

BERATUNG
BILDUNG
PROJEKTE

Daniel Murer
Sternmattstrasse 14c
6005 Luzern
Tel. 041 310 95 02
e-mail daniel.murer@bluewin.ch
www.mypage.bluewin.ch/goto/murerdaniel
Mitglied BSO

Fachhochschule Zürich Hochschule für Soziale Arbeit Zürich HSSAZ Berufsbegleitende Ausbildung BSA

Mesomodul 9: Spezielle Handlungstheorie 3 (SHT3)
4. Konzeptualisierung von Interventionen (Wahlpflichtmodule)

4.3 Gesprächssituationen und Rechtsfragen in der Einzelfallhilfe

Dokumentation

BSA 03
10. April 2006 – 22. Mai 2006

Inhalt

	<u>Seite</u>
1. Kurzbeschreibung des Wahlpflichtmoduls	3
2. Modulbeschreibung	4
3. „Vom Alltagsgespräch zur professionellen Gesprächsführung“	5
3.1. Menschenbild und Grundhaltung	5
3.2. Subtexte	7
3.3. Kommunikationsprozesse	8
4. Vorbereitung auf einen neuen Problemlösungsprozess	10
4.1. Menschliche Bedürfnisse	10
4.2. Dimensionen sozialer Probleme	11
4.3. Prozessphasen	12
5. „Vom Erstgespräch zum Problemlösungsprozess“	13
5.1. Institutionelle Fragen	14
5.2. Wie kommen Erstgespräche zustande?	14
5.3. Interaktionstypen	15
5.4. Hypothesen	17
5.5. Zielsetzung	19
6. Systemische Fragen – „Vom Problem zur Lösung“	20
6.1. Die Wirklichkeitskonstruktion	21
6.2. Die Möglichkeitskonstruktion	23
7. Schwierige Gesprächssituationen	25
7.1. Problemaspekte	25
7.2. Problementstehung	28
7.3. Krisengespräche	29
7.4. Zwangskontakte	32
8. Literatur	33

1. Kurzbeschreibung des Wahlpflichtmoduls

Gesprächssituationen und Rechtsfragen in der Einzelfallhilfe (*Daniel Murer, Thomas Spescha*)

Inhalte dieses Schwerpunkts sind einerseits Gesprächssituationen und Gesprächsführung in der Einzelfallhilfe (**drei Tage**) sowie häufig anzutreffende Rechtsfragen (**ein Tag**).

Gesprächssituationen

Dieses Modul richtet sich an Studierende, die professionelle Gespräche in kleinen sozialen Systemen kennen lernen und üben wollen. Dies können beispielsweise Gespräche mit Einzelpersonen, Paaren oder Familien sein. Mit *Gesprächssituationen* können sowohl formell vereinbarte Gespräche oder Beratungen als auch informelle Gespräche „zwischen Tür und Angel“ in einem offenen Rahmen gemeint sein. Was allen Gesprächssituationen gemeinsam ist: sie finden in einem professionellen agogischen Rahmen statt.

Wir werden in den drei zur Verfügung stehenden Tagen an Kommunikationstheorien anknüpfen, welche die Studierenden im Rahmen der Ausbildung schon kennen gelernt haben. Wir werden uns mit dem eigenen Menschenbild sowie Grundhaltungen in agogischen Situationen auseinandersetzen. Hauptsächlich werden wir Konzepte und konkrete Hilfen zur Gesprächsvorbereitung, Durchführung und Evaluation kennen lernen. Und vor allem: wir werden das Gelernte üben und umsetzen.

Das Modul lebt von einer praxisnahen Auseinandersetzung mit eigenen und fiktiven Fallbeispielen. Wert wird auf das Umsetzen und Üben verschiedener Konzepte gelegt. Das Erweitern der Ressourcen der Studierenden und der Spass an professionellen Gesprächen soll Ziel des Moduls sein.

Rechtsfragen

Im Zusammenhang mit der Ausrichtung öffentlicher Sozialhilfeleistungen werden Sozialtätige oft mit Fragen rechtlicher Natur konfrontiert. Welches sind die rechtlichen Grundlagen der Sozialhilfe? Wie wird das Unterstützungsbudget berechnet? Welche Rechtsmittel stehen zur Verfügung, wenn man mit einem Entscheid der Sozialbehörde nicht einverstanden ist?

Verfahrensrechtliche Fragen stellen sich insbesondere beim Erteilen von Auflagen und Weisungen, bei Kürzungen oder bei der Einstellung von Leistungen. Ist das rechtliche Gehör gewahrt worden? Ist eine Anordnung verhältnismässig? Sind die Folgen bei Nichteinhaltung der Anordnung klar formuliert? Rechtliche Probleme stellen sich aber auch im Zusammenhang mit der Geltendmachung der zivilrechtlichen Ansprüche aus Verwandtenunterstützung oder Unterhalt (Kinder- und Ehegattenunterhalt), sowie der sozialhilferechtlichen Rückerstattungspflichten.

Nach kurzen theoretischen Inputs zu den einzelnen Themen sollen die Studierenden in Einzel- und Gruppenarbeiten mit einigen der häufigsten Praxisbeispiele konfrontiert werden und Lösungsansätze für diese finden.

2. Modulbeschreibung

Gesprächssituationen und Rechtsfragen in der Einzelfallhilfe 32 Lektionen Daniel Murer / Thomas Spescha	
Termine / Lerninhalte	
10.04.2006 (ts)	Rechtsfragen
08.05.2006 (dm)	Einführung in Thema, Rahmenbedingungen von Gesprächsführung: „Vom Alltagsgespräch zur professionellen Gesprächsführung“
15.05.2006 (dm)	Gesprächstechniken: „Vom Erstgespräch zum Problemlösungsprozess“
22.05.2006 (dm)	Schwierige Gesprächssituationen, systemische Gesprächsführung
Lernziele	
<ul style="list-style-type: none"> • Die Studierenden kennen Rahmenbedingungen professioneller Gesprächsführung. • Die Studierenden kennen die rechtlichen Rahmenbedingungen der Sozialhilfe. • Die Studierenden üben und erleben Gesprächssituationen unter verschiedenen methodischen Gesichtspunkten. Berücksichtigt wird insbesondere der systemische Ansatz. • Die Studierenden verknüpfen Theorie und Übungssituation mit ihrer aktuellen Berufspraxis und sind in der Lage, verschiedene Gesprächssituationen in ihrem aktuellen Arbeitsalltag zu bewältigen. 	
Lernformen	
<p>Im Plenum werden Grundlagen in der Übersicht referiert und erarbeitet sowie weiterführende Fragestellungen diskutiert.</p> <p>In den PartnerInnen- und Gruppenarbeiten werden theoretische Aspekte vertieft und anhand von eigenen und vorgegebenen Fallbeispielen geübt sowie weiterführende Fragestellungen erarbeitet.</p> <p>In Einzelarbeiten werden individuelle Standpunkte und Umsetzungsstrategien konzipiert.</p>	
Lernunterlagen	
Abgegebene Dokumentation, eigene Notizen sowie weiterführende Literatur.	
Lernaufgaben	
Selbststudium und Verarbeitung der abgegebenen Unterlagen und eigenen Notizen sowie Studium der abgegebenen weiterführenden Literatur.	
Lernkontrolle	
Präsenzkontrolle. Mündliche und schriftliche Auswertung bei Modulschluss.	

3. „Vom Alltagsgespräch zur professionellen Gesprächsführung“

Gespräche in ihren unterschiedlichsten Formen kennen alle Menschen. Seien es Gespräche „zwischen Tür und Angel“, seien es Gespräche am Stammtisch oder seien es Gespräche im Arbeitsalltag. Es können unter anderem Informations-, Klärungs- oder Konfrontationsgespräche sein. Aber auch Liebesgeflüster oder laute Streitereien sind Formen von Gesprächen. Im Folgenden soll der Frage nachgegangen werden, wie sich professionelle Gesprächsführung im agogischen Berufsalltag von Alltagsgesprächen unterscheidet und was hilft, diese Gespräche erfolgreich zu gestalten.

3.1. Menschenbild und Grundhaltung

Das individuelle Menschenbild und die damit verbundene Grundhaltung gegenüber sich selber und gegenüber den Mitmenschen prägt jegliches Gesprächsverhalten entscheidend. Berufsethische Grundsätze kommen vermutlich nirgends so direkt zum Tragen wie im direkten Gespräch zwischen AgogIn und KlientInnen.

In der Einzelfallhilfe werden beispielsweise folgende Arbeitsprinzipien formuliert (s. a. Murer 2001, S. 8):

- **Individualisierung**
“Dabei geht die Individualhilfe von konkreten und einzelnen Menschen in ihrer Lebenssituation aus und ist in diesem Sinne der je einzelnen Klientschaft gegenüber verantwortlich.“
- **Ganzheitlichkeit**
“Einzelfallhilfe setzt sich mit den Schwierigkeiten der Klientschaft in der Bewältigung ihres Alltags auseinander. Dies führt zwangsläufig zu einem hohen Mass an Komplexität und verlangt von den agogisch Handelnden eine ganzheitliche Sicht- und Vorgehensweise.“
- **Hilfe zur Selbsthilfe**
“Ziel der Individualhilfe ist es immer, sich in jedem bearbeiteten Fall überflüssig zu machen.“

Diese Prinzipien gelten als handlungsleitende Grundhaltungen für die Einzelfallhilfe. Je nach Arbeitsstelle und Auftrag gelten andere und/oder weitere Grundsätze. Auf die jeweilige Stelle und den bestimmten Auftrag bezogene Grundhaltungen reichen jedoch nicht aus, um die komplexen Gesprächssituationen professionell zu bewältigen. Nach Kolb (1989, S. 29ff) sind diesen verschiedenen Prinzipien weitere wichtige „Verhaltenseigenschaften“ der AgogInnen vorgelagert. Sie werden als Grundsteine jeglicher professioneller Gesprächsführung erachtet:

- **Akzeptanz**
“Emotionale Wärme und das Gefühl, anerkannt zu werden und vertrauen zu können, nehmen dem Ratsuchenden Spannungs- und Angstgefühle. Er kann sich eher selbst achten und akzeptieren, was ihn weiterhin zu sozialen Kontakten und zwischenmenschlichen Beziehungen ermutigt.“

- **Empathie**

“Der Berater soll sich in die Gefühlslage des Ratsuchenden einfühlen... Der Berater hilft dem Ratsuchenden durch das Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte, seine Gefühle auszudrücken, abzuklären und zu strukturieren. Er achtet auf die verbalen und nonverbalen Signale (Mimik, Körperhaltung, Klang der Stimme) des Ratsuchenden und versucht, dessen inneres Erleben und Fühlen zu verstehen. Er drückt Gefühle, die sich hinter Sachaussagen des Ratsuchenden verbergen, durch Rückfragen aus, sobald er sich sicher sein kann, dass dieser nicht aus Angst die Fragen abwehrt.“

- **Kongruenz**

“Der nonverbale Ausdruck und die verbalen Äußerungen müssen übereinstimmen... Rücksichtnahme und Achtung sind förderliche Dimensionen, die der Berater dem Ratsuchenden vorbildlich entgegenbringen kann. In schwierigen Beratungssituationen kann der Berater seine Gefühle offen aussprechen, um die Beziehung zwischen sich und dem Ratsuchenden zu klären.“

Zuhören und Verstehen

PartnerInnenarbeit

(nach Kolb 1989, S. 68f)

Zielsetzung:

1. Die AgogInnen erkennen, dass aktives Zuhören KlientInnen das Gefühl vermitteln kann, akzeptiert und verstanden zu werden.
2. Die AgogInnen erfahren selbst, dass bei dieser Grundhaltung KlientInnen ermuntert werden, ihr Problem in der Interaktion mit den AgogInnen präziser zu benennen.
3. Weiter werden sie dafür sensibilisiert, dass sie als AgogInnen durch Mimik, Gestik oder Körperhaltung dazu beitragen können, dass die KlientInnen sich vertrauensvoll über ihre Schwierigkeiten äußern.
4. Die AgogInnen stellen fest, wie ihr beobachtbares Verhalten von ihnen selbst nachträglich erlebt wird und sie registrieren ihre Selbstwahrnehmungsfähigkeit.

