. ... Dass man dies nicht negiert oder zur Seite schiebt. ... Die Leute kommen ja wegen dem Problem.“ (5:170)

Erst, wenn sich die Klientinnen verstanden fühlen und ihr Problem gewürdigt wurde, leitet diese Sozialarbeiterin z. B. mit einer „Copingfrage“ zum Lösungsfokus über und fragt nach Zielen. (5:174)

Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes umgeht das Wort „Problem“ und versucht, die „Situation“ der Klientinnen zu verstehen. (3:141) Der Institutionsleiter betont, dass die Klientinnen ihr Problem gerne bei den Sozialarbeiterinnen abladen würden und es ihnen gut täte, die Sozialarbeiterinnen jedoch könne dies belasten. Hier biete die lösungsorientierte Beratung eine gute Möglichkeit, den Beratungsprozess relativ schnell vom Problem zur Lösung zu führen. (1:277) Doch auch er misst dem Problem eine Bedeutung zu:

„Ich würde nie das Problem nicht benennen lassen. Ich finde, das Problem soll auch Raum erhalten, um darüber sprechen zu können, es auszubreiten. Dies gehört für mich auch zum Beziehungsaufbau dazu. Da gehe ich also nicht klassisch nach de Shazer vor.“ (1:156)

Auf die Frage, was sie tun, wenn Klientinnen immer wieder auf das Problem zu sprechen kommen, antworten die Sozialarbeiterinnen unterschiedlich. Die Sozialarbeiterin 5 hat in diesem Falle, so findet sie, das Problem zu wenig gewürdigt und würdigt es noch einmal. (5:184)

Die Sozialarbeiterin 4 sagt, dass die Klientinnen gewohnt sind, über das Problem zu sprechen und dies auch eine Art der Verarbeitung sein kann. Wenn Klientinnen freiwillig kommen, sei diese Art der Verarbeitung in Ordnung. (4:152) Die Sozialarbeiterin 3 würde, wenn Klientinnen vom Problemfokus nicht wegkommen, diese darauf ansprechen und eventuell die „Skalierungsfrage“ stellen. Sie sehe ihren Auftrag jedoch darin, Veränderungen einzuleiten. Klagende hätten bei ihr wenig Platz. (3:160)

Die Sozialarbeiterin 5 betont, dass sie die Schwere des Problems nicht negiere oder ignoriere, sondern den Fokus auf die Stärken der Klientinnen richte. (5:60) Sie findet: *„Problem und Ziel haben für mich sowieso keinen kausalen Zusammenhang. Deshalb brauche ich auch nicht viele Informationen über das Problem.“ (5:251)*

Interpretation

Alle Professionellen nehmen Problemdefinitionen vor. Die Aussagen der Professionellen zeigen, dass die Umsetzung des lösungsorientierten Vorgehens, keine Problemdefinition zu machen, in der Praxis der Sozialberatung an klare Grenzen stösst, wie wir es bereits in Kapitel 5 vermutet haben.

Dem Problem muss Platz gegeben werden, um Verständnis für die Situation der KlientInnen auszudrücken, was wiederum dem Beziehungsaufbau dient. Das Sprechen über das Problem kann für die Klientin auch zur Verarbeitung wichtig sein, wie wir bereits in Kapitel 5 festgehalten haben.

Als weitere Chance wird die lösungsorientierte Sprache angesehen: Das Problem wird zwar gewürdigt, kann aber auch einfach anders benannt werden, zum Beispiel „Situation“, um bereits einer Verharrung im Problem vorzubeugen. Die lösungsorientierte Beratung bietet somit z. B. bei der Problemdefinition eine Chance, weil sie durch die lösungsorientierten Begriffe weniger Schwere erzeugt und das Verharren im Problem verhindert.

Allerdings kann die Lösungsfokussierung in der Sprache auch dazu führen, dass sich die Klientinnen nicht ernst genommen fühlen, denn sie suchen ja Sozialberatung nicht auf, wenn für sie nicht tatsächlich ein Problem vorliegt.

Keine der Professionellen spricht die Symptomverschiebung an, die wir in Kapitel 5 als theoretische Grenze vermutet haben. Da die meisten Sozialarbeiterinnen entgegen der lösungsorientierten Beratung eine Problemdefinition vornehmen, sind wir der Meinung, dass dadurch Symptomverschiebungen verhindert werden können.

b) Aussagen der KlientInnen zur Bedeutung des Problems

Zwei Klientinnen ist es wichtig, mit der Sozialarbeiterin/dem Sozialarbeiter über das Problem sprechen zu können. Für die Entwicklung der Lösung ist es ihnen wichtig, dass sie die Ursache des Problems kennen. (7:184, 8:143) Hier geben wir einen Ausschnitt (7:172) des Interviews mit der Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose wieder:

- Interviewerin: Ist es für Sie wichtig, in der Beratung über Ihr Problem zu sprechen?
Klientin 7: *Das ist also sehr wichtig, das ist das Wichtigste. Hier kann ich auch einmal weinen, wenn mir nach Weinen ist. ... Aber wenn es mal nicht gut geht, ist es wahnsinnig wichtig, dass man getragen wird.*
- Interviewerin: Sie sprechen oft über das Problem?
Klientin 7: *Ja, eigentlich nur. ...*
- Interviewerin: Ist es für Sie wichtig, dass Sie die Ursache Ihres Problems kennen?
Klientin 7: *Ja, das ist mir sehr wichtig. Ich möchte ja das Problem lösen, das belastet mich ja.*

Der Klient der Familienberatung hingegen findet es zu Beginn des Interviews nicht wichtig, über das Problem zu sprechen, er wolle die Lösung angehen. (6:167) Er verlange von der Sozialarbeiterin keine Begleitung im Aushalten des Problems. Die Ursache muss er nicht kennen, dafür würde er nicht zur Sozialarbeiterin gehen, sondern – wenn nötig – zur Psychologin oder Psychiaterin. Jedoch ändert sich seine Einstellung gegenüber der Bedeutung des Problems während des Interviews:

„Auf der anderen Seite sagt man ja, man soll das Problem an der Wurzel packen. Man kann nicht nur die Kopfschmerzen mit Tabletten kurieren, man sollte schon wissen, woher die Kopfschmerzen kommen. Das ist noch eine Überlegung wert. Woher kommt das Problem... Ja, vielleicht würde es weiterhelfen.“ (6:179)

Interpretation

Für die KlientInnen ist das Problem zentral. Es ist ihnen wichtig, dass dem Problem in der Sozialberatung Raum gegeben wird. Das streng lösungsorientierte Vorgehen würde ihren Bedürfnissen nicht gerecht werden. Auch die Ursache der Probleme erachten die befragten

KlientInnen auf dem Weg zur Lösung als relevant. Die Professionellen und die KlientInnen sind sich in diesem Punkt einig:

Die im Kapitel 5 angesprochene mögliche Grenze der Überforderung der Klientinnen, wenn das Problem keinen Raum erhält, bestätigt sich. Die befragten KlientInnen würden sich übergangen fühlen, würde das Problem nicht genügend Raum erhalten.

Jedoch bestätigt sich auch die Chance, dass lösungsorientierte Beratung für Klientinnen hilfreich sein kann, die stark auf das Problem konzentriert sind und diesem eine mächtige Bedeutung zuweisen. Den Klientinnen kann immer wieder aufgezeigt werden, dass die Fokussierung einer positiven Zukunft angestrebt werden soll. Im Abschnitt 6.3.1.1 betonen die KlientInnen, wie sehr sie den positiven Fokus der Sozialberatung schätzten. Dies zeigt uns auf, dass die Wertschätzung und die lösungsfokussierte Besprechung des Problems von den KlientInnen als Chance erachtet wird.

6.3.2 Die sozialarbeiterischen Handlungsarten

In diesem Abschnitt überprüfen wir anhand der Aussagen von den Professionellen und den KlientInnen die Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in den verschiedenen Handlungsarten der Sozialberatung.

a) Aussagen der Professionellen zu den sozialarbeiterischen Handlungsarten

Drei von fünf Professionellen sind der Ansicht, dass sich lösungsorientierte Beratung am idealsten in der Handlungsart „Beratung“ anwenden lässt und dies am besten in der freiwilligen Beratung.

Vier Professionelle sprechen über die Handlungsart „Problemverhandlung“. Der Instituti-onsleiter und die Sozialarbeiterin 3 erwähnen, dass sie auch andere Methoden anwenden, um einen Konsens zu erhalten, z. B. bringt Sozialarbeiterin 3 ihre eigene Meinung in die Verhandlung mit hinein, was theoretisch nicht den lösungsorientierten Grundprinzipien entspricht. (1:110, 3:199) In der Handlungsart „Problemverhandlung“ können die Professionellen jedoch immer Elemente der lösungsorientierten Beratung benutzen, z. B. die wohlwollende Haltung (3) oder lösungsorientierte Fragetechniken, wie die Frage nach „Ausnahmen“ oder die „Skalierungsfrage“ (1). Die Sozialarbeiterin 3 stellt in der Problemverhandlung die „Wunderfrage“, während Sozialarbeiterin 4 die Kompetenzen der Beteiligten komplimentiert. (4:189)

Drei Professionelle kommen auf die Handlungsart „Intervention“ zu sprechen: Sie sagen, dass sie gemäss ihrem Auftrag nicht nur mit der lösungsorientierten Beratung arbeiten können. Grenzen sehen sie bei Menschen in akuten Krisensituationen, hier ist für sie ein direktiveres Handeln, und daher ein anderes Handlungskonzept, notwendig. (2:196, 3:246, 5:110) Jedoch erwähnen zwei der drei Professionellen, dass sie im Vorfeld einer Intervention lösungsorientiert arbeiten und auch während einer Intervention die Grundprinzipien und die Fragetechniken der lösungsorientierten Beratung anwenden. Dazu die Sozialarbeiterin des Jugendamtes:

„Pur lösungsorientiert können wir wegen unserem Auftrag nicht arbeiten. Wenn ein Kindwohl so weit gefährdet ist, dass es beispielsweise verwaarlost ist, dann kann ich nicht mehr lösungsorientiert arbeiten. Doch die Art und Weise, wie ich an die Intervention her-

angehe, ist lösungsorientiert, indem ich beispielsweise darauf achte, dass es einen möglichst kleinen Schock gibt, und dass ich den Stolz und die Würde der Menschen wahren kann.“ (3:246)

Der Institutionsleiter sagt, dass man nicht abschätzen könne, was Interventionen bei den Klientinnen auslösen. Deshalb müsse man sehr respektvoll mit dieser machtvollen Handlungsart umgehen. Die lösungsorientierte Beratung biete dazu eine gute Möglichkeit. (1:152)

Auch die Handlungsarten „Beschaffung“ und „Vertretung“ werden genannt: Die Institutionsleiterin sagt, bei ganz konkreten Vorgängen wie Informationsbeschaffung sei sie die Expertin. (2:73) Die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose erwähnt, dass sie als Beratungsstelle neben psycho-sozialer Beratung auch konkrete Unterstützung anbieten, indem sie Expertenfachwissen für die Klienten zur Verfügung stellen, zum Beispiel bei einer Zeugnisintervention (Einsprache beim Arbeitgeber gegen ein Arbeitszeugnis), bei Einsprachen an die Arbeitslosenversicherung oder bei Rechtsberatung und -vertretung. (5:221)

Drei der Professionellen sagen, dass sich lösungsorientierte Fragetechniken elementweise in jede Handlungsart einfügen lassen. (1:83/112, 2:100, 4:180) Wichtig ist auch hier wieder für alle Professionellen die Haltung der lösungsorientierten Beratung, die sich jederzeit bei allen Klientinnen und in allen Handlungsarten anwenden lasse. (1:83, 2:287, 3:72, 4:270, 5:100) Die Sozialarbeiterin der Familienberatung sagt:

„Den lösungsorientierten Ansatz kann man grundsätzlich immer anwenden. Der Ansatz ist einerseits eine bestimmte Methode mit bestimmten Fragestellungen als Technik. Der Ansatz ist aber noch viel mehr, nämlich eine Haltung gegenüber den Mitmenschen und besonderen Herausforderungen.“ (4:180)

Alle Professionelle sind der Meinung, dass nicht alle Handlungsarten für sie mit der lösungsorientierten Beratung übereinstimmen müssen oder es schwierig sei, die lösungsorientierte Beratung in ihrer Tätigkeit in Reinform anzuwenden. Andere Ansätze hätten daneben ebenfalls Platz und müssten auch Platz haben.

Interpretation

Es bestätigt sich unsere Vermutung, dass sich lösungsorientierte Beratung am besten in der Handlungsart „Beratung“ anwenden lässt, und dies am besten mit freiwilligen Klientinnen. Auch in der Handlungsart „Problemverhandlung“ kann die lösungsorientierte Beratung eingesetzt werden, die positive Haltung und die Fragetechniken können konsensfördernd sein. Die vermittelnde Rolle wird allerdings von den Befragten weniger angesprochen als die beratende.

Die Professionellen sagen, dass sie in den Handlungsarten „Beschaffung“ und „Vertretung“ die Expertenrolle einnehmen. Die Expertenrolle der Sozialarbeiterin lässt sich nicht mit der lösungsorientierten Beratung vereinbaren, daher stösst das Modell in diesen sozialarbeiterischen Handlungsarten an Grenzen. Zur Handlungsart „Betreuung“ äussern sich die Befragten nicht, was darauf zurückgeführt werden kann, dass kleinere Betreuungshandlungen selbstverständlich zur Rolle der Professionellen gehören und daher nicht explizit erwähnt werden.

Wie wir bereits vermutet haben, stösst die lösungsorientierte Beratung in der Handlungsart „Intervention“ am meisten an Grenzen. In dieser Handlungsart muss die Sozialarbeiterin die Expertenrolle übernehmen, um Personen schützen zu können.

Jedoch liegt selbst in der Intervention, wie auch in allen anderen Handlungsarten, die Chance in der lösungsorientierten Haltung. Selbst in der Intervention können die wohlwollende Haltung und die lösungsorientierte Fragetechniken eine Chance darstellen. Diese Elemente der lösungsorientierten Beratung können bei allen KlientInnen und Problemen angewendet werden.

b) Aussagen der KlientInnen zu den sozialarbeiterischen Handlungsarten

Gemäss den Aussagen der KlientInnen haben die SozialarbeiterInnen nebst „Beratung“, welche bei allen Klientinnen zur Anwendung kommt, auch die anderen Handlungsarten angewendet:

Die Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose sagt, ihre Sozialarbeiterin habe für sie Einsprache bei der Arbeitslosenversicherung gemacht, sie wurde also rechtlich vertreten (Handlungsart „Vertretung“). (7:133) Dem Klienten der Familienberatung wurden durch die Sozialarbeiterin Adressen beschafft (Handlungsart „Beschaffung“). (6:191) Auch die vermittelnde Rolle der Sozialarbeiterin (Handlungsart „Problemverhandlung“) wird von diesem Klienten geschätzt. Er berichtet von der Sozialarbeiterin, die als Erziehungsbeiständin zwischen ihm und seiner Ehefrau vermittelt:

„Auch mit dem Sohn sind unsere Meinungen sehr verschieden, z. B. wie Kindererziehung aussieht. ... Es ist wichtig, dass die Sozialarbeiterin sagt, wie es sein muss, dass wir links und rechts Leitplanken haben und dass wir uns darin bewegen müssen. Wir haben schon Spielraum, aber irgendwann ist es fertig.“ (6:153)

Auch die Handlungsart „Intervention“ wird von diesem Klienten erwähnt: Die Obhut seines Kindes wird der Kindesmutter entzogen und an ihn übertragen werden. (6:162)

Die Handlungsart „Betreuung“ wird von Klientin 8 erwähnt: Ihr Sozialarbeiter hat auf ihren Wunsch für sie die Steuererklärung ausgefüllt. (8:162)

Alle diese sozialarbeiterischen Handlungen wurden stets im Auftrag und/oder im Einverständnis der befragten KlientInnen ausgeführt. Die KlientInnen waren froh um die vielfältige Unterstützung.

Interpretation

Die Klientinnen sagen aus, dass sie von der Sozialarbeiterin/dem Sozialarbeiter in allen Handlungsarten unterstützt werden, jedoch kommt in den Interviews klar zum Ausdruck, dass *Beratung* die am meisten angewendete Handlungsart ist.

Die KlientInnen haben alle Handlungsarten als Unterstützung empfunden. Sie sind somit zufrieden oder sogar dankbar, dass die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter konkret in ihrem Leben handelt und gegebenenfalls sogar eingreift (Intervention). Wir führen dies auf das grosse Vertrauen der KlientInnen in die SozialarbeiterInnen zurück, was wiederum mit der Haltung der lösungsorientierten Beratung zusammenhängen kann.

6.3.3 Kommunikation

In diesem Abschnitt wollen wir anhand der Aussagen der Professionellen herausfinden, wo die Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Kommunikation für die Sozialberatung liegen.

Alle drei Sozialarbeiterinnen betonen, dass der lösungsorientierten Sprache ein grosser Stellenwert zukommt und dass die lösungsorientierten Fragetechniken von den Klientinnen aktives Mitdenken und Auseinandersetzung mit der eigenen Situation verlangen. Je nachdem, wie gefragt wird, kann sich die Klientin öffnen und der Lösung entgegengehen, unabhängig, ob diese freiwillig zur Beratung erscheint oder nicht. (3:75, 4:65/93, 5:75) Alle fünf Professionellen erwähnen, dass sie durch die lösungsorientierten Fragetechniken den positiven Fokus betonen, indem sie Situationen und Dinge ansprechen, die für die Klientin bereits gut funktionieren. Sie erwähnen alle in etwa dieselbe Eingangsfrage: „Was muss für Sie in diesem Beratungsgespräch geschehen, damit Sie danach zufrieden aus diesem Zimmer gehen?“ (1:122, 2:83, 3:91, 4:150, 5:123)

Dazu sagt die Sozialarbeiterin des Jugendamtes:

„Die Kunst liegt darin, alle Klienten zu Experten zu machen, indem du so fragst, dass sie dir die Antworten geben müssen.“ (3: 75)

„Der lösungsorientierte Ansatz bietet gute Möglichkeiten für Leute, die verbal nicht so geschickt sind. Ich wende Methoden an, die eigentlich als therapeutisch gelten, wo es Mut braucht, sie anzuwenden, anstatt nur das Gespräch. So zum Beispiel ‚Figuren stellen‘ oder Malen. Wenn Klientinnen überfordert sind, dann hat der Berater zu wenig angepasst gearbeitet.“ (3:234)

Sie erwähnt, dass manche Klientinnen Mühe bei der Formulierung von Lösungsvisionen haben, daher sei es wichtig, dass alle Sinne angesprochen werden und die Klientinnen genügend Zeit für die Antwort erhalten. Gerade die „Wunderfrage“ stelle eine hohe Anforderung an die Klientinnen dar, da sie ungewohnt sei. Besonders die Jugendlichen hätten Schwierigkeiten mit der Artikulation. Die Klientinnen seien oft im Problem verhaftet und müssten daher in der Formulierung einer Lösungsvision gut angeleitet werden: Die Fragen müssten präzise gestellt werden und man muss genau spüren, worauf eine Person anspricht. (3:115)

Zwei Professionelle kommen auf die Grenzen der Anwendbarkeit der lösungsorientierten Beratung bei Sprachbarrieren zu sprechen. Dazu die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft:

„Bei der Sprache sehe ich allerdings Grenzen. Wir haben immer wieder Migrantinnen, die nicht gut Deutsch sprechen. Da merke ich meine sprachlichen Grenzen, die lösungsorientierte Beratung anzuwenden. Ich denke, lösungsorientierte Beratung basiert sehr auf der sprachlichen Kommunikation. Wenn diese behindert ist, dann ist es für mich unmöglich. Da habe ich noch nicht herausgefunden, wie ich meinen Teil hier einbringen kann.“ (2:130)

Interpretation

Die lösungsorientierten Fragetechniken stellen eine Chance dar, die KlientInnen im Hilfsprozess zur Formulierung von Lösungen zu aktivieren. Der lösungsorientierten verbalen Kommunikation kommt also eine grosse Bedeutung zu.

Interessanterweise wird die von uns im fünften Kapitel vermutete Grenze, dass die lösungsorientierte Sprache aufgrund der grossen Anforderung an die Verbalisierungsfähigkeit der Klientinnen nur begrenzt angewendet werden kann, weder von den Professionellen noch von den KlientInnen bestätigt. Die Professionellen betonen, dass die lösungsorientierte Kommunikation nicht bloss verbal geführt wird, sondern eine gute Chance zur Anwendung anderer Kommunikationsmittel bietet. Dadurch besteht die Chance, dass sich die Professionellen den Klientinnen und ihren Kommunikationsfähigkeiten gut anpassen können. Die KlientInnen bestätigen diese Sicht der Professionellen im Abschnitt 6.3.1 „Anwendbarkeit lösungsorientierter Techniken“.

In Kapitel 5 haben wir vermutet, dass die lösungsorientierte Sprache an Grenzen stösst, wenn Sprachbarrieren aufgrund von Fremdsprachigkeit vorhanden sind. Diese Grenze wird von den Professionellen bestätigt.

6.4 Der sozialarbeiterische Auftrag

6.4.1 Individueller und struktureller Auftrag

Die Sozialberatung hat einen individuellen und einen strukturellen Auftrag. Hingegen wurde die lösungsorientierte Beratung als Methode ausschliesslich für die individuelle Ebene entwickelt. In diesem Abschnitt untersuchen wir die Chancen und Grenzen, die die lösungsorientierte Beratung für die Sozialberatung diesbezüglich birgt, anhand der Aussagen der Professionellen.

Vier Professionelle sehen den strukturellen Auftrag als wichtig an. Der Institutionsleiter sagt, dass es strukturelle Probleme gäbe, die aus den individuellen abgeleitet werden können. Deshalb ist es für ihn sinnvoll, auf der strukturellen Ebene tätig zu werden (z. B. Projekte für Ausgesteuerte) . (1:170) Die Sozialarbeiterin der Familienberatung meint:

„Es gibt sozialpolitische Gegebenheiten, die einfach sind, beispielsweise, dass Alleinerziehende in der Schweiz einer Armutsfalle ausgeliefert sind. Das ist einfach so, darüber muss nicht diskutiert werden. Jetzt kann man schauen, wie sich die Situation verbessern liesse. Das kann man beispielsweise über die Sozialpolitik tun. ... Ich würde in Gremien arbeiten, wo ich Lösungsorientierung auch anwenden könnte, indem ich schaue, wie man zur Lösung kommt.“(4:215)

Vier Professionelle finden, dass der individuelle Auftrag der lösungsorientierten Beratung gut mit dem Auftrag der Sozialarbeit auf struktureller Ebene vereinbart werden könne.

Die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft zeigt in der individuellen lösungsorientierten Beratung den Klientinnen die Rahmenbedingungen der Gesellschaft auf (z. B. Kind pünktlich zur Schule bringen). Sie konzentriert sich auch auf strukturelle Probleme: ihre Institution hat einen politischen Auftrag, mit dem sie auch an die Öffentlichkeit tritt und Werte und Vorstellungen in die Politik einbringt. Diese Werte und Vorstellungen können dann wiederum von der lösungsorientierten Beratung geprägt sein. Sie findet die Unterscheidung zwischen psychischen Problemen, die nur subjektiv sind, und sozialen Problemen, die strukturell bedingt sind, nicht hilfreich. (2: 179)

Ist nun die Tatsache, dass eine Frau mit wenig Geld auskommen muss, ein psychisches Problem oder ein soziales? Sie machen hier die Unterscheidung, nicht ich. Ich mache

diese Unterscheidung nicht. Klar ist es ein psychisches Problem, wenn eine Mutter ihrem Kind keine Grenzen setzen kann. Aber was bringt mir das, wenn ich diese Unterteilung mache? (2:179)

Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes spricht davon, dass die Gesellschaft Rahmenbedingungen vorschreibt, die es einzuhalten gilt. Jedoch empfindet sie es als Anmassung, dass alle Menschen nach den gleichen gesellschaftlichen Regeln zu funktionieren haben, wo doch jeder Mensch sein eigenes Lebenskonstrukt hat. (3:218)

Interpretation

Wir sehen es als Grenze, dass lösungsorientierte Beratung Probleme nur subjektiv betrachtet und Problemlagen auf struktureller Ebene ausklammert.

Interessanterweise sehen die Professionellen den Auftrag der Sozialberatung durch lösungsorientierte Beratung nicht eingeschränkt. Sie verlieren den Blick für den Auftrag der Sozialberatung auf struktureller Ebene nicht, sondern können die lösungsorientierte Beratung auch auf sozialpolitischer Ebene wirkungsvoll einsetzen. Die in Kapitel 5 vermutete Grenze, wer rein nach lösungsorientierter Beratung arbeite, könnte apolitisch werden, bestätigt sich also durch die Befragten nicht.

Die Chance, dass bestehende Normen und Werte durch die fragende Haltung des „Nicht-Wissens“ lösungsorientierter Beratung kritisch reflektiert und allenfalls relativiert werden können, um jemandem möglichst grosse Freiheit in der eigenen Lebensführung zu gewähren, wird genannt. Dieser Aspekt der lösungsorientierten Beratung scheint uns für die Sozialberatung in der heutigen Zeit der zunehmenden Individualisierung und Multikulturalität von besonderer Bedeutung.

6.4.2 Der institutionelle Auftrag

In diesem Abschnitt überprüfen wir, ob die lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Institution der befragten Professionellen vereinbar ist und wo allenfalls besondere Chancen und Grenzen liegen.

Alle Professionellen sind der Meinung, dass sich die lösungsorientierte Beratung gut mit dem Auftrag der Institution vereinbaren lässt. Der Institutionsleiter des Sozialberatungszentrums erwähnt, dass sein Institutionsauftrag breit und offen formuliert sei und er als Leiter frei entscheiden könne, inwieweit er welche Methode anwenden möchte. (1:181)

Zwei Professionelle erwähnen jedoch, dass sie gemäss ihres Auftrages nicht nur mit der lösungsorientierten Beratung arbeiten können. Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes spricht hier wieder vom Auftrag des Kinderschutzes, der an sich schwierig sei. In der Erfüllung dieses Auftrages sei die lösungsorientierte Beratung nicht in Reinform anwendbar. (2:197) Dieser Meinung ist auch die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft:

„Es gibt Situationen, in denen ich nicht lösungsorientiert interveniere. Manchmal ist es auch mein Auftrag von der Institution her, dafür zu sorgen, dass keine Drogen konsumiert und Grenzen aufgezeigt werden. Mann kann im Vorfeld lösungsorientiert arbeiten, aber

wenn Grenzen gezogen werden müssen, dann ist das so. Dann ist mein Auftrag beendet.“
(2:196)

Vier der fünf Professionellen sprechen über interne Raster oder Formulare. Sie alle sind relativ frei in der Aktenführung und finden, dass sie dort den positiven Fokus der lösungsorientierten Beratung gut einbringen können. Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes sagt, dass ihre Vorgesetzte den Ansatz der lösungsorientierten Beratung sehr begrüsst (3:254). Die Sozialarbeiterin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose hat keine Mühe, wenn sie manchmal defizitorientierte Formulare der IV auszufüllen hat und dabei eine Problemdefinition vornehmen muss. (5:244) Die Institutionsleiterin der Mutter-Kind-Wohngemeinschaft sagt, dass nur die Ziele bei ihnen schriftlich festgehalten würden. Diese würden das Problem jedoch bereits in sich definieren. (2:215)

Interpretation

In diesen Aussagen kommt zum Ausdruck, dass die Professionellen den Institutionsauftrag grundsätzlich nicht als Hindernis für die Anwendung der lösungsorientierten Beratung ansehen.

Jedoch kann der institutionelle Auftrag, gemäss unserer im fünften Kapitel geäusserten Vermutung, nicht ausschliesslich nach diesem Handlungskonzept erfüllt werden. Wie wir bereits festgestellt haben, stösst die lösungsorientierte Beratung besonders im Auftrag, Personen zu schützen, z. B. im Kinderschutz, an Grenzen.

Interessanterweise sehen die Professionellen in institutionsinternen, problemorientierten Rastern, die sie auszufüllen haben, kein Hindernis für die Anwendung der lösungsorientierten Beratung. Dies führen wir darauf zurück, dass die Professionellen nebst dem Handlungskonzept der lösungsorientierten Beratung andere Konzepte anwenden, in denen eine Problemdefinition vorgesehen ist. Zudem ist es eine Chance, dass der lösungsorientierte Fokus im Allgemeinen und die lösungsorientierte Sprache selbst im Definieren von Problemen eingesetzt werden kann.

6.4.3 Die Auftraggeber

Welche Chancen und Grenzen die lösungsorientierte Beratung in Anbetracht der Erwartungen und Interessen von verschiedenen Auftraggebern der Sozialberatung birgt, wollen wir in diesem Abschnitt herausfinden.

Die Sozialarbeiterinnen des Jugendamtes und der Familienberatung haben den Auftrag, mit freiwilligen Klientinnen und Pflichtklientinnen zu arbeiten.

Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes sagt, seit sie die lösungsorientierte Beratung anwende, gäbe es bei den Klientinnen weniger Widerstand. (3:64) Die Sozialarbeiterin der Familienberatung empfindet es als Herausforderung, Pflichtklientinnen anfänglich für eine konstruktive Zusammenarbeit zu gewinnen, aber durch die lösungsorientierte Beratung findet sie einen Ansatzpunkt, wo sie mit Pflichtklientinnen eine Zusammenarbeit beginnen kann. Dies erlebt sie als motivierend für die Klientinnen und betrachtet es als einen Gewinn für die Zusammenarbeit. (4:54) Beide Sozialarbeiterinnen, die des Jugendamtes und der Familienberatung, sind der Meinung, dass die Anwendung der lösungsorientierten

Beratung im Auftrag, Pflichtklientinnen zu beraten, schwieriger sei als mit freiwilligen Klientinnen. Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes sagt:

„Bei Unfreiwilligen frage ich: ‚Was haben Sie für Ideen, um mich möglichst schnell wieder los zu werden?‘ Das braucht Fingerspitzengefühl, man muss transparent sein, dass man einfach etwas abklären muss. Man muss sie ernst nehmen, sie einbeziehen und sich manchmal selber etwas dümmer stellen als man ist, um zu den nötigen Informationen zu kommen. Das erstaunt viele Leute. Wenn sie dann wirklich unkooperativ sind, geht es darum, die Sache für beide Seiten möglichst erträglich zu machen, das Beste daraus zu machen und den Klienten transparent zu machen, dass man dafür sorgen will, dass sie einen möglichst schnell wieder loswerden.“ (3:76)

Beide Sozialarbeiterinnen sagen, dass die Klientinnen Verantwortung für das Finden einer guten Lösung tragen, sie jedoch für die Einhaltung des Auftrages die Verantwortung haben. (3:164, 4:65) Sozialarbeiterin 4 sagt, dass es Fälle gäbe, wo ein gewisser Rahmen nicht diskutierbar ist, besonders bei Pflichtklientinnen und bei Gefährdungsmeldungen. Da stecke sie den Rahmen ab und kontrolliere auch die Abmachungen. Jedoch lässt sie den Klientinnen den Weg zum Ziel offen. Sozialarbeiterin 3 sagt, dass sie die Klientinnen genau fragt, welche Ziele diese haben und ihnen klar die Grenzen bezüglich des Auftrages mitteilt. Wenn die Ziele der Institution oder anderer Auftraggeber gänzlich an denen der Klientinnen vorbeigehen, schaffe das nur Widerstände. (3:242)

Der Institutionsleiter möchte zuerst den Auftrag und die Erwartungen mit der Klientin abklären, damit das Ziel der Beratung optimal bestimmt werden kann. (1:118)

Vier Professionelle wenden die lösungsorientierte Beratung in der interdisziplinären Zusammenarbeit an. Sie erwähnen, dass sie die Techniken und Grundprinzipien der lösungsorientierten Beratung auch in mediatorischen Tätigkeiten und in Gremien oder in teaminernen Sitzungen wie Intervision einsetzen können. (1:213, 2:170, 4:84/181/221, 5:188) Die Professionellen schätzen die Möglichkeit, durch den Lösungsfokus in diesen Bereichen neue Impulse einleiten zu können. Zur Anwendung der lösungsorientierten Beratung in der interdisziplinären Zusammenarbeit meint die Sozialarbeiterin der Familienberatungsstelle:

„Eine ganz wichtige Erfahrung mache ich auch mit anderen Institutionen, beispielsweise anderen Sozialdiensten, Anwältinnen, Behörden, Ärztinnen und so weiter. Dort ist es eigentlich ziemlich effizient. Wenn es gelingt, es gelingt nicht immer, die Sichtweise auch in Helferinnenkonferenzen zu vertreten, ohne dass man das offen kundtut, es sind einzelne Wörter und vor allem die Haltung, die es ausmacht, oder wenn man Berichte schreiben muss, um etwas zu regeln, oder als Beiständin, dann tut das seine Wirkung.“ (4:84)

Interpretation

Die Professionellen bestätigen die Chance, dass die Fragetechniken und die Grundhaltung der lösungsorientierten Beratung im Aushandlungsprozess von Zielen und in der Vermittlung verschiedener Interessen zwischen den Auftraggebern hilfreich sind.