Auftrag:

1. Gruppenbildung mit drei Rollen:
 - KlientIn: Präsentiert ein Problem.
 - AgogIn: Versucht, das Problem in seinen verschiedenen Facetten zu verstehen und dies dem/der KlientIn zu signalisieren.
 - BeobachterIn: 1. Beobachten.
 - 2. Nach einigen Minuten das Rollenspiel stoppen.
2. Rollenspiel durchführen.
3. Austausch:
 - KlientIn: Wie ist es ihr/ihm gegangen?
 - AgogIn: Wie ist es ihr/ihm gegangen?
 - BeobachterIn: Was hat er/sie beobachtet?
4. Rollenwechsel – neues Rollenspiel.

3.2. Subtexte

Subtexte sind Gedanken, welche GesprächsteilnehmerInnen bewusst oder unbewusst im Hinterkopf halten. Sie beeinflussen die Wahrnehmung und das Verhalten dauernd, ohne dass dies in der Regel bemerkt wird.

GesprächsteilnehmerInnen können diese Subtexte unbeachtet lassen und sind ihnen dann mehr oder weniger ausgeliefert. Oder sie können diese Subtexte bei sich selber erkennen und sich ihrer bewusst werden. Für eine professionelle Gesprächsführung kann es für AgogInnen sinnvoll sein, sich nützliche Subtexte so zu verankern, dass sie in der Gesprächssituation wieder abrufbar sind.

„Frau Meier bringt ihren Sohn Klaus aus dem Wochenende auf die Wohngruppe zurück. Sie beginnt mit Alfred Müller, der zuständigen Bezugsperson, ein Gespräch. Alfred Müller geht während des Gespräches immer wieder ein bestimmter Gedanke durch den Kopf: „Ah, Frau Meier beginnt schon wieder zu erzählen. Immer dasselbe.“ Frau Meier erhält auf ihre Ausführungen von Alfred Müller kaum Rückmeldungen und das Gespräch endet bald. Ganz anders kann das Gespräch verlaufen, wenn Alfred Müller folgenden Gedanken hat: „Ah, Frau Meier beginnt schon wieder zu erzählen. Was hat sie und Klaus diese Wochenende wohl speziell erlebt?“ Mit diesem Subtext zeigt sich Alfred Müller neugierig auf ihre Erzählung und erfährt nach einigem small-talk, dass sie mit Klaus am Fussballmatch gewesen sei. Klaus habe dabei das 1. x seit einem Jahr per Zufall seinen Vater gesehen...“

Subtexte

Gruppenarbeit

(nach Jacob 2004, S. 50f)

Zielsetzung:

1. Die GesprächsteilnehmerInnen erkennen, dass Subtexte Gespräche verändern.
2. Die AgogInnen erkennen, dass sie die eigenen Subtexte ändern können.
3. Die AgogInnen identifizieren eigene unterstützende Subtexte.

Auftrag:

1. Gruppenbildung mit drei Rollen:
 - KlientIn: Präsentiert ein Problem.
 - AgogIn: Begegnet der/dem KlientIn mit unterschiedlichen Subtexten:
 - a) „Der/Die ist vielleicht bescheuert, der/die ist vielleicht bescheuert...“
 - b) „Ich könnt mich tot lachen, ich könnt mich tot lachen, ich könnt...“
 - c) „Die Sache ist ernst, die Sache ist ernst, die Sache ist ernst, die...“
 - d) „Ach, ist das schön. Ach, ist das schön. Ach, ist das schön. Ach, ist...“
 - e) „Darüber könnt ich mich sinnlos aufregen. Darüber könnt ich mich...“
 - f) „Ich bin hier der Chef. Ich bin hier der Chef. Ich bin hier der Chef...“
 - g) ...
 - BeobachterIn: Stoppt das Gespräch, sobald konkrete Hinweise auf einen vermuteten Subtext bestehen (max. 5’).
2. Rollenspiel mit einem Subtext a) – g) durchführen.
3. Austausch:
 1. KlientIn: Welchen Subtext vermutet er/sie?
 2. BeobachterIn: Welchen Subtext vermutet er/sie?
 3. AgogIn: Welchen Subtext hat er/sie verwendet?
4. Rollenspiel durchführen mit gleichen Rollen und anderem Subtext.
5. Rollenwechsel – neues Rollenspiel.
6. JedeR AgogIn identifiziert für sich drei für ihren/seinen Berufsalltag hilfreiche Subtexte.

3.3. Kommunikationsprozesse

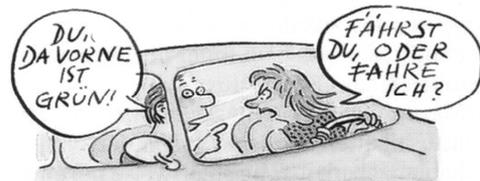
Für eine professionelle Gesprächsführung ist es sinnvoll, sich verschiedener allgemeingültiger Kommunikationsregeln bewusst zu sein.

Willig (1989, S. 98ff) beschreibt die fünf Kommunikationsregeln nach Paul Watzlawick wie folgt:

1. Es ist **unmöglich, nicht zu kommunizieren**.
2. Jede Kommunikation hat einen **Inhalts- und einen Beziehungsaspekt**, wobei der Beziehungsaspekt dem Inhaltsaspekt übergeordnet ist.
3. Jede Kommunikation enthält in der unterschiedlichen Sicht der verschiedenen PartnerInnen eine Struktur, die als **Interpunktion** (Gliederung) einer Ereignisabfolge erscheint.
4. Die menschliche Kommunikation kann in "**digitaler**" (= genau bezeichnbarer) oder in "**analoger**" (= übertragener) Weise erfolgen.
5. Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder **symmetrisch** oder **komplementär**, je nachdem, ob die Beziehung zwischen den PartnerInnen auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht.

Biermann/Schurf (2003, S. 94ff) fassen die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun (1981) zusammen:

1. **Sachinhalt**
oder: Worüber ich informiere.
2. **Selbstoffenbarung**
oder: Was ich von mir selbst kundgebe.
3. **Beziehung**
oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen.
4. **Appell**
oder: Wozu ich dich veranlassen möchte.



Kommunikationsprozesse

Gruppenarbeit: Neue MitarbeiterInnen

(nach Willig 1989, S. 115f)

- Zielsetzung:
1. Der/Die AgogIn erlebt die Auswirkungen von Kommunikationsstörungen auf den Verlauf eines Gespräches.
 2. Der/Die AgogIn lernt einige Verhaltensweisen kennen, die Kommunikationsstörungen beheben können.

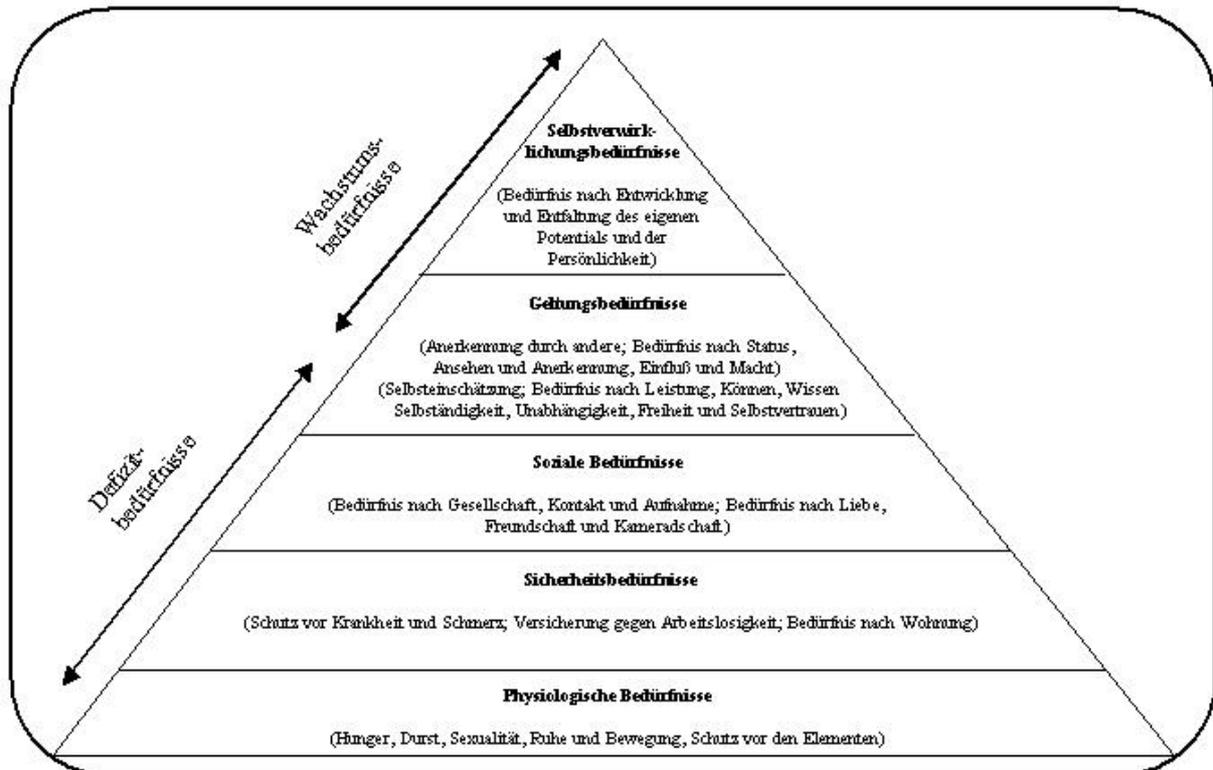
Situation: ErzieherInnenbesprechung.
Das Erzieherteam besteht aus einem/einer GruppenleiterIn, einer/einem älteren KollegIn und zwei neuen MitarbeiterInnen.
Der/Die GruppenleiterIn hat einige organisatorische Fragen zu klären. EinE neueR MitarbeiterIn ist unzufrieden mit dem pädagogischen Angebot für die Jugendlichen. Der/Die andere neue MitarbeiterIn ist betroffen von dem aggressiven Umgang der Jugendlichen untereinander und dem Erziehungsstil der/des dienstalteren KollegIn.

- Auftrag:
1. Gruppenbildung mit fünf Rollen:
GruppenleiterIn: Gemäss Rollenbeschreibung.
AltereR KollegIn: Gemäss Rollenbeschreibung.
NeueR MitarbeiterIn: Gemäss Rollenbeschreibung.
AndereR neueR MitarbeiterIn: Gemäss Rollenbeschreibung.
BeobachterIn: Gemäss Rollenbeschreibung.
Rollenspiel stoppen nach ca. 10'.
 2. Rollenspiel 1. x durchführen.
 3. Austausch:
 - Welches sind erfolgreiche Kommunikationsstrategien?
 - Welche Kommunikationsregeln wurden verletzt?
 - Mit welchen professionellen agogischen Strategien können diese Kommunikationsschwierigkeiten reduziert werden?
 4. Rollenspiel 2. x durchführen mit verbesserter Kommunikation.
 5. Austausch:
Zusammentragen fürs Plenum: Welches sind erfolgreiche Strategien?

4. Vorbereitung auf einen neuen Problemlösungsprozess

4.1. Menschliche Bedürfnisse

Maslow beschreibt die menschlichen Bedürfnisse in der Hierarchie einer Pyramide. In Problemlösungsprozessen der Einzelfallhilfe ist es sinnvoll, diese Hierarchie zu beachten. Es ist in der Regel schwierig, KlientInnen für Bedürfnisse auf einer höheren Hierarchiestufe zu motivieren, so lange darunter liegende Notwendigkeiten nicht erfüllt sind.

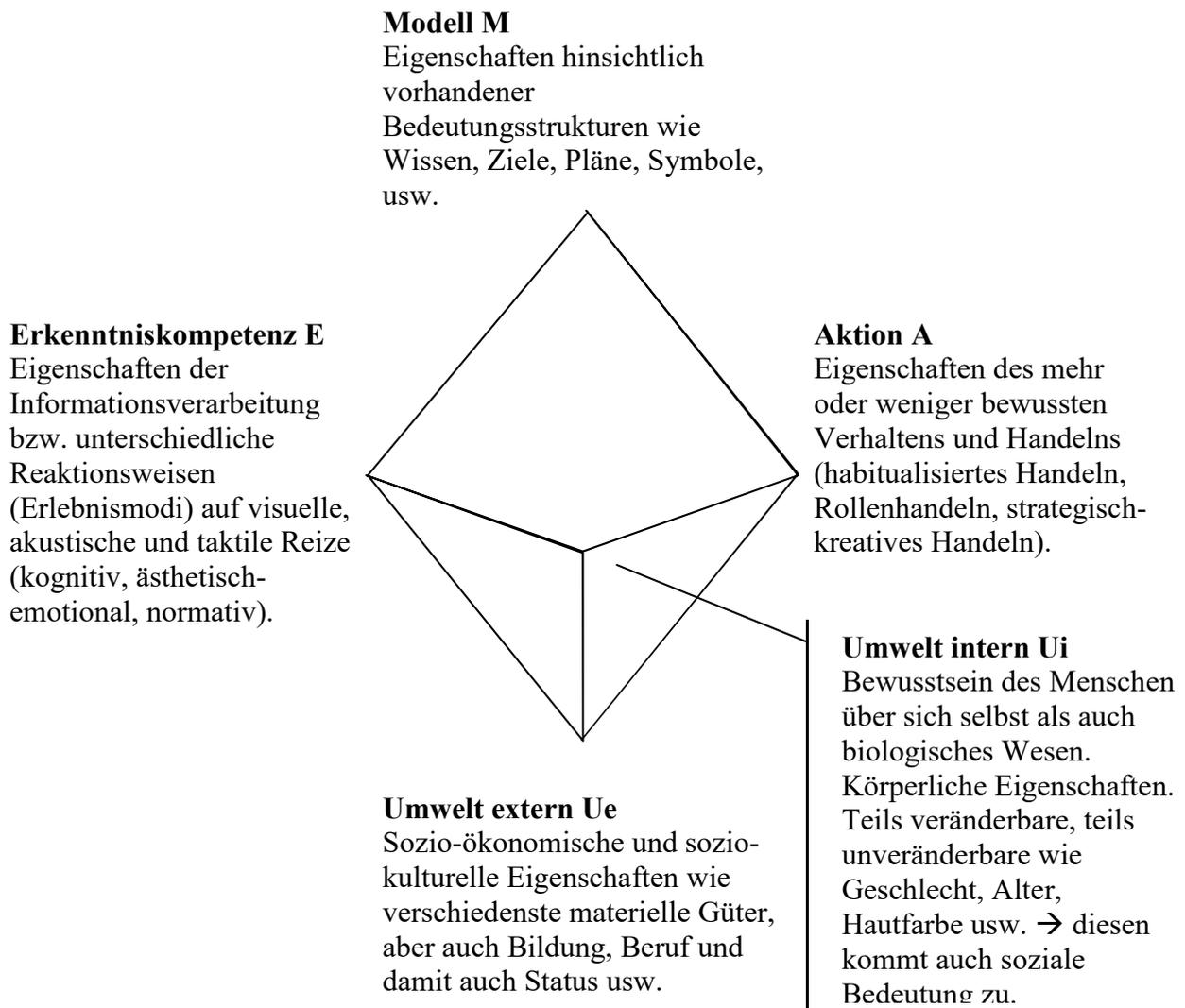


(Kolb 2002)

„Am Freitagabend kurz vor Feierabend platzt Urban Müller unangemeldet bei Fritz Meier, seinem zuständigen Sozialarbeiter, auf dem Gemeindesozialdienst ins Büro. Fritz Meier wollte mit Urban Müller schon lange die Meldungen bezüglich angeblicher Tätlichkeiten gegenüber seiner Ehefrau thematisieren. Doch Urban Müller hat die Termine nicht eingehalten. Fritz Meier denkt: „Aha, eine gute Gelegenheit, dies gleich zu besprechen!“ Doch Urban Müller hat keine Ohren für dieses Anliegen. Er formuliert immer und immer wieder: „ Herr Meier, meine ganze Familie mit den drei Kindern hat fürs Wochenende nichts zu essen. Wir brauchen dringend Geld.“ Mit der Zeit wird das Gespräch zwischen Fritz Meier und Urban Müller immer lauter...“

4.2. Dimensionen sozialer Probleme

Staub-Bernasconi (1983) beschreibt abschliessend verschiedene Dimensionen sozialer Probleme. Geiser (1990, S. 15f) nimmt diese Theorie auf und übersetzt sie in alltagstaugliche Arbeitsinstrumente. Die Dimensionen sind geeignet, auch komplexe Sachverhalte übersichtlich in Gedanken und in schriftlicher Form zu erfassen. Zur vereinfachten Darstellung der komplexen Dimensionen kann die prozessual-systemische Denkfigur dienen. Sie hilft bei der Strukturierung und Konzeptualisierung von Informationen bezüglich einer bestimmten Situation.



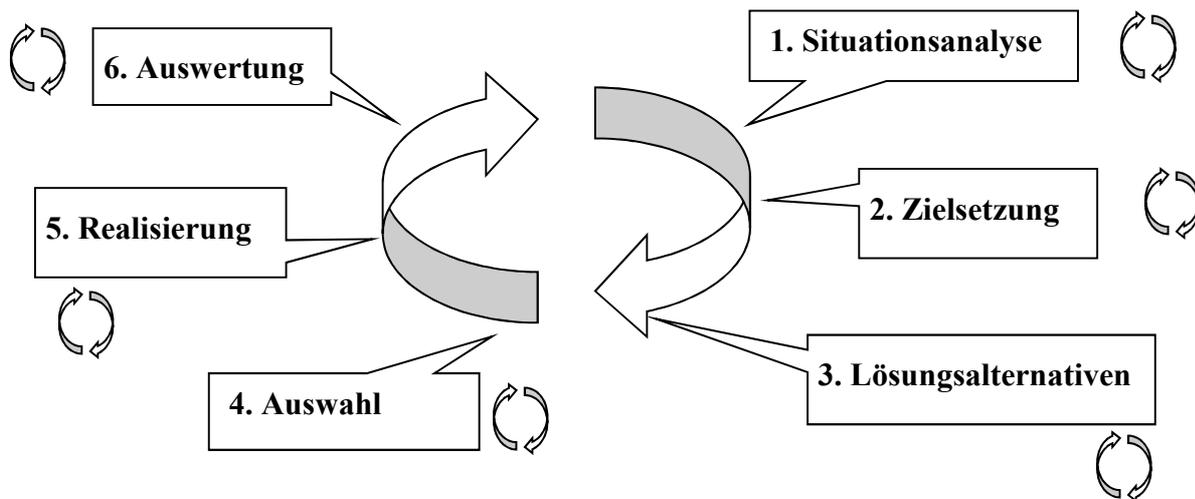
Mögliche Vorgehensweise mit dieser Denkfigur

1. Informationen zusammenstellen bezogen auf KlientIn als ganzheitliches Individuum
2. Auf alle Ecken Informationen verteilen
3. Auf Überschuss und/oder Defizite achten
4. Zusammenhänge herstellen, Verknüpfungen machen
5. Hypothesenbildung bezüglich Ressourcen, Defizite, Austauschbeziehungen, Machtverhältnisse
6. Strategie entwickeln

4.3. Prozessphasen

Problemlösungsprozesse können nach Phasen systematisiert werden. Diese Phasen laufen jedoch in der Regel nicht sauber getrennt voneinander ab, sondern sie gehen fließend ineinander über und/oder überlagern sich. Dazu sind sie ineinander eingebettet.

Einerseits kann ein ganzer Beratungs- oder Begleitprozess mit verschiedenen Gesprächen in Prozessphasen eingeteilt werden. Gleichzeitig beinhalten jedoch auch die einzelnen Gespräche oder Prozessphasen des Gesamtprozesses solche eingebetteten Unter-Prozessphasen.



Problemlösungsprozesse

Gruppenarbeit

Zielsetzung:

1. Der/Die AgogIn übersetzt Konzepte von Problemlösungsprozessen auf den eigenen Arbeitsalltag.
2. Der/Die AgogIn erkennt eigene Stärken und Schwächen in Bezug auf Gesprächssituationen innerhalb von Problemlösungsprozessen.

Auftrag:

1. Die Gruppe wählt eine Gesprächssituation aus ihrem Arbeitsalltag sowie ein bestimmtes Konzept aus.
2. Die Gruppe verteilt die benötigten Rollen inklusive mindestens einer beobachtenden Person.
3. Die Gruppe spielt das Rollenspiel.
4. Die beobachtende Person achtet darauf, wo und wie sie im Rollenspiel Elemente des gewählten Konzeptes wahrnimmt. Sie stoppt das Rollenspiel spätestens nach 15'.
5. Austausch und Formulieren von Handlungsregeln.
6. Fürs Plenum visualisieren: Situation, Konzept auf die Situation bezogen, Handlungsregeln, Fragen...

5. „Vom Erstgespräch zum Problemlösungsprozess“

Ein systemischer Problemlösungsprozess ist weder angewandte Systemtheorie noch reine handwerkliche Technik. Entscheidend bei systemischen Hilfsprozessen sind die KlientInnen, die agogische Fachperson sowie der Kontext, in dem diese Prozesse stattfinden (s. a. Murer 2003, S. 45ff).

Wichtigstes übergeordnetes Ziel bei systemischen Hilfsprozessen ist dabei stets, den Möglichkeitsraum zu vergrössern. Die Klientschaft und die agogische Fachperson sollen mehr Wahlmöglichkeiten zum Handeln erhalten. Alles was einengt (Tabus, Denkverbote, Dogmen, Richtig-/Falsch-Bewertungen) steht systemischem Handeln entgegen.

Hypothesen im systemischen Problemlösungsprozess dienen dazu, die komplexen Informationen zu ordnen sowie die agogische Fachperson und das Klientschaftssystem zu inspirieren. Es geht dabei nicht um die eine richtige Hypothese, sondern um die Vermehrung der Perspektiven, Erklärungen und Handlungsmöglichkeiten.

Die agogische Fachperson legt ihren Fokus dabei nicht auf lineare Prozessklärungen mit definiertem Anfang und Ende. Sie versucht eher in Zusammenhängen zu denken und Zustände als das Zwischenergebnis zirkulärer Prozesse zu verstehen, welche auch wieder Einfluss nehmen auf den weiteren Prozessverlauf.

Die agogische Fachperson soll in systemischen Hilfsprozessen eine allparteiliche Haltung einnehmen: sie kann für alle Parteien Empathie zeigen. Damit verbunden ist die Idee der Neutralität gegenüber Personen, Symptomen und Ideen.

Neutralität, auslotende Hypothesen und das Denken in zirkulären Mustern fördern eine neugierige Haltung. Es interessiert nicht, wie jemand *ist* („*süchtig*“), sondern wie jemand *auch noch sein könnte* („*sensibel*“). Dabei hilft es, gegenüber jeglichen Ideen, Dogmen und Theorien gegenüber respektlos zu sein, jedoch Menschen respektvoll zu behandeln.