Interessanterweise sind die Professionellen durchaus der Meinung, dass KlientInnen manchmal unkooperativ sind. Dies widerspricht der Haltung der lösungsorientierten Beratung. Wir führen dies darauf zurück, dass das Aushandeln der Ziele und die Vermittlung zwischen verschiedenen Parteien in der Sozialberatung unumgänglich sind, da die Sozial-

beratung stets verschiedene Interessen miteinander zu vereinbaren hat (Doppeltes Mandat). Auf diese Tatsache nimmt die lösungsorientierte Beratung wenig Bezug sie bietet nur mangelhafte Handlungsinstrumente an.

Trotzdem kann lösungsorientierte Beratung für das Erfüllen des Auftrages mit Pflichtklientinnen, der allgemein als schwierig bezeichnet wird, eine Chance sein: Der Zugang zu Klientinnen, und somit die Zusammenarbeit und der Hilfsprozess als Ganzes, wird erleichtert.

In den Aussagen der Befragten wird deutlich, dass lösungsorientierte Beratung nicht nur in der direkten Klientenarbeit hilfreich sein kann, sondern beispielsweise auch in der interdisziplinären Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Auftraggebern wie Ämtern oder Behörden. Auch die Chance der lösungsorientierten Grundhaltung und Fragetechniken in vermittelnden Tätigkeiten, beispielsweise in Gremien oder in der Teamarbeit, wird genannt.

6.4.4 Effizienz

6.4.4.1 Nutzen der lösungsorientierten Beratung für die Institution

Ob und inwiefern die lösungsorientierte Beratung den Institutionen der Institutionsleiterin und des Institutionsleiters nutzt, wollen wir in diesem Abschnitt herausfinden.

Die Institutionsleiterin und der Institutionsleiter haben beide das Gefühl, dass die lösungsorientierte Beratung ihrer Institution weiterhelfe, obwohl der Nutzen von ihnen nicht bewiesen werden kann. Die Institutionsleiterin sagt, um den Nutzen genauer beurteilen zu können, müsste sie länger mit diesem Ansatz arbeiten. (2:243) Sie ist der Meinung, dass die lösungsorientierte Beratung eine gute Form der Beratung sei, die eine hohe Chance zur raschen Selbstständigkeit der Klientinnen biete, eine gute Atmosphäre zwischen Sozialarbeiterin und Klientinnen schaffe, besonders in Eintrittsgesprächen, und so helfe, die Plätze zu füllen. (226) Sie sagt: *„Der Aufenthalt der Frauen hängt von vielen Faktoren ab, die lösungsorientierte Beratung ist einer davon.“* (249)

Der Institutionsleiter erlebt den Nutzen der lösungsorientierten Beratung in seiner Institution auf verschiedenen Ebenen: Einerseits bringt es für die Sozialarbeiterinnen und das Team allgemein eine Erleichterung in der Arbeit mit sich. Sie tragen im Bezug auf die Lösung weniger Verantwortung, seien allerdings im Prozess durch die lösungsorientierten Fragestellungen auch mehr gefordert. (1:258) Er betrachtet vor allem die Haltung der lösungsorientierten Beratung als wichtig und sehr nützlich für die Institution und die Sozialarbeit an sich. (1:292)

Der Institutionsleiter ist der Meinung, dass die Aufgabenumsetzung der lösungsorientierten Beratung Zeit braucht, weshalb zwischen den einzelnen Sitzungen grössere Abstände liegen. Dies lässt den Sozialarbeiterinnen mehr Zeit für andere Beratungsgespräche. (1:131) Allerdings ist er sich nicht sicher, ob die lösungsorientierte Beratung längerfristig tatsächlich eine Zeitersparnis bringt: *„Ich habe den Eindruck, dass die Leute gerne in die Beratung kommen, es gibt gute Rückmeldungen. So ist es manchmal schwierig abzuschliessen, oder die Leute kommen eher wieder.“* (1:272)

Die Sozialarbeiterin des Jugendamtes und der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose sprechen über den finanziellen Aspekt. Durch die vom Staat verlangten Kosteneinsparungen und die starke Fallzunahme seien lange und zeitintensive Beratungen nicht mehr möglich.

Daher komme der Sozialarbeit Handlungsmodelle der Kurztherapie beziehungsweise der Kurzberatung sehr entgegen. Der Zeitdruck werde immer grösser, die Haltung der lösungsorientierten Beratung lindere diesen Druck, dadurch dass Sozialarbeiterinnen weniger Verantwortung für die Lösung tragen. (3:263, 5:255)

Der Institutionsleiter äussert sich zum Spardruck in der Sozialarbeit wie folgt:

„In den letzten Jahren nahm die Arbeit zu. Wir hatten mehr Fallarbeit und mussten uns überlegen, wie wir die Arbeit bewältigen können. Von meiner Ausbildung her hatte ich eher eine analytische Grundhaltung, also dass es eine längerfristige Begleitung braucht und Aufarbeitung der Vergangenheit. Dann wollte ich eine Weiterbildung gerade im anderen Lager machen, nachdem ich mich vorgängig mit Literatur über den lösungsorientierten Ansatz auseinandergesetzt hatte. Dieser Ansatz kam ja in den letzten Jahren langsam auf, man kam nicht mehr daran vorbei, und ich wollte diesen Ansatz gerne vertieft kennen lernen. Ich hatte die Hoffnung, dass es der Stelle und mir persönlich in der Beratung etwas bringt.“ (1:21)

Trotzdem ist die Anwendung der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung aus Zeitgründen nicht in ihrer Reinform möglich: Der Institutionsleiter hätte Interesse, Beratungssituationen zusammen mit dem Team und Klientinnen anhand von Videoaufzeichnungen zu überprüfen. Dies sprengt jedoch leider den Rahmen und sei eher für ein therapeutisches Setting gedacht. (1:251)

Interpretation

Interessanterweise kann keiner der Professionellen die Effizienz der lösungsorientierten Beratung beweisen. Dies schliessen wir darauf zurück, dass die Professionellen über keine langjährigen Berufserfahrungen mit lösungsorientierter Beratung verfügen. Alle Professionellen sagen jedoch aus, dass lösungsorientierte Beratung ihrer Institution Nutzen bringt. Diesen sehen sie vorwiegend in der lösungsorientierten Haltung, da diese Entlastung bringt.

Durch die Aussagen der Professionellen wird bestätigt, dass in der Sozialberatung Spardruck spürbar ist und daher Effizienzdenken Einzug hält. Es bleibt jedoch unklar, ob die lösungsorientierte Beratung der Sozialberatung Effizienz bringt:

Die Chance, die wir in Kapitel 5 vermutet haben, dass Klientinnen durch lösungsorientierte Beratung schneller zu Zieldefinitionen kommen und rascher selbstständig werden, wird hier erneut bestätigt. Es wird also deutlich, dass lösungsorientierte Beratung die Dauer von Hilfsprozessen verkürzen kann.

Interessanterweise muss die Chance, dass KlientInnen durch die Kurzzeitigkeit der lösungsorientierten Beratung weniger abhängig von professioneller Sozialberatung werden, hingegen hinterfragt werden: Die Sozialberatung kann von KlientInnen eher länger in Anspruch genommen werden wollen, weil sie die lösungsorientierte Beratung als angenehm erleben.

Der Unterschied zwischen therapeutischem und sozialarbeiterischem Setting wird durch die Aussagen der Befragten deutlich: Die Fallzahlen können in der Sozialberatung nicht so gut gesteuert werden, wie dies in der Therapie der Fall ist. Diese Tatsache weist auf eine Grenze der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung hin.

In der Sozialberatung ist die Fallbelastung oftmals gross und die Zeit daher zu knapp, um die lösungsorientierten Techniken idealtypisch anwenden zu können.

6.4.4.2 Arbeitsweise von Teamkolleginnen

In diesem Abschnitt wollen wir in Erfahrung bringen, ob von der Seite der Institutionsleiterin/des Institutionsleiters Interesse besteht, dass ihre Mitarbeiterinnen ebenfalls nach lösungsorientierter Beratung arbeiten.

Die Institutionsleiterin und dem Institutionsleiter ist es wichtig, dass ihre Mitarbeiterinnen gewisse Elemente der lösungsorientierten Beratung umsetzen. Beide betonen, dass sie den Ansatz in Teamsitzungen und Fallbesprechungen einfließen lassen. Der Institutionsleiterin ist es wichtig, dass konkrete Ziele festgelegt werden und ein positiver Fokus angewendet wird. Dazu bietet die lösungsorientierte Beratung eine gute Möglichkeit. (1:197, 2:256)

Die Institutionsleiterin und der Institutionsleiter unterstützen die Weiterbildung ihrer Mitarbeiterinnen in der lösungsorientierten Beratung. Wenn jedoch eine Mitarbeiterin von einer anderen Methode überzeugt sei und eine andere Weiterbildung absolvieren möchte, sei dies für sie in Ordnung. (1:285, 2:259)

Bei der Institutionsleiterin besucht zurzeit eine Sozialarbeiterin des Teams die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung an der HSA in Luzern. Ein Weiterbildungstag kostet ca. 250,-. Die Institution beteiligt sich an den Kosten der Weiterbildung. (2:274)

Der Institutionsleiter hat zusammen mit dem Team das Konzept (Auftrag, Handlungsziele und methodische Prinzipien) seiner Institution erarbeitet und dabei die lösungsorientierte Beratung einfließen lassen. (1:197) Zwei seiner angestellten Sozialarbeiterinnen sind an der Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung interessiert. (1:229) Davon ist eine momentan im Nachdiplomstudium, die andere beginnt damit nächstes Jahr in Olten. Ein Nachdiplomstudium kostet 22.000,-. Die Institution übernimmt etwa die Hälfte der Kosten.

Interpretation

Da lösungsorientierte Beratung von der Institutionsleiterin/dem Institutionsleiter grundsätzlich als sehr hilfreich für die Sozialberatung betrachtet wird, ist es ihnen ein Anliegen, dieses Konzept auch ihren Mitarbeiterinnen näher zu bringen.

Es wird noch einmal deutlich, dass die Haltung der lösungsorientierten Beratung nicht nur in der direkten Klientenarbeit einfließen kann, sondern beispielsweise auch in die konzeptuelle Arbeit innerhalb einer Institution.

Wie wir in Kapitel 4 festgestellt haben, liegt die lösungsorientierte Beratung auch gemäss der Aussagen der Befragten aktuell im Trend.

6.4.4.3 Vermittlung der lösungsorientierten Beratung in der sozialarbeiterischen Ausbildung

In diesem Abschnitt untersuchen wir, welchen Stellenwert der lösungsorientierten Beratung aus der Sicht der Institutionsleiterin/des Institutionsleiters in der Ausbildung zur Sozialarbeiterin einzuräumen ist.

Der Institutionsleiter und die Institutionsleiterin sind beide der Meinung, dass die lösungsorientierte Beratung in der Ausbildung als obligatorisches Fach unterrichtet werden sollte. (1:35, 2:29)

Der Institutionsleiter meint, dass es die Vermittlung von den sozialarbeitstheoretischen Grundlagen wie Staub-Bernasconi oder Lüssi ebenfalls braucht, jedoch soll die spezifische Methodik der lösungsorientierten Beratung (er spricht besonders die Fragetechniken an) in der Ausbildung vermittelt werden. (1:67)

Die Institutionsleiterin erwähnt, dass der Ansatz nicht mit dem Anspruch nach konkreter Umsetzung vermittelt werden soll. Dieser Ansatz brauche viel Übung in der Umsetzung. (2:32) Dies betont ebenso die Sozialarbeiterin 3:

„Die Methoden tönen theoretisch relativ einfach, es braucht praktisch aber sehr viel Zeit, bis man selber in den Ansatz hineinwächst und die Finessen kennt. Der Ansatz besteht aus vielen Schlagwörtern, man muss aber sehr genau damit arbeiten, sehr subtil, sehr fein. Es ist kein schnelles Wundermittel, sondern geht vor allem um deine Haltung. ... Es braucht sorgfältige Schulung, Verinnerlichung.“ (3:269)

Interpretation

Die lösungsorientierte Beratung soll also laut der Befragten in die Ausbildung zur Sozialarbeiterin einfließen, jedoch wird betont, dass lösungsorientierte Beratung als ein Ansatz neben anderen gelehrt werden soll. Dies führen wir darauf zurück, dass bestätigt wurde, was wir im theoretischen Teil unserer Arbeit bereits vermutet haben: Die lösungsorientierte Beratung als einziges Handlungskonzept in der Sozialberatung anzuwenden, ist nicht möglich.

Deutlich wird, dass die lösungsorientierte Beratung viel praktische Übung erfordert und nach der theoretischen Auseinandersetzung nicht sofort in die Praxis umgesetzt werden kann.

Die im Kapitel 5 geäußerte Grenze, dass lösungsorientierte Beratung durch unreflektiertes Kopieren der theoretisch vorgegebenen Vorgehensweise in der Sozialberatung nicht angewendet werden kann, wird durch die Befragten theoretisch bestätigt: Sie sagen, dass die lösungsorientierte Beratung persönlich „einverleibt“ werden muss, um sie für die Sozialberatung optimal nutzbar machen zu können.

6.4.4.4 Zukunftsaussichten der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit

In diesem Abschnitt untersuchen wir, wie die Befragten die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung einschätzen.

Alle fünf Professionellen sind der Meinung, dass die lösungsorientierte Beratung in der Sozialarbeit Zukunft hat. Drei Professionelle sagen, dass die lösungsorientierte Beratung erst seit kurzem in der Sozialarbeit populär geworden ist und somit einen Trend darstellt (1:26, 3:262, 4:240).

Die Sozialarbeiterin der Familienberatung betont, dass dieser Ansatz eine Erscheinung sei, die nun weiterentwickelt und ergänzt werde. Sie betont, dass dieser Ansatz nicht neu ist. Bereits Gandhi, die Theologie oder die Anthroposophie kannten diesen Ansatz. Neu ist für sie, dass daraus eine Methode entwickelt wurde, die sich für das therapeutische und beratende Setting eignet. Dabei haben die Gründer der lösungsorientierten Beratung das Zentrale, die positive und wertschätzende Haltung, in Fragestellungen eingebaut, so dass diese konstruktiv im Hilfsprozess anwendbar sind (4:260).

Der Institutionsleiter sagt, solange die Beratung die Hauptaufgabe der Sozialarbeit bleibe, sehe er in der lösungsorientierten Beratung eine gute Grundlage:

„Ich habe immer etwas gesucht, das sich für die Sozialarbeit gut eignet, habe mehrere Dinge ausprobiert, auch aus der Psychotherapie. Der lösungsorientierte Ansatz, der ja

auch aus der Therapie kommt, lässt sich meiner Meinung nach sehr gut mit dem Auftrag der Sozialarbeit verbinden, was bei anderen therapeutischen Methoden schwieriger ist.“
(1:293)

Interpretation

Die Professionellen sehen in der Anwendung von lösungsorientierter Beratung in der Sozialberatung eine Chance für die Zukunft. Das Modell entspricht einem aktuellen Trend und ermöglicht die methodische Umsetzung der lösungsorientierten Haltung, die humanistischen Werten entspricht und von den Befragten als ausgesprochen hilfreich gepriesen wird.

7. Fazit

In dieser Arbeit haben wir uns mit theoretischen Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung auseinander gesetzt und diese in der Praxis, anhand der Aussagen der Professionellen und KlientInnen, überprüft.

Im ersten Abschnitt dieses Kapitels legen wir nun zusammenfassend die uns am wichtigsten erscheinenden Chancen und Grenzen dar und bringen, davon ausgehend, im zweiten Abschnitt einige weiterführende Anregungen an. Im dritten Abschnitt dieses Kapitels äussern wir persönliche, abschliessende Gedanken.

7.1. Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung

Im Folgenden stellen wir die markantesten Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung dar:

Die Haltung bildet den „Kern“ der lösungsorientierten Beratung. Im positiven Fokus der Haltung liegt eindeutig eine Chance für die Sozialberatung: Sie kann in allen Situationen und bei allen Klientinnen der Sozialberatung angewendet werden und wirkt sich motivierend auf Sozialarbeiterinnen sowie Klientinnen aus.

Die Haltung kommt im lösungsorientierten Rollenverständnis zum Ausdruck: Die Sozialarbeiterin ist die Prozessverantwortliche, die Klientin ist die Lösungsverantwortliche.

Die Verteilung der Expertenrolle kommt vor allem in der Phase der Zielsetzung zur Anwendung. Gemäss lösungsorientierter Beratung sind es allein die Klientinnen, welche die Ziele bestimmen sollen, sie sind die Expertinnen ihres Lebens. Der Sozialarbeiterin obliegt demnach die Haltung des „Nicht-Wissens“; sie weiss weder über das Problem noch die Lösung der Klientin Bescheid.

Diese Haltung bietet für die Sozialarbeiterin die Chance, sich von Verantwortung zu entlasten, was vor „Burn out“ schützen und die Berufsmotivation steigern kann. In der Klientin kann es Selbstvertrauen erwecken, dass ihr allein die Verwirklichung der Lösung ihrer Probleme zugesprochen wird. Die grösstmögliche Selbstständigkeit der Klientinnen, die wir als grundlegendes Ziel der Sozialberatung definiert haben, wird also durch die Haltung der lösungsorientierten Beratung gefördert.

Allerdings stösst die Haltung, dass die Klientin allein die Expertin für die Lösung ist, in der Sozialberatung auch an Grenzen: Klientinnen haben oftmals die Erwartung, dass die Sozialarbeiterin in gewissen Bereichen die Expertenrolle übernimmt. Sie verlassen sich darauf, dass sie in ihrer schwierigen Situation die Verantwortung für die Problemlösung mindestens teilweise an die Sozialarbeiterin abgeben können. Abgesehen von den Erwartungen der Klientinnen gehört es je nach Situation ganz klar zur Aufgabe der Sozialarbeiterinnen, die Expertenrolle einzunehmen, was der Haltung der lösungsorientierten Beratung widerspricht.

Besonders in der Arbeit mit Pflichtklientinnen stösst die Haltung des „Nicht-Wissens“ an Grenzen: In einem Pflichtverhältnis muss die Sozialarbeiterin nämlich nicht nur, wie in der Sozialarbeit üblich, die Rahmenbedingungen der Institution mit den Erwartungen der

Klientin vereinbaren, sondern zusätzlich einem gerichtlichen oder behördlichen Auftrag gerecht werden, der den Wünschen und Zielen der Pflichtklientinnen womöglich nicht entspricht.

Eine Chance in der Arbeit mit allen Klientinnen sind die lösungsorientierten Techniken, welche zur Zielsetzung im Hilfsprozess dienen. Da vielfältige Techniken zur Verfügung stehen, deren Anwendungsmöglichkeiten gross sind, kann sich die Sozialarbeiterin den Klientinnen gut anpassen.

Die lösungsorientierten Techniken bieten also Möglichkeiten, im sozialarbeiterischen Hilfsprozess vom Problem zur Lösung zu führen. Sie erfordern von den Sozialarbeiterinnen und Klientinnen Mut, auf ungewohnte und kreative Art und Weise den Fokus vom Problem hin zur Lösung zu lenken.

Die Haltung der lösungsorientierten Beratung stösst jedoch in der Phase der Problemdefinition an Grenzen: Entgegen der allgemeinen Auffassung der Sozialberatung geht sie davon aus, dass das Problem und die Lösung keinen kausalen Zusammenhang haben, dem Problem deshalb möglichst wenig Platz im Hilfsprozess gegeben werden soll und keine Problemdefinition vorgenommen werden muss.

In der Sozialarbeit wird jedoch die Haltung vertreten, dass dem Problem Platz gegeben werden muss: Dadurch, dass die Klientin schildert, welche Probleme sie in die Sozialberatung geführt haben, kann die Sozialarbeiterin den Sachverhalt differenziert wahrnehmen. Der Klientin dient das Sprechen über das Problem der Verarbeitung und sie fühlt sich durch die empathische Haltung und das aktive Zuhören der Sozialarbeiterin ernst genommen, was vertrauensfördernd wirkt und daher dem Beziehungsaufbau dient. Eine individuelle Problemdefinition ist in der Sozialberatung entgegen der lösungsorientierten Beratung wichtig, um davon ausgehend adäquate Ziele setzen zu können.

Probleme zu definieren ist in der Sozialberatung nicht bloss auf individueller, sondern auch auf struktureller Ebene wichtig: Es gehört zum Auftrag der Sozialarbeit, individuelle soziale Probleme als Tatsachen wahrzunehmen, deren Ursache auf strukturelle Problemlagen zurückzuführen, solche zu benennen und deren Veränderung anzustreben. Die lösungsorientierte Haltung betrachtet die Probleme ausschliesslich als subjektiv und ist daher für das benennen struktureller Problemlagen nicht anwendbar.

Der positive Fokus der lösungsorientierten Haltung und lösungsorientierte Fragetechniken hingegen können selbst im Agieren auf sozialpolitischer Ebene dienlich sein.

Die Haltung und die Techniken der lösungsorientierten Beratung können nicht bloss in der direkten Klientenarbeit angewendet werden, sondern auch auf der strukturellen und konzeptuellen Ebene, in der interdisziplinären Zusammenarbeit und in der Teamarbeit. Solche Tätigkeiten ausserhalb der direkten Klientenarbeit machen einen grossen Teil der sozialarbeiterischen Tätigkeiten aus.

Die lösungsorientierte Beratung eignet sich besonders für die sozialarbeiterische Handlungsart „Beratung“, insbesondere in der Beratung freiwilliger Klientinnen. Da „Beratung“ die omnipräsente Handlungsart in der Sozialberatung ist und sich Sozialarbeiterinnen stark mit der Beraterrolle identifizieren, stellt lösungsorientierte Beratung eine Chance für die Anwendung in der Sozialberatung dar.

In der Handlungsart „Intervention“ stösst die lösungsorientierte Beratung besonders an Grenzen. In der Sozialberatung müssen bisweilen gegen den freien Willen von Menschen eingreifende Massnahmen durchgeführt werden, um Personen zu schützen. Hier muss die

Sozialarbeiterin als Expertin auftreten, sie hat die Ziele zu bestimmen, auch wenn sie nicht denjenigen von Problembeteiligten entsprechen.

Die lösungsorientierte Beratung stellt also eine Chance für die Sozialberatung dar. Sie bereichert die Sozialberatung besonders durch den positiven Fokus der lösungsorientierten Haltung und die kreativen Techniken. Diese können elementweise in allen Bereichen und mit allen Klientinnen der Sozialberatung angewendet werden.

Die lösungsorientierte Beratung als Ganzes stösst jedoch in der Sozialberatung an Grenzen. Sozialberatung beschäftigt sich mit komplexen sozialen Problemen von unterschiedlichen Klientinnen, denen sie nur durch situationsangepasstes Vorgehen gerecht werden kann. Dies bedeutet auch, sich verschiedener Handlungsansätzen bedienen zu müssen.

7.2 Anregungen

In diesem Abschnitt bringen wir, ausgehend von den Chancen und Grenzen der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung, einige weiterführende Anregungen an:

Wir leben in einer Gesellschaft, in der Biografien nicht normiert sind, sondern individualisiert gestaltet werden. Die lösungsorientierte Beratung stellt eine Chance dar, weil sie sich durch die Haltung des „Nicht-Wissens“ bemüht, das Lebenskonstrukt der Klientinnen nicht zu bewerten, sondern zu akzeptieren und in den Hilfsprozess zu integrieren.

Jedoch kann die lösungsorientierte Beratung, basierend auf dem individualisierten Wertesystem, in der Anwendung bei Klientinnen aus anderen Kulturkreisen an Grenzen stossen. Es wäre daher interessant, die Anwendbarkeit der lösungsorientierten Beratung besonders in der Arbeit mit Migrantinnen aus nicht-individualisierten Kulturen zu überprüfen.

Ebenfalls stellt die Fremdsprachigkeit eine Grenze in der Anwendbarkeit der lösungsorientierten Beratung in der Sozialberatung dar. Dies spricht ebenfalls dafür, die lösungsorientierte Beratung in der Sozialberatung mit Migrantinnen kritisch auf ihre Anwendbarkeit zu reflektieren.

Wie wir aufgezeigt haben, eignet sich die lösungsorientierte Beratung am besten in der Arbeit mit freiwilligen Klientinnen. Daher wäre es interessant, Pflichtklientinnen zur Anwendung lösungsorientierter Beratung in der Sozialberatung zu befragen.

Lösungsorientierte Beratung geht davon aus, dass Klientinnen insofern selbstständig sind, als dass sie wissen, was sie wollen und dies auch formulieren können. Wir fragen uns, wie das Modell in der Sozialarbeit mit Klientinnen anwendbar ist, welche nicht vollumfänglich Expertinnen für ihr Leben sein können. Es interessiert uns daher, inwiefern die lösungsorientierte Beratung bei Klientinnen mit begrenzter Urteils- oder Handlungsfähigkeit einsetzbar ist, beispielsweise in der Zusammenarbeit mit Behinderten oder Minderjährigen.

Wir fanden für die Bearbeitung unseres Themas keine Bücher zur lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit. Da jedoch die lösungsorientierte Beratung mit steigender

Tendenz in der Sozialarbeit angewendet wird, sollte sie – an die speziellen Anforderungen der Sozialarbeit angepasst – Eingang in die sozialarbeiterische Literatur finden.

Gemäss Aussagen der Befragten hat sich herausgestellt, dass die Motivation, eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung zu absolvieren, mangelnder Lösungsfokus in der Sozialarbeit ist. Es scheint uns daher sinnvoll, Haltungsfragen, insbesondere die Thematik von Problemorientiertheit und Lösungsfokus, bereits in der sozialarbeiterischen Ausbildung, aber auch im Berufsalltag (beispielsweise an Teamsitzungen) vermehrt zu thematisieren.

7.3 Abschliessende Gedanken

Uns persönlich hat die Auseinandersetzung mit der lösungsorientierten Beratung bereichert. Diese Arbeit hat uns gezeigt, dass die lösungsorientierte Beratung eine hilfreiche Art ist, in der Sozialberatung zu Lösungen zu finden. Wir glauben nicht daran, dass lösungsorientierte Beratung ein „Wundermittel“ ist, aber wir sind der Meinung, dass deren reflektierte Anwendung den Berufsalltag von Sozialarbeiterinnen erleichtern und bereichern kann. Durch die Befragten konnten wir die Freude und die Leichtigkeit, die die lösungsorientierte Beratung in den sozialarbeiterischen Hilfsprozess einzubringen vermag, förmlich spüren.

Wir schätzen uns im Hinblick auf unsere berufliche Zukunft glücklich, dass wir zum Schluss unserer Ausbildung die lösungsorientierte Beratung kennen gelernt haben und werden sie bestimmt elementweise in unsere zukünftige Tätigkeit als Sozialarbeiterinnen einfliessen lassen.

Literatur- und Quellenverzeichnis

Literaturverzeichnis

- *Alberts, Armin / Hargens, Jürgen* (1996): Die Stärke in der Schwäche – „... und wie haben Sie das bisher geschafft?“, was lösungsorientierte Ansätze so anders und manchmal auch so erfolgreich macht; in: *Sozialmagazin*, 21. Jg., Nr. 3, Weinheim 1996, S. 50-55
- *Alterhoff, Gernot* (1994): Grundlagen klientenzentrierter Beratung. Eine Einführung für Sozialarbeiter, Sozialpädagogen und andere in sozialen Berufen Tätige; (Kohlhammer) Stuttgart/Berlin/Köln 1994 (2. Aufl., 1. Aufl. 1983)
- *Andersen, Harlene / Goolishian, Harold S.* (1992): The client is the expert. A not-knowing approach to therapy; in: *McNamee, Sheila / Gergen Kenneth J.* (Hrsg.): *Therapy as social construction*; (Sage) London 1992, S. 25-39
Deutsche Übersetzung: Der Klient ist Experte. Ein therapeutischer Ansatz des Nicht-Wissens; in: *Zeitschrift für systemische Therapie*, 10. Jg., Nr.3, Dortmund 1992
zitiert in *de Jong / Berg* (2003), S. 46
- *Bamberger, Günter G.* (2001): Lösungsorientierte Beratung; (Beltz) Weinheim 2001 (2. Aufl., 1. Aufl. 1999)
- *Bandler, Richard / Grinder, John* (1979): *Frogs into Princes*; (Real People Press) Moab 1979
Deutsche Übersetzung: *Neue Wege der Kurzzeittherapie*; (Junfermann) Paderborn 1981
zitiert in *Walter / Peller* (2004), S. 41
- *Berg, Insoo Kim* (2002): *Familien Zusammenhalt(en). Ein kurz-therapeutisches und lösungs-orientiertes Arbeitsbuch*; (modernes lernen) Dortmund 2002 (7. Aufl., 1. Aufl. 1992)
- *Conen, Marie-Luise* (1999): „Unfreiwilligkeit“ –ein Lösungsverhalten: Zwangskontexte und systemische Therapie und Beratung; in: *Familiendynamik*, 24. Jg., Nr. 3, Stuttgart 1999, S. 282-297
- *De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim* (2003): *Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie*; (modernes lernen) Dortmund 2003 (5. Aufl., 1. Aufl.1998)
- *De Shazer, Steve* (1985): *Keys to solution in brief therapy*; (Norton) New York 1985 Deutsche Übersetzung: *Wege der erfolgreichen Kurztherapie*; (E. Klett) Stuttgart 1989
zitiert in *de Jong / Berg* (2003), S. 163

- *De Shazer, Steve* (1988): *Clues. Investigating solutions in brief therapy*; (Norton) New York 1988
Deutsche Übersetzung: *Der Dreh*; (Cl. Auer) Heidelberg 1989
zitiert in *de Jong / Berg* (2003), S. 139
- *De Shazer, Steve* (1989): *Wege der erfolgreichen Kurztherapie*; (Ernst Klett) Stuttgart 1989
- *De Shazer, Steve* (1998): "... Worte waren ursprünglich Zauber". Lösungsorientierte Therapie in Theorie und Praxis; (modernes lernen) Dortmund 1998 (2. Aufl., 1. Aufl. 1996)
- *De Shazer, Steve* (1999): *Supervision zu einem Rückfall-Patienten. Videoaufzeichnung von Symposion „Ambulante und stationäre Lösungsmodelle für die effektive Kurzzeittherapie von Suchtproblemen“* in Heidelberg; (Video-Cooperative-Ruhr) Dortmund 1999
zitiert in *Bamberger* (2001), S. 32
- *Erhard, Silvia / Rieder, Rahel / Spicher, Markus* (1997): *Beratung als integraler Bestandteil der Sozialarbeit - ?*; Diplomarbeit HSA Bern, 1997
- *Galuske, Michael* (1999): *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*; (Juventa) Weinheim/München 1999 (2. Aufl., 1. Aufl. 1998)
- *Geiling, Wolfgang* (2002): *Möglichkeiten und Grenzen lösungsorientierter Beratung und Therapie: eine kritische Methodenreflexion*; in: *Neue Praxis*, 32. Jg., Nr. 1, Neuwied 2002, S. 77-94
- *Junker, Helmut* (1978): *Das Beratungsgespräch. Zur Theorie und Praxis kritischer Sozialarbeit*; (Kösel) München 1978 (2. Aufl., 1. Aufl. 1973)
- *Klüsche, Wilhelm* (Hrsg.) (1999): *Ein Stück weitergedacht... Beiträge zur Theorie und Wissenschaftsentwicklung in der Sozialen Arbeit*; (Lambertus) Freiburg im Breisgau 1999
- *Kriz, Jürgen* (2001): *Grundkonzepte der Psychotherapie*; (Beltz) Weinheim 2001 (5. Aufl., 1. Aufl. 1985)
- *Lüssi, Peter* (2001): *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*; (Haupt) Bern/Stuttgart/Wien 2001 (5. Aufl., 1. Aufl. 1991)
- *Miller, Gale / Shazer, Steve de* (2000): *Mit Gefühlen arbeiten: die Sprache der Gefühle in der lösungsorientierten Kurztherapie*; in: *Familiendynamik*, 25. Jg., Nr. 2, Stuttgart 2000, S. 206-228
- *Obrecht, Werner / Gregusch, Petra* (2003): *Wofür ist Lösungsorientierung eine Lösung. Ein Beitrag zur sozialarbeitswissenschaftlichen Evaluation einer therapeutischen Methode*; in: *Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit*, 33. Jg., Nr. 1, Frankfurt a. Main 2003, S. 59-93