Neue Ideen und ungewohnte Hypothesen können für die Klientschaft anregend und ermutigend sein, neue Lösungen zu finden und auszuprobieren. Dabei gehen neuere Konzepte der Systemtheorie (z.B. Steve de Shazer, Insoo Kim Berg) konsequent davon aus, dass die bestehenden Ressourcen der Klientschaft zur Konstruktion von Lösungen verwendet werden sollen. Dabei ist irrelevant, warum ein Problem besteht, sondern ausschliesslich, wie Lösungen bisher und in Zukunft umgesetzt werden.

Einher geht die Ressourcen- und Lösungsorientierung mit dem Konzept der Kundenorientierung: die Klientschaft ist *kundig*, *kennt sich aus* und *weiss Bescheid*. Die agogische Fachperson bietet ihr das an, was sie verlangt und nicht das, was die agogische Fachperson oder die Institution für sie als gut definiert.

Zum Einstieg in einen Problemlösungsprozess und für die damit verbundenen Klärung der Ausgangslage schlägt Weber (2003, S. 27ff) vor, folgende drei Bereiche zu untersuchen und in die Hypothesenbildung und Zielformulierung einfließen zu lassen:

- Fragen im Zusammenhang mit der Institution
- Fragen zum Zustandekommen des ersten Gesprächs
- Fragen bezüglich der Interaktionstypen

5.1. Institutionelle Fragen

Guter Wille und ein grosses Herz der AgogInnen reicht für einen fachlichen Problemlösungsprozess nicht aus. Verschiedene Dimensionen, welche komplex ineinander verwoben sind, gilt es zu beachten: Zeitmanagement, Teamdynamik, methodische Fragen, Fragen der Finanzierung, Wissensstand... Ein erster Einstieg in einen konkreten Problemlösungsprozess beginnt mit Fragen im institutionellen Kontext (nach Weber 2003, S. 28):

- Was ist der Auftrag der Stelle, bei der ich arbeite, und was sind hier meine Aufgaben?
- Sind die KlientInnen bei der für ihre Anliegen zuständigen Institution am richtigen Ort?
- Welche weiteren Personen oder Institutionen sind bereits involviert (Hilfssystem)?
- Wer ist/sind der/die direkte/n AuftraggeberInnen?
- Gibt es unterschiedliche oder gar sich widersprechende Aufträge?
- Wie ist der zeitliche Rahmen: ab wann, bis wann muss etwas bearbeitet sein und können wir das leisten?
- Hilfreich kann auch die umgekehrte Fragen sein: Wer will nichts von mir oder wer will was nicht?

„Alban Zurmühle meldet sich und seine Ehefrau bei der Familienberatungsstelle an. Er und seine Frau würden sich nicht mehr verstehen. Den drei Kindern zu liebe möchten sie es vor einer Scheidung mit einer Beratung nochmals versuchen.

Im Erstgespräch zeigt sich, dass das Paar schon verschiedene Gespräche beim Psychiater des Ehemannes wahrgenommen hatte. Der Psychiater habe sie zur Familienberatungsstelle geschickt.

Dem Berater gehen verschiedene Fragen durch den Kopf: Ist das eine so hoffnungslose Familiensituation, dass der Psychiater mit dem Paar nichts mehr zu tun haben wollte? Findet der Psychiater die Familienberatungsstelle so gut, dass er dieses Paar schickt? Oder findet er gar mich als Berater so gut? Hat Herr Zurmühle mit dem Psychiater noch Kontakt? Was wird Herr Zurmühle dem Psychiater allenfalls über mich erzählen, wenn er mich nicht gut findet? Im weiteren Gespräch zeigt sich, dass der Psychiater das Paar für eine Budgetberatung zur Familienberatungsstelle schickte. Das Paar findet jedoch, dass sie mit dem Budget überhaupt keine Schwierigkeiten hätten...“

5.2. Wie kommen Erstgespräche zustande?

Die Anbahnung und der erste Einstieg in einen Kontakt beeinflusst das Geschehen zu Beginn eines Problemlösungsprozesses entscheidend. Kähler (2001) beschreibt dazu drei verschiedene Einstiegsszenarien:

- **Erbetene Erstgespräche**

KlientInnen melden sich selber an, bereiten sich in der Regel auf diesen Kontakt vor und wissen häufig recht gut, was sie von der agogischen Fachperson wünschen. Sie lassen sich oft auf die Interaktion mit den AgogInnen ein und verhalten sich vorerst grundsätzlich kooperativ. Die KlientInnen besitzen bei dieser Art von Kontaktaufnahme eine grosse Wahlfreiheit über den Verlauf des Kontaktes.

„Eva Hälliger (16) meldet sich auf der Jugendberatung an. Sie sei schwanger, ihre Eltern dürfen davon nichts erfahren und sie wisse nicht mehr ein und aus.“

- **Angebotene Erstgespräche / Dienstleistungen**

Dieser Kontakte kommen durch eine Intervention von AgogInnen zustande. Im präventiven Arbeitsfeld und / oder bei als gefährdet eingeschätzten Menschen erfolgt auf diese Weise häufig die erste Begegnung. Der weitere Verlauf des Problemlösungsprozesses hängt stark von der Fähigkeit der AgogInnen ab, wie sie mit diesen KlientInnen Vertrauen, Beziehung und Motivation aufbauen können. Die KlientInnen besitzen bei dieser Art von Kontaktaufnahme ebenfalls eine grosse Wahlfreiheit über den Verlauf des Kontaktes.

„Kari Meier lebt auf der Gasse und ist von verschiedenen sich abwechselnden Suchtmitteln (Heroin, Kokain, Alkohol) abhängig. Sein Gesundheitszustand ist seit einiger Zeit schlecht (Abszesse, Husten, Fieberschübe). Die Gassenarbeiterin spricht ihn am ersten richtig kalten Herbsttag an, ob er über den Winter an die Wärme wolle...“

- **Von Behörden angeordnete Erstgespräche**

Behörden können Gespräche von Amtes wegen anordnen (Vormundschaft, Jugendanwaltschaft, Bewährungshilfe...). Diese Kontakte können für KlientInnen gewünscht sein (Abklären eines Adoptionsplatzes), in der Regel erleben die KlientInnen diese Art von Gespräch jedoch als Zwangskontakt (Erziehungsbeistandschaft, Vormundschaft...). Die KlientInnen müssen mindestens so kooperativ sein, dass sie den Kontakt aushalten. Andernfalls müssen sie weitere Konsequenzen befürchten. Die KlientInnen haben bei dieser Art Kontakt nicht die Wahl, ob sie diesem zustimmen oder nicht. Sie können nur noch mitbestimmen, wie dieser abläuft.

„Arnold Knüsel wurde nach einer Verurteilung infolge Gewalt unter Alkoholeinfluss bedingt aus dem Vollzug entlassen. Er muss in den nächsten drei Jahren Kontakt mit der Bewährungshilfe pflegen und eine Alkoholberatung machen. Im Gespräch mit der Bewährungshilfe erklärt Arnold Knüsel, dass er von der Alkoholabhängigkeit längst geheilt sei und dass gar nicht wisse, was er hier solle. Doch so 2 – 3 Mal pro Jahr könne er sich schon vorstellen, dass er auf die Bewährungshilfe komme. Dies, obwohl er keine Probleme habe...“

5.3. Interaktionstypen

Berg (1995, S. 34ff) beschreibt das von ihr, de Shazer und ihrem Team entwickelte Konzept der drei Beziehungstypen. Zentral ist festzuhalten, dass mit dieser Typologie nicht Charaktereigenschaften von KlientInnen gemeint sind. Die Rollen *BesucherIn*, *KlagendeR*, *KundIn* beschreiben Interaktionsmuster:

- **BesucherIn**

KlientInnen mit dem Beziehungsmuster *BesucherIn* nehmen kein Problem wahr, an dem zusammen mit der agogischen Fachperson gearbeitet werden könnte. Sie treten mit der agogischen Fachperson in Kontakt, weil andere Personen dies so wollen (Eltern, Richter, PartnerIn).

In dieser Situation sind Rat oder Handlungsanweisungen fehl am Platz. Dies würde nur zu gegenseitiger Enttäuschung führen. Unbedingt gelobt werden soll, dass der/die KlientIn unter diesen Umständen überhaupt gekommen ist. Wenn der Kontakt nicht von Amtes wegen zustande gekommen ist, kann allenfalls die möglichen Erwartung der Drittperson erfragt und mit den Erwartungen des/der KlientIn verglichen werden. Möglicherweise kann in diesem Konflikt *Drittperson – KlientIn* ein Angebot zur Klärung dieser Situation

unterstützend wirken. Falls der Kontakt von Amtes wegen eingeleitet wurde, scheint eine Auftragsklärung (allenfalls in einem Dreiecksgespräch) mit dieser Behörde angezeigt (siehe *Zwangskontakte*).

„Beat Gander meldet sich auf der Alkoholberatungsstelle. Im Erstgespräch mit dem Berater erklärt er, dass er überhaupt kein Problem mit Alkohol habe. Er sei vielmehr der Leidtragende, da seine Frau beständig an ihm herumnörgle. Doch er liebe sie eben, da gehöre das Nörgeln halt dazu. Er sei nur dem Frieden zu liebe hier - man könne nichts machen...“

Die mögliche Frage des Beraters: Was erhofft sich Ihre Frau von Ihrem Besuch hier?“

- **KlagendeR**

KlientInnen mit dem Beziehungsmuster *KlagendeR* nehmen Probleme wahr und beschreiben diese in der Regel sehr ausführlich. Diese sind in ihrer Wahrnehmung durch Dritte verursacht und aufrecht erhalten. Als KlientInnen sehen sie keine eigenen Veränderungs- oder Beeinflussungsmöglichkeiten. Diese KlientInnen möchten oft, dass die agogische Fachperson mit den Dritten in Kontakt treten und diese ändern. Auch hier gilt es, die Kontaktaufnahme mit der agogischen Fachperson als einen ersten Schritt zur Veränderung zu würdigen. Für diese Art KlientInnen eignen sich Beobachtungsaufgaben. Diese Aufgaben können in einen lösungsorientierten Kontext gestellt werden, indem das Nicht-Auftreten des Problems beobachtet wird. Erst in einem zweiten Schritt wird dann das Auftreten / Nicht-Auftreten des Problems in den Zusammenhang mit dem Verhalten des/der KlientIn gebracht.

„Felix Imobersteg beklagt sich in einem sozialtherapeutischen Heim bei der Bezugsperson seines Sohnes. Sie würden seinem Sohn zu wenig Anstand und Ordnung beibringen. Der Sohn sei am Wochenende jeweils gegenüber ihm und der restlichen Familie frech und aufsässig. Er wolle, dass dies sofort ändere, ansonsten werde er den Sohn in eine Arbeitserziehungsanstalt stecken. Das bringe hier im Heim sonst ja nichts...“

Eine mögliche Intervention der Bezugsperson könnte sein: „Ich bin froh, dass Sie mir dies mitteilen. Das müssen wir unbedingt ernst nehmen und angehen. Ich wäre froh, wenn Sie am nächsten Wochenende genau beobachten, wann und wie genau Ihr Sohn Schwierigkeiten macht und – vor allem – wann er nicht frech und aufsässig ist.“

- **KundIn**

KlientInnen mit dem Beziehungsmuster *KundIn* nehmen Probleme wahr. Sie sehen eigene Problemanteile und sind bereit, ihren Beitrag zur Problemlösung beizutragen. Auch in dieser Interaktionsbeziehung verdienen das Kommen und mögliche vorgängige Lösungsschritte eine Würdigung. Mit diesen KlientInnen kann die agogische Person nach einer gemeinsamen Situationsanalyse schnell in Richtung Zielklärung und ersten Umsetzungsschritten (Beobachten, Abklären, Handeln...) weiter gehen.

„Anna Meier meldet sich auf dem regionalen Sozialdienst. Sie sei nicht mehr bereit, die gewalttätigen Eskapaden ihres Mannes zu ertragen. Sie wolle aus dieser Situation heraus, doch sie wisse gar nicht, was sie machen solle.“

Nach einer ersten Auslegeordnung der familiären und finanziellen Situation erarbeitet die agogische Fachperson zusammen mit Anna Meier Möglichkeiten von Ressourcen: Beziehung zu ihrer Schwester, verbale Ausdrucksmöglichkeit, Organisationstalent...Als erste Zielsetzung formuliert Anna Meier, dass sie sich über rechtliche und finanzielle Auswirkungen einer Scheidung informieren wolle. Dazu werde sie Kontakt mit dem Mann ihrer Schwester aufnehmen. Der arbeite in der Gemeindeverwaltung und verstehe das...“

5.4. Hypothesen

Das Bilden von Hypothesen als ordnende und inspirierende Informationsverarbeitung kann in einem systemischen Hilfsprozess äusserst früh eingesetzt werden. Die Hypothesenbildung ist jedoch ein Instrument, das während eines Problemlösungsprozesses immer wieder eingesetzt werden soll. Wichtig scheint in diesem Zusammenhang, dass die Hypothesen als solche behandelt werden und sich nicht in feste Tatsachen verfestigen. Hilfreich ist es, die Hypothesen durchgehend in der Möglichkeitsform (Konjunktiv) zu formulieren.

Zahlreiche Hilfsmittel stehen für die Hypothesenbildung zur Verfügung: Genogramme, Systemzeichnungen, chronologische oder räumliche Karten, Wohnungsgrundrisse, Organigramme...

Weber (2003, S. 45ff) unterscheidet drei Arten von Hypothesen: erste Hypothesen, zirkuläre Hypothesen und Arbeitshypothesen:

- **Erste Hypothesen**

Hypothesen (im Sinne von Vorannahmen oder Vermutungen) machen wir in der Regel automatisch. Oft bleiben sie vorbewusst. Sinnvoll kann es sein, wenn sich AgogInnen explizit nach inneren Bildern, Vermutungen oder Vorannahmen befragen und diese dadurch dem Bewusstsein zugänglich machen.

Als Grundlage für erste Hypothesen kann die Vorgeschichte dienen: Anmeldebogen, Telefonate, Akten. Dabei ist zu beachten, dass durch zu viele Vorinformationen (insbesondere dicke Akten) eine Problemgeschichte auch durch das System der Helfenden weitergeführt werden kann. In diesem Sinne ist auch die Rolle der Helfenden (insbesondere auch von zuweisenden Personen) bei der Hypothesenbildung zu beachten.

- *In welchem Kontext stehen die bei der Anmeldung genannten Schwierigkeiten: Familienphase, Umzug, Entwicklungsphase einzelner Mitglieder, finanzielle Situation?*
- *Welche Ziele / Welcher Nutzen könnten mit dem störenden Verhalten angestrebt werden?*
- *Mit welchen Strukturen könnte das Problem zusammenhängen (diffuse oder rigide Grenzen im System)?*
- *Wer hat überwiesen und was könnten offene oder unausgesprochene Ziele der Überweisenden sein?*

- **Zirkuläre Hypothesen**

Zirkuläre Hypothesen versuchen, verschiedene systemische Gedanken zu verdichten und für den agogischen Kontakt hilfreich zu machen:

- Als erstes wird versucht, die Interpunktion von Handlungsabläufen zu verflüssigen. Das heisst, mit der zirkulären Hypothese entziehen wir uns dem Zwang, einen Problemanfang und ein Problemende zu definieren. Verhalten hat immer eine Geschichte und immer Auswirkungen in die Zukunft.
- Verhalten passiert nicht losgelöst vom Umfeld. Daher bezieht die zirkuläre Hypothese alle Systembeteiligten ein. Sie setzt verschiedene Handlungen/Empfindungen von allen Beteiligten in einen Bezug zu einander.
- In der Regel sind zirkuläre Hypothesen in einem ersten Schritt problemerkärend und problemzentriert. Diese gilt es positiv umzuformulieren und in eine alle Beteiligten wertschätzende Form zu bringen.

Die Formulierung von zirkulären Hypothesen gelingt oft nicht in einem ersten Anlauf. Das Ringen um verschiedene – auch sich widersprechende – zirkuläre Hypothesen ist jedoch häufig extrem Muster erhellend. Zirkuläre Hypothesen können helfen, Verhaltensmuster in wertschätzender Art ins System zurückzuspiegeln.

- *„Die Fürsorgerische Freiheitsentziehung FFE und ihre Umsetzung machen die individuelle Motivation von KlientInnen und AgogInnen für das Weiterbestehen des Gesetzesartikels entbehrlich. Entsprechend motivieren unmotivierte KlientInnen und AgogInnen den Staat immer wieder dazu, die FFE in der bisherigen Form aufrecht zu erhalten. Wie müssen sich AgogInnen verhalten, damit KlientInnen sie motivieren?“*
- *„Wer merkt es in der Familie zuerst, wenn das auftritt, was der Hausarzt Depression nennt?“*
- *„Wie genau verhält sich der Sohn anders, wenn der Vater ihn als „normal“ bezeichnet?“*

- **Arbeitshypothesen**

Arbeitshypothesen werden aus den Ideen der zirkulären Hypothesen gebildet und können als „handlungsweisende zirkuläre Hypothesen“ für AgogInnen betrachtet werden. Sie beschreiben hypothetisch, in welche Richtung AgogInnen Probleme angehen und Veränderungen auf positiv formulierte Zielrichtungen einleiten können.

- *„Wer ist in diesem System zurzeit am zugänglichsten?“*
- *„Wovon lassen sich Betroffene am ehesten überzeugen?“*
- *„Welche Auswirkungen könnte eine bestimmte Intervention auf das Verhalten der einzelnen Mitglieder des Systems haben?“*
- *„Was würde eine allfällige Veränderung auf der strukturellen Ebene auslösen?“*

5.5. Zielsetzung

Ziele zu formulieren dient den KlientInnen und den AgogInnen dazu, sich gemeinsam in dieselbe Richtung zu bewegen. Es gilt, bei den Zielen die richtige Schrittgrösse zu finden: Erreichte Ziele sind motivationsfördernd.

Zielsetzungen spielen sich innerhalb von Problemlösungsprozessen – wie auch die Problemlösungsprozesse selbst – auf (mindestens) zwei Ebenen ab:

- Einerseits sollen langfristige Ziele die allgemeine Richtung zeigen.
- Andererseits braucht es Ziele für jede Einheit des Problemlösungsprozesses. Konkret bedeutet dies, dass jede Aktivität / jedes Gespräch ebenfalls ein (Zwischen-) Ziel braucht.

Das Formulieren von Zielen ist daher schon ein erstes anzuvisierendes Ziel. Die Ziele sind zu Beginn in der Regel nicht für die gesamte Zeitdauer eines Problemlösungsprozesses formulierbar. Sie müssen immer wieder neu und aktualisiert vereinbart werden.

Es ist bei der Vereinbarung der Ziele zu beachten, dass damit noch nicht ein Auftrag zwischen KlientIn und AgogIn vereinbart ist. Von der Problemstellung bis hin zu Aktivitäten ist ein mehrstufiger Prozess zu durchlaufen:

1. **Anlass** „Was führt Sie her?“
2. **Anliegen** „Was möchten Sie erreichen?“
3. **Auftrag** „Was wollen Sie von mir?“
4. **Kontrakt** „Was biete ich an?“
5. **Bilanz** „Wo stehen wir jetzt?“

Zur Formulierung von Zielsetzungen gilt es verschiedene Punkte zu beachten, damit die Wahrscheinlichkeit der Zielerreichung erhöht wird: Ziele sollen SMART+ sein!

S	Stimmig
M	Messbar
A	Attraktiv
R	Realistisch
T	Terminiert
+	Positiv formuliert

Das Formulieren von SMART+-Zielsetzungen zusammen mit KlientInnen ist oft harte Arbeit, dauert vielfach über mehrere Kontakte und stellt in Problemlösungsprozessen oft einen ersten Meilenstein dar (und sollte dem entsprechend gewürdigt werden).

- „Wie heisst das Ziel, das Sie erreichen wollen?“
 - „Was soll mit der Erreichung des Ziels sichergestellt sein?“
 - „Woran werden Sie erkennen, dass Sie ihr Ziel erreicht haben?“
 - „Wer wird noch bemerken, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben und woran genau?“
 - „Für wen hätte Ihr Ziel Vorteile, für wen Nachteile – und welche?“
 - „Wen sollten Sie in die Zielerreichung einbinden?“
 - „Welches werden Ihre ersten Schritte sein?“
 - „Wie könnten Sie sich selbst an der Erreichung Ihrer Ziele hindern?“
- (Conrad/Walser 2001)

6. Systemische Fragen – „Vom Problem zur Lösung“

Implizite Botschaften

Fragen beinhalten immer auch implizite Botschaften, welche die AgogIn beachten sollte:

- „Seit wann besteht ihr Problem?“
- „Wann hat sich ihre Tochter entschieden, nicht mehr zu essen?“
- „Welche Lösung möchten Sie heute erreichen?“.

Zirkuläres Fragen

Jedes Verhalten einer Person ist neben der Handlung auch ein kommunikatives Angebot und hat eine Funktion in der wechselseitigen Beziehungsdefinition („stark –schwach“, „passiv – aktiv“, ...). Mittels zirkulärem Fragen kann diese kommunikative Bedeutung sichtbar gemacht werden:

- „Was denkst du, wie deine Schwester sich fühlt?“
- „Was denkst du, Helmut, was dein Weinen für Hannelore bedeutet?“
- „Was denkst du, Stefan, was es bei deiner Mutter auslöst, deinen Vater weinen zu sehen?“

Muster und Prozesse stehen im Vordergrund – Inhalte im Hintergrund

Solche Fragen kreieren neue Informationen im System. Informationen, zu denen das System in der Regel keinen Zugang hat. Dabei stehen die Muster und Prozesse im Vordergrund, nicht die Sachthemen. Implizit beinhaltet dies, dass Symptome und Krankheiten als veränderbare Prozesse und Beziehungsmuster gedeutet werden:

- „Für wen ist das, was Ihre Tochter tut, ein Problem?“
- „Wer ist darüber beunruhigt, wer am zweitmeisten?“
- „Wer merkt es in der Familie zuerst, wenn das auftritt, was Dr. Meier als Schizophrenie bezeichnet?“.

Klassifikations- und Prozentfragen

Unterschiedliche Wahrnehmungen von Systemteilnehmenden über Beziehungen und Sichtweisen können durch Klassifikations- und Prozentfragen verdeutlicht werden:

- „Wer freut sich über den Einbezug der Schwiegermutter in den Haushalt am meisten, wer am wenigsten?“
- „Wer ist heute mit dem meisten Optimismus hergekommen, wer am skeptischsten?“
- „Zu wie viel Prozent halten Sie Ihr Verhalten für den Ausdruck einer Stoffwechselerkrankung, zu wie viel Prozent für den Ausdruck Ihres Lebensstils? Wenn Sie es noch stärker als Stoffwechselerkrankung betrachten würden: Würde Ihr Leben dadurch leichter oder komplizierter, angenehmer oder trostloser?“

Übereinstimmungsfragen

Übereinstimmungsfragen geben Sichten auf Koalitionen und ermöglichen Stellungnahmen von Personen, über die gesprochen wurde:

- „Sehen Sie das genauso wie Ihre Frau oder würden Sie ihr da eher widersprechen?“
- „Papa hält dich für Mamas Kind – du dich auch, oder hältst du dich eher für Papas Kind?“
- „Das Team bringt die Schwierigkeiten auf der Gruppe mit der Jahreszeit zusammen, der Erziehungsleiter führt sie auf Leitungsfehler zurück. Welcher Sicht neigt Ihres Erachtens die Heimleiterin eher zu?“

Subsystemvergleich

Noch klarer geben Fragen nach einem Subsystemvergleich Einsicht in Koalitionen. Sie können in einem System, in dem es kaum Unterschiede geben darf, die Idee einführen, dass Unterschiede normal und wertvoll sind.