- *Radatz, Sonja* (2000): Beratung ohne Ratschlag. Systemisches Coaching für Führungskräfte und BeraterInnen; (Institut für systemisches Coaching und Training) Wien 2000
zitiert in *Bamberger* (2001), S. 80
- *Rauchfleisch, Udo* (2001): Arbeit im psychosozialen Feld. Beratung, Begleitung, Psychotherapie und Seelsorge; (Vandenhoeck & Ruprecht) Göttingen 2001
- *Staub-Bernasconi, Silvia* (1998): Soziale Probleme - Soziale Berufe – soziale Praxis; in: *Heiner, Maja / Meinholf, Marianne / Spiegel, Hiltrud von / Staub-Bernasconi, Silvia* (Hrsg.): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit; (Lambertus) Freiburg im Breisgau 1998
- *Stimmer, Franz* (Hrsg.) (2000): Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit; (Oldenbourg) München/Wien 2000 (4. Aufl., 1. Aufl. 1994)
- *Vetsch, Monika*: Lösungsorientierte Beratung in der Sozialarbeit: Möglichkeiten und Grenzen systemisch-lösungsorientierter Beratung nach Steve de Shazer; Diplomarbeit HSA Bern, 2001
- *Walter, John L. / Peller, Jane, E.* (2004): Lösungs-orientierte Kurztherapie. Ein Lehr- und Lernbuch; (modernes lernen) Dortmund 2004 (6. Aufl., 1. Aufl. 1994)
- *Walter, Uta-M* (1999): „Stabilität ist Illusion“: Lösungsorientierte Kurztherapie: postmoderne Re-Vision für Sozialarbeit und therapeutische Beratung; in: *Der Zirkel des Talons*, 16. Bd., Aachen 1999, S. 237-251
- *Wolf, Ferdinand* (2003): Lösungsorientierte Moderation als kurztherapeutische Intervention in „ExpertInnensystemen“; in: *Hargens, Jürgen / Eberling, Wolfgang* (Hrsg.): Einfach kurz und gut. Teil 2.; (modernes lernen) Dortmund 2003 (2. Aufl., 1. Aufl. 2000)
- *Wolters, Ursula* (2000): Lösungsorientierte Kurzberatung. Was auf schnellem Wege Nutzen bringt; (Rosenberger) Leonberg 2000

Quellenverzeichnis

- Berufskodex des Schweizerischen Berufsverbands Soziale Arbeit SBS/ASPAS; (SBS) Bern 1999
- Abbildung Umschlagseite:
Oettinger, Ulrich / Klein, Klaus (2001): Sachunterricht konstruktivistisch begreifen; (Schneider) Baltmannsweiler 2001

Anhang 1: Kontakte	105
Fachhochschulen	106
Bildungsinstitute	107
Verein Netzwerk für Lösungsorientiertes Arbeiten NLA	107
Anhang 2: Fragebogen.....	108
Fragebogen InstitutionsleiterIn	109
Fragebogen SozialarbeiterInnen	110
Fragebogen KlientInnen	111
Anhang 3: Interviews	112
Interview 1: Herr Hofstetter, Institutionsleiter des Sozialberatungszentrum Willisau	113
Interview 2: Institutionsleiterin einer Mutter-Kind-Wohngemeinschaft	118
Interview 3: Sozialarbeiterin des Jugendamtes der Stadt Bern, Beratungsstelle West	122
Interview 4: Regula Vogt, Sozialarbeiterin in der Familienberatung Olten-Gösgen	126
Interview 5: Regula Huguenin, Sozialarbeiterin in der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich	130
Interview 6: Klient der Familienberatungsstelle Olten-Gösgen	134
Interview 7: Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich	137
Interview 8: Klientin des Sozialberatungszentrum Willisau	141

Anhang 1: Kontakte

Kontakte für lösungsorientierte Beratung in der sozialarbeiterischen Bildung

Fachhochschulen

➤ **Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz**

Technik-Wirtschaft-Soziales
Riggenbachstrasse 16
4600 Olten

Tel: 084 882 10 11
Fax: 062 286 00 90
E-Mail: ccc@fhs.ch
Internet: www.fhs.ch

➤ **Hochschule für Soziale Arbeit Zürich**

Auenstrasse 4
Postfach
8600 Dübendorf 1

Tel: 043 446 86 06
Fax: 043 446 88 01
E-Mail: ausbildung@hssaz.ch
Internet: www.hssaz.ch

➤ **HSA Hochschule für Soziale Arbeit Luzern**

Werftstrasse 1
Postfach 3252
6002 Luzern

Tel: 041 367 48 48
Fax: 041 367 48 49
E-Mail: hsa@hsa.fhz.ch
Internet: www.hsa.fhz.ch

➤ **Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz**

FHA Soziale Arbeit

Stahlrain 2
5200 Brugg

Tel: 056 462 88 88
Fax: 056 462 88 89
E-Mail: sa-info@fh-aargau.ch
Internet: www.fh-aarau.ch

➤ **Hochschule für Sozialarbeit HSA Bern**

Falkenplatz 22/24
3012 Bern

Tel: 031 300 35 00
Fax: 031 300 35 01,
E-Mail: office@hsa.bfh.ch
Internet: www.hsa.bfh.ch

➤ **Hochschule für Pädagogik und Soziale Arbeit beider Basel**

Kasernenstrasse 31
CH-4410 Liestal

Tel: 061 927 91 55
Fax: 061 927 91 66
E-Mail: info@hpsabb.ch
Internet: www.hpsabb.ch

➤ **Hochschule für Technik, Wirtschaft und Soziale Arbeit St.Gallen**

Tellstrasse 2, Postfach 664
9001 St.Gallen

Tel: 071 226 16 00
Fax: 071 226 16 01
E-Mail: wbsa@fhsg.ch
Internet: www.fhsg.ch

Bildungsinstitute

- **Weiterbildungsinstitut für lösungsorientierte Therapie und Beratung wilob**
Henschikerstr. 5
5600 Lenzburg

Tel: 062 892 90 79
Fax: 062 892 90 78
E-Mail: wilob@solnet.ch
Internet: www.wilob.ch

- **Kurszentrum Aarau**
Laurenzenvorstadt 87
5000 Aarau

Tel / Fax: 062 823 10 10
E-Mail: info@kurszentrum.ch
Internet: www.kurszentrum.ch

Weiterbildungsforum Basel
Zwingerstrasse 10
4002 Basel

Tel: 061 367 93 26
Fax: 061 367 93 21
E-Mail: info@weiterbildungsforum.ch
Internet: www.witerbildungsforum.ch

- **Zentrum für Lösungsorientierte Beratung ZLB**
Kaspar und Marianne Baeschlin
Loorstrasse 3
CH-8400 Winterthur

Tel: 052 222 42 53
Fax: 052 222 42 93
E-Mail: baeschlin@zlb-winterthur.ch
Internet: www.zlb-winthertur.ch

Verein Netzwerk für Lösungsorientiertes Arbeiten NLA

www.nla-schweiz.ch

Anhang 2: Fragebogen

Fragebogen InstitutionsleiterIn

1. Allgemein:

- 1.1 Wie lange arbeiten Sie schon als SozialarbeiterIn?
- 1.2 Wann haben Sie die Weiterbildung in „lösungsorientierter Beratung“ absolviert?
- 1.3 Was hat sie dazu bewogen, eine Weiterbildung in „lösungsorientierter Beratung“ zu wählen?
- 1.4 Sollte die lösungsorientierte Beratung in der Ausbildung zur Sozialarbeiterin vermittelt werden?

2. Beziehungsgestaltung:

- 2.1 Sehen Sie die Klientin als Expertin ihres Lebens?

3. Vorgehensweise:

- 3.1 Wie verläuft für Sie ein ideales Beratungsgespräch?
- 3.2 Bei welchen Handlungsarten ist die lösungsorientierte Beratung anwendbar? (z.B. in Beratung, Verhandlung)

4. Sozialarbeiterischer Auftrag:

- 4.1 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit vereinbaren?
- 4.2 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag Ihrer Institution vereinbaren?
- 4.3 Was nützt die lösungsorientierte Beratung Ihrer Institution?
- 4.4 Wünschen Sie sich, dass Ihre Mitarbeiterinnen die lösungsorientierte Beratung anwenden?
- 4.5 Wie sehen Sie die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?

Fragebogen SozialarbeiterInnen

1. Allgemein:

- 1.1 Wie lange arbeiten Sie schon als Sozialarbeiterin?
- 1.2 Wann haben Sie die Weiterbildung in „lösungsorientierter Beratung“ absolviert?
- 1.3 Was hat sie dazu bewogen, eine Weiterbildung in „lösungsorientierter Beratung“ zu wählen?
- 1.4 Hat sich Ihre Berufsmotivation verändert, seit Sie die lösungsorientierte Beratung anwenden?

2. Beziehungsgestaltung:

- 2.1 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen, seit Sie die lösungsorientierte Beratung anwenden?
- 2.2 Sehen Sie die Klientin als Expertin ihres Lebens?
- 2.3 Wenden Sie die lösungsorientierte Beratung bei allen Klientinnen und allen Problemen an?

3. Vorgehensweise:

- 3.1 Wie verläuft für Sie ein ideales Beratungsgespräch?
- 3.2 Wie reagieren Klientinnen auf lösungsorientierte Techniken, wie z.B. auf die Wunderfrage?
- 3.3 Welchen Platz nimmt das Problem im Beratungsgespräch ein?
- 3.4 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?
- 3.5 Bei welchen Handlungsarten ist die lösungsorientierte Beratung anwendbar? (z.B. in Beratung, Verhandlung)

4. sozialarbeiterischer Auftrag:

- 4.1 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit vereinbaren?
- 4.2 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Institution vereinbaren?
- 4.3 Wie sehen Sie die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?

Fragebogen KlientInnen

1. Allgemein:

- 1.1 Wie lange sind Sie bei Ihrer Sozialarbeiterin/Ihrem Sozialarbeiter in Beratung?
- 1.2 Sind Sie freiwillig in die Beratung gegangen?
- 1.3 Wissen Sie, dass Ihre Sozialarbeiterin/Ihr Sozialarbeiter nach einem bestimmten Ansatz arbeitet, der sich „lösungsorientierte Beratung“ nennt?
- 1.4 Waren Sie vorher schon bei einer anderen Sozialarbeiterin in Beratung oder sind es zur Zeit? Stellen Sie einen Unterschied fest zwischen der Vorgehensweise der beiden SAR?

2. Beziehungsgestaltung:

- 2.1 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin/dem Sozialarbeiter?
- 2.2 Haben Sie durch die Beratung neue Stärken bei sich entdeckt?

3. Vorgehensweise:

- 3.1 Kennen Sie die Wunderfrage? Wie finden Sie diese?
- 3.2 Haben Sie das Gefühl, es geht vorwärts in Beratung und Sie kommen dem Ziel näher?
- 3.3 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?
- 3.4 Ist es für Sie wichtig in der Beratung über Ihr Problem zu sprechen?
- 3.5 Denken Sie, dass die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter die Expertin/der Experte ist und die Lösung für Ihr Problem weiss?
- 3.6 Gibt Ihnen die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter am Ende eines Beratungsgesprächs jeweils Aufgaben auf?

- 3.7 Möchten Sie, dass die Sozialarbeiterin/der Sozialarbeiter Sie im Gespräch berätet, oder dass sie/er konkret für Sie handelt? (z.B. Ihnen Geld oder eine Wohnung beschafft, einen Brief schreibt, Sie zum Arzt begleitet)
- 3.8 Wenn Sie die Sozialarbeitern/den Sozialarbeiter wären und die Beratungen durchführen würden, würden Sie irgendetwas anders machen?

Anhang 3: Interviews

Die in schweizerdeutsch geführten und auf Band aufgezeichneten Interviews werden hier in hochdeutscher Sprache wiedergegeben, wobei wir darauf achteten, den Inhalt möglichst authentisch zu belassen. Die Sprache entspricht deshalb grammatikalisch und stilistisch nicht immer einwandfreiem Schriftdeutsch, die Aussagen bleiben aber dadurch möglichst echt. Um den Gesprächsfluss nicht zu hemmen, haben wir uns in den Interviews nicht rigide an die Fragebogen gehalten.

Die Fragen aus den Fragebogen geben wir fett gedruckt wieder, die zusätzlichen Konkretisierungsfragen unsererseits eingetückt in Normalschrift. Die Aussagen der InterviewpartnerInnen werden in kursiver Schrift wiedergegeben. Erachteten wir zusätzliche Informationen als nötig, um die Aussagen der InterviewpartnerInnen zu verstehen, wurden sie in gerader Schrift angefügt, zum Beispiel „lacht“. Die Zeilenangaben in der Auswertung der Interviews in Kapitel 6 beziehen sich auf diese Zeilennummern.

1 Interview 1: Herr Hofstetter, Institutionsleiter des Sozialberatungszentrum Willisau

1. Allgemein

1.1 Wie lange arbeiten Sie schon als SozialarbeiterIn?

1978 wurde ich als Sozialarbeiter diplomiert. Zuerst habe ich, so wie jetzt, auf einer ambulanten Beratungsstelle gearbeitet, im Amt Hochdorf, dann ging ich für zehn Jahre in die stationäre Arbeit, in eine therapeutische Gemeinschaft für Drogenabhängige in Ausserhofmatt in Schachen, dann ging ich in die ambulante Arbeit in Wädenswil auf dem Sozialdienst, und nun bin ich seit 1991 Jahren hier, als Leiter der Sozialberatung Willisau, tätig.

1.2 Wann haben Sie die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung absolviert?

Von 2001 bis 2004 habe ich an der Fachhochschule in Olten das dreijährige Nachdiplomstudium absolviert. Die FHS Olten stellte die Infrastruktur zur Verfügung, vermittelt wurde der Unterricht vom „Norddeutschen Institut für Kurzzeittherapie (NIK)“.

1.5 Was hat sie dazu bewogen, eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung zu wählen?

In den letzten Jahren nahm die Arbeit zu. Wir hatten mehr Fallarbeit und mussten uns überlegen, wie wir die Arbeit bewältigen können. Von meiner Ausbildung her hatte ich eher eine analytische Grundhaltung, also dass es eine längerfristige Begleitung braucht und Aufarbeitung der Vergangenheit. Dann wollte ich eine Weiterbildung gerade im anderen Lager machen, nachdem ich mich vorgängig mit Literatur über den lösungsorientierten Ansatz auseinandergesetzt hatte. Dieser Ansatz kam ja in den letzten Jahren langsam auf, man kam nicht mehr daran vorbei, und ich wollte diesen Ansatz gerne vertieft kennen lernen. Ich hatte die Hoffnung, dass es der Stelle und mir persönlich in der Beratung etwas bringt. Es war interessant, dass sie uns in der Weiterbildung als erstes den Grundsatz „go slow“ (geh langsam) vermittelt haben, das hat mich überrascht, ich dachte es sei eher eine schnelle Methode. Mit der Zeit verstand ich, was damit gemeint ist.

1.6 Sollte lösungsorientierte Beratung in der Ausbildung zur Sozialarbeiterin vermittelt werden?

Ja, das würde ich grundsätzlich sinnvoll finden. Es ist eine Definitionsfrage, ich würde sagen, Sozialarbeit an sich ist lösungsorientiert, und der lösungsorientierte Ansatz ist eine spezifische Methode, welche die Möglichkeit bietet, die Fragestellung von der Methode her zu intensivieren. Wir haben ja grundsätzlich die Definition der Sozialarbeit, dass wir im hier und jetzt arbeiten und auf die Zukunft ausgerichtet arbeiten, und von dem her liegt die

lösungsorientierte Methode für mich sehr nahe, ich fände es gut, wenn in der Ausbildung die spezifischen Fragen vermittelt würden.

Sollte der Ansatz als obligatorischer Unterrichtsinhalt vermittelt werden?

Ich denke ja, das würde Sinn machen. Ich finde es sehr geeignet, dies für die Aufgaben der Sozialarbeit im Sektor Beratung, vor allem in der freiwilligen Beratung, zu vermitteln.

Welchem Unterrichtsfach könnte Ihrer Meinung nach die Vermittlung des lösungsorientierten Ansatzes den Platz wegnehmen?

Ich bin nicht so genau über die derzeitige Ausbildung informiert, aber so viel ich weiss, wird der Ansatz an der Fachhochschule Luzern bereits vermittelt, aber bin mir nicht sicher, ob obligatorisch oder nicht. Jedenfalls hatte ich zwei Praktikantinnen von der Fachhochschule Luzern, die den lösungsorientierten Ansatz aus Seminaren kannten. Man sollte den Ansatz in die Methodik einbauen, was man stattdessen wegnehmen würde, kann ich nicht sagen, weil ich die Ausbildungsinhalte momentan nicht kenne. Wird Ihnen „Staub-Bernasconi“ vermittelt?

Ja, oder „Peter Lüssi“. je nach dem in welchem Programm man studiert, wir konnten nicht auswählen. Mir wurde „Staub-Bernasconi“ vermittelt, dem gleichen Studienjahrgang im berufsbegleitenden Programm „Lüssi“.

Ich denke, diese Grundlagen braucht es schon auch. Aber es wäre sicher gut, die Möglichkeit anzubieten, dass Interessierte den lösungsorientierten Ansatz lernen könnten.

2. Beziehungsgestaltung

2.2 Sehen Sie die Klientin als Expertin ihres Lebens?

Ja, ich finde das selbstverständlich, wir haben das Selbstbestimmungsrecht des Menschen in unserem Dachleitbild verankert. Grundsätzlich gehen wir davon aus, dass der Mensch Experte für sein eigenes Leben und für seine Lösungen ist, er weiss, was er erreichen und umsetzen will. Wir arbeiten hier im freiwilligen Bereich, haben keine vormundschaftliche Mandate.

Sie arbeiten also nicht mit Pflichtklientinnen?

Teilweise haben wir Aufträge der Gemeinde, die sich im Graubereich bewegen. Wir machen Einkommensverwaltungen, um eventuelle vormundschaftliche Mandate verhindern zu können. Dies passiert aber auf freiwilliger Ebene, wir treffen schriftliche Vereinbarungen mit den Klienten, dass wenn alles gut läuft es in Ordnung ist, und wir ansonsten Meldung an die Behörde machen. Dann muss die Behörde entscheiden was gemacht wird. Aber auch da sind wir im freiwilligen Bereich, der Klient kann sich dafür oder dagegen entscheiden.

... hat aber einen gewissen Druck, weil es Konsequenzen hätte, wenn er das Beratungsangebot nicht angenommen würde?

Genau. Hier spreche ich auch eher von Begleitung als von Beratung. Es handelt sich um längerfristige Begleitungen, wo es mehr um das Stabilisieren geht. Natürlich ist es auch hier das Ziel, jemanden zu Selbständigkeit zu führen, aber das ist manchmal nicht möglich.

82 Können Sie in diesem Bereich der Begleitung auch mit dem lösungsorientierten
83 Ansatz arbeiten?

84 Ja. Für mich ist es eine Haltungsfrage, und so ist er für mich persönlich elementweise in
85 allen Bereichen anwendbar. Beispielsweise die Möglichkeit vom „Reframing“ (positive
86 Umdeutung); das lösungsorientierte Modell sagt, es gibt keinen Widerstand. Dies ist eine
87 extreme Formulierung, die zeigt, dass es viel ausmacht, wie ich einem Menschen begegne
88 und versuche, sein Verhalten umzudeuten. Das kann helfen, einen anderen Zugang zu einem
89 Menschen zu finden, jemanden auf andere Art zu verstehen, was die Beziehung verändern
90 kann. Aber in einer Situation, zum Beispiel in der Suchtberatung, wo wir auch tätig sind
91 und ein Mensch wirklich nicht mehr bei sich ist, selbst- oder fremdgefährdend oder im
92 Delirium, dann muss man einfach für einen Menschen handeln, dann ist diese Person nicht
93 mehr Experte. Das sind Ausnahmen, wo man mit dem lösungsorientierten Ansatz nicht
94 mehr weiter kommt, weil man aktiv werden muss, um jemanden zu schützen.

95 96 97 **3. Vorgehensweise**

98
99 **3.2. Nun sind wir bereits bei den sozialarbeiterischen Handlungsarten. Sie haben**
100 **gesagt, wenn es darum geht, jemanden zu schützen, ist der Ansatz manchmal nicht**
101 **anwendbar. Wo können sie den Ansatz anwenden?**

102 Am Besten in der Beratung, sie ist das Kerngebiet unserer Arbeit. Sie hat einen Anfang und
103 ein Ende und ist prozesshaft. In diesem Kontext unseres Auftrags ist der Ansatz sehr gut
104 anwendbar.

105 Wie ist der Ansatz anwendbar, wenn Sie zwischen Konfliktpartnern eine vermit-
106 telnde Rolle einnehmen müssen?

107 Dort spielt wieder die Haltung des Ansatzes eine wichtige Rolle, die Methode verwende ich
108 in diesem Fall nur elementweise, beispielsweise arbeite ich mit der „Skalierungsfrage“.
109 Hier geht es aber darum, herauszufinden, wo die einzelnen stehen, manchmal sind auch
110 verschiedene Institutionen vertreten, und ich kann den lösungsorientierten Ansatz nicht
111 einfach eins zu eins verwenden. Da sind oft andere Methoden sinnvoller, weil es darum
112 geht, Meinungen zu sammeln und einen Konsens zu finden, aber manchmal auch herauszu-
113 finden, dass es keinen gibt. Was mir aber immer im Hinterkopf ist, was auch in einer
114 Verhandlungsrunde hilfreich sein kann, wenn immer wieder ins Problem abgedriftet wird,
115 zu fragen, wo es eine Ausnahme gibt, um so in eine andere Richtung zu kommen. Auch das
116 zirkuläre Fragen kann hilfreich sein.

117
118 **3.1 Wie verläuft für Sie ein ideales Beratungsgespräch?**

119 Ideal ist, wenn ich zuerst mit jemandem den Auftrag klären kann, dass ist sehr wichtig und
120 braucht manchmal viel Zeit, es entspricht eben dem Satz „geh langsam“. Wenn der Auftrag
121 nicht geklärt wird, braucht man später mehr Zeit, die eigentlich nicht nötig gewesen wäre.
122 Auch die Erwartungen sollten anfangs geklärt werden, zum Beispiel mit Hilfe der Frage:
123 „Was muss heute in diesem Gespräch passieren, damit Sie am Schluss zufrieden sind?“.

124 Wenn der Auftrag klar ist, sollte das Ziel bestimmt werden können, um der Beratung eine
125 Richtung geben zu können. Dies kann man mit verschiedenen Methoden machen, zum
126 Beispiel mit der „Wunderfrage“, mit „Ausnahmen“ oder mit der „Coping-Frage“, wenn
127 jemand stark im Problem verhaftet ist. Ideal ist, wenn sich ein Ziel herauskristallisiert und
128 man den ersten Schritt in die gewünschte Richtung festlegen kann. Ganz ideal wäre, wobei
129 dies in unserem Kontext nicht immer möglich ist, dann eine Pause zu machen um mir eine
130 Intervention zu überlegen und Komplimente, also was gut war, was mir Eindruck gemacht
131 hat, um den Klienten Rückmeldungen geben und eine Aufgabe auf das nächste Mal festle-
132 gen zu können. Das kann auch dazu führen, dass die Abstände zwischen den Beratungssit-
133 zungen grösser sein können, weil man den Klienten etwas mitgibt, woran sie arbeiten
134 können. Die Erfahrung machen zu können, braucht Zeit, das ist der Grund, weshalb man
135 für diese Methode weniger Zeit braucht als mit anderen Modellen.

136 Was auch noch zu einem idealen Gespräch gehört, wenn es drin liegt, ist ein sogenannter
137 „Öko-Check“ zu machen, also zu schauen, wie realistisch das Ziel ist, wie die Motivation
138 und die Zuversicht sind, um vom Wunder in den Alltag zu gelangen. Auch die Auswertung
139 des Gespräches ist wichtig, dass ich eine Rückmeldung erhalte, indem ich frage, was
140 hilfreich war, ob das Gespräch in der gewünschten Richtung verlief. Dies gehört auch zum
141 Beziehungsaufbau.

142 143 144 **4. Sozialarbeiterischer Auftrag**

145
146 **4.3 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit**
147 **vereinbaren?**

148 Konkreter: Was sagen sie dazu, dass der Auftrag der Sozialarbeit auch im Erkennen
149 und Benennen sozialer Probleme liegt, der lösungsorientierte Ansatz nach Shazer je-
150 doch alle Probleme bloss als subjektiv betrachtet?

151 De Shazer sagte, er müsse das Problem nicht wissen, um es zu lösen, aber ich sehe das
152 natürlich etwas anders. Für mich gibt es nicht nur das Lösungsorientierte. Ich arbeite
153 schon so lange in diesem Beruf und habe diverse Weiterbildungen gemacht, das gibt
154 natürlich eine Ergänzung. Ich sehe unseren Auftrag auf zwei Ebenen: Einerseits auf der
155 individuellen Ebene, dort ist der lösungsorientierte Ansatz für mich, wie schon gesagt, sehr
156 hilfreich und sinnvoll, bietet eine gute Möglichkeit, mit den einzelnen Personen zu arbeiten.
157 Was ich natürlich nicht mache: Ich würde nie das Problem nicht benennen lassen. Ich
158 finde, das Problem soll auch Raum erhalten, um darüber sprechen zu können, es auszubreiten,
159 dies gehört für mich auch zum Beziehungsaufbau dazu. Da gehe ich also nicht klas-
160 sisch nach de Shazer vor, wobei die Methode, die ich gelernt habe, den Ansatz von de
161 Shazer auch verbreitert hat, in Verbindung mit dem systemischen Ansatz. Im klassisch
162 systemischen „Mailänder Modell“ von Selvini etc. hat man jedoch die Interventionen sehr
163 gezielt gemacht und daran geglaubt, dass man bestimmen kann, was dabei rauskommt. Das
164 hat sich ja danach verändert, man fand heraus, dass nicht abschätzbar ist, was Interventio-
165 nen auslösen. Deshalb muss man mit seinen Interventionen auch sehr respektvoll umgehen,

166 da es eine machtvollere Angelegenheit ist. Die Leute ordnen einem den Expertenstatus zu.
167 Indem der lösungsorientierte Ansatz besagt, dass die Person, die beraten wird, selber die
168 Experten sind, werden auch Erwartungen enttäuscht. Es soll auch so sein, dass Irritationen
169 ausgelöst werden, in diesem Sinne ist die Methode sehr sinnvoll, der Mensch wird auf sich
170 selber verwiesen.

171 Die politische Ebene darf aber von mir aus gesehen nicht fehlen. Es gibt natürlich strukturelle
172 Probleme, die aus dem Individuellen abgeleitet werden können, und dort finde ich,
173 haben wir nach wie vor eine Aufgabe. Das eine schliesst das andere für mich nicht aus. Es
174 gibt Anliegen, wo es für mich mehr Sinn macht, auf der strukturellen Ebene aktiv zu
175 werden, als sie auf der individuellen Ebene anzugehen. Wenn man beispielsweise viele
176 Ausgesteuerte hat, aber keine Projekte, wo sie arbeiten können, nützt es womöglich nicht
177 viel, auf der individuellen Ebene zu arbeiten, ausser zu schauen, welche Möglichkeiten es
178 gibt. Ansonsten stellt sich hier eher eine strukturelle Aufgabe.

180 4.4 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag Ihrer Institution 181 vereinbaren?

182 Der Auftrag unserer Institution ist sehr breit formuliert. Wir sind eine relativ alte Institution
183 und haben keinen Leistungsauftrag, wo unsere Aufgaben detailliert aufgeführt sind. Dies
184 hat Vor- und Nachteile. Der Vorteil ist, dass wir polyvalent arbeiten und sehr frei entscheiden
185 können, was wir machen und was nicht und welche Methoden wir verwenden, das ist in
186 erster Linie operativ von mir als Leiter abhängig. In diesem Sinn kann ich die Methode hier
187 einbauen, so weit es Sinn macht, in einem Team mit mehreren Menschen, die unterschiedliche
188 Grundsätze vertreten.

189 Wie viele Mitarbeiter arbeiten in dieser Institution?

190 Wir sind elf Personen. Zwei im Sekretariat, in der Mütter- und Väterberatung, einem
191 anderen Fachbereich für Eltern, die ein Kind bekommen haben, sind drei Kinderkrankenschwestern
192 mit Zusatzausbildung tätig, und in der Sozialarbeit, also in der Einzel-, Paar-,
193 Familien-, Jugend- und Suchtberatung sind sechs Personen tätig. Von diesen sechs Sozialarbeitenden
194 machen in diesem breiten Angebot alle alles.

196 4.5 Wünschen Sie sich, dass Ihre mitarbeitenden Sozialarbeiterinnen lösungsorientierte 197 Beratung anwenden?

198 Ja, eigentlich schon. Wir haben ein Konzept erarbeitet, in dem wir unsere Methoden
199 festgehalten haben, für die ganze Stelle. Das Konzept beinhaltet Rahmenbedingungen
200 dieser Stelle, die Mütter- und Väterberatung und die Sozialarbeit. Das Konzept für die
201 Sozialarbeit beinhaltet Auftrag, Handlungsziele und methodische Prinzipien, die einzelnen
202 Fachbereiche werden beschrieben. Der lösungsorientierte Ansatz floss in dieses Konzept
203 ein, mit anderen Einflüssen wie beispielsweise Rogers, der seinerzeit sehr im Zentrum stand
204 und in der Psychologie noch heute aktuell ist, ich finde seine Methode sehr gut und sie ist in
205 der Grundhaltung des Respekts sehr ähnlich wie der lösungsorientierte Ansatz, es liegt das
206 gleiche Menschenbild zu Grunde. Während meiner Ausbildung in „Lösungsorientierter
207 Beratung“ habe ich interne Fortbildungen gemacht, auch in der Suchtberatung ist der

208 Ansatz eingeflossen. Hier haben wir das sogenannte „Brügger-Modell“ übernommen, dass
209 besagt, dass Sucht eine „Pathologie der Wahl“ ist und dass die Selbstbestimmung sehr
210 hoch eingeschätzt wird. Die Wahl der Ziele wird dem Betroffenen überlassen und man
211 probiert, die Wahlmöglichkeiten auszubauen. „Pathologie der Wahl“ heisst eigentlich, dass
212 man nicht, oder nur sehr wenig selber wählen kann, und dass man dann nach Ausnahmen
213 suchen soll, um Wahlmöglichkeiten zu finden.

214 In diesem Sinne hat der lösungsorientierte Ansatz Eingang genommen, und wir machen
215 auch die Fallbesprechungen nach lösungsorientierter Methode, mit „Reflecting Team“.
216 Hier geht man davon aus, dass man als Berater relativ schnell Teil eines Systems wird, und
217 dass es deshalb wichtig ist, immer wieder Distanz zu gewinnen. Das ist auch der Grund für
218 die Pausen, die man in die Beratung wenn möglich einbaut, zum Hinausgehen und Überlegen
219 und die Situation von aussen zu betrachten. Zu diesem Zweck kann man auch mit Video
220 arbeiten. Im „Reflecting Team“ hört das Team einer Person zu, die einen Fall vorstellt,
221 danach hört die Person, die den Fall vorgestellt hat, nur zu, währenddem das Team
222 phantasiert. So entsteht ein Blumenstrauß von Möglichkeiten, um die Wahlmöglichkeiten
223 der Person zu erweitern, die den Fall vorgestellt hat. Es gibt auch die Möglichkeit, relativ
224 strukturierte Fallbesprechungen zu machen, mit bestimmter Absicht, beispielsweise um sich
225 zu öffnen oder um eigene Emotionen erforschen zu können.

226 Solche Reflektionsgefässe haben Sie institutionalisiert?

227 Ja, sie finden alle zwei Wochen während einer Stunde statt.

228 Gibt es auch Mitarbeiterinnen, die selber die Ausbildung in lösungsorientierter
229 Beratung absolviert haben?

230 Eine ist momentan am Nachdiplomstudium dran, und eine andere beginnt die Ausbildung,
231 auch in Olten, im Frühling. Es hat also ein wenig um sich gegriffen, könnte man sagen.

232 Was kostet so eine Ausbildung?

233 Das dreijährige Nachdiplomstudium kostet rund zwanzigtausend Franken.

234 Wer bezahlt das?

235 Einen Teil bezahlt die Institution, wir machen Verträge mit Mitarbeiterinnen. Wir übernehmen
236 etwa die Hälfte. Die zweite Hälfte muss die Mitarbeiterin selber bezahlen. Ich unterstütze
237 es, wenn jemand Interesse hat, sich in dieser Richtung weiterbilden zu lassen.
238 Aber wir haben auch andere Weiterbildungen, die für die Stelle wichtig sind, beispielsweise
239 zum Sozialversicherungsfachmann. Das ist eben auch der Vorteil in einem grösseren Team,
240 dass man die unterschiedlichen Weiterbildungen auch brauchen kann und einander unterstützen
241 kann. Es ist nicht nötig, dass alle die Ausbildung in lösungsorientierter Beratung
242 machen.