- „Wie sehen Sie das als Sohn und Bruder: Hat Ihr Vater zurzeit eine engere Beziehung zu seiner Frau oder zu seiner Tochter?“
- „Wie sehen Sie das: unterstützt der diensthabende Angestellte bei der Wahl des Fernsehprogrammes eher die Gruppe der „Krimi-Fans“ oder eher diejenige der „Champions-League-Fans“?“
- „Wie sehen Sie das als Praktikant: Sympathisiert der Gruppenleiter eher mit dem Erziehungsleiter oder mit der Heimleiterin?“

Damit sich ein System verändern kann, braucht es zwei Informationen: Wissen über den aktuellen Zustand, was als wirklich erlebt wird und Wissen über neue Möglichkeiten, was auch noch sein könnte.

6.1. Die Wirklichkeitskonstruktion

Die Erfragung der Wirklichkeitskonstruktion beinhaltet im Wesentlichen zwei Elemente: Auftrags- und Problemklärung.

a) Auftragsklärung

Dazu dienen Fragen nach dem Überweisungskontext und den Erwartungen der Anwesenden:

- „Wer hatte die Idee zu diesem Kontakt?“
- „Was verspricht sich die überweisende Person davon?“
- „Was müsste hier geschehen, damit die überweisende Person hinterher sagen kann: Das hat sich gelohnt / das hat sich nicht gelohnt?“
- „Was denken Sie, verspricht Ihre Frau sich von diesem Gespräch? Denken Sie, Ihre Wünsche und die Ihrer Frau stimmen überein, oder wie unterscheiden sie sich?“
- „Was müsste ich heute tun, um die Erwartungen der „Krimi-Fans“ auf der Gruppe zu erfüllen? Was könnte ich tun, damit das Gespräch aus der Sicht der „Champions-League-Fans“ ein absoluter Misserfolg wird?“

b) Problemklärung

Problempaket auspacken

Als erstes gilt es, das Problempaket überhaupt auszupacken:

- „Was genau tun Sie, wenn Sie sich schlecht fühlen?“
- „Was ist es, was Ihr Sohn tut, wenn er das macht, was Dr. X „verhaltensgestört“ nennt?“
- „Schlagen Sie beide Kinder oder nur den Sohn oder nur die Tochter?“

Unterschiedliche Problembeschreibungen

Weiter können die unterschiedlichen Problembeschreibungen erfragt werden:

- „Wer hat es als erster als Problem bezeichnet?“
- „Für wen ist das Problem grösser, für dich oder für deinen Zimmernachbar auf der Gruppe?“
- „Ab wie viel Prozent Besserung würdet ihr sagen, dass unser (Gruppen-) Gespräch erfolgreich war?“

„Tanz um das Problem“

Das Erarbeiten der zirkulären Interaktionskreisläufe soll den „Tanz um das Problem“ aufzeigen:

- „Nehmen auch deine Arbeitskollegen an deiner Kleidung Anstoss, oder nur die Kunden?“
- „Wenn dir deine Chefin wegen deiner Kleidung mit der Kündigung droht – ziehst du dich das nächste Mal ausdrücklich gepflegter oder extra nachlässiger an als zuvor?“
- „Wie reagiert deine Chefin darauf?“

Entscheidend bei diesen Fragen ist, dass sich die am Gespräch Beteiligten als Teil „ewiger“ Kreisläufe sehen können.

Erklärungen für das Problem

Welche Erklärungen haben die verschiedenen Problem- und Lösungsbeteiligten?

- „Wie erklärst du dir, dass du das letzte Wochenende zeitig aufstehen konntest?“
- „Angenommen, es gäbe einen Zusammenhang zwischen deinem Videokonsum und deinem Aufstehen, wie könnte ich mir den vorstellen?“
- „Wie erklären sich deine Eltern dein spätes Aufstehen?“

Bedeutung des Problems für die Beziehungen

Hypothesen zum Sinn oder „Nutzen“ des Problems in den Beziehungen der Systemmitglieder lassen die Bedeutung des Problems für die Beziehung erahnen:

- „Nimmt deine Aggressivität auf der Gruppe eher zu oder eher ab, wenn der Gruppenleiter anwesend ist?“
- „Welche Rolle innerhalb der Gruppe würdest du eher erhalten, wenn du nicht mehr aggressiv wärst: eher ‚Weichei‘ oder eher ‚der ist aber vernünftig‘?“
- „Wie würdest du reagieren, wenn dich alle auf der Gruppe ignorieren, wenn du beginnst herumzuschreien?“

6.2. Die Möglichkeitskonstruktion

Gespräche zwischen Klientschaft und Fachkräften der Sozialen Arbeit fokussieren oft auf die Problembeschreibungen. Das Leid der Menschen steht dabei im Zentrum. Dem gegenüber sollten jedoch Fachkräfte der Sozialen Arbeit ebenso empathisch auf die bisherigen Lösungen und die zukünftigen Möglichkeiten reagieren.

Ideen für zukünftige Wahlmöglichkeiten können sich durch lösungsorientierte Fragen („Verbesserungsfragen“) und problemorientierte Fragen („Verschlimmerungsfragen“) ergeben.

a) Lösungsorientierte Fragen („Verbesserungsfragen“)

Fragen nach Ausnahmen vom Problem

Kaum eine veränderbare Problemsituation besteht von Geburt weg bis zum Tod eines Menschen. Dies bedeutet, dass die Klientschaft häufig sehr wohl Ideen hat, wie ihr Leben ohne Problem funktioniert, auch wenn sie das Gegenteil behauptet. Einige Beispiele für Fragen nach Ausnahmen vom Problem:

- „Wie oft (wie lange, wann, wo) ist das Problem nicht aufgetaucht?“
- „Was hast du und die anderen in dieser Zeit gemacht?“
- „Wie hast du es da geschafft, das Problem nicht auftreten zu lassen?“
- „Wie kannst du das wieder machen?“

Fragen nach Ressourcen - unabhängig vom Problem

Oft sieht die Klientschaft die Situation nur noch verfahren und schwarz. Dabei wird auch von den Fachkräften der Sozialen Arbeit übersehen, dass oft ganze Lebensbereiche der Klientschaft gut funktionieren und als Ressourcen dienen können. Unabhängig vom Problem können Fragen nach Ressourcen problemorientierten Gesprächen ungewohnte Wendungen geben:

- „Was möchtest du in deinem Leben (auf der Gruppe, in deiner Familie) unbedingt nicht ändern?“
- „Was gefällt dir an dir selbst?“
- „Was möchtest du an deiner Lehrstelle auf keinen Fall ändern?“

Wunderfrage

Wenn die Klientschaft keine Ausnahmen der Problemsituation kennt, alles furchtbar erlebt wird und sie nur noch auf den Weltuntergang wartet, können mit einer Wunderfrage Ideen für alternative Situationen induziert werden.

- „Wenn das Problem durch ein Wunder über Nacht weg wäre: Woran könnte man erkennen, dass es passiert ist?“

Wichtig ist, das genau zu erfragen, was nach dem Wunder passiert:

- „Wer würde als erstes erkennen, dass das Wunder geschehen ist, und woran?“
- „Was würdest du danach als erstes, was als zweites machen?“
- „Was würden die Menschen um dich herum anders machen?“
- „Wenn du etwas anderes machen würdest – wie würden die Menschen um dich herum reagieren?“
- „Wer wäre am meisten überrascht davon?“

b) Problemorientierte Fragen („Verschlimmerungsfragen“)

Es geht ja nicht nur darum, das problematische Verhalten weg zu haben. Manchmal gibt dieses Verhalten so viel versteckte Gewinne, dass es eher darum gehen könnte, dieses problematische Verhalten im Verhaltensrepertoire zu behalten, jedoch nur noch in ausgewählten Situationen anzuwenden.

Verschlimmerungsfragen führen auf entgegengesetztem Weg zu einem ähnlichen Ergebnis wie Verbesserungsfragen: Durch sie wird deutlich, wie Probleme aktiv erzeugt und aufrechterhalten werden.

- „Was könntest du tun – angenommen, du nähmest dir das vor – um dein Problem absichtlich zu verschlimmern, zu behalten oder zu verewigen?“

Dimensionen von Gesprächen

Gruppenarbeit

Zielsetzung: 1. Die AgogInnen üben ein Erstgespräch.
2. Die AgogInnen üben eine bestimmte Dimensionen von Gesprächen:
→ Bilden von Hypothesen
→ Formulieren von Zielen
→ Systemische Fragen

Beispiel: „Du arbeitest als Sozialarbeiterin bei der Pro Infirmis und übernimmst von deinem Vorgänger folgenden Fall: Frau Steiner ist 43 Jahre alt und leidet an Multipler Sklerose. Herr Steiner arbeitet als EDV-Fachmann bei einer Bank. Das Paar hat drei Kinder: Sandra, 17-jährig, Markus, 15-jährig und Mathias, 12-jährig. Sandra absolviert eine KV-Lehre in der Stadt und kommt jeweils erst abends nach Hause. Die beiden Knaben gehen an ihrem Wohnort, einem grösseren Dorf, zur Schule. Frau Steiner ist auf den Rollstuhl angewiesen und kann praktisch keine Hausarbeiten mehr erledigen, da sie in den Händen keine Kraft mehr hat und unter Gleichgewichtsstörungen leidet. Diese Aufgaben werden von aussenstehenden Hilfspersonen und zum Teil von den Kindern übernommen. Frau Steiner braucht auch Unterstützung bei ihrer Körperpflege und diese Hilfe akzeptiert sie nur von ihrem Mann. Nun ruft dich Herr Steiner an, weil er für drei Wochen in den Militärdienst muss. Er ist deswegen sehr besorgt, denn seine Frau besteht darauf, dass während seiner Abwesenheit möglichst viel - vor allem die Körperpflege - von den Kindern übernommen wird. Sandra klagt aber in letzter Zeit zusehends über Kopfschmerzen und Probleme in der Gewerbeschule und Markus ist wenig zu Hause, da er stark im Sporttraining engagiert ist. Du vereinbarst ein Gespräch mit der ganzen Familie und bereitest dich darauf vor“ (Weber 2003, S. 49).

7. Schwierige Gesprächssituationen

7.1. Problemaspekte

Um gelingende agogische Gespräche zu führen ist eine flexible Haltung der AgogInnen gefragt. Einerseits sollen sie auf verschiedene Reize spontan und adäquat reagieren können. Andererseits gilt es, den Problemlösungsprozess als Ganzes im Auge zu behalten. Schwierige Gesprächssituationen können gemäss Minsel (nach Kolb 1989) wie folgt kategorisiert werden:

"Schwierige" Situationen entstehen z. B. aus Bedingungen			
der äußeren Situation	bei KlientIn	aus der Interaktion zwischen BeraterIn u. KlientIn	beim Berater
Telefon läutet in der Stunde Anfang der Behandlung/des Kontakts Tonbandgerät soll nicht laufen Abbruch der Behandlung/des Kontakts etc.	lange Pausen, vieles und schnelles Reden, Mitbringen von Notizen Stellen direkter Fragen, Bitten um Rat, Information Aggression gegen B., Weinen Sprechen über Dritte, Externales; äußere Umstände, Vergangenheit etc.	Kl. reagiert nicht auf Formulierungen von BeraterIn Kl. wünscht persönlichen Kontakt mit B. Kl. droht B. mit Selbstmord etc.	B. ist vom Problem von Kl. persönlich betroffen B. findet Kl. (un-)sympathisch B. hat persönlich ganz andere Werte etc.