243 Teilen Sie die Klientinnen den Sozialarbeiterinnen je nach deren Weiterbildungen
244 zu?

245 Könnten wir, aber wir haben ein internes Modell, wo wir nach Belastung verteilen. Aber im
246 Rahmen von Fallbesprechungen oder auch individuellen Absprachen tauschen wir uns aus.
247 Wir machen auch „Co-Beratungen“, was eine gute Möglichkeit bietet, miteinander Methoden
248 weiterzuentwickeln, gerade, wenn man mit Familien arbeitet. Da führt man die Beratung
249 zu zweit, man kann dann gut auswerten, indem man in den Pausen die Beratung

250 gemeinsam bespricht. Man kann unterschiedliche Settings machen, indem beispielsweise
251 beide gemeinsam das Gespräch leiten, oder jemand nur beobachtet und dann Rückmeldun-
252 gen gibt. Was ich eigentlich gerne machen würde, wir bis jetzt aber nie umsetzen konnten,
253 wäre im „Reflecting Team“ mit Klienten zu arbeiten, aber das braucht viel Leute und die
254 Möglichkeit, mit dem Spiegel oder mit Videoaufzeichnung und Übertragung in einen
255 anderen Raum zu arbeiten. Das sprengt leider den Rahmen der Sozialberatung und kann
256 eher im therapeutischen Setting gemacht werden.

257

258 4.6 Was nützt der lösungsorientierte Ansatz Ihrer Institution?

259 Er nützt, so wie ich das erlebe, auf verschiedenen Ebenen. Die Arbeit ist weniger schwer,
260 weil wir im Bezug auf Lösungen weniger Verantwortung haben. Allerdings hat man mehr
261 Verantwortung für den Prozess, man ist gefordert mit Fragestellungen, mit diversen Interven-
262 tionen, mit dem Öffnen von Möglichkeiten der Menschen, aus einer anderen Perspektive
263 etwas zu betrachten. Die Verantwortung liegt eben darin, die Wirklichkeit des Gegenübers
264 konstruieren zu können. Die Arbeit wird so spannend, lebendig, bietet aber auch die
265 Möglichkeit, sich zu sagen, „hier tue ich mein Bestes und dann habe ich das Vertrauen,
266 dass es weiter geht, dass ich etwas anstosse und die Menschen dann selber daran weiter
267 arbeiten können.“ Dies gibt eine Entlastung von Verantwortung, welche diese Methode in
268 besonderem Masse betont. Eine Frage, die uns ein Dozent in der Weiterbildung oft gestellt
269 hat, lautete: „musst du das?“ Es ist wichtig, sich immer wieder zu fragen, ob man etwas
270 wirklich übernehmen muss, ob es Sinn macht oder nicht. Ich glaube das hat für die Institu-
271 tion als ganzes eine Wirkung. Als wir unser lösungsorientiertes Konzept während drei
272 Jahren erarbeitet haben, nahm ich wahr, dass es im Team zu Erleichterung geführt hat.
273 Ob der lösungsorientierte Ansatz eine Zeitersparnis bringt, bin ich mir nicht so sicher. Ich
274 habe den Eindruck, dass die Leute gern in die Beratung kommen, es gibt gute Rückmeldun-
275 gen. So ist es manchmal schwierig abzuschliessen, oder die Leute kommen eher wieder. Es
276 kommen auch vermehrt Rückmeldungen, weil ich, seit ich lösungsorientiert arbeite, ver-
277 mehrt zurückfrage.

278 Weil wir relativ schnell vom Problem zu den Lösungen führen, sitzen die Menschen tatsäch-
279 lich manchmal bereits zum Schluss eines Gespräches anders da als am Anfang. Manchmal
280 tut es jemandem zwar gut, einfach abzuladen, aber mir als Berater tut es besser, eher früh
281 in die Lösungen zu gehen, das ist für mich ein Gewinn. Wenn jemand eine Stunde lang über
282 das Problem spricht und sehr schwer ist, dann tut es dieser Person gut, aber mir tut es nicht
283 gut. Es sollte ja auch eine gewisse Stimmigkeit vorhanden sein, im richtigen Moment durch
284 eine Frage vom Problem weg zu führen.

285

286 4.7 Wie sehen Sie die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?

287 Für mich stellt sich hier die Frage nach der Weiterentwicklung der Sozialarbeit. Es gibt ja
288 unterschiedliche Tendenzen. Wenn die Sozialarbeit, was ich hoffe, nach wie vor die Bera-
289 tung als Hauptaufgabe hat, finde ich dass die lösungsorientierte Methode sehr viel Sinn
290 macht. Wenn die Sozialarbeit jedoch immer mehr auf Berechnungen reduziert wird, so wie
291 in der wirtschaftlichen Sozialhilfe, dann macht diese Methode nicht viel Sinn. Aber solange

292

293 wir den Auftrag haben, prozesshaft zu arbeiten, mit jemandem Wege und Möglichkeiten zu
294 erarbeiten, dann empfinde ich die lösungsorientierte Methode als gute Grundlage. Ich habe
295 immer etwas gesucht, das sich für die Sozialarbeit gut eignet, habe mehrere Dinge auspro-
296 biert, auch aus der Psychotherapie. Der lösungsorientierte Ansatz, der ja auch aus der
297 Therapie kommt, lässt sich meiner Meinung nach sehr gut mit dem Auftrag der Sozialarbeit
298 verbinden, was bei anderen therapeutischen Methoden schwieriger ist.

299

300 Die lösungsorientierte Beratung hat also meiner Meinung nach sicher Zukunft, weil ich
301 hoffe, dass Sozialarbeit weitgehend im bisherigen Bereich weiterarbeiten kann und auch
302 die nötigen Ressourcen dafür erhält.

303

304 Nach Abschluss des eigentlichen Interviews erklärt mir Herr Hofstetter noch eine
305 Auswahl an Techniken, die er in seiner Arbeit verwendet. Diese Ausführungen
306 sollen im Folgenden fragmentarisch wiedergegeben werden:

307

308 Ich weiss gar nicht genau, in welchen Rahmen der lösungsorientierten Beratung solche
309 Techniken gehören, die meisten sind mir in meiner Weiterbildung vermittelt worden. ... Eine
310 Technik heisst „Timeline“: Es wird ein Ausgangspunkt bestimmt, von dem aus man auf seine
311 Lebenslinie schaut. Mit dem Klient wird je ein Punkt für Gegenwart, Zukunft und Vergan-
312 genheit bestimmt, woraus sich eine Linie im Raum ergibt. ... Es wird gefragt, ob sich der
313 Klient an ein Erlebnis erinnert, wo er sich gut gefühlt hat, wo er Kraft hatte. ... Wenn die
314 Person sagt, sie habe ein solches Erlebnis, soll sie festlegen, wo auf der Linie in der
315 Vergangenheit sich dies in etwa befindet. Der Klient markiert diesen Punkt und stellt sich
316 darauf. Mit bestimmten suggestiven Fragen wird er dann angeleitet, das Erlebnis lebendig
317 zu machen. ... So können die Ressourcen von damals aktiviert werden. ... Die positiven
318 Gefühle und Stimmungen von damals werden alle auf Zettel notiert. Dann begibt man sich
319 wieder auf die Metaebene, also ausserhalb der Linie, legt die Zettel auf der Linie in die
320 Zukunft und versucht zu schauen, was sie bedeuten könnten. Am Schluss begibt man sich
321 dann wieder auf den Gegenwarts-Punkt mit den Ressourcen-Zetteln, und schaut unter
322 Einbezug der Ressourcen in die Zukunft. Diese Technik ist hilfreich, unbewusste Ressour-
323 cen bewusst zu machen und für die Zukunft zu aktivieren. ...

324

325 Ich stelle Figuren, wenn ich mit Systemen arbeite. Dazu verwende ich nicht nur Menschen-
326 figuren, sondern auch Tiere. ... Ich habe sehr gute Erfahrungen damit gemacht, weil es
327 dann eben nicht mehr so „tierisch ernst“ ist. ... Die Tiere können als Symbole für Fähigkei-
328 ten ausgewählt werden und werden zueinander in Beziehung gesetzt. ... Die Bedeutung der
329 Emotionen der Tiere können einbezogen werden, und es werden hypothetische Situationen
330 gelegt, damit man herausfinden kann, was einem in bestimmten Situationen noch zusätzlich
331 helfen würde. ... Solche Techniken sind lebendig, spielerisch, und können viel sichtbar
332 machen, haben eine anregende Wirkung. ...

333

Lassen sich die Klientinnen auf solche Techniken ein?
334 Sie sind schon überrascht, aber bis jetzt haben sich alle darauf eingelassen. Natürlich
335 bleibe ich offen und formuliere die Techniken als Angebot. ... Neben den Menschen- und
336 Tierfiguren benütze ich auch Bonbons, um Systeme zu stellen. Der lösungsorientierte
337 Ansatz bietet eben auch die Möglichkeit, Humor in die Beratung zu bringen, zu lachen,

- 334 Erleichterung zu bringen. Es braucht natürlich immer die geeignete Situation für die
335 Techniken, ... Beratung hat an sich viel mit Intuition zu tun.
336 Mit Zeichnungen habe ich schon vor der Weiterbildung gearbeitet. ... Dies ist eine gute
337 Möglichkeit, gerade wenn man im Verbalen verstrickt ist. ...
338 Bewegung, Dynamik, in die Beratung zu bringen, ist oftmals etwas Gutes.

1 **Interview 2: Institutionsleiterin einer Mutter-Kind-**
2 **Wohngemeinschaft**

3
4
5
6

7 **1. Allgemein**

8 **1.1 Wie lange arbeiten Sie schon als Sozialarbeiterin?**

9 *Ich arbeite bereits viele Jahre im sozialen Bereich, aber nicht als Sozialarbeiterin. Als*
10 *Sozialarbeiterin arbeite ich bereits vier Jahre. Ursprünglich habe ich Ethnologie und*
11 *Psychologie studiert, dann aber ein Nachdiplomstudium zur Sozialarbeit in Luzern ge-*
12 *macht.*

13 *Wie lange arbeiten Sie als Institutionsleiterin?*

14 *Ein halbes Jahr.*

15 **1.2 Wann haben Sie die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung absolviert?**

16 *Ich bin immer noch in der Ausbildung und schliesse nächstes Jahr im März ab.*

17 *Wo machen Sie diese Ausbildung?*

18 *Das Nachdiplomstudium mache ich in Luzern.*

19
20 **1.3 Was hat Sie dazu bewogen, eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung zu**
21 **wählen?**

22 *Ich las ein Buch von de Shazer, welches mir gefiel und mich begeisterte. Drei Jahre später*
23 *stiess ich auf die Schule in Luzern und beschloss, diese Ausbildung zu machen. Ich habe*
24 *dann zwei Tage in dieser Schule „geschnuppert“ und gemerkt, dass ich das machen will. In*
25 *diesen zwei Tagen gab die Schule Einblick in lösungs- und ressourcenorientierte Sozialar-*
26 *beit und in den Inhalt des Nachdiplomstudiums.*

27
28 **1.4 Sollte lösungsorientierte Beratung in der Ausbildung zur Sozialarbeiterin vermit-**
29 **telt werden?**

30 *Ja sicher, ich bin überzeugt von diesem Ansatz! Ich mache dies schon eine Weile und*
31 *merke, dass es schwierig ist, dies in der Praxis umzusetzen. Ich denke es ist gut, diesen*
32 *Ansatz vorzustellen. Wenn sich jemand dafür interessiert, sollte er die Möglichkeit haben,*
33 *sich darin zu vertiefen. Lösungsorientierte Beratung sollte aber nicht mit dem Anspruch*
34 *angeboten werden, dass man danach fähig ist, diesen einfach umsetzen zu können. Ich*
35 *selbst dachte, dass ich nach einhalb Jahren fähig bin, die lösungsorientierte Beratung*
36 *umzusetzen und merke heute aber, dass ich diesen Ansatz teilweise einsetze, teilweise aber*
37 *bin ich noch nicht zufrieden, wie es läuft.*

38 *Würden Sie lösungsorientierte Beratung als ein obligatorisches Fach einführen*
39 *oder als ein freiwilliges?*

40 *Ja, ich würde es als ein obligatorisches Fach einführen, als einen Ansatz, der wichtig ist.*

41 *Welches Fach würden sie durch lösungsorientierte Beratung ersetzen?*

42 *Ich weiss es nicht. Ich habe selber keine Grundausbildung in der Sozialarbeit gemacht. Ich*
43 *habe das Nachdiplomstudium in Sozialarbeit in Luzern gemacht. Deshalb weiss ich nicht,*
44 *welche Fächer in der Grundausbildung vorgekommen sind. Ich kann deshalb nicht sagen,*
45 *welches Fach ich damit ersetzen würde.*

46
47

48 **2. Beziehungsgestaltung**

49
50

51 **2.1 Sehen Sie die Klientin als Expertin ihres Lebens?**

52 *Von ihrem Leben ja, aber wir haben hier Mütter mit ihren Kindern. Da komme ich manch-*
53 *mal ins Grübeln, wenn ich sehe, wie sich einige Mütter gegenüber ihren Kindern verhalten.*
54 *Klar ist es dann meine Meinung, wenn ich denke, dass es falsch läuft. Hier versuche ich*
55 *dann auch zu intervenieren. Ich würde sagen, die Mutter ist Expertin für ihr Leben, aber sie*
56 *hat noch ein Kind, dieses ist abhängig von ihr, und da können Dinge geschehen, die für das*
57 *Kind nicht gut sind. Da relativiert es sich dann. Es relativiert sich auch beim Auftrag*
58 *unserer Institution.*

59 *Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie als Professionelle wüssten, was Prob-*
60 *leme und Lösungen der Klientin sind?*

61 *Was die Lösung ist, weiss ich nicht, das muss die Klientin wissen. Was ich sehe sind*
62 *Probleme, z.B. wenn eine Mutter ihr Kind vernachlässigt, gefährdet. Dann sehe ich das*
63 *Problem, spreche die Klientin an und suche dann mit ihr eine Lösung. Diese Lösung muss*
64 *die Klientin finden, aber ich bin diejenige, die das Problem anspricht und sagt, dass etwas*
65 *so nicht geht: „du gefährdest dein Kind, was kannst du tun, damit dies nicht passiert.“ Es*
66 *gibt Bereiche, z.B. wenn wir den Verdacht haben, das eine Klientin ein Suchtproblem hat,*
67 *dort definieren wir das Problem und sagen, dass dies nicht drin liegt. Entweder die Klientin*
68 *tut etwas, oder sie muss gehen. Dies hat vielleicht auch Konsequenzen für das Kind oder*
69 *die Beziehung zum Kind. In diesem Bereich definieren wir auch Probleme, die für die*
70 *Klientin selbst kein Problem darstellen. Ich denke, Lösungen finden kann nur die entspre-*
71 *chende Frau selbst. Ich ziele in den Gesprächen darauf hin, dass wir zusammen dahin zu*
72 *kommen, dass sie eine Lösung für ihr Problem finden kann, die für sie und auch für ihr*
73 *Kind stimmt. Manchmal funktioniert dies, manchmal funktioniert dies auch nicht. Aber ich*
74 *habe nicht das Gefühl, das ich die Expertin bin. Ich bin jemand, der aussen steht und*
75 *beobachtet und etwas wahrnimmt. Meine Beobachtung kann ich zurückmelden. Ich bin*
76 *Expertin bei ganz konkreten Sachen, z.B. wo die Klientin was auf welchen Büro erhält, bei*
77 *konkreten Vorgängen.*

78
79

80 **3. Vorgehensweise**

81

82 **3.1 Wie verläuft für Sie ein ideales Beratungsgespräch?**

82 Grundsätzlich ist für mich ein ideales Beratungsgespräch, wenn sich durch das Gespräch
83 etwas bewegt. Es können nächste Schritte unternommen werden, ich komme an die Frau
84 heran, wir haben einen guten Kontakt. Ich nehme mir immer vor, einen guten und positiven
85 Einstieg zu machen, in dem ich frage was gut läuft, was gut in ihrem Leben ist. Während
86 dem Gespräch bemühe ich mich herauszufinden, was sie gut macht, was sie bereits erledigt
87 hat und wo Ansätze sind, wo ich weiter nachfragen kann. Ein ideales Beratungsgespräch ist
88 für mich auch, wenn die Frau selber mit ihren Anliegen zu mir kommt. Ich habe manchmal
89 Beratungsgespräche und Situationen, in denen unser Gegenüber nichts will. Die Frau
90 kommt dann, weil ich es will oder fordere. Das ist keine ideale Situation. Es kann ein gutes
91 Gespräch werden, es kann aber auch beim Zwang bleiben. Ich denke, ein ideales Beratungsgespräch ist, wenn daraus weitere Schritte folgen, wenn sich etwas bewegt, wenn es etwas bewirkt. Es gibt aber für mich kein idealer Ablauf, ich habe kein Muster im Kopf, das mir sagt, wenn es nach einem bestimmten Ablauft geht, ist es gut.

96 3.2 Bei welchen Handlungsarten ist lösungsorientierte Beratung anwendbar?

97 Was meinen Sie mit Handlungsarten?

98 Damit meinen wir verschiedene Arten, im Hilfsprozess zu handeln, zum Beispiel
99 ob man eine Beratung macht, oder ob interveniert werden muss oder Informationen beschafft werden.

100 Die lösungsorientierte Beratung ist für mich überall anwendbar. Vielleicht nicht für ein
101 ganzes Gespräch, aber sicher für Teilstücke. Nur schon die Frage, was das Ziel eines
102 Gespräches ist, ist lösungsorientiert; was soll am Ende dabei herauskommen, wo müssen
103 wir in einer Stunde stehen, dass es für alle Beteiligten einen Sinn macht. Das kann man bei
104 jedem Gespräch integrieren. Oft werden wir von den Klientinnen gefragt: „Wie soll ich das
105 machen?“ Da haltet man sich zurück. Natürlich weiss ich es, aber ich kann diese Frage
106 wieder zurückgeben. Es gibt in jedem Gespräch Situationen, Sequenzen, bei dem ich
107 verschiedene Elemente der „Lösungsorientierten Beratung“ integrieren kann. Wir hatten
108 gerade erst ein Gespräch, in dem wir der Klientin etwas sehr unangenehmes mitteilen
109 mussten. Wir haben das zu zweit vorbereitet, und wir versuchten dabei sehr lösungsorientiert vorzugehen. Es wurde ein gutes Gespräch, obwohl die Klientin eine Tatsache einfach akzeptieren musste. Wir schauten dann, wie es weitergehen könnte, wie sie weitermachen will, wofür sie sich entscheiden will. Ich denke, lösungsorientierte Beratung kann man vielleicht nicht für ein ganzes Gespräch anwenden, aber sie kann überall Eingang finden.

115 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung in der freiwilligen Beratung anwenden?

117 Ich denke, hier ist es am einfachsten, die lösungsorientierte Beratung anzuwenden, ja.
118 Diese Modell kann man am besten bei Leuten anwenden, die ein Problem verändern wollen. Diese Leute sind hier nicht die Ausnahme, aber sagen wir 50% möchten ein Problem verändern, z.B. „ich möchte meinem Kind mehr Grenzen aufzeigen, was kann ich tun?“
120 Hier lässt es sich optimal anwenden.

122 Wie es, wenn Sie in einem Konflikt verhandeln müssen, wie können Sie da lösungsorientierte Beratung anwenden?

124 Vor einer Weile hatten wir einen Konflikt zwischen zwei Bewohnerinnen. Hier versuchten
125 wir herauszufinden, was die eine Bewohnerin gut macht. Was schlecht läuft hatten wir
126 schon zu genüge gehört, das wissen wir alle. Auch haben wir konkret gefragt, was diese
127 anders tun muss, wie sie sich in Zukunft verhalten soll. Wir stiessen hier allerdings an
128 Grenzen, da eine Bewohnerin sehr schlecht Deutsch sprach. Aber sie haben sich danach
129 wieder versöhnt. Dies muss allerdings nicht unbedingt am Gespräch liegen, sondern es
130 hängt manchmal von Sachen ab, die wir nicht wissen. Hier kann man auf den positive
131 Fokus eingehen, was gut läuft und was man vom anderen erwartet. Bei der Sprache sehe
132 ich allerdings Grenzen. Wir haben immer wieder Migrantinnen, die nicht gut Deutsch
133 sprechen. Da merke ich meine sprachlichen Grenzen, die lösungsorientierte Beratung
134 anzuwenden. Ich denke, lösungsorientierte Beratung basiert sehr auf der sprachlichen
135 Kommunikation. Wenn diese behindert ist, dann ist es für mich unmöglich. Da habe ich
136 noch nicht herausgefunden, wie ich meinen Teil hier einbringen kann.

139 4. Sozialarbeiterischer Auftrag

141 4.1 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit vereinbaren?

143 Unser Auftrag ist, die Klientinnen wieder zur Selbstständigkeit zu führen. Ich denke, hier lässt sich die lösungsorientierte Beratung sehr gut anwenden. Für die Dauer des Aufenthaltes ist unser Ziel, dass die Frau mit ihrem Kind selbstständig wohnen und ihr Leben managen kann. Der lösungsorientierte Ansatz versucht, die Leute zu befähigen, einen Umgang mit ihren Problemen zu finden. Probleme werden immer da sein oder wieder kommen. Mich hat es erleichtert, als ich merkte, dass es nicht meine Aufgabe ist, eine perfekte Familie hin zu zaubern, das ist schlicht und einfach nicht möglich. Aber ich kann sie befähigen, damit sie wissen, wie sie in Zukunft mit Problemen umgehen können; wo können sie hingehen, oder dass sie merken, dass sie auch schon schwierige Situationen meistern konnten. Von dem her ist er sehr gut mit dem Auftrag vereinbar. Es stärkt die Leute.

154 Der Auftrag der Sozialarbeit ist es ja, soziale Probleme zu lösen und soziale Problemlagen zu benennen. Was sagen Sie dazu, dass die lösungsorientierte Beratung soziale Problemlagen psychologisiert?

157 Schlussendlich muss man individuell eine Lösung finden, z.B. wie man mit wenig Geld umgehen kann, dass man einen Ausländerausweis hat, wo man gewisse Dinge tun kann, andere nicht. Auch mit dem lösungsorientierten Ansatz ist es möglich, diesen Rahmen aufzuzeigen, zu zeigen, wie es in dieser Gesellschaft läuft. Dabei muss ein Weg gefunden werden, wie die Frau sich damit arrangieren kann. Ich denke weiter politisch und schaue, was in der Gesellschaft läuft. Das widerspricht aber nicht dem lösungsorientierten Ansatz. Das muss meiner Meinung nach parallel laufen.

164 Sie konzentrieren sich also auch auf soziale Problemlagen auf überindividueller Ebene?

166 Ja, ich habe diese im Kopf, ich lese die Zeitung und nehme Anteil, an dem was läuft. Ich
167 denke, ich kann dies auch in die Gespräche hineinbringen, besonders den Rahmen, in dem
168 die Frau lebt und die Rahmenbedingungen der Gesellschaft für die Frau. Ich habe auch
169 gewisse Ansprüche, wie sie mit dem Kind umgeht, z.B. ob sie es regelmässig in die Schule
170 schickt. An solche Dinge muss sie sich halten, sie muss einen Weg finden, damit das Kind
171 pünktlich in der Schule ist. Diesen Rahmen zeigen wir auf und müssen wir aufzeigen. Darin
172 muss die Frau lernen, sich individuell zu bewegen. Wir als Institution haben den Auftrag zu
173 schauen, ob wir irgend etwas Politisches machen können, wie wir an die Öffentlichkeit
174 treten können und mit welchen Werten und Vorstellungen wir das tun. Das lässt sich für
175 mich alles gut mit dem lösungsorientierten Ansatz vereinbaren. Wenn es nötig ist, dann
176 zeige ich auch die Grenzen und Konsequenzen auf. Für mich muss nicht alles lösungsorien-
177 tiert sein. Es ist ein guter Ansatz, aber andere Ansätze haben auch noch Platz und müssen
178 auch Platz haben.

179 Lässt sich lösungsorientierte Beratung eher bei psychischen Problemen anwen-
180 den?

181 Ist nun die Tatsache, dass eine Frau mit wenig Geld auskommen muss ein psychisches
182 Problem oder ein soziales? Sie machen hier die Unterscheidung, nicht ich. Ich mache diese
183 Unterscheidung nicht. Klar ist es ein psychisches Problem, wenn eine Mutter ihrem Kind
184 keine Grenzen setzen kann. Aber was bringt mir das, wenn ich diese Unterteilung mache?
185 Das Ziel ist einfach, dass die Klientin ihr Ziel erreichen kann. Auch bei einer Arbeitsuche
186 kann der lösungsorientierte Ansatz hilfreich sein. Überlegungen, was die Frau kann, was
187 sie bereits gemacht hat, was sie unternehmen kann, welche Hilfe sie braucht. Keine Arbeit
188 zu haben oder zu finden kann auch ein psychisches Problem sein. Ich mache diese Unter-
189 scheidung nicht. Arbeit- oder Wohnungssuche müssen nicht unbedingt psychische Probleme
190 sein, aber die Frauen müssen eine Wohnung finden. Das kann man gut lösungsorientiert
191 angehen. Auch Informationen abgeben gehört dazu.
192

193 4.2 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag Ihrer Institution 194 vereinbaren?

195 Diese Frage habe ich eigentlich vorher schon beantwortet, als ich dem „Auftrag der
196 Sozialarbeit“ ausgewichen bin. Wir arbeiten mit unserem internen Auftrag, den wir uns
197 selber geben, aber auch mit dem Auftrag der Institutionen, die die Finanzierung überneh-
198 men. Ich denke, das lässt sich gut vereinbaren. Es gibt Situationen, in denen ich nicht
199 lösungsorientiert interveniere. Manchmal ist es auch mein Auftrag von der Institution her,
200 dafür zu sorgen, dass keine Drogen konsumiert und Grenzen aufgezeigt werden. Mann kann
201 im Vorfeld lösungsorientiert Arbeiten, aber wenn Grenzen gezogen werden müssen, dann
202 ist das so. Dann ist mein Auftrag beendet. Unser Auftrag ist es auch, die Mütter mit ihren
203 Kindern von aussen zu beobachten, ihren Umgang zu verbessern, zu fördern. Hier gibt es
204 Konflikte, wo ich es dann nicht mit einer Kundin zu tun habe, die etwas erreichen will,
205 sondern wo ich sage, was ich will und wie es laufen muss. Auch hier kann ich versuchen,
206 dies mit lösungsorientierten Fragen anzugehen. Zum Teil muss ich aber auch Grenzen und
207 Konsequenzen aufzeigen, z.B. wenn eine Mutter ihr Kind nicht rechtzeitig zur Schule bringt.

208 Wenn die Klientin dann darauf eingeht und bereit ist, ihr Kind regelmässig zur Schule zu
209 schicken, kann ich wieder lösungsorientiert Arbeiten. Wenn sie nicht darauf eingeht, hört
210 für mich die Lösungsorientierung auf. Dann zeige ich ihr die Konsequenzen auf, wenn sie
211 sich für dieses oder jenes entscheidet.

212 Verlangen Sie in Ihren institutionellen Formularen eine Problemanalyse?

213 Nein.

214 Wieso nicht?

215 Dies wurde noch nie verlangt. Beim Eintrittsgespräch geht es um Ziele, also darum, wo die
216 Frau in einer gewissen Zeit stehen möchte. Wir schauen, was bereits erreicht worden ist,
217 was nicht und was die nächsten Schritte sind. Probleme werden in der Teamsitzung disku-
218 tiert, aber schriftlich halten wir nichts über die Probleme fest, nur die Ziele halten wir
219 schriftlich fest. Klar, die Ziele definieren die Probleme in sich. Wenn z.B. ein Ziel ist, dass
220 die Mutter aufsteht und das Kind für die Schule vorbereitet, dann bezeichnet das schon
221 einen Problembereich. Aber es wird über das Ziel formuliert. Probleme werden auch bei
222 Standortbestimmungen mit anderen Institutionen besprochen. Dort erwähnen wir schon, wo
223 wir das Problem sehen, oder wo noch eine Unterstützung notwendig ist. Da werden auch
224 von unserer Seite Schwachstellen definiert, z.B. wenn das Besuchsrecht nicht funktioniert
225 und dies dem Kind schadet, dann schauen wir, wer da etwas tun kann.
226

227 4.3 Was nützt lösungsorientierte Beratung Ihrer Institution?

228 Das ist eine schwierige Frage. Ich gehe natürlich davon aus, dass lösungsorientierte
229 Beratung eine sehr gute Beratung ist. Dann kann ich sagen, dass die Erfolgchancen, dass
230 eine Frau ihr Leben selbstständig angehen kann, hoch sind. Aber das ist eine Behauptung.
231 Ich denke, es gibt auch noch andere Beratungsmethoden, manchmal bringen sie etwas,
232 manchmal nicht. Beweisen, dass die Frauen ihr Leben besser meistern mit der lösungsori-
233 entierten Beratung als ohne, kann ich nicht. Bei Eintrittsgesprächen können wir eine gute
234 Atmosphäre schaffen, wenn wir nach Stärken fragen, so dass die Frau im Eintrittsgespräch
235 ein Interesse hat, einzutreten, dass es auf sie positiv wirkt. Dass dies uns hilft, unsere Plätze
236 zu füllen, ist natürlich eine Behauptung.

237 Ist die Dauer einer Beratungssitzung kürzer geworden durch lösungsorientierte
238 Beratung?

239 In unseren Kontext spielt das nicht so eine grosse Rolle, weil wir die Frauen auch im Alltag
240 begleiten. Es spielt keine Rolle, ob unsere Gespräche kürzer geworden sind. Es kann sein,
241 dass ich eine Frau einen Nachmittag auf eine Stelle begleiten muss, oder dass ich mich in
242 den Wohnungen aufhalte. Ob die Dauer kürzer ist, spielt keine Rolle.

243 Ist die Dauer des Aufenthaltes durch lösungsorientierte Beratung kürzer gewor-
244 den?

245 Das kann ich auch nicht sagen. Die Dauer hängt z.B. auch davon ab, wie schnell die
246 Frauen eine Wohnung finden. Die Dauer hängt davon ab, was geändert werden muss. Wir
247 haben den Auftrag, auf das Wohl der Kinder zu schauen. Wenn sich da die Beziehung
248 zwischen Mutter und Kind grundsätzlich verändern soll, kann man sagen, dass ein halbes
249 Jahr nicht reicht. Verhaltensänderungen werden mit der lösungsorientierten Beratung nicht

250 *schneller erreicht. Aber ich bin sicher, dass durch lösungsorientierte Beratung sich das Ziel*
251 *schneller finden lässt, also schneller und konkreter klar ist, was sich verändern soll. Der*
252 *Aufenthalt der Frauen hängt von vielen Faktoren ab, die lösungsorientierte Beratung ist*
253 *einer davon. Ich denke, ich müsste länger mit diesem Ansatz arbeiten, um dies zu beurtei-*
254 *len.*
255
256
257 **4.4 Wünschen Sie sich, dass Ihre Mitarbeiterinnen lösungsorientierte Beratung**
258 **anwenden?**
259 *Ich wünsche mir, dass die Ziele gut und konkret formuliert werden. Da bietet die lösungs-*
260 *orientierte Beratung eine gute Möglichkeit. Ich wünsche mir auch einen positiven Fokus,*
261 *klar müssen auch die Schwächen erkannt werden, aber ich wünsche mir, dass meine*
262 *Mitarbeiterinnen den Blick auf die Lösung richten. Ich bin zur Zeit daran, den lösungsori-*
263 *entierten Ansatz in die Teamsitzung zu integrieren. Ich möchte, dass der Fokus in den*
264 *Teamsitzungen weiterhin auf das Positive gerichtet bleibt. Aber es gibt auch andere*
265 *Methoden. Wenn eine Mitarbeiterin von einer anderen Methode überzeugt ist, dann soll sie*
266 *diese anwenden. Wichtig ist mir, das wir in der Teamzusammenarbeit noch mehr lösungs-*
267 *orientiert vorgehen.*
268 *Gibt es Mitarbeiterinnen, die über eine Weiterbildung in lösungsorientierter Bera-*
269 *tung verfügen?*
270 *Eine Mitarbeiterin hat bereits ein paar Weiterbildungstage absolviert. Sie ist immer noch in*
271 *der Weiterbildung und versucht nun, das Gelernte in den Gesprächen umzusetzen. Sie hat*
272 *letztes und vorletztes Jahr je zirka vier Tage einen Kurs in Luzern gemacht. Diese Kurse*
273 *sind immer zu einem bestimmten Thema, z.B. „Der lösungsorientierte Ansatz und das*
274 *Besuchsrecht“. Für diese Mitarbeiterin ist die lösungsorientierte Beratung ein Thema. Für*
275 *die zwei anderen Mitarbeiterinnen nicht, und das ist auch in Ordnung.*
276 *Wer bezahlt diese Kurse?*
277 *Unsere Institution hat einen gewissen Schlüssel, wie sie dies bezahlt. Da ich noch nicht*
278 *lange Institutionsleiterin bin, weiss ich nicht genau, wie dieser Schlüssel definiert ist. Zur*
279 *Zeit ändert sich viel in der Institution, dies wird sich vielleicht auch ändern.*
280 *Wie viel kostet die Weiterbildung?*
281
282 *Hier endete die Aufzeichnung des Gespräches infolge eines technischen Proble-*
283 *mes. Unmittelbar nach dem Interview habe ich mit der Institutionsleiterin schrift-*
284 *lich die wichtigsten Aussagen des restlichen Interviews festgehalten:*
285 *Ein Kurstag dieser Mitarbeiterin kostet ca. 250.- pro Tag. Mein Nachdiplomkurs war sehr*
286 *lang, insgesamt 35 Tage. Ich habe dafür viel Freizeit geopfert. Bezahlt habe ich ca. 11000.-*
287
288 **4.5 Wie sehen Sie die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?**
289 *Natürlich finde ich den lösungsorientierten Ansatz sehr wichtig. Da muss man unbedingt*
290 *dranbleiben. Besonders ist es eine Haltungsfrage, die mir wichtig ist und sehr nützlich für*
291 *die Sozialarbeit scheint.*

292
293 *Wollen Sie abschliessend noch etwas zur lösungsorientierten Beratung sagen?*
294 *Wichtig scheint mir, dass die lösungsorientierte Beratung nicht nur in Beratungsgesprä-*
295 *chen angewendet werden kann, sondern auch innerhalb des Teams, also bei teaminternen*
296 *Angelegenheiten, wie z.B. in der Teamsitzung, der Zusammenarbeit im Team. Dies ist mir*
297 *ein wichtiges Anliegen.*

1 Interview 3: Sozialarbeiterin des Jugendamtes der Stadt Bern, 2 Beratungsstelle West

3 4 5 1. Allgemein

6 7 1.1. Wie lange arbeitest du¹ schon als Sozialarbeiterin?