Um diese Schwierigkeiten zu minimieren folgen hier einige Hinweise:

- **Zeitstruktur**

Sowohl Gespräche „zwischen Tür und Angel“ als auch klassische Beratungsgespräche sollen in einem professionellen agogischen Rahmen zeitlich strukturiert sein. Dies sowohl bezüglich der Dauer des gesamten Gespräches als auch bezüglich der Binnenstruktur des Gespräches.

Für klassische Beratungsgespräche hat sich bei einem Einzelgespräch die Zeitdauer von einer Stunde bewährt. Bei Gesprächen mit mehreren Beteiligten sollten 1 ½ Stunden reserviert sein. Bei einer Verlängerung dieser Zeitdauer beginnt sich das Gespräch in der Regel (analog der Probleme!?!) im Kreis zu drehen. Die Zeitdauer soll im Voraus vereinbart werden.

- **Äussere Störungen**
Der/Die gesprächsführende AgogIn ist verantwortlich, dass das Gespräch in einem ungestörten Rahmen stattfinden kann. Falls dies nicht gewährleistet werden kann, sind die KlientInnen auf möglich Störungen zu Beginn des Gespräches aufmerksam zu machen.
- **Übereinstimmung der Erwartungen**
Sowohl zu Beginn eines gesamten Problemlösungsprozesses als auch zu Beginn jeden Kontaktes sollen die unterschiedlichen Erwartungen von AgogIn und KlientIn(nen) erfragt und in Übereinstimmung gebracht werden.
- **Gesprächseinstieg**
Für den Gesprächseinstieg empfiehlt sich für AgogInnen die Haltung des/der GastgeberIn: Willkommen heissen, sich vorstellen, Stelle vorstellen, Rahmen des heutigen Gespräches klären → darauf achten, dass die KlientInnen sich beginnen wohl zu fühlen. Erst dann sollen Themen, Ziele, Massnahmen, Lösungen erarbeitet werden.
- **Gesprächsunterbrechung und –ende**
Im Verlaufe des Gespräches sollen AgogInnen immer wieder zusammenfassend nachfragen, ob sie das bisher Besprochene richtig verstanden haben. Ebenfalls angezeigt ist, immer wieder auf die Metaebene zu wechseln und zu thematisieren, an welchem Punkt des Gesprächsablaufes („roter Faden“) man sich gerade befindet. Am Schluss des Gespräches empfiehlt es sich,
 - das Gespräch gemeinsam mit den KlientInnen zu evaluieren
 - das Gespräch zusammenzufassen
 - Vereinbarungen zu wiederholen
 - den nächsten Termin zu verifizierenBei „dauersprudelnden“ KlientInnen, welche nicht aufhören können zu sprechen, empfiehlt sich das bestimmte Einholen der Erlaubnis, dass man sie auch unterbrechen darf.
- **Gefühlausbrüche**
Gefühle gehören existenziell zu agogischen Problemlösungsprozessen und sind auch von den AgogInnen anzunehmen. Gefühle und deren Ausdruck können zum Beispiel befreiend wirken (Lachen), Betroffenheit auslösen (Weinen) oder auch Angst auslösen (Schreien, Drohgebärden)... Als AgogIn gilt es, die Balance zwischen dem Mitgehen-können und dem Sich-schützen-müssen zu gestalten.
 - **Weinen** ist krampflosend und in der Regel kommt innerlich (und oft auch äusserlich) etwas in Bewegung: die Situation verflüssigt sich.
 - **Körperkontakt** kann sowohl als AgogIn als auch als KlientIn bei Gefühlausbrüchen gesucht werden: die Hand halten, in die Arme nehmen... Hier gilt es, genau die Möglichkeiten und Grenzen der eigenen Person als auch der Institution zu beachten.
 - **Gewalt** in der agogischen Beziehung ist zu vermeiden. Gegen Gewalt von KlientInnen haben sich AgogInnen zu schützen: z. Bsp. in Sichtkontakt oder Hördistanz von andern Teammitgliedern zu arbeiten. Bei Gewalt von AgogInnen gegenüber KlientInnen ist es professionell, dies im Team, mit Vorgesetzten oder in der Supervision zu besprechen. Nichts zu unternehmen muss als unprofessionell eingestuft werden.
 - **Benennen von Gefühlen** kann in der Beratungssituation oft befreiend wirken.

- **Stimmung des / der AgogIn**

Die eigene Stimmung ist als AgogIn zu beachten und allenfalls auch im Gespräch mit KlientInnen zu benennen. Mit diesem Benennen können KlientInnen Reaktionen von AgogInnen in der Regel besser nachvollziehen und in einen Zusammenhang stellen.

- **Beeinflussen von Antworten**

AgogInnen sind nicht davor gefeit, Gespräche mit ihren Haltungen zu beeinflussen. Es gehört nachgerade zur Profession, Gespräche zu führen und KlientInnen in Richtung zielorientierter Handlungen zu motivieren. Um dabei nicht die eigene Meinung den KlientInnen überzustülpen haben sich unter anderen folgende Ideen als hilfreich erwiesen:

- „KlientInnen haben auch ohne unsere Hilfe / Begleitung / Problemlösungen ihr Leben bis anhin bewältigt. Sie würden in der Regel das Leben auch ohne unsere Hilfe bewältigen.“
- „KlientInnen haben ihr eigenes Tempo. Wenn sie unsere agogischen Angebote heute nicht umsetzen, machen sie es unter Umständen morgen.“
- „Das bisherige Problemverhalten war eine Möglichkeit, die Lebenswelt zu bewältigen. Diese Möglichkeit soll nicht abgeschafft werden, sondern durch neue Möglichkeiten angereichert werden. KlientInnen wählen zu einem bestimmten Zeitpunkt immer ihre bestmöglichen Lösungen. Wenn wir als AgogInnen ihre Lösungen nicht verstehen, haben wir gewissen Lebensumstände der KlientInnen zu wenig beachtet.“

Durch kollegiale Fallbesprechungen und / oder Supervision können sich AgogInnen bezüglich der Beeinflussung von KlientInnen sensibilisieren.

7.2. Problemstellung

Watzlawick (1984, S. 51ff) beschreibt, wie Probleme entstehen und aufrechterhalten werden können. Diese Typologie kann sowohl auf die Dimension der Probleme der KlientInnen bezogen werden als auch hilfreich sein bei der agogischen Analyse, wie Gesprächssituationen problematisch werden (und bleiben) können.

- **Mehr desselben – oder: Wenn die Lösung selbst das Problem ist**
 Lösungen können in gewissen Situationen das Problem selber sein.
„Der Berater, der immer lauter spricht, damit er sich Gehör verschaffen kann. Die Familie, welche immer mehr miteinander redet, da der Berater sie ja doch nicht versteht.“
„Die Agogin, die immer bestimmter Verhaltensänderungen fordert. Die Klientin, welche immer depressiver wird.“
 Für AgogIn kann der Ausstieg aus solchen Mehr-desselben-Kreisläufen in folgender Handlungsregel bestehen: Interventionen, welche nicht den gewünschten Erfolg gebracht haben, mit anderen Intervention ablösen → Misserfolge nicht wiederholen!

- **Schreckliche Vereinfachungen**
„Das Bestehen einer Schwierigkeit wird geleugnet; das heisst, eine Lösung ist notwendig, wird aber nicht einmal versucht“ (a.a.O. S. 59).
 KlientInnen und AgogInnen haben unterschiedliche Probleme. Was für KlientInnen oft nicht machbar ist, erscheint AgogInnen äusserst einfach (und umgekehrt!?).
„Die Agogin schlägt als ersten Schritt nach einer Entlassung den Gang zum Arbeitsamt vor. Für den Klienten ist das undenkbar: „Ich bin doch nicht auf Ämter angewiesen!“
„Der Erzieher versucht mit dem Jugendlichen, eine bestimmte Ordnung im Zimmer zu vereinbaren. Der Jugendliche meint nur: „Sei nicht so ein Spiesser!“
 Hier ist angezeigt, den vordringenden Bedürfnissen der KlientInnen nachzuspüren. Grundsätzlich gilt es, den Interaktionstyp zu evaluieren (BesucherIn – KlägerIn – KundIn) und diese Evaluation in die Interventionsplanung mit einzubeziehen.

- **Utopie-Syndrom**
„Es wird versucht, eine Schwierigkeit zu lösen, die entweder unlösbar ist oder überhaupt nicht besteht; der Lösungsversuch wird utopisch“ (a.a.O. S. 59).
 → **introjektiv:** *„Der Agoge möchte ein erfolgreicher Berater sein und macht sich Selbstvorwürfe, da er nur gescheiterte Gespräche in Erinnerung hat.“*
 → **verklärend:** *„Die Agogin hofft, dass die Klientin mit ihrer Unterstützung später wieder in den Arbeitsprozess integriert sein wird. Sie müsse ihr nur genügend Zeit geben.“*
 → **projektiv:** *„Der Agoge setzt immer mehr Druck auf, damit die Klientin seinen Lösungsvorschlag umsetzt und eine billigere Wohnung nimmt. Es kommt nicht zur Sprache, dass in der aktuellen Wohnsituation eine ideale Kinderbetreuungsmöglichkeit (und damit Erwerbsmöglichkeit für die KlientIn) besteht.“*
 Durch regelmässige Evaluationsschleifen mit sich selber, KollegInnen, SupervisorInnen und vor allem den KlientInnen selber kann die Gefahr von utopischen Problemlösungen minimiert werden.

- **Paradoxien**
„Eine Fehllösung wird dadurch begangen und ein Spiel ohne Ende dadurch herbeigeführt, dass entweder eine Veränderung erster Ordnung dort versucht wird, wo die Lösung nur auf der nächsthöheren Stufe logischer Abstraktion gefunden werden kann, oder es wird umgekehrt eine Lösung zweiter Ordnung dort versucht, wo eine solche erster Ordnung

angebracht wäre (zum Beispiel, wenn von jemandem eine Änderung seiner "Haltung" statt nur seines Verhaltens gefordert wird); eine Lösung wird also auf der falschen Abstraktionsstufe angestrebt und führt zu Paradoxien" (a.a.O. S. 59).

Die Paradoxie kann auch durch gegensätzliche Botschaften auf der verbalen und nonverbalen Ebene hervorgerufen werden.

„Der Agoge setzt sich die Selbstständigkeit des Jugendlichen zum Ziel und schreibe ihm detailliert vor, was er zu tun habe: 1. Abwaschen; 2. Zimmer aufräumen; 3. Aufgaben machen; 4. Freizeit...“

Hilfreich kann für AgogInnen sein, wenn sie die verschiedenen Lösungshierarchien beachten. Handlungsleitend kann sein: „Mach die Lösung gemeinsam mit dem Klienten so einfach wie möglich und so komplex wie nötig!“

7.3. Krisengespräche

(nach: Weber 2003, S. 71ff)

Krisen können wie folgt definiert werden:

Krise als Ungleichgewicht zwischen	
den subjektiv erlebten Schwierigkeiten	und den zur Bewältigung zur Verfügung stehenden Möglichkeiten

Als wichtige Merkmale können folgende Dimensionen erwähnt werden:

- **Akut, überraschend, bedrohlich**
Krisen können sowohl durch Ereignisse hervorgerufen werden, welche negativ (Stellenverlust) oder auch positiv (Geburt eines Kindes) erlebt werden. Sie stellen oft für die KlientInnen wichtige Werte oder Ziele in Frage.
- **Sozial und psychisch verunsichernd**
Krisen beeinträchtigen KlientInnen mindestens auf der sozialen und der psychischen Ebene. Weitere Folgen können ökonomischer, gesundheitlicher... Natur sein. Oft geht diese Verunsicherung einher mit Regression oder Aggression.
- **Potentiell langfristig verändernd**
Krisen können Weichenstellungen langfristiger Art beinhalten. Dies sowohl in ökonomischer und gesundheitlicher als auch in sozialer (Verhaltensweisen) und psychischer (Erlebensweisen) Hinsicht.
- **Kleine Ursachen → grosse Wirkung**
In Krisen können durch eine veränderte Wahrnehmung und Verarbeitung unbedeutende Ereignisse und Handlungen plötzlich existenziell bedrohlich werden (das Fass zum Überlaufen bringen...).