8 Ich habe meine Ausbildung zur Sozialarbeiterin und Sozialpädagogin an der Fachhoch-
9 schule in Solothurn im Jahre 1997 abgeschlossen.

10 11 1.2 Wann hast du die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung absolviert?

12 Im April 2004 habe ich das dreijährige Nachdiplomstudium in lösungsorientierter Beratung
13 abgeschlossen. Absolviert habe ich das Nachdiplomstudium an der Fachhochschule in
14 Olten, Anbieter war das „Norddeutsche Institut für Kurztherapie (NIK)“

15 16 1.3. Was hat dich dazu bewogen, eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung 17 zu wählen?

18 Das hat mit meiner Lebensgeschichte zu tun: Ich war arbeitslos und hatte eine Krise, im
19 „Sozikuchen“ zu arbeiten. Eine Freundin von mir, die in den USA eine Ausbildung in
20 „Coaching“ absolviert hatte, hat mich in dieser Zeit „gecoacht“. Ich habe gemerkt, wie
21 anders es ist, wenn man über Lösungen spricht und über die eigenen Perspektiven, anstatt
22 über das, was nicht funktioniert. Diese Freundin meinte, eine Ausbildung wie die ihre wäre
23 auch etwas für mich, aber da ich zu dieser Zeit weder Arbeit noch Geld besass, konnte ich
24 mir keine solche Ausbildung leisten. Dann erhielt ich die Möglichkeit, via einem Psycholo-
25 gen in Basel, gratis einen Kurs in „Team-Coaching“ zu besuchen. Dort kam ich mit dem
26 lösungsorientierten Ansatz in Berührung. Ich hatte das Gefühl: Genau das ist es, was ich
27 schon immer wollte! Ich hatte bisher immer Mühe mit dem problemorientierten, negativen
28 Blickwinkel in der Sozialarbeit. Ich fand eine Stelle im sozialpädagogischen Bereich, wollte
29 später in den ambulanten Bereich wechseln und wirklich lösungsorientiert Arbeiten. Also
30 begann ich die Ausbildung in Olten.

31 Ich habe gemerkt, dass ich durch meine Ausbildung zur Sozialarbeiterin eigentlich defor-
32 miert worden war in meiner Grundhaltung, die ich vorher im Leben immer gehabt hatte,
33 nämlich zu schauen was funktioniert, wie die Menschen zu Lösungen kommen. An der
34 Fachhochschule für Sozialarbeit habe ich ein Problemblick aufgesetzt und verlor meine
35 natürliche Art, die Dinge zu sehen. Der lösungsorientierte Ansatz lieferte mir dann Metho-

¹ Die Sozialarbeiterin hat sich spontan mit dem Vornamen vorgestellt. Interviewerin und Sozialarbeiterin kannten sich vor diesem Gespräch nicht.

36 den für eine Art zu arbeiten, die mir eigentlich schon immer völlig entsprach. Der lösungs-
37 orientierte Ansatz hat in mir etwas geweckt, was eigentlich schon immer da gewesen war.

38 39 1.4. Hat sich deine Berufsmotivation verändert, seit du lösungsorientierte Beratung 40 anwendest?

41 Meine Berufsmotivation hat sich sehr verändert. Eine Zeit lang hatte ich das Gefühl,
42 meinen Beruf wechseln zu müssen. Ich habe die Arbeit nicht mehr ertragen, mir ging es
43 nicht gut. Seit ich lösungsorientiert arbeite bin ich wieder motiviert. Mir geht es besser, die
44 Arbeit macht wieder Spass.

45 46 47 2. Beziehungsgestaltung

48 49 2.1. Wie erlebst du die Zusammenarbeit mit den Klientinnen, seit du lösungsorientier- 50 te Beratung anwendest?

51 Wir haben hier zwei Arten von Klienten: Die Freiwilligen, die etwas von einem wollen, und
52 diejenigen, die zu uns geschickt worden sind, die nicht wirklich wollen. Das Ziel ist, sie alle
53 irgendwo hinzuführen, wo es ihnen etwas bringt. Ich arbeite nun seit drei Jahren hier und
54 setze immer mehr vom lösungsorientierten Ansatz um. Je mehr ich das tue, desto weniger
55 Widerstände gibt es von den Klientinnen.

56 Kannst du den Klientinnen mehr Verantwortung abgeben?

57 Ja. Die meisten haben Angst, zu uns, auf ein Amt, zu kommen, weil sie zum Beispiel denken,
58 man will ihnen die Kinder wegnehmen. Sie sind dann erstaunt, dass sie als Person ernst
59 genommen werden, dass ihre Stimme zählt. Viele Leute kommen aber auch zu uns, um ihre
60 Probleme einfach abzuladen, und es ist ihnen dann unangenehm, dass ich nicht einfach für
61 sie übernehme. Das kann auch Frustration bei den Leuten auslösen.

62 63 2.2. Siehst du die Klientin als Expertin ihres Lebens?

64 Ja, absolut. Wie sollte ich wissen, was für jemand anderes gut ist? Ich weiss knapp, was für
65 mich selber gut ist. Ich kann zwar von Tendenzen, von Erfahrungswerten sprechen, aber je
66 länger ich lösungsorientiert arbeite, desto bescheidener werde ich in dem, was ich selber
67 weiss. Es ist erstaunlich, was für Ideen von den Klienten selber kommen, was sie selber tun.

68 69 2.3. Wendest du die lösungsorientierte Beratung bei allen Klientinnen und allen 70 Problemen an?

71 Wir haben in unserer Institution nicht nur einen Beratungs- sondern auch einen Abklä-
72 rungsauftrag, da brauche ich einfach Informationen. Doch ich denke, der lösungsorientier-
73 te Ansatz hat viel mit der Grundhaltung zu tun, wie man an die Menschen herantritt, die
74 drückt in allen Situationen durch. Den Ansatz pur anzuwenden, ist gemäss unserem Auftrag
75 schon schwierig, aber die Kunst liegt darin, alle Klienten zu Experten zu machen, indem du
76 so fragst, dass sie dir die Antworten geben müssen. Bei unfreiwilligen frage ich dann eben:
77 „Was haben Sie für Ideen, um mich möglichst schnell wieder los zu werden?“ Das braucht

78 viel Fingerspitzengefühl, man muss transparent sein, dass man einfach etwas abklären
79 muss. Man muss sie ernst nehmen, sie einbeziehen und sich manchmal selber etwas dümmert
80 stellen als man ist, um zu den nötigen Informationen zu kommen. Das erstaunt viele Leute.
81 Wenn sie dann wirklich unkooperativ sind, geht es darum, die Sache für beide Seiten
82 möglichst erträglich zu machen, das Beste daraus zu machen und den Klienten transparent
83 zu machen, dass man dafür sorgen will, dass sie einem möglichst schnell wieder los wer-
84 den. Der Ansatz kann immer eingesetzt werden. Menschen haben immer Ideen.

85
86

87 3. Vorgehensweise

88

89 3.1. Wie verläuft für dich ein ideales Beratungsgespräch?

90 Ideal ist es dann, wenn es den Leuten etwas gebracht hat. Die klassische Eröffnungsfrage
91 ist: „Was muss passieren, damit es sich für Sie gelohnt hat, hier hin zu kommen?“ Die
92 Beratung muss in den Leuten etwas auslösen. Beratung muss intuitiv geschehen, wenn du
93 nach bestimmten Schemata vorgehst, wirst du den Leuten nicht gerecht. Ich bereite meine
94 Beratungen zwar vor, aber es kommt ja doch immer anders raus. Lösungsorientiert Arbei-
95 ten heißt, mit den Leuten zu gehen. Schlussendlich geht es um Bewusstwerdung, den Leuten
96 bewusst zu machen, was ist, und dann Wahlmöglichkeiten zu schaffen. Bewusstwerdung
97 kann auch auf meiner Seite passieren, dass ich besser verstehe, was los ist. Es darf auch
98 mal laut werden im Beratungsgespräch, man darf „hässig“ sein. Die Leute müssen sich
99 ernst genommen fühlen, sie müssen sich geführt fühlen, dann ist es eine gelungene Ber-
100 atung.

101 Hast du Erwartungen an die Klientinnen bezüglich deren Beitrag an eine gelunge-
102 ne Beratung?

103 Nein. Ich denke, das Meiste und auch das Wichtigste passiert sowieso zwischen den Bera-
104 tungen. Ich will im Gespräch etwas in ihnen auslösen. Hauptsache, es kommt etwas in
105 Bewegung. Sich auf das Jugendamt zu begeben kann bereits etwas Positives auslösen. Ich
106 schätze meine eigene Wirkung nicht so hoch ein.

107

108 3.2. Wie reagieren Klientinnen auf lösungsorientierte Techniken, wie z.B. auf die 109 „Wunderfrage“?

110 Es kommt auf den Auftrag an, ob ich sie überhaupt stelle. Wenn man eine Gefährdungsmel-
111 dung abklären muss ist die „Wunderfrage“ manchmal unpassend. Ansonsten brauche ich
112 sie häufig. Die Leute reagieren erstaunlich gut. Als ich sie das erste Mal gestellt habe, bin
113 ich mir komisch vorgekommen. Je überzeugter ich die Frage stelle, desto klarere Reaktio-
114 nen kommen. Es ist eine Kunst, die „Wunderfrage“ so auszuformulieren, dass sie Substanz
115 hergibt. Du musst Fragen genau stellen, präzise, beispielsweise: „Nehmen wir an, es
116 passiert ein Wunder und der Grund, warum sie hier in der Beratung sind, hat sich aufge-
117 löst“. Die Leute haben manchmal Mühe, Visionen zu formulieren, weil sie sehr in den
118 Problemen verhaftet sind und müssen daher gut angeleitet werden. Beispielsweise fragt
119 man dann, „was würden sie merken? Was würden die Leute um sie herum merken? Was

120 würden sie anders riechen, anders hören?“ Alle Sinne müssen angesprochen werden und
121 man muss den Leuten genügend Zeit geben und immer wieder nachfragen „Was noch? Was
122 noch?“ Stellt man die Frage nur schnell und geht gleich weiter, wenn nichts kommt, dann
123 ist sie wenig wirkungsvoll.

124 Empfindest du die „Wunderfrage“ als hohe Anforderung an die Klientinnen?
125 Ja. Es ist etwas Ungewohntes. Die Leute kommen mit vielen klaren Vorstellungen und dann
126 stellt die Beraterin plötzlich eine „Wunderfrage“. Die Leute sind erstaunt, aber es ist auf
127 jeden Fall ein gutes Mittel, Visionen und andere Denkanäle anzuregen. Bei Jugendlichen
128 ist es noch schwieriger als bei Erwachsenen, weil sie häufig nicht so gut formulieren
129 können. Da habe ich auch schon Wunderbilder gemalt. Du musst genau spüren, auf was
130 eine Person anspricht.

131

132 3.3 Welchen Platz nimmt das Problem im Beratungsgespräch ein?

133 Das ist schwer zu sagen. Wir können halt nicht nur beraten, sondern müssen viel Abklä-
134 rungsarbeit leisten. Als ich den lösungsorientierten Ansatz kennen lernte, dachte ich man
135 muss das Problem überhaupt nicht wissen, „hardlinermässig“. Ich merke aber immer
136 mehr, dass die Sache vielschichtiger ist. Manchmal ist es den Leuten einfach ein Anliegen,
137 von ihrer Situation zu erzählen. Da kommt es dann auch wieder darauf an, ob du dem
138 „Problem“ sagst oder ob du einfach vom „Thema“ sprichst, das die Leute beschäftigt. Es
139 ist ein Umgehen mit Worten. Ich denke, um gute Lösungen zu finden muss man es eher
140 langsam angehen. Oft geht man zu schnell vorwärts. Es ist wichtig, die verschiedenen
141 Ebenen genau zu verstehen. Es geht dann nicht darum, über das Problem an sich zu
142 sprechen, sondern zu verstehen, wie die Situation genau ist, wie alles eingebettet ist.
143 Natürlich hat es mit dem Problem zu tun, es ist einfach sehr wichtig, alles zu verstehen, sich
144 einen Boden zu schaffen.

145 Was machst du, wenn eine Klientin immer wieder auf das Problem zu sprechen
146 kommt?

147 Das hängt auch wieder mit unserem Auftrag zusammen. Ich mache Abklärungen und dann
148 komme ich ins praktische Handeln, oder der Fall wird wieder abgeschlossen. Ich habe
149 wenig Leute, die ich konstant berate. Was schwierig ist sind Besuchsrechtsregelungen, da
150 kommen manchmal immer wieder Beziehungskonflikte zum Vorschein. Da sage ich, dass
151 ich keine Therapiestelle bin, dass das Paar zuerst ein Problem lösen muss, dass ich feststel-
152 le, dass wir so nicht vorwärts kommen. Ich habe aber einfach wenig Leute, die ich regel-
153 mässig über längere Zeit berate. Wenn Situationen nicht mehr so krisenhaft sind, sind die
154 Leute oft wieder weg. Wenn das aber passieren würde, dass Leute immer wieder über das
155 Problem sprechen, dann müsste man halt nachfragen, sagen „ich nehme wahr, dass...“,
156 eventuell würde ich die Skalierungsfrage stellen: „wo stehen sie jetzt?“. Vielleicht wollen
157 die Leute ja auch gar nichts verändern und das ist auch okay, das hat damit zu tun, ob man
158 das wertet oder nicht. Wenn sie nichts verändern wollen, würde ich sagen, dass wir nicht
159 Papierkorb sind für die Probleme der Leute, sondern dafür, Veränderungen einzuleiten.
160 Wenn sie nicht wollen, ist es auch okay. Das Klagende hat bei mir wenig Platz, das will ich
161 schnell abschliessen.

162
 163 **3.4 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?**
 164 *Logisch die Leute, sonst macht es keinen Sinn. Die Schwierigkeit liegt beim Kinderschutz.*
 165 *Wenn wir mit Erwachsenen arbeiten, haben die irgend ein Ziel, das ich zwar vielleicht*
 166 *„schräg“ finde, aber da finde ich grundsätzlich, dass wir das Ziel ansteuern, wenn es im*
 167 *institutionellen Rahmen liegt, ich nehme es ernst. Aber im Kinderschutz finde ich den*
 168 *lösungsorientierten Ansatz manchmal ganz schwierig. Wenn die Eltern „schräge“ Sachen*
 169 *machen wollen, dann muss ich manchmal hinstehen und sagen, „Ich habe ein anderes*
 170 *Ziel!“ Dann muss man den Leuten dies genau erklären, dann können sie es auch besser*
 171 *annehmen. Manchmal braucht es auch Extrakurven, dass man zwar auf das eingeht, was*
 172 *die Leute wollen, aber auch sagt, was man selber haben will. Im Prozess merken die Leute*
 173 *dann manchmal selber, was geht und was nicht. Dann kommt man schliesslich manchmal*
 174 *dort an, wo ich direkt hingegangen wäre, aber dadurch, dass du die Kurven mit den Leuten*
 175 *gehst, hast du eine höhere Akzeptanz.*
 176 *Sagst du jeweils, welches eigentlich dein Ziel wäre?*
 177 *Je nach dem. Ich gebe auf jeden Fall meine Ideen zu einem Lösungsweg ein, beispielsweise*
 178 *wenn das Ziel eine Fremdplatzierung ist, dann sage ich, wie ich dies aus meiner Sicht*
 179 *angehen würde, ohne dass meine Sicht richtiger ist als die der Leute. Manchmal ist es aber*
 180 *auch wirklich schwierig, auszuhalten, was jemand will. Du fragst dich „kann man das*
 181 *jetzt?“. Wenn es um Kinder geht musst du Verantwortung übernehmen.*
 182
 183 **3.5. Bei welchen sozialarbeiterischen Handlungsarten ist die lösungsorientierte Bera-**
 184 **tung anwendbar?**
 185 *Im Kindschutz ist der lösungsorientierte Ansatz schwierig, weil du eben Verantwortung für*
 186 *die Kinder übernehmen musst. Je älter die Kinder, desto mehr kannst du sie auch selber*
 187 *einbeziehen. Unser Auftrag ist halt generell schwierig, da es um Gefährdungen geht,*
 188 *unabhängig vom Ansatz, mit dem du arbeitest.*
 189 *Wie kannst du den lösungsorientierten Ansatz verwenden, wenn du in einem Kon-*
 190 *flikt zwischen Problembeteiligten vermitteln musst?*
 191 *Ja, ich habe sehr viel mit anderen Institutionen zu tun oder auch mit Familiensystemen und*
 192 *frage grundsätzlich immer, was alles relevante Personen für die Leute sind. Wenn ich dann*
 193 *in Konflikten vermitteln muss, schaue ich, dass man nicht immer nur über das Problem*
 194 *redet, sondern stelle beispielsweise die „Wunderfrage“. Jeder muss dem anderen zuhören,*
 195 *muss wissen, was der andere denkt, ohne dies zu werten. Es soll Verständnis für den*
 196 *anderen geweckt werden. Es gibt auch Situationen mit Leuten in Trennung oder Scheidung,*
 197 *wo die Leute so verkracht sind, dass es schwierig wird.*
 198 *Was tust du in solchen Fällen?*
 199 *Ich habe trotz lösungsorientiertem Ansatz vermehrt begonnen, zu sagen was ich denke, um*
 200 *was es eigentlich geht. Ganz klassisch würde man das eigentlich nicht machen. Doch in*
 201 *meinem Kontext bin ich oft auf der Metaebene und muss schauen, was eigentlich läuft. Ich*
 202 *frage dann die Leute, ob es für sie okay ist, wenn ich jetzt einfach mal sage, was ich denke.*
 203 *Ich sage dann, was mir auffällt, was ich denke, und nicht, was ist. Es muss achtsam*

204 *formuliert werden. Es ist halt der Idealfall, wenn Leute eine Veränderung wollen, da kannst*
 205 *du dich zurückhalten. Doch wir haben es manchmal mit sehr komplexen Familiensystemen*
 206 *zu tun, wo die Übersicht fehlt. Da ist es manchmal sehr wertvoll, hinzustehen und, sehr*
 207 *wohlwollend, zu sagen worum es geht. Ich muss ja konkret auch Berichte schreiben, wenn*
 208 *ich abkläre, da brauche ich eine Übersicht, da muss ich eine Meinung haben.*
 209
 210 **4. sozialarbeiterischer Auftrag**
 211
 212 **4.1. Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit**
 213 **vereinbaren?**
 214 *Konkreter: Denkst du, dass es soziale Problemlagen objektiv gibt und Sozialarbei-*
 215 *terinnen diese benennen müssen, oder dass alle Probleme psychologisiert werden*
 216 *können?*
 217 *Das hat mit den Bildern unserer Gesellschaft zu tun, wie die Menschen funktionieren*
 218 *sollten. Ich persönlich denke oft, nicht alle Leute müssten so funktionieren wie die Gesell-*
 219 *schaft es will. Aber wir sind halt alle Teil einer Gesellschaft, die gewisse Regeln hat. An die*
 220 *muss ich mich halt halten, wenn ich beispielsweise fürsorgeabhängig bin und Geld beziehen*
 221 *will. Aber grundsätzlich gibt es so viele verschiedene Arten von Lebenskonstrukten, da*
 222 *finde ich es eine Anmassung, das Gefühl zu haben, die Leute müssten in bestimmter Art*
 223 *funktionieren. Auf die Frage, wie Sozialarbeit überhaupt funktionieren soll antworte ich*
 224 *immer rigoroser. Man sollte viel mehr die Leute belohnen, die wirklich wollen, und Leute,*
 225 *die sich nicht einsetzen wollen, die sich entschliessen, auf bestimmte Art zu leben, die sollte*
 226 *man ein Minimum unterstützen und deren Meinung respektieren. Ich kann dann nicht*
 227 *Verantwortung übernehmen und sagen, dass sei ein Problem, denn sie schaffen sich ihre*
 228 *Realität ja schon selber.*
 229 *Ich finde eben die Trennung zwischen Beratung und Therapie sehr fließend, es gibt meiner*
 230 *Meinung nach zu sehr ein „Gärtlidenken“. Natürlich bin ich keine Therapiestelle, aber was*
 231 *hier geschieht, hat eine therapeutische Wirkung, es regt das Bewusstsein an, das Denken.*
 232 *Die Menschen sollen viel ganzheitlicher angeschaut werden, wir arbeiten traditionell in der*
 233 *Sozialen Arbeit zu kopflastig. Der lösungsorientierte Ansatz bietet gute Möglichkeiten für*
 234 *Leute, die verbal nicht so geschickt sind. Ich wende Methoden an, die eigentlich als thera-*
 235 *peutisch gelten, wo es Mut braucht, sie anzuwenden, anstatt nur das Gespräch. So zum*
 236 *Beispiel „Figuren stellen“ oder Malen. Wenn Klientinnen überfordert sind, dann hat der*
 237 *Berater zu wenig angepasst gearbeitet.*
 238
 239 **4.2. Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Institution verein-**
 240 **baren?**
 241 *Sehr gut, wenn du den Rahmen der Institution genau kennst. Wenn deine Ziele an denen der*
 242 *Leute vorbei gehen, schaffst du nur Widerstände. Du musst fragen, was die Leute für Ziele*
 243 *haben und dann klar sagen, wo die Grenzen, wo der Rahmen der Institution liegt, dann*
 244 *musst du dich dazwischen finden. Du musst einfach ganz klar wissen, was die Institution*
 245

246 bieten kann und was nicht. Pur lösungsorientiert können wir wegen unserem Auftrag
247 einfach nicht arbeiten. Wenn ein Kindeswohl so weit gefährdet ist, dass es beispielsweise
248 verwahrlost ist, dann kann ich nicht mehr lösungsorientiert arbeiten. Doch die Art und
249 Weise, wie ich an die Intervention herangehe ist lösungsorientiert, indem ich beispielsweise
250 darauf achte, dass es einen möglichst kleinen Schock gibt, und dass ich den Stolz und die
251 Würde der Menschen wahren kann. Kommunikation ist sehr wichtig, die Leute müssen
252 wissen, um was es geht.

253 Musst du institutionsinterne Raster ausfüllen, welche eher problemorientiert sind?
254 Nein, ich bin bis jetzt relativ frei darin, wie ich die Dinge erfasse. Unsere Vorgesetzte
255 begrüsst den lösungsorientierten Ansatz sehr. Ich musste weder Probleme genau definieren
256 noch Zusammenarbeitsverträge machen. Im Januar werden wir das „Kiss“² einführen, das
257 wird vieles ändern. Wir müssen uns in Zukunft mehr Zeit nehmen, um die Ziele auszuhan-
258 deln. Manchmal haben wir das Gefühl, wir hätten die Zeit nicht und gehen zu schnell ins
259 Handeln über.

260
261 **4.3. Wie siehst du die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?**

262 Der Ansatz ist sehr „trendy“. Die Leute sind zufriedener, du machst die Klienten zu Kun-
263 den. Du sparst längerfristig Kosten, weil du die Leerlauf ersparst, indem du mit den Leuten
264 nicht irgendwo hin gehst, wo sie nicht hin wollen. Den Sozialarbeiterinnen geht es besser
265 dabei. Der Ansatz ist auf jeden Fall im Kommen. Es geht einfach nicht, dass die „Sozis“
266 den Leuten sagen, was sie zu tun haben. Und der Zeitdruck wird auch immer grösser, da
267 kommt es entgegen, dass du im lösungsorientierten Ansatz viel weniger Verantwortung
268 übernimmst, sondern die Leute machen lässt. Der Ansatz ist sehr zeitgemäss.
269 Man muss einfach aufpassen: die Methoden tönen theoretisch relativ einfach, es braucht
270 praktisch aber sehr viel Zeit, bis man selber in den Ansatz hineinwächst und die Finessen
271 kennt. Der Ansatz besteht aus vielen Schlagwörtern, man muss aber sehr genau damit
272 arbeiten, sehr subtil, sehr fein. Es ist kein schnelles Wundermittel, sondern geht vor allem
273 um deine Haltung, nicht darum, möglichst schnell Methoden wie zum Beispiel die „Wund-
274 erfrage“ „durchzurattern“, darum geht es nicht. Es braucht sorgfältige Schulung, Verin-
275 nerlichung.

² „Kiss“ ist der Name eines Computerprogrammes zur Aktenführung in der Sozialarbeit

1 Interview 4: Regula Vogt, Sozialarbeiterin in der Familienberatung Olten-Gösigen

1. Allgemein

1.2 Wie lange arbeiten Sie schon als Sozialarbeiterin?

Seit sechs Jahren. An dieser Stelle arbeite ich seit eineinhalb Jahren, vorher habe ich noch auf einem Gemeindesozialdienst gearbeitet.

1.2 Wann haben Sie die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung absolviert?

Ich habe die Weiterbildung an der Fachhochschule in Luzern absolviert. Den ersten Teil habe ich, nach eineinhalb Jahren, im Frühling dieses Jahres abgeschlossen. Der zweite Teil nennt sich „LKO plus“, „Lösungs- und Kompetenzorientiertes Arbeiten plus“, den besuche ich, seit diesem Herbst, noch zusätzlich während einem Jahr.

Bilden die beiden Module ein Nachdiplomstudium?

Nein, es sind beides Nachdiplomkurse, die zusammen mit noch einem dritten Modul dann als Nachdiplomstudium ausgewiesen werden können.

1.5 Was hat sie dazu bewogen, eine Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung zu wählen?

Ich hatte während der Ausbildung zur Sozialarbeiterin den Eindruck, dass ich methodisch noch mehr „Know-how“ brauche. Zum Teil stiess ich in herausfordernden Fällen auch an Grenzen. Dann besuchte ich einmal eine dreitägige Weiterbildung, wo der lösungsorientierte Ansatz vorgestellt wurde. Dort merkte ich, dass ich genau so etwas suche. Ich suchte nach entsprechenden Bildungsangeboten und als ich das Weiterbildungsangebot für „Lösungsorientierte Beratung“ an der HSA Luzern fand, war ich mir sicher, dass ich dies machen wollte.

In welcher dreitägigen Weiterbildung war Ihnen der lösungsorientierte Ansatz vorgestellt worden?

Das war auch an der HSA Luzern, wo zwei Frauen aus Österreich unterrichteten, Andrea Brandl-Nebehay und Ulrike Russinger. Das waren zwei sehr kompetente Frauen, die den lösungsorientierten Ansatz lehren und ebenfalls in der sozialarbeiterischen Praxis anwenden. Sie schreiben auch in psychologischen Zeitschriften ab und zu Artikel und haben bereits Bücher herausgegeben. Die haben den Ansatz vorgestellt und wir konnten Fälle aus der Praxis mitbringen. So haben wir in den drei Tagen erfahren, was der Ansatz bedeutet, für sowohl die Klientenschaft als auch für die beratende Person.

1.6 Hat sich Ihre Berufsmotivation verändert, seit Sie die lösungsorientierte Beratung anwenden?

Da ich noch nicht so lange in dem ganzen „Geschäft“ drin bin, hatte ich die Motivation eigentlich immer. Im Jahr 2000 habe ich die Ausbildung zur Sozialarbeiterin abgeschlossen, und zuvor habe ich ein Jahr als angehende Sozialarbeiterin gearbeitet. Was sich sicher verändert hat ist, dass ich zusätzliche Kompetenzen errungen habe.

2. Beziehungsgestaltung

2.4 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen, seit Sie lösungsorientierte Beratung anwenden?

Grundsätzlich finde ich es noch schwierig zu sagen, ob ich mich verändert habe oder ob sich das Beratungssetting verändert hat. Wahrscheinlich beides. Das Beratungssetting hat sich durch meine andere Methode, durch meine Arbeitsweise verändert. Die grosse Veränderung gab es bei den herausfordernden Situationen. Neu gehe ich jetzt mit der Einstellung daran: „es ist jetzt so“, und ich denke, dass auch der Klient, der unfreiwillig da ist, der keinen Handlungsbedarf sieht und vom Gesetz her kommen muss, irgendwo einen Ansatzpunkt bietet, wo ich einsteigen kann. So ist es auch für den Klient motivierend er kann es auch als Gewinn betrachten.

Haben Sie das Gefühl, dass die Klientinnen im Beratungsprozess aktiver mitarbeiten?

Viel aktiver. Das ist der Grundsatz. Es gibt Rahmenbedingungen, die gesetzt sind, einen Auftrag, den ich erhalte, gerade in der gesetzlichen Arbeit, in der ich mich oft bewege. Die Rahmenbedingungen sind gesetzt und die Lösungen bringt klar der Klient.

Geben Sie den Klientinnen mehr Verantwortung ab?

Verantwortung hat der Klient insofern, dass er für sich eine gute Lösung findet. Ich trage die Verantwortung dafür, dass der Rahmen eingehalten wird, und unterstütze das Klientel mittels „LKO-Fragestellungen“, dass es für sich eine adäquate Lösung finden kann. Ich habe Verantwortung im Auftrag. Dass es für den Klient stimmt, weiss er am besten.

2.5 Sehen Sie die Klientin als Expertin ihres Lebens?

Zum grössten Teil ja. Es gibt aber Situationen, wo ich das nicht so sehen kann.

Welche Situationen?

Beispielsweise bei Besuchsrechtsregelungen, wenn sich die Eltern in hohem Masse in die Haare geraten. Obwohl man sich ein wenig Zeit nehmen kann, bis das Paar in eine andere Trennungsphase eintritt, hat man ganz einfach den Auftrag, das Besuchsrecht zu regeln. Da muss man manchmal eine Leitlinie geben. Oder bei kranken Personen, Schizophrene oder Psychotische, gibt es engere Rahmen, immer aber mit einer Wahlmöglichkeit. Es gibt verschiedene Situationen, und je nach Situation ist der Klient Experte, aber es ist nicht jeder Klient in gleichem Masse Experte mit dem gleichen Rahmen. Er ist Experte, aber die Rahmen sind jeweils verschieden.