Grundsätze

- **Zeitliche Begrenzung**
Kriseninterventionen sollten nicht länger als circa einen Monat dauern.
- **Fokus**
In der Krisenberatung wird der Fokus auf die Krise gelegt und von der längerfristigen Unterstützung abgetrennt. Diese gilt es allenfalls gegen Schluss der Krisenintervention zu planen.
- **Aktiv und direktiv**
In der Krise wird von den AgogInnen eine relativ aktive und direktive Haltung erwartet. Die AgogIn übernimmt dadurch vorübergehend mehr Verantwortung. Die damit verbundene Klarheit kann den KlientInnen Sicherheit geben und sie dadurch stabilisieren.
- **Multidisziplinarität**
AgogInnen sollen in Krisen ihre persönlichen und beruflichen Grenzen respektieren und weitere Fachleute beiziehen.

Phasen

1. **Aufbau der professionellen Beziehung**
Kontakt herstellen, Gefühle benennen und Setting klären.
2. **Problemanalyse**
Analyse der Situation, der Bewältigungsstrategien und der aktuell möglichen Ressourcen wenn möglich gemeinsam mit den Beteiligten.
3. **Problemdefinition**
Krise in verständliche Worte fassen, geeignete und ungeeignete Bewältigungsstrategien aufzeigen, Ressourcenmöglichkeiten aufzeigen.
4. **Zieldefinition**
Bezogen auf die Krise realisierbare Perspektiven und Ziele konkret benennen und in Abmachungen konkretisieren. Den weiteren Kontakt vereinbaren und damit auch Hoffnung vermitteln.
5. **Problembearbeitung**
 - Kriseninterventionstechniken: Wahrnehmen und Denken ansprechen, Schreiben...
 - Realitätstraining: Ansprechen, berühren, aktiv werden lassen.
 - Vermeiden von konfliktorientierter Beratung
 - Materielle Hilfen leisten / organisieren: Bedürfnishierarchie beachten.
 - Unterstützung zwischen den Terminen gewährleisten
 - Bezugspersonen beraten
6. **Abschluss**
Langfristige Unterstützung? Vernetzung? Evaluation! Termin Follow-Up
7. **Follow-Up**
Was kann aus der Krise gelernt werden. Evaluation.

Krisengespräch

Gruppenarbeit

Beschreibung der Rolle:

38-jährige Frau, von Beruf Kindergärtnerin, lebt seit vier Wochen getrennt von ihrem Ehemann, einem Möbelschreiner. Das Paar hat drei Kinder im Alter von 12, 6 und 4 Jahren. Diese leben zusammen mit der Mutter in einer Vierzimmerwohnung in einem grossen Dorf. An zwei Abenden pro Woche arbeitet die Frau in einem Restaurant im Service bis nachts um 24.00 Uhr.

Vorgeschichte:

Vor ca. einem halben Jahr machte die Frau einen Selbstmordversuch, als sie merkte, dass ihr Mann eine Freundin hatte. Anschliessend ging das Paar in eine Paarberatung. Nach fünf Sitzungen kam es zur Trennung und der Mann zog zu seiner Freundin. Ab diesem Zeitpunkt wollte er auch die Paarberatung nicht mehr weiterführen.

Vier Tage nach dem Auszug des Mannes aus der Wohnung kommt die Frau alleine zum Sozialdienst der zuständigen Gemeinde. Es geht ihr sehr schlecht und sie spricht eher eintönig und schleppend. Sie hat psychosomatische Beschwerden wie Magenweh, Druck auf der Brust und Schlafstörungen. Im Moment ist sie deutlich überfordert mit all den Folgeproblemen der Trennung wie:

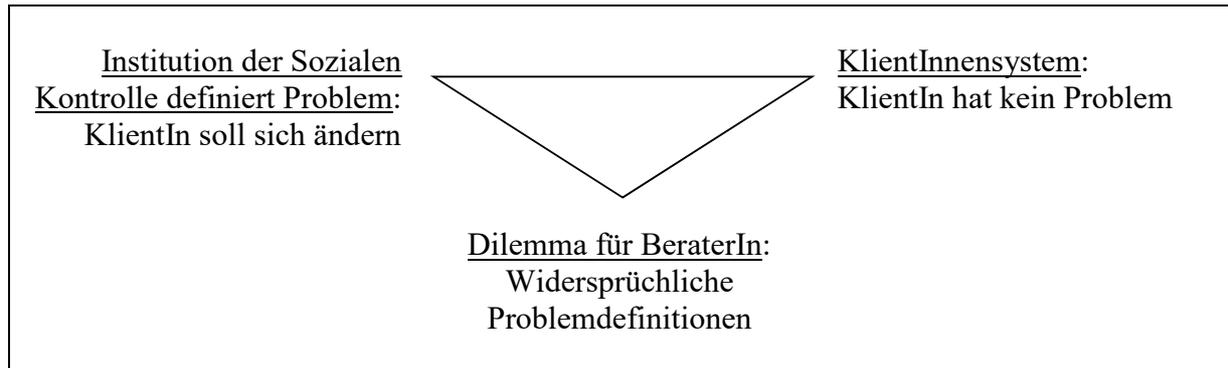
- finanzielle Regelungen
- Besuchsregelung
- bevorstehende Gerichtsverhandlung
- Reaktionen der Kinder: Das Kleinste schreit nachts und das 6-Jährige nässt wieder ein, seit der Vater weg ist.
- Organisation der Kinderbetreuung während ihrer Arbeitszeit.

Das Schlimmste für die Frau aber ist und sie kann es nach wie vor nicht verstehen, dass ihr Mann nicht zurückkommen will. Sie hängt sehr an ihm. Manchmal denkt sie, dass sie das alles einfach nicht mehr aushalten und bewältigen kann.

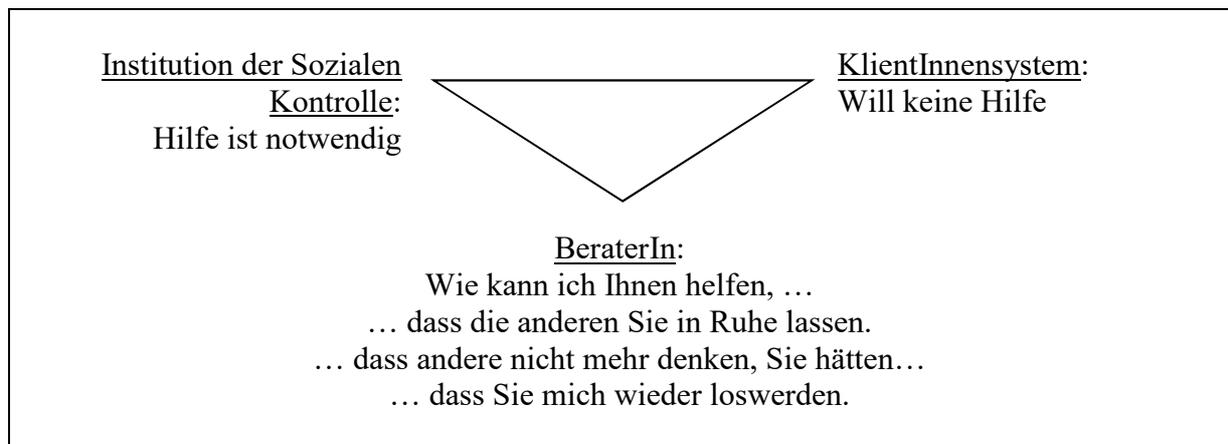
7.4. Zwangskontakte

Bei Zwangskontakten oder angeordneten Beratungen steht nach Conen (1999) eine gemeinsame Problemdefinition mit der Klientschaft im Zentrum. Allenfalls muss der Kontrakt zusammen mit der auftraggebenden Instanz gemeinsam geklärt werden.

Das Dilemma bei Zwangskontakten kann wie folgt formuliert werden:



Um aus diesem Dilemma heraus zu kommen, kann folgendes Lösungsverhalten dienen:



8. Literatur

- Bachmair, Sabine et al: Beraten will gelernt sein. Weinheim: Psychologie Verlags Union 1989.
- Bamberger, Günter G.: Lösungsorientierte Beratung. Weinheim: Beltz, PsychologieVerlagsUnion 1999.
- Berg, Insoo Kim: Familien-Zusammenhalt(en): ein kurz-therapeutisches und lösungs-orientiertes Arbeitsbuch. Dortmund : Verl. Modernes Lernen 1995.
- Berg, Insoo Kim; Miller, Scott D.: Kurzzeittherapie bei Alkoholproblemen: ein lösungsorientierter Ansatz. Heidelberg : Auer 1995.
- Biermann, Heinrich; Schurf, Bernd: Texte, Themen und Strukturen. Deutschbuch für die Oberstufe. Berlin: Cornelsen Verlag 2003.
- Conen, Marie-Luise: „Unfreiwilligkeit“ – ein Lösungsverhalten. Berlin: Familiendynamik 1999 (24), 3.
- Conrad, Beatrice; Walser, Brigitt: Coaching. Zürich: unveröffentlichtes Manuskript 2001.
- De Shazer, Steve: Der Dreh: überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme-Verl. 2002.
- De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurztherapie. Stuttgart : Klett-Cotta 1995.
- Gäs-Zeh, Ute: Psychosoziale Diagnose. Online im Internet. URL: http://www.kfhnw-skripte.de/htm/Dozenten/doz/Gaes-Zeh/Lehrveranstaltungen/Doc/Script0-Diag_Internet.doc. Zuletzt aktualisiert: Mai 2002 [Stand 23.04.04].
- Geiser, Kaspar: Die prozessual-systemische Denkfigur als Arbeitsinstrument von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern. Sozialarbeit 1990, 4, S. 15 – 37.
- Herwig-Lempp, Johannes: Welche Theorie braucht Soziale Arbeit? sozialmagazin 2003, 2, S. 12 – 21.
- Jacob, Cersten: Powerful Voice. MultiMind 2004 (13), 1, S. 50 – 51.
- Kähler, Harro Dietrich: Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. Freiburg im Breisgau: Lambertus 2001.
- Kolb, Meinulf: Personalmanagement. Berlin: Berliner Wissenschafts-Verlag BWV GmbH 2002.
- Kolb, Rüdiger: Gesprächsführung. In: Bachmair 1989, S. 16 – 84.
- Minsel, Wolf-Rüdiger: Praxis der Gesprächspsychotherapie: Grundlagen, Forschung, Auswertung. Wien, Köln, Graz: Böhlau 1974
- Murer, Daniel: Einzelfallhilfe / Case Management. Luzern: Unveröffentlichtes Manuskript 2001.
- Murer, Daniel: Methoden der Sozialen Arbeit. Luzern: Unveröffentlichtes Manuskript 2003.
- Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden. Reinbek: Rowohlt Verlag 1981.
- Staub-Bernasconi, Silvia: Soziale Probleme –Dimensionen ihrer Artikulation. Diessenhofen: Verlag Rüeegg 1983.
- Weber, Esther: Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Luzern : Interact, Verl. für Soziales und Kulturelles 2003.
- Watzlawick, Paul: Lösungen: zur Theorie u. Praxis menschl. Wandels. Bern; Stuttgart; Wien: Huber 1984.
- Wicki, Sibylle: Basisvariablen der Gesprächsführung. Unveröffentlichtes Manuskript. Luzern 2003
- Willig, Wolfgang: Kommunikationsprozesse in der Beratung. In: Bachmair 1989, S. 95 – 118.