82 **2.6 Wenden Sie die lösungsorientierte Beratung bei allen Klientinnen und allen**
83 **Problemen an?**

84 *Ja. Eine ganz wichtige Erfahrung mache ich auch mit anderen Institutionen, beispielsweise*
85 *anderen Sozialdiensten, Anwältinnen, Behörden, Ärztinnen und so weiter. Dort ist es*
86 *eigentlich ziemlich effizient. Wenn es gelingt, es gelingt nicht immer, die Sichtweise auch in*
87 *Helferinnenkonferenzen zu vertreten, ohne dass man das offen kundtut, es sind einzelne*
88 *Wörter und vor allem die Haltung, die es ausmacht, oder wenn man Berichte schreiben*
89 *muss, um etwas zu regeln, oder als Beiständin, dann tut das seine Wirkung.*

90 Sie arbeiten also in allen Funktionen und mit allen Gesprächspartnern lösungsori-
91 entiert?

92 *Immer..., also manchmal fällt man schon auch ins alte Muster zurück, man ist hässig und*
93 *dann entfällt es einem, aber ich versuche den Ansatz wirklich anzuwenden. Gerade wenn es*
94 *Knacknüsse dabei hat, versuche ich mir in der Vorbereitung Gedanken darüber zu machen,*
95 *was für Fragestellungen es gibt, wie es letztes Mal war, wo ich mir den Verlauf anders*
96 *vorgestellt hätte, was ich jetzt dazu beitragen könnte, damit das nächste Gespräch eine*
97 *neue Chance, eine neue Dynamik erhält.*

98 Tun sie dies vorwiegend bei Gesprächen mit unfreiwilligen Klienten?

99 *Ja, die anderen, die freiwillig kommen, sind eigentlich „Peanuts“. Wir haben nur wenig*
100 *freiwillige Beratungsklienten, die Herausforderung liegt bei denjenigen, die unfreiwillig*
101 *kommen, zumindest am Anfang. Entweder vom Gericht oder von der Behörde wird eine*
102 *Kinderbeistandschaft verfügt, und oft wollen beide oder ein Elternteil das überhaupt nicht,*
103 *was auch verständlich ist. Wenn sie dann kommen, weil sie kommen müssen, ich muss ja*
104 *auch einen Bericht schreiben, dann sagen sie dann, dass sie das gar nichts wollen. Dann*
105 *muss man schauen, wie man eine konstruktive Zusammenarbeit erarbeiten kann.*

106
107
108 **3. Vorgehensweise**

109
110 **3.3 Wie verläuft für Sie ein ideales Beratungsgespräch?**

111 *Die Klientin kommt mit einer klaren Zielformulierung, und wenn sie wieder geht, hat sie die*
112 *Lösung für sich.*

113 Und was wäre Ihr Beitrag?

114 *Meine wohlwollende Haltung, meine Neugierde, meine Offenheit, für das was kommt, damit*
115 *sich das Gegenüber getraut, gewisse Dinge anzusprechen, das Schaffen einer lockeren*
116 *Atmosphäre, damit man zu Lösungen finden kann. Und natürlich meine Fragestellungen.*

117
118 **3.4 Wie reagieren Klientinnen auf lösungsorientierte Techniken, wie z.B. auf die**
119 **„Wunderfrage“?**

120 *Ja, wissen Sie, die „Wunderfrage“ ist ein ganz kleiner Teil des lösungsorientierten Ansatz-*
121 *es. Es ist eigentlich noch lustig, sei es von kritischer oder neugieriger Seite, oder von*
122 *Menschen, die sich neu mit dem Ansatz befassen, immer kommen sie mit dieser „Wunder-*
123 *frage“. Ich weiss eigentlich gar nicht warum, für mich ist das ein Wunder. (lacht) Das ist*

124 *ein ganz kleiner Bestandteil, es ist eine Möglichkeit. Ich persönlich wende die „Wunderfra-*
125 *ge“ an, wenn ich das Gefühl habe, dass sie Platz hat. Oder wenn ich das Gefühl habe, es*
126 *stagniert und ich müsste jetzt einfach mal etwas anderes machen. Wann immer ich es bis*
127 *jetzt gemacht habe, vor allem bei den Kindern, stiess ich auf kreative Dinge. Frauen können*
128 *sich in der Regel auch gut darauf einlassen und bei Männern kommt es auf den Männertyp-*
129 *en an. Aber auch dort: Man kann für einen Moment wegkommen von dem angestrengten*
130 *Arbeiten, in dem man möglicherweise verstrickt ist, und kann einem in eine andere Rich-*
131 *tung führen, es gibt Raum.*

132 Wie meinen Sie: „es kommt auf den Männertyp an“?

133 *Ich habe schon gehört, dass sie sagen: „ein Wunder, das bringt mir jetzt auch nichts“.*
134 *Dann erkläre ich, dass ein Wunder nicht einfach dahergeflogen kommt, sondern dass es*
135 *darum geht, sich Gedanken zu machen, losgelöst von den Hindernissen, die man hat. Der*
136 *Sinn ist, sich auszumalen, wie die Lösung im besten Falle aussehen könnte, und dann hat*
137 *man vielleicht bereits eine Zielfindung. Und dann kann man einen Weg suchen, wie man*
138 *annähernd an dieses Ziel herankommen kann.*

139
140 **3.3 Welchen Platz nimmt das Problem im Beratungsgespräch ein?**

141 *Das ist eine philosophische Frage. „Problem“ oder „Lösungen“ oder „Herausforderun-*
142 *gen“, es kommt darauf an, von welcher Seite man es betrachtet. Im lösungsorientierten*
143 *Ansatz geht man davon aus, dass das Problem und die Lösungsfindungen nicht das gleiche*
144 *sein müssen. Menschen, die Probleme haben, haben auch die Lösung. Beides ist da, das*
145 *gefühlsmässig belastende und die Lösung. Die meisten kommen ja mit einem Ziel. Es gibt*
146 *Einzelne, die sagen, sie müssen nichts verändern, sondern alle rundherum. Aber die*
147 *meisten bedrückt etwas, und sie möchten eine Verbesserung erreichen. Hier in diesem*
148 *Raum fokussiert man auf die Verbesserung und schaut, wie man dazu kommt. Die Motivati-*
149 *on ist der Veränderungswille.*

150 Gibt es auch Klientinnen, die immer wieder über das Problem an sich sprechen
151 wollen?

152 *Ja, weil sie es sich so gewohnt sind. Die Motivation, über das Problem zu sprechen, ist*
153 *jedoch, dass sie eine Verarbeitung wollen. Die Verarbeitung kann passieren, indem man*
154 *immer wieder über das Problem spricht, das ist auch eine Möglichkeit. Man kann aber*
155 *auch über sich sprechen, darüber, wie man empfindet, man kann herausfinden, was eine*
156 *Situation, die nicht so ist, wie man sie gerne hätte, in einem bewirkt, oder man kann*
157 *schauen, was man für sich tun kann, damit eine Situation weniger bedrückend ist.*

158 Sie geben also dem Problem und seinen Ursachen Raum?

159 *Ja, wenn das jemand will, wenn jemand freiwillig kommt und es sein Ziel ist. Ich habe*
160 *fünfzig Minuten Zeit und frage jeweils am Anfang: „was müsste passieren, damit Sie*
161 *zufrieden sind, wenn Sie wieder gehen?“. Wenn jemand sagt, er möchte fünfzig Minuten*
162 *lang das Problem erzählen, dann ist das einfach sein Ziel.*

163
164 **3.4 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?**

165 *Der Klient.*

166 Gibt es Fälle, wo Sie die Ziele festlegen?
 167 *Ja, auf alle Fälle. Den Rahmen setzte ich. Wenn jemand unfreiwillig kommt, gibt es einen*
 168 *Rahmen, der nicht diskutierbar ist. Bei einer Gefährdungsmeldung, zum Beispiel wenn ein*
 169 *Lehrer anruft und sagt, ein Kind komme nie zur Schule und trage im Winter Sommerkleider*
 170 *und sei dreckig, dann lade ich die Eltern ein und gebe die Rückmeldung „so nicht!“. Ich*
 171 *sage ihnen, wie sich die Situation verändern muss, und kontrolliere sie dabei. Den Weg, wie*
 172 *sie die Veränderung anstreben, das liegt an ihnen. Oder bei der Besuchsregelung*
 173 *kommt von Gericht oder Behörde der Auftrag, das Besuchsrecht zu regeln. Dann will der*
 174 *Vater das Kind vielleicht alle zwei Wochen sehen und die Mutter will gar nicht, dass der*
 175 *Vater das Kind sieht. Dann steht im Gesetz, dass das Kind das Anrecht dazu hat, seine*
 176 *beiden Elternteile sehen zu können. Diesen gesetzlichen Rahmen muss man den Eltern*
 177 *erklären. Zugunsten des Kindes muss mit den Eltern gearbeitet werden.*
 178
 179 **3.6 Bei welchen Handlungsarten ist die lösungsorientierte Beratung anwendbar?**
 180 *Den lösungsorientierten Ansatz kann man grundsätzlich immer anwenden. Der Ansatz ist*
 181 *einerseits eine bestimmte Methode mit bestimmten Fragestellungen als Technik. Der Ansatz*
 182 *ist aber noch viel mehr, nämlich eine Haltung gegenüber den Mitmenschen und besonderen*
 183 *Herausforderungen. Wenn ich mir dem Auftrag und dem Ziel bewusst bin, dann habe ich*
 184 *eine andere Voraussetzung, in ein Gremium hinein zu kommen, und das wirkt bereits an*
 185 *sich, eigentlich nonverbal. Auch in der Mediation, wo man Interessen verhandeln muss,*
 186 *gehe ich davon aus, dass alle Anwesenden ein Ziel haben und im Bezug zueinander stehen.*
 187 *So kann man den Ansatz auch dort einfließen lassen. Mein Auftrag bei einer Kinderbei-*
 188 *standtschaft ist ja beispielsweise, mich um das Kindeswohl zu kümmern. Und dem Kind geht*
 189 *es gut, wenn es seinen Eltern gut geht, oder dem Familiensystem als Ganzes. Wenn ein*
 190 *Familiensystem total zerstritten ist kommt es zu Verhandlungen, aber man kann auch dort*
 191 *komplimentieren. Eine Mutter stellt beispielsweise immer ganz strenge Regeln auf, bezüg-*
 192 *lich Hausaufgaben und wann das Kind zu Hause sein muss, oder was es essen darf. Der*
 193 *Vater hingegen sagt dem Kind, es dürfe ruhig in den Ausgang gehen und so weiter. Dann*
 194 *gibt das immer Streitereien zwischen den beiden: Der Vater findet, die Erziehungsmethoden*
 195 *der Mutter seien schlecht und umgekehrt. Doch jeder hat seine Kompetenzen. Ich als*
 196 *Kinderbeiständin kann dann zur Mutter sagen, sie sei eine sehr fürsorgliche Mutter, ich*
 197 *komplimentiere. Und ich kann ihr sagen, dass der Vater dem Kind die Chance gibt, für sich*
 198 *selber Verantwortung zu übernehmen. Dem sagt man positive Umdeutung. Selbstverständ-*
 199 *lich ist es nicht adäquat, wenn ein Vater seine zehnjährige Tochter bis um Mitternacht*
 200 *draussen lässt, und ich habe dann die Aufgabe, ihm das zu sagen, und dann mit ihm*
 201 *zusammen etwas auszuhandeln, was für ihn immer noch stimmt. Beide Elternteile haben ja*
 202 *Gründe für ihr Handeln. Mit diesen Gründen kann man arbeiten und einen Kompromiss*
 203 *ausarbeiten.*
 204
 205
 206
 207

208 **4. Sozialarbeiterischer Auftrag**
 209
 210 **4.2 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit**
 211 **vereinbaren?**
 212 *Konkreter: Wie stehen sie dazu, dass Sozialarbeit auch strukturelle Probleme erkennen*
 213 *und benennen sollte, man in der lösungsorientierten Beratung jedoch davon ausgeht,*
 214 *dass Probleme ausschliesslich subjektiv sind?*
 215 *Ich finde diese beide Tatsachen beissen sich überhaupt nicht. Es gibt sozialpolitische*
 216 *Gegebenheiten, die einfach sind, beispielsweise, dass Alleinerziehende in der Schweiz einer*
 217 *Armutsfalle ausgeliefert sind, polemisch gesagt. Das ist einfach so, darüber muss nicht*
 218 *diskutiert werden. Jetzt kann man schauen, wie sich die Situation verbessern liesse. Das*
 219 *kann man beispielsweise über die Sozialpolitik tun. Würde ich mich für diesen Weg ent-*
 220 *scheiden, kann ich eine Partei wählen, die mir eine Plattform bietet, um meine Anliegen*
 221 *vertreten zu können. Ich würde in Gremien arbeiten, wo ich Lösungsorientierung auch*
 222 *anwenden könnte, indem ich schaue, wie man zur Lösung kommt. Bei den Alleinerziehenden*
 223 *gäbe es zum Beispiel die Möglichkeit, staatlich finanzierte Kinderkrippen zu haben. In*
 224 *politischen Parteien gibt es oft ein Pingpongspiel mit gegenseitigen Schuldzuweisungen. Die*
 225 *Parteien haben ja unterschiedliche Schwerpunkte, dabei sind ja viele Schwerpunkte*
 226 *wertvoll, doch es wird zu viel Energie im Schlechtmachen des andern verwendet, und das*
 227 *ist nicht lösungsorientiert. Lösungsorientierung heisst, Energie konstruktiv einzusetzen. Es*
 228 *kommt auf die Grundhaltung an.*
 229
 230 **4.2. Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Institution**
 231 **vereinbaren?**
 232 *Gut. Je klarer die Aufträge sind, desto einfacher ist es für mich.*
 233 *Haben Sie Raster, wo Sie Problemanalysen machen müssen?*
 234 *Ja, wir haben Raster, zum Beispiel vom Gericht, bei einer Abklärung, oder auch von der*
 235 *Vormundschaftsbehörde. Zum Auffüllen der Raster hat die lösungsorientierte Schreibweise*
 236 *sehr gut Platz. Ich benenne natürlich ganz klar, gemäss dem Auftrag, welches die proble-*
 237 *matischen Tatsachen sind. Die Fakten kommen auf den Tisch, sie werden offen dargelegt.*
 238
 239 **4.3 Wie sehen Sie die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?**
 240 *Da habe ich verschiedenes zu sagen. Ich finde den Ansatz sehr gut, und ich fände es sehr*
 241 *hilfreich, den Ansatz in der Sozialarbeit weiter zu verfolgen. Das ist eher etwas Neues, das*
 242 *in ganz verschiedene Domänen, über die Sozialarbeit hinaus, übertragen werden kann. In*
 243 *die Sozialpädagogik, in den Lehrerberuf, ich kenne eine Maltherapeutin, die so arbeitet,*
 244 *und so weiter. Natürlich gibt es Professionen, die weniger verdienen würde, wenn sie den*
 245 *lösungsorientierten Ansatz anwenden würden. An jedem Problem verdienen Leute. Aus*
 246 *diesem Grund gibt es Gruppierungen, die den Ansatz hemmen.*
 247 *Zum Beispiel?*
 248 *Zum Beispiel Psychotherapeutinnen, die eine andere Schulung gemacht haben und eine*
 249 *andere Überzeugung haben, die das Gefühl haben, die Problematik müsse erst genau*

250 angeschaut werden, und das mag auch stimmen, es kommt einfach auf den Auftrag an, und
251 darauf, was man erreichen will. Dann gibt es zum Beispiel die Zürcher Fachhochschule für
252 Soziale Arbeit, wo zwei Absolventinnen eine Diplomarbeit geschrieben haben, die man
253 sogar in der Soziothek beziehen konnte, über den lösungsorientierten Ansatz. Die äusserten
254 sich eher negativ, obwohl sie gar keine grosse Ahnung vom lösungsorientierten Ansatz
255 hatten, das war fast eine Anmassung, dass sie überhaupt darüber schrieben.
256 Dann gibt es einfach auch Erscheinungen, das ist eine Methode, die jetzt total gut ist, die
257 besteht dann für zehn Jahre und dann kommt wieder etwas anderes. Das sieht man ja auch
258 in der Psychologie, da kam Freud und dann Jung und jetzt sowieso wieder jemand anderes.
259 Auch dieser Ansatz, nehme ich an, wird irgendwann wieder ergänzt werden, und weiterver-
260 folgt. Der Ansatz ist ja nicht neu, auch Gandhi hat den Ansatz gehabt, er hiess einfach total
261 anders. Auch in der Theologie hat man solche Ansätze, sie heissen einfach anders. Auch
262 Anthroposophen, oder Leute, die sich mit Ethik beschäftigen, haben ähnliche Ansätze. Das
263 ist nicht neu, man hat es jetzt einfach als Methode herauskristallisiert und herausgefunden,
264 dass man die Methode sogar gewinnbringend anwenden kann im therapeutischen und
265 beraterischen Setting. Aber der Ansatz ist nicht neu, es geht grundsätzlich um eine Einstel-
266 lung. Die Frage ist, wie man die Einstellung, die Grundüberzeugung, das Menschenbild,
267 das man in sich trägt, konstruktiv einsetzen kann, so dass die anderen etwas davon haben.
268 Und dann fand man eben heraus, dass eine Möglichkeit das Kreieren verschiedener
269 Fragestellungen ist. Fragestellungen, die sehr wertschätzend sind, und dem anderen
270 ermöglichen, sich zu öffnen. Aber das Wichtige ist, die entsprechende wertschätzende und
271 wohlwollende Haltung, und die gibt es, seit es Menschen gibt.

1 Interview 5: Regula Huguenin, Sozialarbeiterin in der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich

3 Das hier gedruckte Interview ist von Fr. Huguenin inhaltlich und sprachlich bearbeitet
4 worden.

7 1. Allgemein

9 1.1 Wie lange arbeiten Sie schon als Sozialarbeiterin?

10 Ich arbeite seit zwölf Jahren als Sozialarbeiterin.

12 1.2 Wann haben Sie die Weiterbildung in lösungsorientierter Beratung absolviert?

13 Das Nachdiplomstudium „Lösungs- und kompetenzorientierte Sozialberatung“ habe im
14 Sommer 2003 begonnen.

15 Wo haben Sie von der Möglichkeit der Weiterbildung erfahren?

16 Ich habe mich im Vorfeld über die Weiterbildungsmöglichkeiten informiert und bin dann
17 auf die Fachhochschule in Luzern gestossen. Luzern bietet ein Nachdiplomstudium für
18 lösungs- und kompetenzorientierte Sozialberatung an. Der Transfer dieses Handlungs-
19 modells bzw. dieses Ansatzes in die sozialarbeiterische Praxis steht im Zentrum. Es gibt viele
20 verschiedene Ausbildungsorte für Lösungsorientierte Beratung und Therapie. Die Fach-
21 hochschule Luzern fokussiert spezifische sozialarbeiterischen Fragestellungen.

23 1.3 Was hat Sie dazu bewogen, eine Weiterbildung in „lösungsorientierter Beratung“ 24 zu wählen?

25 Ich bin immer wieder in Weiterbildungen und ich bin auf der Suche nach geeigneten
26 Handlungsinstrumenten für die psycho-soziale Beratung. Ich habe viele Bücher über
27 lösungsorientierte Beratung gelesen und es hat mich interessiert. Ich merkte, dass ich
28 dieses Modell und die Haltung, welche dahinter steht, genauer kennen lernen wollte.

29 Was genau hat Sie an der lösungsorientierten Beratung interessiert?

30 Es ist vor allem die Haltung, die mich beeindruckt. Die „Kundigkeit der Kunden“ bezie-
31 hungsweise wie Ressourcen genutzt werden können interessiert mich. In der Sozialarbeit ist
32 man viel in diesem Problemerkislauf, in der Problemsprache und in der Problemtrance,
33 drin. Ich merkte, dass ich mich mehr für die Lösungsmöglichkeiten, die Ressourcen der
34 Leute interessierte.

36 1.4 Hat sich Ihre Berufsmotivation verändert, seit Sie die lösungsorientierte Beratung 37 anwenden?

38 Die hat sich sehr verändert. Es ist ein gutes Mittel gegen „Burn out“. In die Problemspirale
39 der Leute einzutauchen, ist nicht sehr förderlich, nicht für die Sozialarbeiterin, aber auch
40 nicht für die Klienten. Mir gibt es extrem Lust zu arbeiten, meine Haltung hat sich verän-

41 dert, also wie ich mit Menschen umgehe. Ich schaue mehr auf die Ressourcen und Fähig-
42 keiten. Es wird lebendiger, freudiger und kreativer.

45 2. Beziehungsgestaltung

47 2.1 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit den Klientinnen, seit Sie die lösungsori- 48 entierte Beratung anwenden?

49 Wir sind ein eine freiwillige Beratungsstelle. Hier kommen die Leute, weil sie etwas an
50 ihrer Situation verändern wollen. Die Zusammenarbeit habe ich immer als gut empfunden.
51 Anders ist, das ich nicht die Idee habe, ich müsste eine Intervention starten bei den Klient-
52 ten, sondern ich kann mit einer wertschätzenden Haltung in ein Gespräch gehen. Dies ist
53 absolut zentral, denn die Klienten sind die Experten für ihr Leben. Wenn diese also ein
54 Problem formulieren, dann haben sie ja meist bereits eine Idee, dass es noch etwas anderes
55 geben könnte. Sie gehen bereits in eine Richtung, wo sie sich überlegen, dass es ja Lö-
56 sungsschritte geben kann. Sie darin zu unterstützen, das finde ich sehr kreativ. Es gibt eine
57 Leichtigkeit, die Schwere ist nicht mehr da. Obwohl die Schwere des Problems überhaupt
58 nicht verneint oder zur Seite geschoben wird. Wenn jemand zum Beispiel. seit zwei Jahren
59 ausgesteuert ist, dann braucht es ganz viel, um nicht einfach aufzugeben, sondern in ein
60 Beratungsgespräch zu kommen. Ich finde das eine grosse Leistung. Das Problem wird nicht
61 negiert. Der Fokus wird einfach anders gerichtet, auf die vorhandenen Stärken.

62 Finden Sie durch die lösungsorientierte Beratung leichter Zugang zu den Ressour-
63 cen der Klientinnen?

64 Ja, ich denke schon.

65 Geben Sie den Klientinnen mehr Verantwortung ab?

66 Ja, ich würde schon sagen. Ich stelle zielgerichtete Fragen, Prozessfragen. Es geschieht
67 ganz viel Arbeit, die die Klienten schlussendlich für sich selber leisten, wenn sie sich auf die
68 Fragen einlassen. Ich bin im Gespräch für die Prozessfragen verantwortlich, aber ich bin
69 nicht für die Lösungen verantwortlich.

70 Haben die Klientinnen mehr Motivation in der Zusammenarbeit als vorher?

71 Ich denke schon, dass die Motivation der Klienten grösser ist, wenn sie Wertschätzung
72 erleben, komplimentiert werden und ihre Ziele formulieren können. .

73 Haben Sie das Gefühl, dass die Klientinnen die Zusammenarbeit aktiv mitgestal-
74 ten und wie machen sie das?

75 Ja, sie sind sehr aktiv. Sie sind im Gespräch sehr aktiv. Man muss da ganz aktiv mitdenken
76 und sich damit auseinandersetzen und eigene Überlegungen machen. Durch aktives
77 Zuhören, Wertschätzung, Komplimentieren, Spiegeln und Umdeuten lade ich die Klienten
78 ein, aktiv am Beratungsprozess teilzunehmen.

80 2.2 Sehen Sie die Klientin als Expertin ihres Lebens?

81 Ja das sehe ich schon so.

82 Warum?

83 Menschen machen ihre eigenen Lebenskonstruktionen (Konstruktivismus). Ich kann mit
84 ihnen über die Folgen sprechen aber nicht ihre Konstruktion in Frage stellen.

85 Haben Sie manchmal das Gefühl, dass Sie als Sozialarbeiterin wüssten, was Prob-
86 leme und Lösungen der Klientin sind?

87 Ich denke durch die intensive Auseinandersetzung in meiner Weiterbildung, habe ich nicht
88 das Gefühl, Lösungen und Probleme der Klienten in meinen Wertvorstellungen zu definie-
89 ren. Ich kann nicht für mein Gegenüber definieren, was das Problem und die Lösung ist. Sie
90 kennen das ja wahrscheinlich, dass Sie eine Idee haben, was das richtige sein soll für eine
91 Person und dieser Person dies auch mitteilen. Aber diese Person tut nicht, was Sie sagen.
92 Es kann sein, dass mich jemand fragt, wie ich in ihrer Situation handeln würde. „Haben Sie
93 mir einen Tipp? Denken Sie, dass mein Tipp hilfreich sein kann?“. Beratung heißt nicht,
94 keine Tipps zu geben. „Ich könnte mir vorstellen, das dies funktionieren würde.“ Das heißt
95 aber nicht, dass meine Gedanken dann passend sein müssen. Es ist ein anderer Umgang mit
96 Ideen.

98 2.3 Wenden Sie die lösungsorientierte Beratung bei allen Klientinnen und allen 99 Problemen an?

100 Ja, denn es ist nicht einfach nur eine Technik. Es ist eine Haltung, die dahinter steckt. Es
101 spielt keine Rolle, welche Probleme die Leute mitbringen. Ich schaue dann, ob es Ausnah-
102 men gibt, Momente, in denen sie bereits in die Richtung gehen, wo sie hinwollen, wo sie auf
103 ihren Lösungsschritten hin zum Ziel sind. Ich finde es nicht wesentlich, welches Problem
104 formuliert wird, sondern mit welcher Frage jemand kommt, in welche Richtung jemand
105 etwas verändern will. Sie wollen bestimmt jetzt auch etwas über die Grenzen hören. Die
106 Lösungsorientierte Beratung unterscheidet zwischen drei Kliententypen: Klagende, Besu-
107 cher und Kunden. Wenn jemand eine Besucherin bleiben würde, dann kann man den Fall
108 wieder abschliessen. Es gibt die Klagenden, die die Idee haben, dass es ihnen besser geht,
109 wenn, sich eine andere Person verändert. Hier kann ein Zugang durch Wertschätzung
110 ermöglicht werden, damit die Klientin ihre Ziele formulieren kann. Es gibt sicher auch
111 Grenzen bei Menschen in akuten Krisensituationen, wo ein direkteres Handeln notwendig
112 ist und andere Handlungskonzepte notwendig sind.

115 3. Vorgehensweise

117 3.1 Wie verläuft für Sie ein ideales Beratungsgespräch?

118 Jedes Beratungsgespräch ist anders, keines ist gleich. Für mich ist es wichtig, dass sich die
119 Person als erstes hier willkommen und wohl fühlt. Es ist sehr mutig, eine Beratungsstelle
120 aufzusuchen und zu deklarieren, dass man Schwierigkeiten hat und Unterstützung benötigt.
121 Ich möchte eine Atmosphäre schaffen, damit sich jemand wohlfühlt, „Joining“. Auch zuerst
122 informieren, was unser Angebot ist. Das ist mir wichtig. Dann stelle ich bereits zielorien-
123 tierte Fragen. Ich frage, was in der Beratung geschehen muss, dass sie danach zufrieden
124 aus dem Zimmer gehen. Ich versuche herauszuarbeiten, welche Ziele die Klientin hat. Dies

125 ist nicht immer möglich im ersten Gespräch. Das Ziel finden ist für mich der Kern der
126 ganzen Sache. Ich denke, wenn man ein Ziel definiert, dann läuft man von selbst los, dann
127 geht es von selbst. Es geht mir darum, dass die Leute ihre Kundigkeit realisieren, was sie
128 bereits gemacht haben, um in die Richtung zu kommen, die sie möchten. Ideal ist, wenn
129 jemand mit einem besseren Gefühl aus dem Gespräch geht und sich gestärkt und hoff-
130 nungsvoll fühlt. Manchmal gebe ich auch eine Aufgabe mit, zum Beispiel. Beobachtungs-
131 aufgaben. Natürlich ist jedes Gespräch anders, aber wenn es passt, dann ist zum Beispiel
132 eine Aufgabe, zu schauen, was läuft bereits gut, was möchte ich nicht verändern. Dann
133 überlasse ich es den Klienten, was sie betreffend einem weiteren Termin als sinnvoll erach-
134 ten.

136 3.2 Wie reagieren Klientinnen auf lösungsorientierte Techniken, wie z.B. die „Wund- 137 erfrage“?

138 Die „Wunderfrage“ stelle ich dann, wenn die Klientinnen keine Ausnahmen formulieren.
139 Ich habe oft versucht, die klassische „Wunderfrage“ anzuwenden und habe gemerkt, dass
140 sie vielleicht nicht so zu mir passt. Ich bin auf jeden Fall nicht weiter gekommen. Ich stelle
141 nun häufiger eine Kurzversion der Wunderfrage. „Nehmen wir an, das Problem, das Sie
142 beschrieben haben, ist gelöst. Was würden Sie anders machen?“ Dann kommen wunderba-
143 re, ganz klare konkrete Verhaltensweisen. Denn durch die Frage, was sie anders machen,
144 werden die Verhaltensweisen beschrieben. Die Klientinnen reagieren sehr gut auf diese
145 Frage, sie sind sehr offen. Wenn sie nicht mitgehen mit der Frage, dann merke ich dies und
146 denke mir, dass die Frage halt nicht angekommen ist, nicht gepasst hat. Es gibt ja keine
147 richtige oder falsche Frage, keine gute oder blöde, es geht darum, ob die Fragen für mein
148 Gegenüber und ihre Lösungsfindung nützlich sind. Manchmal sagen sie auch, dass die
149 Fragen sehr schwierig seien und sie diese gar nicht beantworten könnten. Dann sage ich:
150 „Ja, das stimmt. Es ist wirklich ganz harte Arbeit.“

151 Was machen Sie mit Leuten, die die Frage dann immer noch nicht beantworten
152 können?

153 Ich stelle eine andere Frage. Ich versuche dann andere Wege.

154 Welche Fragetechniken benutzen Sie am meisten?

155 Es sind immer ein wenig ähnliche Fragen. Ich arbeite z.B. mit der „Skalierung“ und ich
156 überprüfe immer, ob wir noch auf dem richtigen Weg sind. Jetzt in diesen fünf Tagen hat
157 Jürgen Hagens³ gesagt, dass er nach sechs Fragen immer wieder überprüft, ob er mit der
158 Klientin noch auf dem richtigen Weg hin zum Ziel ist. Das leuchtete mir noch ein. Ich
159 brauche viel die „Ausnahmefrage“, auch die zukunftsgerichteten, „hypothetischen Fra-
160 gen“, die „Skalierungsfragen“, auch die „Präzisierungsfrage“, damit die Leute etwas
161 genauer beschreiben. Diese Fragen sind immer eingepackt in Wertschätzung. Für mich ist
162 die Wertschätzung das Herz der lösungsorientierten Beratung. Ich habe erkannt und selber
163 erlebt, dass dies sehr wichtig ist. In jeder Therapierichtung ist die Wertschätzung enthalten,
164 ob Rogers oder andere. Die Wertschätzung ist ganz wichtig für das Weiterkommen der

³ Frau Huguenin kam eben von einem Weiterbildungsseminar bei Jürgen Hagens zurück

165 Leute, auch für die Beratung. Darum sind diese Fragen mit Wertschätzung oder auch
166 Komplimenten verbunden. Umdeutungen brauche ich auch. Der Versuch, einmal etwas von
167 einem anderen Blickwinkel zu sehen, finde ich genial.

169 3.3 Welchen Platz nimmt das Problem im Beratungsgespräch ein?

170 Ich hatte bis anhin immer die Idee, das lösungsorientierte Beratung bedeutet, schnell weg
171 vom Problem zu kommen. De Shazer macht dies ja ganz zackig. Ich habe gemerkt, dass es
172 ganz wichtig ist, dass das Problem zuerst gewürdigt wird. Hier würdige ich wirklich das
173 Problem, in dem ich zum Beispiel sage: „Jawohl, es ist wirklich schwierig, zwei Jahre
174 erwerbslos zu sein und über 100 Bewerbungen zu schreiben.“ Dass man dies nicht negiert
175 oder zur Seite schiebt, sondern dies würdigt. Dann kann man auch weitergehen: „Ja, wie
176 haben Sie das geschafft, dass Sie jetzt hier sind, dass Sie nicht aufgeben?“ In diesem
177 Moment wird ein Gespräch über Ressourcen ermöglicht. In diesem Sinne hat das Problem
178 Platz, es wird gewürdigt. Die Leute kommen ja wegen ihrem Problem. Ich gehen dann
179 weiter und schaue, was macht die Person bereits in Richtung ihrer Ziele. Ein Problem ist ja
180 nicht immer gleich, es gibt ja Wellenbewegungen. Interessant ist dann, was jemand macht,
181 wenn es ihm besser geht, welche Strategien er hat, um diese dann auszubauen.

182 Was machen Sie, wenn die Klientin immer wieder auf das Problem zu sprechen
183 kommt?

184 Dann habe ich das Problem nicht wirklich gewürdigt. Dann habe ich etwas nicht gehört
185 und würdige nochmals das Problem.

187 3.5 Bei welchen Handlungsarten ist die lösungsorientierte Beratung anwendbar?

188 In der Einzelberatung aber auch im Team ist es anwendbar, zum Beispiel wie man die
189 Intervention gestaltet. Hier ist die Frage, schaue ich immer nur auf die Defizite und schaue,
190 was nicht geht, oder sehe ich auch bereits vorhandene Ressourcen und Fähigkeiten.

191 Gibt es für Sie auch Grenzen, wo Sie in Handlungsarten die lösungsorientierte
192 Beratung nicht anwenden können?

193 Ja, lösungsorientierte Beratung läuft über die Sprache, eine sehr genaue Sprache mit
194 schwierigen Fragen. Wenn ich es nicht mehr in meiner Sprache kommunizieren kann, ist
195 dies eine Grenze. Wir haben hier auch sehr viele Migrantinnen. Bei diesen geht es oft um
196 eine Anleitung, zum Beispiel wie es mit der Arbeitslosenversicherung läuft. Hier habe ich
197 einen anderen Auftrag. Zudem bin ich nicht gut in Fremdsprachen. Wenn die Sprache, die
198 Verständigung dazwischen kommt, dann ist es sehr schwierig.

201 4. Sozialarbeiterischer Auftrag

203 4.1 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag der Sozialarbeit vereinbaren?

205 Was meinen Sie genau unter dem „Auftrag der Sozialarbeit“?

206 Der Auftrag der Sozialarbeit ist es, soziale Probleme zu lösen, aber auch soziale
207 Problemlagen zu benennen und anzugehen. Kann die lösungsorientierte Beratung
208 die Sozialarbeit darin unterstützen?

209 Ich sehe keinen Widerspruch darin. Lösungsorientierte Beratung wende ich im Beratungs-
210 setting an. Gute unterstützende Gespräche können Klienten ermächtigen, sich für ihre
211 Anliegen und Bedürfnisse einzusetzen. Es heisst nicht, dass ich sozio-kulturelle Gegeben-
212 heiten, die sich positiv oder negativ auf die psychische Befindlichkeit und Entwicklung der
213 Klienten auswirken, ausblende. Ich finde politische Arbeit und Gemeinwesenarbeit sehr
214 wichtig. Auch hier können andere Arbeitskonzepte zum tragen kommen.

215 Die Frage ist ja auch, ob die lösungsorientierte Beratung die sozialen Problemla-
216 gen nicht psychologisiert.

217 Ich glaube nicht, dass es ein „entweder oder“ ist. Es ist ein „sowohl als auch“. Das heisst
218 ja nicht, dass ich nur das eine mache. Aber wenn eine Klientin hierher kommt, dann geht es
219 um ihr individuelles Anliegen. Aber das heisst nicht, dass das eine das andere ausschliesst.
220 Als Beratungsstelle bieten wir neben der psycho-sozialen Beratung auch konkrete Unter-
221 stützung an, indem wir unsere Ressourcen und unser Expertenwissen für die Klienten
222 zur Verfügung stellen, zum Beispiel bei einer Zeugnisintervention, bei Einsprachen an die
223 Arbeitslosenversicherung oder bei der Rechtsberatung und -vertretung.

225 4.2 Wie lässt sich lösungsorientierte Beratung mit dem Auftrag Ihrer Institution vereinbaren?

226 Wir sind eine Beratungsstelle, die zuständig ist für Erwerbslose im Kanton Zürich. Unser
227 Auftrag ist die soziale Integration. Dies ist ein breit gefasster Begriff und ist nicht einge-
228 schränkt auf Arbeitsintegration. Wenn also jemand eine Beratung in Anspruch nimmt, dann
229 kann ich wirklich auf seine Anliegen eingehen. Die lösungsorientierte Beratung lässt sich
230 sehr gut mit unserem Auftrag verbinden. Es ist verrückt, die Leute, die hierher kommen,
231 bekommen fast jeden Tag eine Absage auf eine Stelle. Sie werden also jeden Tag konfrontiert
232 mit Defiziten. Das Gefühl, wenn eine Absage kommt, ist wie ein permanentes Mini-
233 Trauma, ein Trauma am Briefkasten. Der lösungsorientierte Ansatz lässt sich gerade hier
234 sehr gut anwenden, er ist sehr unterstützend, indem die Ressourcen und Bewältigungsstra-
235 tegien, eigene „Copingstrategien“ betrachtet werden. Es gibt den Leuten Mut und Hoff-
236 nung.

237 Gibt es auch Grenzen der lösungsorientierten Beratung in Ihrer Institution?

238 Nein in unserer Institution welcher der Auftrag der Sozialen Integration hat sehe ich keine
239 Grenzen, nur die bereits erwähnten sprachlichen Grenzen.

240 Was machen Sie, wenn Sie Formulare ausfüllen müssen, die eine Problemdefini-
241 tion verlangen?

242 Ja, Sie meinen zum Beispiel. Formulare für die IV. Gerade für die Anmeldung will die IV
243 die Defizite sehen und hören. Das ist eine Realität. Die IV ist auf Defizite ausgerichtet. Das
244 mache ich dann. Welche anderen Formulare meinen Sie?

245 Zum Beispiel Ihre institutionsinternen Formulare.

247 *Bei uns läuft das so, dass die Klienten anrufen oder am Schalter vorbeikommen. Dann wird*
248 *geklärt, ob es eine juristische Frage ist oder eine Frage für die Sozialberatung. Beim*
249 *Ersttermin nehme ich die Personalien auf. Was ich schriftlich mache ist die Aktennotiz.*
250 *Diese kann man natürlich auch lösungsorientiert machen, eine Sparte zum Beispiel die*
251 *Ressourcen, die Kündigung der Person. Problem und Ziel haben für mich sowieso keinen*
252 *kausalen Zusammenhang. Deshalb brauche ich auch nicht so viele Informationen über das*
253 *Problem.*

254

255 **4.3 Wie sehen Sie die Zukunft der lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit?**

256 *In der Sozialarbeit sind lange zeitintensive Beratungen durch die starke Fallzunahme nicht*
257 *mehr möglich. Von daher kommen der Sozialarbeit Handlungsmodelle der Kurzzeitthera-*
258 *pie- bzw. Beratung sehr entgegen.*

259

260 Wollen Sie sonst noch etwas zur lösungsorientierten Beratung in der Sozialarbeit
261 sagen, etwas, was im Interview vielleicht zu kurz kam?

262 Ich denke es gäbe noch ganz viel zu sagen. Ich bedanke mich für das Gespräch.

1 Interview 6: Klient der Familienberatungsstelle Olten-Gösgen

1. Allgemein

1.1 Wie lange sind Sie bei Ihrer Sozialarbeiterin in Beratung?

Ich würde sagen ein knappes Jahr.

1.2 Sind Sie freiwillig in diese Beratung gegangen?

Eigentlich schon. Ich habe diese Beratung beantragt. Die Sozialarbeiterin ist die Erziehungsbeiständin für meinen Sohn. Mein Sohn lebt noch bei meiner Frau, aber er ist dort nicht so gut aufgehoben und ich fand es braucht jemand, der hier kontrolliert. In diesem Sinne ist es freiwillig.

1.3 Wissen Sie, dass Ihre Sozialarbeiterin nach einem bestimmten Ansatz arbeitet, der sich „Lösungsorientierte Beratung“ nennt?

Nein, ich habe keine Ahnung.

1.4 Waren Sie vorher schon bei einer anderen Sozialarbeiterin in Beratung oder sind Sie es zur Zeit?

Nein, ich bin nur bei dieser einen Sozialarbeiterin.

2. Beziehungsgestaltung

2.1 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin?

Für mich ist es eine sehr angenehme Zusammenarbeit. Meine Sozialarbeiterin unterstützt mich in meinen Interessen, damit ich meine Verantwortung oder Betreuung von meinem Sohn wahrnehmen kann. Sie macht das sehr gut, mit Diplomatie und trotzdem auch mit Druck. Ich schätze diesen Kontakt sehr, es ist eine gute Sache für mich. Mir hilft das sehr.

Wie sehen Sie ihre Rolle, Ihre Motivation?

Ich versuche so gut zu helfen, wie ich nur kann. Mein oberstes Interesse ist mein Sohn, es geht nicht um Scheidungsdiskussionen. Das Kind ist da und das ist das Wichtigste, alles andere kommt danach. Ich helfe mit, wo ich nur kann. Durch meine Arbeit bin ich manchmal am Abend nicht zu Hause, dann hilft meine Partnerin aus, die auch einen Sohn hat. Meine Rolle ist nicht nur die Erzeugerrolle, sondern auch, dass ich danach für ihn da bin, dass ich ihm helfe bis er erwachsen ist und dann selbstständig für sich schauen kann.

Wie gestalten Sie die Beratung mit?

Tja, das ist schwierig! Meistens werde ich von der Sozialarbeiterin für ein Gespräch eingeladen. Dann hat sie ihre Punkte, die sie durchgehen will, z.B. wann und wie lange ist

der Sohn bei der Mutter. Aber viel selber mitgestalten kann ich nicht, denn sie ist die Chefin und ich bin der, der mithilft.

Bestimmen Sie z.B. die Ziele oder erledigen Sie bestimmte Aufgaben?

Das gibt es auch. Mein Ziel war, das mein Sohn bei mir lebt, weil er bei mir besser aufgehoben ist als bei seiner Mutter. Eine Aufgabe, die ich gefasst habe, ist der Kontaktaufbau zum Lehrer meines Sohnes. Das ist eben so eine Sache. Ich werde wahrscheinlich bald die Erziehungsberechtigung erhalten, dann kommt mein Sohn zu mir und muss dabei den Kanton wechseln. Dieser Schulwechsel von der Primar- zur Oberstufe erfolgt bei beiden Kantonen unterschiedlich. Ich muss mich da mit dem Lehrer und mit der Schulbehörde absprechen. Und danach muss ich meiner Sozialarbeiterin berichten wie dieser Schulwechsel stattfinden kann. Das ist die Aufgabe, die ich gefasst habe.

Sie übernehmen also viel Verantwortung in dieser Beratung.

Ja, logisch. Ich habe gegenüber dem Kind viel Verantwortung. Wie ich schon gesagt habe: ein Kind zu machen ist eines, danach zu ihm schauen das andere. Die Mutter macht dies natürlich in ihrem Masse auch, nur hat sie psychische Probleme und Mühe mit dem Alkohol. Darum denke ich, dass dort nicht der richtige Platz ist für meinen Sohn.

2.2 Haben Sie durch die Beratung neue Stärken bei sich entdeckt?

Das ist schwierig zu sagen. Also es ist ja eine Erziehungsbeistandschaft, diese Beratung. Diese Mühle geht richtig langsam, da muss man richtig Druck aufsetzen, damit es vorwärts geht. Da haben auch die Nachbarn aus der Ortschaft die Erziehungsbeiständin angerufen und gefragt, wieso da nichts geht. Da hat es geheissen, dass dies eine Sache der Eltern sei und solange kein grosser Handlungsbedarf da sei, schreiten sie auch nicht ein. Erst nachdem ich Druck machte und sagte, wenn sich nichts ändere, würde ich das Erziehungsrecht vors Gericht bringen, erst dann ging etwas. Vorher war es ein Treten an Ort, das auf dem Rücken meines Sohnes ausgetragen wurde. Das fand ich nicht gut. Bei mir habe ich festgestellt, dass ich manchmal halt auf den Tisch klopfen muss und meine Meinung sagen muss. Sonst bin ich eher einer, der den Konflikten aus dem Weg geht, oder der versucht zu schlichten. Hier musste ich einmal sagen, dass es reicht. Dies ist vielleicht eine Stärke, die ich frisch an mir entdeckt habe. Sonst habe ich keine Stärke entdeckt. Ich bin von meiner Arbeit her ein Typ, der auch mal sagt: "So jetzt ist mal fertig lustig, wenn du etwas erreichen willst, musst du seriöser arbeiten." Daher bin ich auch eine starke, vielleicht auch autoritäre, Persönlichkeit. Das ist eigentlich nicht so ein Problem. Ich hatte es einfach nie nötig, laut zu werden. Ich bin mir eigentlich meiner Stärken und Schwächen schon bewusst. Diese Seite kannte ich eigentlich schon an mir.

Hilft Ihnen diese Stärke, Ihr Ziel zu erreichen?

Jetzt sollte man noch wissen, was das Ziel der Beratung ist. Das ist noch eine gute Frage. Ich denke, dass die Stärke mithilft. Meine Sozialarbeiterin und ich, wir ziehen an einem Strick, wir wollen beide, dass es meinem Sohn gut geht. Ich denke dies funktioniert so gut. Da müssten Sie vielleicht meine Frau fragen. Meine Frau ist nicht so begeistert, in diese Beratung zu gehen, denn sie wird ja fast ein wenig bevormundet. Das ist nicht einfach, wenn jemand sagt, wie es läuft. Aber ich denke für mich ist das gut, um für meinen Sohn das

83 Beste herauszuholen. Etwas oder jemand hat mich also aus der Reserve gelockt: „jetzt
84 mach mal, sonst geht da nie etwas!“

85
86

87 3. Vorgehensweise

88

89 3.1 Kennen Sie die „Wunderfrage“?

90 Was ist die „Wunderfrage“?

91 Z.B. stellt Ihnen Ihre Sozialarbeiterin folgende „Wunderfrage“: „Stellen Sie sich
92 vor, während Sie schlafen geschieht ein Wunder. Ihr Problem hätte sich aufgelöst.

93 Doch Sie schlafen ja und haben nicht gemerkt, dass das Problem nicht mehr da
94 ist. Am nächsten Morgen wachen Sie also auf. Wie merken Sie, dass das Problem
95 nicht mehr da ist? Was machen Sie anders?

96 Nein, diese Frage kenne ich nicht, die ist neu. Ja, diese „Wunderfrage“ ist ein Gedanke
97 wert. Das wäre ja eigentlich ein wünschenswerter Zustand. Es ist eine amüsante Frage. Ich
98 bin Realist, das andere wäre ein Wunschtraum, eine Wunschfrage. Es ist amüsant, lustig,
99 eine Art ein Märchen. Man könnte vielleicht herausspüren, was das Gegenüber will. Aber
100 meine Sozialarbeiterin hat mir diese Frage noch nicht gestellt.

101 Denken Sie, dass die „Wunderfrage“ Ihnen helfen könnte, zu einer Lösung Ihres
102 Problems zu kommen?

103 Nein, ich glaube nicht. Das Problem diskutiert man zusammen, man versucht Lösungen
104 zusammen zu finden und versucht auf das Ziel hinzuarbeiten. Einige Sachen funktionieren
105 gut, andere dann wieder weniger. Ein riesiges Problem ist, dass mein Sohn in der Schule
106 nicht funktioniert, die Hausaufgaben nicht macht, die Schule schwänzt. Er versucht alle
107 gegeneinander auszuspielen. Mein Wunsch wäre jetzt, dass es in der Schule klappt. Der
108 Rest funktioniert gut. Jetzt müsste nur noch mein Sohn mitmachen, dann wäre es perfekt.

109

110 3.2 Haben Sie das Gefühl, es geht vorwärts in der Beratung und Sie kommen dem Ziel 111 näher?

112 Ja, ich habe das Gefühl, dass es vorwärts geht, langsam, langsam, in kleinen Schritten.
113 Doch, das Ziel kommt auch näher. Es muss ja vorwärts gehen, damit man ein Ziel erreicht.
114 Wenn es nicht vorwärts geht, kommt auch das Ziel nicht näher. Demzufolge kann ich beides
115 mit „Ja“ beantworten; es geht also vorwärts und das Ziel kommt näher. Vielleicht nicht
116 immer mit der Geschwindigkeit, die man sich wünscht, aber wir arbeiten daran.

117 Nehmen wir eine Skala von 1 bis 10. 1 bedeutet weit entfernt vom Ziel, 10 be-
118 deutet das Ziel ist erreicht. Wo stehen Sie heute?

119 Im Bezug auf die Beratung würde ich die 8 nehmen. Es funktioniert schon gut. Die Bera-
120 tung hat bald ihren Zweck erfüllt. Aber eigentlich ging es auch darum, dass jemand meiner
121 Frau auf die Finger schaut und sagt, wenn etwas nicht gut ist. Das war das Ziel. Aber
122 vielleicht brauche ich auch noch die Hilfe, z.B. dass ich Adressen von Fachstellen brauche,
123 besonders wenn mein Sohn in der Schule nicht vorwärts kommt. Das haben wir, meine

124 Sozialarbeiterin und ich, bereits angesprochen. Das wäre vielleicht das Nächste, was ich
125 beanspruchen müsste.

126 Sie sagten vorher, dass es in kleinen Schritten vorwärts geht. Haben Sie eine Idee,
127 warum das genau so ist?

128 Warum das so ist? Tja, ich denke die Erziehungsbeistandschaft muss mit Behörden zusam-
129 menarbeiten und wahrscheinlich auch Vorlagen erfüllen. Das ist ein Hin und Her und man
130 sagt, „die Gesetzes-Mühlen mahlen langsam“. Ich denke, meine Sozialarbeiterin hat ihre
131 Kompetenzen, aber sie muss auch schauen, was möglich ist. Ich denke, darum geht das
132 Ganze ziemlich langsam.

133

134 3.3 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?

135 Ich denke, dass müssen beide Parteien bestimmen, meine Sozialarbeiterin und ich. Sie
136 alleine kann das nicht, sonst stimmt es für mich nicht. Wenn ich alleine das Ziel bestimme,
137 dann passt das ihr vielleicht nicht, und all denen, die hinter ihr sind. Alle müssen helfen,
138 das Ziel zu bestimmen, und sagen, wie die Situation ist und wo wir stehen und wo wir hin
139 wollen, und wie wir das erreichen, und was wir machen müssen, welche Hürden wir dazu
140 überwinden müssen. Das schaffen wir nur zusammen.

141 Wer bestimmt in Ihrer Beratung die Ziele?

142 Wir beide zusammen, denke ich. In meiner Situation schon. Meine Frau ist ja von der
143 Erziehungsbeistandschaft betroffen und da bestimmt die Sozialarbeiterin alleine die Ziele
144 und nicht meine Frau. Da heisst es: „So ist es und so muss es sein und wenn nicht, müssen
145 wir uns etwas überlegen.“ Dies ist heute ja auch der Fall, weil die Erziehungsberechtigung
146 kommt zu mir und ist nicht mehr bei meiner Frau. Ich hätte sogar die Möglichkeit zu sagen,
147 ob ich dies will oder nicht. Wenn ich dies nicht möchte, dann käme mein Sohn in eine
148 Pflegefamilie. In der Situation von der Sozialarbeiterin und meiner Frau ist es die Sozial-
149 arbeiterin, die das Ziel vorgibt. Ich und die Sozialarbeiterin haben das Ziel zusammen
150 definiert.

151 Wie ist das für Sie, dass die Sozialarbeiterin die Ziele Ihrer Frau bestimmt?

152 Ich finde das gut, das muss so sein. Meine Frau hat das Gefühl, dass sie das schon alles
153 managen könnte, sie bräuchte keine Hilfe, weder für ihre Psyche, noch für ihr Alkoholprob-
154 lem. Auch mit dem Sohn sind unsere Meinungen sehr verschieden, z.B. wie Kindererziehung
155 aussieht, welche Freiheiten ein Kind haben soll und welche nicht. Es ist wichtig, dass die
156 Sozialarbeiterin sagt, wie es sein muss, das wir links und rechts Leitplanken haben und
157 dass wir uns darin bewegen müssen. Wir haben schon Spielraum, aber irgendwann ist es
158 fertig. Man kann nicht gegen oben oder unten soweit ausschlagen, wie man will, es muss
159 zwischen den Leitplanken bleiben. Dieser Meinung bin ich eigentlich auch. Ich bin nicht ein
160 Diktator, der sagt, was getan werden muss. Ein Kind ist ein Kind, das kann nicht wie eine
161 Maschine funktionieren, das ist mir auch klar. Aber irgendwo muss man seine Aufgaben
162 erfüllen. Man muss seine Leistungen erbringen und dann kann man Vergnügen oder Ferien
163 haben. Mein Sohn braucht diese Linie und Orientierung und seine Mutter kann ihm diese
164 jetzt nicht geben. Darum war auch die Sozialarbeiterin hier, die meiner Frau gesagt hat,
165 das dies so nicht gehe. Sie hat ihn einfach machen lassen, was er wollte.

166
 167 **3.4 Ist es für Sie wichtig, in der Beratung über Ihr Problem zu sprechen?**
 168 *Nein, eigentlich nicht unbedingt. Das brauche ich nicht unbedingt. Ich denke, Probleme*
 169 *sind da, um angepackt und bewältigt zu werden. Ich muss hier nicht getröstet und in den*
 170 *Arm genommen werden, dafür habe ich meine Partnerin, wir geben uns gegenseitig Kraft.*
 171 *Man ist ja nicht immer gleich gut beieinander. Manchmal ist man stark und manchmal geht*
 172 *es „ans Eingemachte“. Dafür brauche ich meine Sozialarbeiterin nicht. Eigentlich habe ich*
 173 *kein Problem. Mein grösstes Problem ist zur Zeit, dass mein Sohn in der Schule Probleme*
 174 *hat. Logisch sprechen wir darüber und wir suchen nach Lösungen, auch mit dem Lehrer.*
 175 *Aber das frisst uns alle nicht auf.*
 176 *Ist es für Sie wichtig, dass Sie die Ursache Ihres Problems kennen?*
 177 *Nein, eigentlich nicht. Das würde der Psychologe oder Psychiater wissen wollen. Die*
 178 *müssen die Ursache finden, wenn etwas falsch läuft. Für mich ist es nicht wichtig, weil ich*
 179 *es nicht mehr ändern kann. Es ist jetzt so... ja, jetzt haben sich mich aber auf dem richtigen*
 180 *Standbein erwischt! Auf der anderen Seite sagt man ja, man soll das Problem an der*
 181 *Wurzel packen. Man kann nicht nur die Kopfschmerzen mit Tabletten kurieren, man sollte*
 182 *schon wissen, woher die Kopfschmerzen kommen. Das ist noch eine Überlegung wert.*
 183 *Woher kommt das Problem... ja, vielleicht würde es weiterhelfen. Doch, es interessiert*
 184 *mich jetzt. Können Sie mir sagen, woher ein Problem kommt?*
 185 *Tja, ich glaube, das muss jeder für sich selbst herausfinden!*
 186 *Doch, eigentlich wäre es noch interessant, zu wissen, woher ein Problem kommt. Man*
 187 *könnte vielleicht auch ganz anders auf die Sache einwirken. Doch, ich will mir das einmal*
 188 *durch den Kopf gehen lassen in einer ruhigen Minute, das ist eine gute Idee.*
 189
 190 **3.5 Denken Sie, dass die Sozialarbeiterin die Expertin ist für die Lösung Ihres Prob-**
 191 **lems?**
 192 *Nein, das denke ich eigentlich nicht. Sie kann vielleicht vermitteln oder Adressen für unsere*
 193 *Anliegen geben. Aber sonst nicht.*
 194 *Denken Sie, dass Sie die Lösung für Ihr Problem besser kennen?*
 195 *Nein, das denke ich auch nicht, das wäre eine Anmassung. Die Sozialarbeiterin ist von der*
 196 *Ausbildung her bereits mehrere Male in anderen Fällen mit diesem Problem konfrontiert*
 197 *worden. Sie wird eher eine Möglichkeit oder eine Lösung wissen, oder Adressen haben und*
 198 *wissen, wer uns weiterhelfen könnte. Daher ist sie besser dran als ich, denn ich bin kein*
 199 *Erziehungsspezialist. Das ist eine riesige Aufgabe, ein Kind zu erziehen. Sie hat mehr*
 200 *Fachwissen und Background für diesen Fall. Hoffen wir es. Doch, doch, das merkt man!*
 201 *(lacht)*
 202
 203 **3.6 Gibt Ihnen die Sozialarbeiterin am Ende eines Beratungsgesprächs jeweils**
 204 **Aufgaben auf?**
 205 *Die einzige Aufgabe, die ich bis jetzt gefasst habe, ist die Abklärung mit dem Lehrer*
 206 *bezüglich dem Schulwechsel. Sonst bin ich ohne Hausaufgaben. Diese ist die Einzige.*
 207 *Was halten Sie von dieser Aufgabe?*

208 *Das hätte ich auch ohne Auftrag von der Sozialarbeiterin wahrgenommen. Das steht an,*
 209 *das muss man in die Wege leiten. Das wäre auch ohne sie so gekommen. Die Sozialarbeite-*
 210 *rin steht ja zwischen der Familie und den Behörden, so wie der Feldwebel zwischen dem*
 211 *Soldat und dem Offizier. Sie muss da und dort Rechenschaft ablegen und vermitteln. Daher*
 212 *muss sie auch weitergeben können, wie es mit dem Schulwechsel weitergeht. Aber das hätte*
 213 *ich auch ohne sie machen müssen.*
 214 *Hat die Sozialarbeiterin Ihnen auch einmal gesagt, dass Sie bis zur nächsten Sit-*
 215 *zung bestimmte Dinge beobachten, über etwas bestimmtes nachdenken oder et-*
 216 *was machen sollen?*
 217 *Eigentlich nicht. Sie sagt, wenn es so läuft wie jetzt, sei dies gut. Wenn etwas ausserge-*
 218 *wöhnliches passiert, soll ich mich melden. Das ist alles.*
 219
 220 **3.7 Möchten Sie, dass Ihre Sozialarbeiterin Sie nur berätet, oder dass Sie auch konk-**
 221 **ret für Sie handelt?**
 222 *Die Sozialarbeiterin hat auch schon gehandelt. Im Moment läuft es gut, also in meinem*
 223 *Interesse. Ich sehe zur Zeit keinen Handlungsbedarf.*
 224 *Sie möchten sich also mehr beraten lassen? Konkret handeln wäre z.B. einen*
 225 *Brief schreiben.*
 226 *Das brauchen wir eigentlich nicht, nein. Die Sozialarbeiterin ist ja für meinen Sohn da als*
 227 *Erziehungsbeiständin. Da muss ich auch bei ihr Rechenschaft ablegen, z.B. ob er ein*
 228 *Zimmer bei mir hat, ob ich ihn gut betreue. Da habe ich die gleichen Verpflichtungen wie*
 229 *meine Frau sie jetzt noch hat. Wenn etwas nicht in Ordnung ist würde die Sozialarbeiterin*
 230 *schon sagen: „Sie, so geht das nicht“.*
 231
 232 *Wollen Sie sonst noch etwas zur Beratung sagen?*
 233 *Spontan kommt mir nichts in den Sinn. Wenn ein Problem auftaucht, dann ist die Sozialar-*
 234 *beiterin da, das funktioniert gut. Die ganze Mühle mahlt einfach langsam, aber ich denke*
 235 *das liegt an den Behörden. Da bin ich schon fast verzweifelt, und habe mich gefragt, was*
 236 *ich denn da tun muss, bis etwas passiert. Aber jetzt läuft es und es ist auf einem guten Weg.*

1 Interview 7: Klientin der kirchlichen Dienststelle für Arbeitslose in Zürich

1. Allgemein

1.1 Wie lange sind Sie bei Ihrer Sozialarbeiterin in Beratung?

Seit dem März 2004 bin ich hier.

1.2 Sind Sie freiwillig in die Beratung gegangen?

Das „RAV“⁴ hat mir die Adresse angegeben, und so bin ich zu meiner Sozialarbeiterin gekommen. Vorher kannte ich diese Stelle nicht. Die Beraterin auf dem RAV dachte, dass mir dies gut tun würde, weil ich hier so oft gehen kann, wie ich will. Ich nehme an den Gruppen⁵ teil und habe Gespräche bei meiner Sozialarbeiterin.

1.3 Wissen Sie, dass Ihre Sozialarbeiterin nach einem bestimmten Ansatz arbeitet, der sich lösungsorientierte Beratung nennt?

Nein, das habe ich nicht gewusst. Ich kümmere mich nicht, was sonst noch im Hintergrund ist. Sie ist für mich da und ich kann immer anrufen, das ist das Wichtigste für mich.

1.4 Waren Sie vorher schon bei einer anderen Sozialarbeiterin in Beratung oder sind Sie es zur Zeit?

Nein, ich bin von Anfang an hierher gekommen. Das RAV hat mich wegen eines schlecht formulierten Arbeitszeugnisses hier hin verwiesen. Im RAV haben sie ja keine Zeit. Da habe ich angerufen und kam direkt zu meiner Sozialarbeiterin. Seither bin ich bei ihr.

2. Beziehungsgestaltung

2.1 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Sozialarbeiterin?

Super, wirklich. Ich kann noch so traurig zu ihr kommen, wenn ich bei ihr bin, werde ich immer gelöst. Es ist wirklich gut. Sie arbeitet da weiter, wo wir das letzte Mal aufgehört haben und fragt, ob sich etwas verbessert hat oder nicht. Ich habe hier tiefe Gespräche, die mir viel helfen. Wenn ich traurig bin, dann löst sich das wieder. Auch wenn ich einen weiten Weg bis zur Beratungsstelle habe, komme ich gerne, der Weg ist mir egal. Wenn wir besprechen,

wie ich mutiger sein könnte, dann gibt sie mir Tipps und will von mir wissen, was ich tue. Sie lobt mich auch, wenn ich etwas gut mache.

Übernehmen Sie in der Beratung viel Verantwortung?

Bis ich wieder zu meiner Sozialarbeiterin kann, bin ich meist wieder ein wenig mutlos. Dann bin ich froh, wenn sie mir den Antrieb wieder gibt. Meist komme ich mit einer Leere. Ich arbeite aber aktiv mit, ich kann nur profitieren, wenn ich mitmache. Manchmal komme ich im Gespräch auch ins Schwärmen und komme ganz aus mir heraus. Das ist wahrscheinlich auch wichtig. Doch, ich habe das Gefühl, dass ich fest mitmache.

Können Sie mir noch ein Beispiel sagen, wo Sie aktiv sind?

Ich gehe leidenschaftlich gerne Tanzen, aber ich muss immer alleine gehen, weil ich niemand kenne, der mitkommen kann. Oft gehe ich am Nachmittag, jetzt wo ich keinen Job habe. Eine Zeit lang bin ich nur bis zur Garage des Tanzlokales gefahren und dann ging ich wieder zurück, weil ich den Mut nicht hatte, alleine zu gehen. Jetzt bin ich doch schon dreimal alleine gegangen. Das habe ich auch hier, bei meiner Sozialarbeiterin, gelernt. Dann warte ich manchmal in der Garage, bis jemand von der Tanzveranstaltung kommt. Es sind ja immer etwa die gleichen Leute und dann frage ich, ob ich mit diesen Leuten ins Lokal gehen kann. Es ist nur, bis ich drin bin, wenn ich mal drin bin, ist es kein Problem. Da gehen viele zu zweit hin, ich bin wahrscheinlich die einzige, die alleine dort ist. Meine Sozialarbeiterin kann mir da ein paar Tipps geben. Sie fragt mich auch, ob ich im Tanzlokal war. Für morgen habe ich es mir wieder fest vorgenommen, auch wenn ich niemanden in der Garage finde. Morgen ist die Musik, die ich mag und ein junger Mann ist manchmal auch da, ein richtiger Gentleman, der gut tanzt. Mit diesem tanze ich natürlich auch gerne. Ich probiere das mit dem Tanzen aktiv umzusetzen, das fiel mir auch am Schwersten.

2.2 Haben Sie durch die Beratung bei Ihrer Sozialarbeiterin neue Stärken bei sich entdeckt?

Gewisse Stärken habe ich entdeckt, z.B. dass ich heute mutiger bin. Ich stehe jetzt nicht immer zuhinterst an, sondern wehre mich mehr. Vorher bin ich immer ausgelassen worden. Das geht jetzt besser, aber auch nicht jeden Tag. Manchmal habe ich es auch schwerer, dann wiederum geht es ganz gut. Ich habe auch keinen Mut, bei einer offenen Stelle zu telefonieren, ich schreibe lieber. Aber wenn steht, dass man anrufen soll, dann ist sie halt meist schon vergeben. Diesen Schritt haben wir noch nicht geschafft, obwohl wir das auch üben. Es beisst mich ja niemand am anderen Ende des Telefons. Ich habe einfach Angst, dass sie dann „nein“ sagen. Schriftliche Absagen bin ich mir einfach gewohnt, aber am Telefon würde mir das weh tun.

Hilft Ihnen diese Stärke, um Ihrem Ziel der Beratung näher zu kommen?

Ich komme dem Ziel schon näher, doch. Ich wehre mich schon mehr. Ich habe gelernt, auf meinem Standpunkt zu bestehen und mich zu wehren. Ich bin vielleicht in einem Laden schon lange angestanden und habe bereits zwei Leute vor mir durchgelassen. Wenn dann noch einmal jemand vor mir dran kommen will, dann muss es zuerst bei mir im Bauch wirken, dann kommt es raus. Früher bin ich manchmal eine Stunde in der Metzgerei

⁴ Regionale Arbeitsvermittlung

⁵ die Institution bietet Kurse und Veranstaltungen zu bestimmten Themen an

78 gestanden, bis die Verkäuferin gesehen hat, dass ich warte. Ich habe ja diese nicht selbst
79 angesprochen. Jetzt geht das, es geht immer ein wenig besser.

80
81

82 3. Vorgehensweise

83

84 3.1 Kennen Sie die „Wunderfrage“?

85 Die „Wunderfrage“? Nein, die kenne ich nicht. Wie geht die?

86 Z.B. stellt Ihnen Ihre Sozialarbeiterin die folgende Frage: „Stellen Sie sich vor,
87 das Problem ist gelöst. Was ist dann anders?“

88 Aha, das ist die „Wunderfrage“! Ja, die stellt sie mir, etwa so wie Sie sie erzählt haben.

89 Was ist dann anders, wenn ich das Problem gelöst habe, z.B. wenn ich den Mut habe, in das

90 Tanzlokal zu gehen. Das ist unser Hauptthema, weil meine Sozialarbeiterin weiss, das ich

91 da aus mir heraus komme. Ich fühle mich recht gut, wenn ich ohne Hilfe da hinaufkomme.

92 Das ist dann grossartig. Wenn ich später komme, dann muss ich sowieso alleine hochge-

93 hen. Wenn ich das schaffe, dann bin ich also wirklich gut. Das habe ich auch schon ge-

94 schafft. Da war ich ganz mutig. Ich denke dann, dass meine Sozialarbeiterin und ich gesagt

95 haben, dass ich es jetzt einfach versuchen soll. Dann bin ich schon wieder einen Schritt

96 weiter.

97 Wie finden Sie die „Wunderfrage“?

98 Ja, die ist gut. Sie muss ja auch wissen, wie es mir in der Zwischenzeit ging. Ich bin ja nicht

99 die Einzige, die zu meiner Sozialarbeiterin geht. Wenn Sie dies nicht mehr fragen würde,

100 dann würde ich denken, dass sie sich nicht mehr mit meinem Problem beschäftigen würde.

101 So weiss ich, dass sie sich vorbereitet und sie hat ja die Akten von mir. Aber das mit dem

102 Tanzen machen ja auch vielleicht nicht alle. Auch wenn ich kein Gespräch bei ihr habe,

103 sondern sonst hier bin, dann fragt sie mich: „So, waren Sie wieder im Ausgang?“ Das

104 würde mich jetzt stören, wenn Sie dies nicht fragen würde.

105 Kennen Sie die „Skalierungsfrage“?

106 Ja, Sie meinen die von eins bis zehn?

107 Ja genau.

108 Die ist auch sehr gut. Am Anfang wusste ich nicht, wie ich das einstufen sollte. Zehn ist ja

109 sehr gut und eins sehr schlecht. Wenn es mir schlecht geht, dann vergesse ich, dass ich seit

110 dem letzten Gespräch schon einmal auf der acht war, aber jetzt halt gerade auf der drei

111 bin. Ich bin noch nie über fünf gekommen, aber als ich hier anfing, was ich also auf „Un-

112 ternull“. Meine Sozialarbeiterin fragt mich verschiedene Sachen, z.B. fragt sie mich, auf

113 welcher Stufe ich beim Anstehen im Einkaufsladen bin. Dort bin ich noch weiter unten.

114 Beim Tanzen bin ich schon weiter oben. Doch, ich finde die Frage gut. Sie muss ja auch ein

115 wenig wissen, ob es mir gut geht oder nicht.

116 Kennen Sie noch mehr typische Fragen, die Ihre Sozialarbeiterin Ihnen oft stellt?

117 Zum Beispiel wenn ich nicht zum Tanzen gehe, was ich dann für ein Gefühl habe, wenn ich

118 wieder nach Hause gehe. Das ist noch schwierig zu beantworten, es ist einfach eine Blo-

119 ckade in mir. Also wenn ich sage, dass ich nicht beim Tanzen war, dann fragt sie mich

120

121 schon, wie es mir geht und warum ich nicht war. Meine Sozialarbeiterin fragt nicht immer

122 dasselbe. Zuerst fragt sie mich, wie es mir geht. Sie kennt mich ja bereits ein wenig. Dann

123 weiss sie, wie es mir geht und fragt je nach meiner Stimmung. Aber auf jeden Fall ist die

124 erste Frage: „Wie geht’s? Was ist in der Zwischenzeit anders? Haben Sie Erfolgserlebnisse

125 oder mehr Tiefs?“ Das fragt Sie immer. Dann kommt bald mal die Skala von eins bis zehn.

126 Wenn es mir ganz schlecht geht, kommt diese Frage schnell, um zu schauen, ob ich im

127 Gesamten eine Stufe runter, oder immer noch gleich bin. Die Stellensuche kommt eigentlich

128 gar nie zur Sprache, das ist irgendwie schwierig. Aber meine Sozialarbeiterin hat auch

129 Rekurs bei der Arbeitslosenversicherung gemacht. Ich habe da bei ihr geweint, dann hat sie

130 gesagt, sie werde das jetzt machen. Ich sollte mich jetzt nicht über dies aufregen. Ich habe

131 eben eine Operation vor mir, das soll mich nicht noch mehr belasten. Das hat sie gemacht.

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

schon, wie es mir geht und warum ich nicht war. Meine Sozialarbeiterin fragt nicht immer
dasselbe. Zuerst fragt sie mich, wie es mir geht. Sie kennt mich ja bereits ein wenig. Dann
weiss sie, wie es mir geht und fragt je nach meiner Stimmung. Aber auf jeden Fall ist die
erste Frage: „Wie geht’s? Was ist in der Zwischenzeit anders? Haben Sie Erfolgserlebnisse
oder mehr Tiefs?“ Das fragt Sie immer. Dann kommt bald mal die Skala von eins bis zehn.
Wenn es mir ganz schlecht geht, kommt diese Frage schnell, um zu schauen, ob ich im
Gesamten eine Stufe runter, oder immer noch gleich bin. Die Stellensuche kommt eigentlich
gar nie zur Sprache, das ist irgendwie schwierig. Aber meine Sozialarbeiterin hat auch
Rekurs bei der Arbeitslosenversicherung gemacht. Ich habe da bei ihr geweint, dann hat sie
gesagt, sie werde das jetzt machen. Ich sollte mich jetzt nicht über dies aufregen. Ich habe
eben eine Operation vor mir, das soll mich nicht noch mehr belasten. Das hat sie gemacht.

3.7 Sie sind also froh, wenn die Sozialarbeiterin auch für Sie handelt?

Ja, auf jeden Fall. Ich könnte das nicht oder würde das falsch machen. Da bin ich wirklich
froh, wenn meine Sozialarbeiterin mir hilft, sie macht das „tiptop“, auch das Arbeitszeug-
nis war danach gut, ich hatte danach ein super Zeugnis. Mit der Arbeitslosenkasse kann sie
nichts versprechen, wir machen einfach Einsprache. Aber wir probieren wenigstens. Ich
werde getragen von ihr. Das ist wichtig für mich.

3.2 Haben Sie das Gefühl, es geht vorwärts in der Beratung und dass Sie Ihrem Ziel näher kommen?

Das ist noch schwierig! Eigentlich will ich gar nicht, dass es vorwärts geht, sonst kann ich
nicht mehr hierher kommen! (lacht) Es geht vorwärts, ich bin so auf vier, fünf auf der Skala,
ich bin stabil. Es hat etwas gebracht, ich bin vorwärts gekommen. Ich möchte es nicht
missen, ich wäre sehr traurig, wenn ich nicht mehr kommen könnte. Es gibt mir Kraft, wenn
ich weiss, dass ich wieder kommen kann. Dann überbrück’ ich die Zwischenzeit schon.
Wenn ich aber nicht mehr kommen könnte, dann würde ich in ein Loch fallen. Es bringt mir
viel.

Haben Sie das Gefühl, die Beratung geht schnell oder langsam vorwärts?

Nein, es geht nicht zu schnell. Sie passt sich mir ja an. Wenn sie das Gefühl hat, dass es mir
zu schnell geht, dann bleiben wir beim gleichen Thema. Dann machen wir nicht ein neues
Thema, sondern reden die ganze Stunde über das Gleiche. Es geht auch nicht zu langsam.
Sie ist sehr einführend. Wenn es besser geht, können wir auch zwei Themen besprechen.

3.3 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?

Also ich habe so ein grosses Vertrauen zu meiner Sozialarbeiterin ich würde immer zu ihr
gehen, egal welche Entscheidungen anstehen würden. Ich fühle mich wohl bei ihr. Ich bin
manchmal ziellos, wenn ich in die Beratung kommen, aber ich habe wieder ein Ziel, wenn
ich aus der Beratung gehen. Wenn ich komme, bin ich einfach froh, dass ich jemanden
habe. Ich komme manchmal ohne Hoffnungen hierhin. Wenn ich dann gehe, bin ich recht
mutig. Dazwischen verlässt mich der Mut dann wieder ein wenig.

Dann schauen Sie beide gemeinsam, wie es weitergeht?

162 *Ja, das machen wir wirklich gemeinsam.*
163 *Könnten Sie sich auch vorstellen, dass nur die Sozialarbeiterin oder nur die Klientin das Ziel bestimmt?*
164 *Ich finde es sinnvoll, dass man dies miteinander bespricht. Z.B. den Rekurs an die Arbeitslosenversicherung habe ich unterschreiben müssen. Wenn mir da etwas nicht gepasst hätte, hätte ich das ja wieder meiner Sozialarbeiterin gemeldet und gesagt, dass mir das nicht gefällt. Wir machen das schon miteinander. Bei wichtigen Sachen wie dem Rekurs bin ich schon froh, wenn ich dies sehe. Ich muss ja auch eine Ahnung haben, was in dem Brief steht. Der Brief lautet ja auch auf mich.*
171
172 **3.4 Ist es für Sie wichtig, in der Beratung über Ihr Problem zu sprechen?**
173 *Das ist also sehr wichtig, das ist das Wichtigste. Hier kann ich auch einmal weinen, wenn mir nach Weinen ist. Vielleicht hat man es auch mal eine Stunde lustig. Aber wenn es mal nicht gut geht, ist es wahnsinnig wichtig, dass man getragen wird. Meine Sozialarbeiterin hat ein offenes Ohr und ein grosses, offenes Herz. Das finde ich sehr wichtig.*
176 *Sie sprechen also oft über das Problem?*
177 *Ja, eigentlich nur.*
178 *Möchten Sie noch mehr über das Problem sprechen?*
179 *Noch mehr geht gar nicht. Ich rede über alles, ich verheimliche nichts. Ich denke, das wäre auch falsch. Ich komme voll aus mir heraus und erzähle das „hinterletzte“ Problem, welches mich plagt. Ich wüsste nicht, was ich noch mehr erzählen könnte.*
182 *Ist es für Sie wichtig, dass Sie die Ursache Ihres Problems kennen?*
183 *Ja, das ist mir sehr wichtig. Ich möchte ja das Problem lösen, das belastet mich ja. Darum möchte ich das Problem schon lösen. Ich habe das Problem, das ich keinen Job habe. Aber da kann sie mir auch nicht helfen. Aber jetzt akzeptiere ich das, es ist einfach so. Aber das musste ich zuerst lernen.*
186 *Haben Sie das Gefühl, dass Sie mehr über das Problem sprechen oder über die Lösung?*
187 *Beides, wir sprechen über das Problem und darüber, wie wir es lösen können. Wir sprechen recht viel über das Problem. Es kann auch sein, dass sie mir eine Aufgabe gibt, wo ich dann mitarbeiten muss, oder kommt diese Frage noch?*
190 *Ja, die kommt tatsächlich noch!*
191 *Ja gut, dann warte ich noch. Ich dachte, die kommt noch. Ich würde sagen, wir sprechen die Hälfte der Beratung über das Problem und die andere über die Lösung. Wir sprechen lange über das Problem, bis alles draussen ist.*
197
198 **3.6 Ja gut, dann kommen wir doch jetzt zu den Aufgaben! Gibt Ihnen Ihre Sozialarbeiterin am Ende der Beratung jeweils eine Aufgabe?**
199 *Nicht immer. Aber manchmal gibt sie mir Aufgaben, wo sie mir einen Tipp gibt, wie ich das Problem lösen kann. Dann gibt sie mir eine Aufgabe, wie ich konkret mit diesem Problem arbeite. Dann muss ich mir ganz bewusst werden und versuche, das Positive, also das, was kein Problem ist, umzusetzen. Ich konzentriere mich dann total auf die Aufgabe. Dann muss*

204 *ich ihr erzählen, ob es gelungen ist oder nicht, ob ich profitieren konnte, ob ich es versucht habe. Sie gibt mir einen Tipp, aber ich muss dann das Problem selber lösen, das ist klar.*
205 *Entweder habe ich dann die Aufgabe umgesetzt oder nicht, dann besprechen wir wieder.*
206 *Jetzt habe ich die Aufgabe, dass ich das Tanzlokal besuchen soll. Auch das ich einmal alleine in ein Café gehe, also nicht nur immer in ein Selbstbedienungsrestaurant, auch wenn mich die Leute anschauen.*
207 *Wie oft erhalten Sie eine Aufgabe?*
208 *Die ersten paar Gespräch habe ich jedes mal eine Aufgabe erhalten. Ja, wenn sie mir sagt, ich solle in ein Café gehen, ist das ja eigentlich auch eine Aufgabe, und das sagt sie mir immer wieder, auch dass ich in der Garage nicht umkehren, nicht aufgeben soll. Also in einem Café war ich noch nie alleine. Das habe ich noch nicht geschafft.*
209 *Was halten Sie von diesen Aufgaben?*
210 *Ich finde die schon wichtig. Es ist wie in der Schule, man sollte es machen und manchmal macht man es auch nicht. Man hat nicht einmal einen Spickzettel, sondern muss alles selber machen! Ich finde diese Aufgaben schon wichtig, aber ich mache sie nicht immer, z.B. war ich noch nie alleine im Café. Ich hoffe ich gehe morgen zum Tanz, dann kann ich meiner Sozialarbeiterin erzählen im nächsten Gespräch, dass ich wieder tanzen war. Aber manchmal gehe ich auch nicht. Manchmal bleibe ich lieber in der Wohnung.*
211 *Die Aufgaben helfen Ihnen, Ihr Ziel zu erreichen?*
212 *Ja, sie würden mir schon helfen. Ich will diese machen, damit ich meiner Sozialarbeiterin sagen kann, dass ich es geschafft habe. Aber wenn ich es nicht schaffe, dann sage ich das auch, so ehrlich bin ich also schon. Aber das Café geht nicht, ich habe das Gefühl, die Leute sehen mir an, dass ich keinen Mut habe. Ich versuche die Aufgaben umzusetzen, morgen versuche ich es mit dem Tanzen ganz fest.*
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225
226
227
228
229 **3.5 Denken Sie, dass Ihre Sozialarbeiterin die Expertin ist und die Lösung für Ihr Problem weiss?**
230 *Sie ist sicher Expertin, sie weiss sicher mehr als ich. Sie versteht mich und ich habe das Gefühl, sie sehe in mich hinein, so wie sie fragt. Ich habe schon das Gefühl, sie sieht mehr als ich. Manchmal sagt sie, dass sie überzeugt sei, dass ich stark sei und ich hätte nur das Gefühl, dass ich schwach sei.*
231 *Haben Sie das Gefühl, dass Sie die Lösung von Ihrem Problem kennen?*
232 *Nein. Vor zehn Jahren war ich viel mutiger, es war kein Problem. Dann ging es immer mehr bergab, ich hatte auch Essprobleme. Ich hatte kein Selbstvertrauen mehr und die Ärzte sagten mir, ich würde sterben, wenn ich so weitermache. Da machte ich mich total kaputt, damit werde ich nur schlecht fertig. Wenn ich mehr Selbstvertrauen hätte, dann würde sich das ja auch ändern. Es ist anscheinend sehr schwer, wieder aus dieser Mühle heraus zu kommen. Da war ich so tief gesunken. Darum hilft es mir eben schon sehr, dass ich hier her kommen kann. Aber selbst würde ich das nicht schaffen. Dann würde ich mich einfach einschliessen, fertig. Das ich etwas verändere, liegt an mir. Aber meine Sozialarbeiterin ist sehr wichtig für mich.*
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245

246 **3.8 Wenn Sie die Sozialarbeiterin wären und die Beratung durchführen würden,**
247 **würden Sie etwas anderes machen?**

248 *Ich würde nichts anders machen. Ich würde vielleicht noch eine Kerze anzünden. Das hilft*
249 *mir. Ich gehe auch noch zum Psychiater, und dort hat es überall, das ganze Jahr, Kerzen.*
250 *Dieser sagte, es sei lustig mit mir, wenn ich komme, dann würde ich immer alle Kerzen*
251 *anzünden. Vor dem Gespräch zünde ich einfach alle Kerzen an, das finde ich wunderschön.*
252 *Gerade in dieser Jahreszeit. Man kann einfach ganz anders zusammen sprechen. Manchmal*
253 *scheint auch die Sonne, aber ich zünde immer die Kerzen an. Wenn ich jetzt meine Sozial-*
254 *arbeiterin wäre, würde ich das machen. Sonst würde ich nichts anderes machen. Ich würde*
255 *auch schauen, dass ich das Vertrauen von meinem Gegenüber erhalte. Das nächste Mal*
256 *frage ich dann nach einer Kerze! (lacht)*

257
258 *Gibt es für Sie noch etwas, das Sie in einer Beratung ganz wichtig finden, was wir*
259 *hier im Interview nicht besprochen haben?*

260 *Ja, ich gebe meiner Sozialarbeiterin auf einer Skala von eins bis hundert 150 Punkte, weil*
261 *sie einfach so sensationell ist. Es gibt nichts, was ich vermisse, keine Frage, nichts, was sie*
262 *anders machen könnte. Ich werde hier so getragen. Es ist wirklich sehr schade, dass ich*
263 *während meines Spitalaufenthaltes nicht kommen kann. Es war bestimmt das letzte Mal für*
264 *dieses Jahr, aber ich möchte gleich einen Termin für nächstes Jahr, damit ich die Kraft*
265 *habe, das durchzustehen. Ich habe eigentlich liebe Leute, die mir helfen. Ich könnte es hier*
266 *nicht besser haben bei meiner Sozialarbeiterin. Ich sage ihr manchmal, dass sie bei meiner*
267 *Skala schon ganz oben ist.*

1 Interview 8: Klientin des Sozialberatungszentrum Willisau

1. Allgemein

1.5 Wie lange sind Sie bei Ihrem Sozialarbeiter in Beratung?

Seit zwei Jahren. Momentan gehe ich einmal pro Monat in die Beratung, anfangs waren es zweimal pro Monat.

1.6 Sind Sie freiwillig in die Beratung gegangen?

Ja

1.7 Wissen Sie, dass Ihr Sozialarbeiter nach einem bestimmten Ansatz arbeitet, der sich „Lösungsorientierte Beratung“ nennt?

Wir haben einmal darüber geredet, aber es war eigentlich nicht von Anfang an Thema. Der Name „lösungsorientiert“ sagt mir aber etwas. Ich bin froh, wenn ich eine Lösung finde für meine Situation.

1.4. Waren Sie vorher schon bei einer anderen Sozialarbeiterin in Beratung oder sind es zur Zeit?

Nein.

2. Beziehungsgestaltung

2.1 Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit Ihrem Sozialarbeiter?

Konkreter: Wer von Ihnen bestimmt, wie die Beratung verläuft?
Also ich bringe jedes Mal etwas mit. Sei es eine momentane Problematik oder etwas, was mich schon länger und immer wieder beschäftigt. Wenn ich mal nichts mitbringe, dann ergibt sich etwas aus dem Gespräch. Dann kommen wir auf einen Punkt, der für mich wichtig ist, wo es wichtig ist, darüber sprechen zu können. Am Anfang ging es um die finanzielle Situation, und dann hat man durch die Gespräche immer mehr gesehen, dass eigentlich andere Sachen damit zusammenhängen. Es ging dann nicht mehr nur um das Finanzielle, sondern um die psychische und physische Verfassung, es kam einfach dann alles dazu.

Es geht in der Beratung also um Ihre Situation als Ganzes?

Ja, ich werde eigentlich immer als Ganzes wahrgenommen von meinem Sozialarbeiter, und ich bin froh darum, muss ich sagen.

Haben Sie das Gefühl, Ihr Sozialarbeiter ist motiviert?

Ja, sicher. Manchmal mehr als ich. (lacht)

Wie ist die Verantwortung zwischen Ihnen verteilt in der Beratung?

Das ist verschieden. Nein, ich habe das Gefühl, es ist immer 50:50. Ich habe nie das Gefühl, er schaue jetzt schon. Ich glaube auch nicht, dass er das Gefühl hätte, er müsse für alles schauen. Ich mache schon mit, arbeite auch daran, ich habe ja auch ein Interesse. Ich habe nie das Gefühl, dass ich zu wenig machen würde.

Wer bestimmt die Ziele in der Beratung?

Ich habe immer eine Vorstellung, was ich gerne erreichen will. Die sage ich meinem Sozialarbeiter, und dann muss man einfach Schritt für Schritt gehen. Am Anfang habe ich immer Tabellen ausgefüllt und die Einzahlungen mitgebracht. Wir haben einen Familienhaushaltplan gemacht, festgelegt, wie viel Sackgeld ich habe, wo die Schwächen von mir sind. Mit der Zeit habe ich diese Dinge alleine gemacht und bin auch gut damit zurecht gekommen. Jetzt bin ich froh, dass ich diese Dinge immer noch mache, denn jetzt habe ich keinen Zwischenverdienst mehr und es ist wirklich knapp. Aber am Anfang, hatte ich noch etwas „Spatzung“, wegen dem Zwischenverdienst. Aber jetzt sind wir wirklich auf dem Existenzminimum, jetzt bin ich froh um die Listen, damit ich sehe, wo das Geld hin geht. Ich bin sehr froh.

Dann bestimmen also Sie, welche Ziele in der Beratung angestrebt werden?

Ja, eigentlich schon. Also wenn ich ein Problem habe, dann hat mein Sozialarbeiter sicher eine Übung oder etwas, er zeigt mir immer auch seine Sicht, und das ist für mich dann meistens neu. Er hat für mich immer ganz clevere Fragen, dass muss ich also sagen. So bringt er mich an irgend einen Punkt wo ich sagen muss: „so hab ich das ja noch nie angeschaut.“ Das ist wirklich ganz gut für mich.

Gibt Ihr Sozialarbeiter Ihnen Aufgaben auf am Ende der Beratung?

Nein.

Hätten Sie gerne eine Aufgabe, etwas, dass Sie bis zur nächsten Sitzung beobachten oder tun würden?

Nein.

2.3 Haben Sie durch die Beratung neue Stärken bei sich entdeckt?

Ich habe vor allem gesehen, dass ich nicht so schlimm bin, wie ich von mir gedacht habe, dass ich es sei. Das war ein ganz wichtiger Punkt. Und ich habe gelernt, was ich an mir ausbauen kann: Dass ich feinfühlig bin, dass ich auf Menschen zugehen kann. In verschiedenen Punkten habe ich Sicherheit erhalten, dass ich das anwenden kann. Im Sinne von: „Ich bin schliesslich auch jemand“. Es geht auch darum. Das ist sicher ein Punkt, wo ich stärker werden konnte.

Und diese Stärken helfen Ihnen, Ihr Ziel zu erreichen?

Ja, genau. Und bei dem, was vielleicht wirklich eine Schwäche ist, merke ich durch die immer wieder andere Sicht, an was es noch liegen könnte, dass es eigentlich gar nicht so schwach ist. Man muss sich einfach diszipliniert verhalten, so wie das jeder andere Mensch auch macht oder machen muss.

Dann erhalten Sie durch die Beratung einen anderen Blick auf das, was Sie als Schwäche empfanden?

83 Ja, ich bekomme einfach einen anderen Bezug, auch zu den Finanzen selber. Vordergrün-
84 dig kam ich ja wegen den Finanzen. Auf der einen Seite ist es wichtiger geworden, dass das
85 jetzt für mich in Ordnung kommt, und auf der anderen Seite muss ich es aber nicht mehr so
86 schwer nehmen.

87
88

89 3. Vorgehensweise

90

91 3.9 Kennen Sie die „Wunderfrage“?

92 Das sagt mir nichts, was ist das?

93 Eine solche Frage würde beispielsweise lauten: „Wenn über Nacht ein Wunder
94 geschehen würde, und sie würden am nächsten Morgen aufwachen: Woran wür-
95 den Sie merken, dass das Wunder passiert ist?“ Oder: „Woran würden Sie mer-
96 ken, dass es den Grund für die Beratung nicht mehr gibt?“

97 Nein, ich habe mit das auch noch nie überlegt. Also wir sprechen jedes Mal zusammen
98 darüber, ob ich noch weiter in die Beratung kommen will, oder ob ich abbrechen will oder
99 ob ich noch länger warten will.

100 Stellt er Ihnen vielleicht die Frage: „auf einer Skala von 1-10, wo stehen Sie
101 jetzt?“

102 Ja, diese Frage kommt immer, oder jedenfalls häufig.

103 Wie finden Sie das?

104 Das finde ich noch gut, auch für mich selber, vor allem. Ich nehme ja dann einen Stand-
105 punkt ein, den ich dann mit Ihm zusammen anschau. Dann kommen eben dann die guten
106 Fragen, wo ich dann sagen muss: „Ja, eigentlich bin ich ja gar nicht drei, eigentlich bin ich
107 ja fünf.“

108

109 3.10 Haben Sie das Gefühl, es geht vorwärts in Beratung und Sie kommen dem Ziel 110 näher?

111 Ja, sicher, ganz sicher.

112 Wo denken Sie, nachdem Sie jetzt seit zwei Jahren in die Sozialberatung gehen,
113 wo sie auf einer Skala von 1-10 stehen,?

114 Ich denke, so bei sechs stehe ich.

115 Denken Sie, die Beratung gehe eher zu schnell oder zu langsam vorwärts?

116 Also für mich genau richtig. Weil ich ja immer am Anfang ein Thema vorgebe, und auch
117 wenn ich das nicht direkt tue, so stellt sich doch dann immer heraus, was für mich wichtig
118 ist.

119

120 3.11 Wer sollte in einer Beratung die Ziele bestimmen?

121 Schon grundsätzlich ich. Sonst wird es schwierig. Sonst wäre es auch für meinen Sozialar-
122 beiter nicht einfach. Ich weiss ja weshalb ich in die Beratung gekommen bin, und ich kam
123 freiwillig.

124

125

126

127

128

129

130

131

132

133

134

135

136

137

138

139

140

141

142

143

144

145

146

147

148

149

150

151

152

153

154

155

156

157

158

159

160

161

162

163

164

165

3.12 Ist es für Sie wichtig in der Beratung über Ihr Problem zu sprechen?

Ja, schon.

Sprechen Sie auch oft über das Problem an sich, oder eher darüber, welche Lö-
sungen es gibt?

Ja, schon auch über das Problem, darum komme ich nicht herum, sonst muss ich ja gar
nicht in die Beratung kommen. Das wird schon beleuchtet, und danach versuchen wir dann
einen Weg aus dem Problem hinaus zu finden in der Beratung. Eine Übung, ein Spiel, fand
ich riesig gut: Ich habe Tierchen erhalten zum Aufstellen. Aus einer Schachtel voll Tierchen
konnte ich fünf auswählen, und dann habe ich deren Charakter beschrieben. Ich hatte die
Tierchen auf dem Tisch aufgestellt, und das war also genau meine Situation. Wir haben das
zusammen angeschaut und immer das Tier auf mich bezogen. Es hat mir genau gezeigt, wo
ich stehe und wie ich mich in meinem Problem oder in meiner Situation bewege, was mich
stört und was ich gut finde. Und vielleicht zwei Beratungen später hatte ich dann dem
Flusspferd mal sagen können, es könne liegen bleiben und den Kopf nach unten halten
damit der Affe darüber steigen kann um zu schauen, wie es dort vorne eigentlich ist. Der
Affe ist die Neugierde. Und das war für mich natürlich sehr lösungsorientiert, muss ich
sagen. Und ich kann das auch für mich anwenden, ich kann das brauchen, das ist gut.

Ist es für Sie wichtig zu wissen, welches die Ursache für Ihr Problem ist?

Ja, das ist für mich eigentlich eine ganz komplexe Sache, die ich ganz sicher klären will.

144

3.12 Denken Sie, dass der Sozialarbeiter der Experte ist und die Lösung für Ihr Problem weiss?

Nein, das glaube ich nicht. Ich denke das wäre ein Bisschen viel verlangt. Es ergeben sich
einfach immer wieder nächste Schritte, aber sonst müsste ich ja er sein und er mich. Nein,
das würde ich auch nicht erwarten.

Dann sind also Sie es, welche die Lösungen für Ihre Probleme kennt?

Ja. Ich kann ja nur von mir aus gehen. Ob ich die Lösung bereits kenne, das weiss ich nicht,
das sehe ich immer wieder daran, wie ich weiterlebe, wohin ich gehe, wohin es mich führt.
Ich hoffe es nicht, aber es könnte sein, dass ich mal wieder einen Rückfall habe, das ist ja
auch möglich. Und das liegt ja dann auch nicht an ihm. Das wäre ja schön, wenn er mir
eine Patentlösung auf den Tisch legen könnte: „so können Sie es machen“. Aber das geht
nicht. Da muss ich schon selber Sorge tragen und schauen.

157

3.13 Möchten Sie, dass Ihr Sozialarbeiter Sie im Gespräch berätet, oder dass er konkret für Sie handelt?

Er hat am Anfang schon so Sachen für mich gemacht. Da ist es um meine Steuerschulden
gegangen. Er hat bewirkt, dass ich Ratenzahlungen über längere Zeit machen konnte, damit
es nicht zu viel wird. Da habe ich ihn danach gefragt. Und auch die Steuererklärung wurde
hier ausgefüllt, das war mein Wunsch, dass sie das für mich machen.

Möchten Sie auch, dass Ihr Sozialarbeiter vermitteln würde, falls Sie mit jeman-
dem im Konflikt stehen würden?

166 *Das war jetzt noch nie der Fall, aber ich würde auf jeden Fall fragen, wenn das nötig wäre.*
167 *Ich war auch schon in der Berufsberatung, und dort sage ich auch, was ich möchte dass*
168 *geht, und dass wir einander zuhören und schauen, und das mache ich mit meinem Sozialar-*
169 *beiter auch.*

170
171 **3.14 Wenn Sie die Sozialarbeiterin wären und die Beratungen durchführen würden,**
172 **würden Sie irgendetwas anders machen?**

173 *Ich kenne halt jetzt nur dieses hier. Aber ich bin sehr zufrieden und ich würde nichts anders*
174 *machen, muss ich sagen. Das ist für mich eine Art, die stimmt, ich bin froh, dass ich zu ihm*
175 *komme. Und, das finde ich auch wichtig, es ist immer genügend Distanz da. Ich habe*
176 *eigentlich nie das Gefühl, es sei eine Vaterrolle da, ich hätte jetzt noch einen Vater, der*
177 *mich tröstet und für mich schaut. Das wird gut eingehalten, von beiden Seiten.*

178
179 *Dann wären wir jetzt am Schluss des Interviews, wollen Sie abschliessend noch*
180 *etwas sagen, was Ihnen wichtig erscheint?*

181 *Ich finde es gut, dass es das gibt. Und es muss sich niemand genieren, das in Anspruch zu*
182 *nehmen. Viele tun das, und ich hatte auch Mühe, anzurufen und zu sagen: „jetzt brauche*
183 *ich Hilfe“. Man ist so in einem Umfeld drin, mit gutem Job und allem, und ich habe ge-*
184 *wusst, es wäre nicht nötig, es hätte nicht so weit kommen müssen. Und trotzdem ist es jetzt*
185 *halt so weit gekommen, und ich denke, man sollte gar nicht so lange warten, bis man das in*
186 *Anspruch nimmt. Ich bin froh, diesen Schritt gemacht zu haben. Zuerst hatte ich schon*
187 *meinen Stolz, und sagte mir: „das schaffst du jetzt aber selber“. Doch ich wusste, dass ich*
188 *schauen musste, dass ich halt mit jemandem zusammen wieder hoch komme, und nicht noch*
189 *tiefer sinke. Es war vielleicht eine minimale Krankheit, oder Sucht, aber es war etwas,*
190 *ansonsten wäre ich ja selber damit klar gekommen. Und es ist eben ein wichtiger Punkt,*
191 *sich einzugestehen, dass etwas ist.*

192
193 *Nach offiziellem Abschluss des Interviews erzählt mir die Klientin noch von ei-*
194 *nem bestimmten Erlebnis in der Beratung, das ihr sehr geholfen hat. Es soll hier*
195 *wiedergegeben werden:*

196 *Es hiess „Sowohl als auch“. Also bei einem Problem gibt es verschiedene Schritte. Ich war*
197 *damals zwiespältig, wegen Krebs am Finger, den ich hatte. Die eine Variante wäre gewe-*
198 *sen, nichts mehr zu tun, und die andere Ärztin wollte mir gleich den Finger amputieren. Ich*
199 *sagte, dass ich das sicher nicht machen werde, aber ich musste dafür noch eine Nachopera-*
200 *tion machen, um sicher zu gehen, dass alles vom Krebs weggeschnitten war. Dann machte*
201 *mein Sozialarbeiter mit mir die Übung: „Stellen Sie sich vor, Sie würden jetzt noch einmal*
202 *eine Nachoperation machen.“ Für mich war es wie eine Gleichstellung. Ich lernte, dass ich*
203 *nur auf mich hören muss, um mich zu entscheiden, was ich machen soll. Ich habe ja zwei*
204 *Möglichkeiten, und werde dann gefragt: „wie fühlen Sie sich, wenn Sie das machen? Wie*
205 *fühlen Sie sich, wenn Sie das andere machen?“ Immer „Sowohl als auch“. Und das hat mir*
206 *also riesig geholfen, auch das. Ich wusste nachher, was ich machen will. Schon nur die*
207 *Fragestellung; ich vermochte das vorher gar nie so zu beleuchten, ich war so fest in der*

208 *Situation drin, also wie versunken. Und er hat mir dann eine Leiter gegeben damit ich*
209 *hinaufsteigen konnte und sehen „ach, das ist ja so“. Dadurch habe ich Distanz gewonnen*
210 *zu dem Ganzen, das war ganz gut für mich.*

211 *Und das hat Ihnen geholfen, sich zu entscheiden?*

212 *Ja, also ich habe dann das durch gezogen, was ich nicht unbedingt wollte, denn ich mochte*
213 *dem Druck nicht standhalten. Aber ich musste mich dann vor mir selber nicht dafür schä-*
214 *men, es ging am Schluss eigentlich darum, zu sagen „du bist dort wo du bist, fertig. Und*
215 *mach doch das, wo es dir dann wirklich wohl damit ist.“ So wird das Extreme herausge-*
216 *nommen, wenn beide Seiten beleuchtet werden, man kann durch die Mitte weg. Das ist sehr*
217 *gut, Alternativen anzuschauen und zu merken, dass es vielleicht auch noch etwas anderes*
218 *braucht. Und dass es gescheiter ist, mit sich selber sanft umzugehen.*

219