

S k r i p t u m

# Lebensweltorientierte Individualhilfe

AutorIn: DSA Marlies Sutterlüty (FH Camus Wien)



## Prozessgestaltung

LIH 6

- Rollengestaltung und Grundstrukturen der Sozialarbeiter-Klient-Beziehung
- Prozessphasen und Prozessplanung
- Probleme der Asymmetrie
- Zwischenmenschliche Aspekte der Sozialarbeiter-Klient-Beziehung
- Dokumentation und Evaluation
- Reflexion und Supervision

## Rollengestaltung und Grundstrukturen der Sozialarbeiter-Klienten-Klientenbeziehung

- Über Erfolg oder Mißerfolg von sozialarbeiterischen Maßnahmen entscheidet oft die Beziehung zwischen Fallarbeiterin und Klient, daher ist es sinnvoll der **Beziehungsgestaltung** selber Aufmerksamkeit zu widmen.
- Die Verantwortung für die **Klarstellung**, für die Definition der Beziehung liegt bei der Sozialarbeiterin.
- **Die Beziehung ist asymmetrisch**, es besteht ein **Macht- und Wissensgefälle**. Darauf beruht die Beziehung, sie ist Grundlage von Expertenschaft, Kompetenz und fachlicher Autorität, die von Klienten zu recht von Fallarbeitern erwartet wird. Asymmetrie in der Beziehung führt aber auch zu Komplikationen (siehe Folie über Probleme der Asymmetrie)
- Gleichzeitig erfordert ein erfolgreicher Beratungs- und Unterstützungsprozeß **Gegenseitigkeit, Gleichheit und geteilte Verantwortung**.
- Soziale Wärme, **Respekt und Anerkennung** sind nicht Kennzeichen von Beziehungen Gleicher mit Gleichen; sie sind auch in asymmetrischen Beziehungen möglich, üblich und erwünscht.
- Weitere wichtige Elemente der Rollengestaltung sind das Verhältnis zwischen Beratung und Aktion (was macht der Berater, was der Klient, wie wird darüber kommuniziert) die Grundhaltung gegenüber den Klienten (Liebe, Mitmenschlichkeit...), und ein guter Umgang mit dem Faktor „Zeit“.

### Das Verhältnis zwischen Beratung und Aktion:

- Beratung ist der Teil der Interaktion in dem der Klient eigene Handlungsstrategien entwickelt und in seinem Alltag, in seinem Lebensfeld anwendet; Aktionen sind der Teil bei dem Fallarbeiter selber für den Klienten tätig werden.
- Um die Selbständigkeit und Selbstverantwortung der Klienten zu fordern, fördern bzw. zu erhalten, ist intensive Kommunikation über Aktionen des Fallarbeiters erforderlich; Klienten sollen intensiv beteiligt werden, über alles informiert werden und vor jedem weiteren Schritt neuerlich einbezogen werden. Information an die Klienten soll nicht als „schöne Nebensache“, sondern als **zentraler Aspekt der Fallarbeit** betrachtet werden, der den Klienten maximale Kontrolle über den Prozeß ermöglicht. Auch bei Klienten, die daran nicht interessiert sind (unfreiwilliger Kontakt), oder durch Behinderungen oder Krankheiten eingeschränkt sind, oder durch Schicksalsschläge apathisch gegenüber ihren eigenen Angelegenheiten geworden sind, ist das Miteinbeziehen des Klienten in den Problemlösungsprozeß der wichtigste Abschnitt der Fallarbeit.
- **Achtung vor zu großer Massnahmenorientierung**, dazu gehören zu schnelle Ratschläge, „eine schnelle Lösung“ für jede angesprochene Schwierigkeit (Weiterverweis an diverse andere Einrichtungen, Geld „aufstellen“, Wohnung und Arbeit ohne vorherige genaue Abklärung der Bedürfnisse des Klienten und Hinterfragung des längerfristigen Erfolges), und das eigenständige Agieren des Fallarbeiters im Feld des Klienten um selber gut dazustehen oder nachzuweisen, daß er „etwas getan“ hat. Die Leistung rechnet er sich selber zu, einen eventuellen Mißerfolg dem Klienten, der seine Chancen nicht genützt hat.

## Haltungen:

Die Beschreibung der „richtigen“ Haltung den Klienten gegenüber macht in der Sozialarbeit mehr Probleme als in anderen helfenden Beziehungen (z.B. Psychotherapie) weil Einzelfallhilfe in unzähligen unterschiedlichsten institutionellen Kontexten, Settings, und bei verschiedensten Problemstellungen angewendet wird.

Es ist daher notwendig, daß Institutionen für ihren Bereich die gewünschte Haltung gegenüber den Klienten konkretisieren und ihre MitarbeiterInnen darüber informieren (ein Beispiel: Sachwalterschaft: „Pro-Klienten“ – Haltung)

Sowohl Praktiker als auch die Fachliteratur beschreiben unterschiedliche Haltungen, als Grundlage erfolgreicher Arbeit :

- Grundlegend wohlwollende Haltung (Rosenfeld 1996)
- Liebe (Burkhard Müller 1995)
- Mitmenschlichkeit (Maria Loley 1996)
- Anteilnehmende Neugier (Dietrich Kähler 1991)
- Solidarische Distanz (Peter Pantucek), grundsätzliche Parteinahme und Interesse am Klienten; Distanz als Notwendigkeit zum Schutze und Nutzen des Klienten

## Der Faktor „Zeit“:

Jede **Veränderung braucht Zeit**, die nötigen Überlegungen und Aktionen müssen „heranreifen“. Zeiten des Abwartens und Zeiten der Aktion wechseln sich ab. Wenn durch abwarten nichts gewonnen werden kann, wenn Zeitablauf nur Verzögerung bedeuten würde, ist Schnelligkeit angesagt.

Der **Umgang mit dem Tempo** ist ein wichtiges Element in der Fallbetreuung. Das Aufbringen der nötigen Geduld, das Warten können, das Zeit geben, aber auch das „Schnelle Handeln im richtigen Moment“ und die rasche Erledigung anstehender Aufgaben fördert das Vertrauen des Klienten in die Zuverlässigkeit seines Sozialarbeiters.

## Prozessphasen und Prozessplanung

Obwohl es in der Fachliteratur Uneinigkeit über die Gültigkeit von Prozessphasen im Fallbearbeitungsprozess gibt, vor allem dann wenn es sich, wie oft in der Sozialarbeit um „schlecht strukturierte“ Probleme handelt, sollen hier **2 Phasenmodelle** vorgestellt werden, die bei „gut strukturierten“ Problemen einfach anzuwenden sind. Bei „schlecht strukturierten Problemen“ ist Planung nicht überflüssig, aber sie muß anders aussehen.

**Gut strukturierte Probleme** haben folgende Eigenschaften: man weiß, was das Problem ist; die Wege zur Lösung sind bekannt; diese Wege sind gangbar; man weiß, wie die Lösung aussieht; man erkennt, wenn man ein Ziel erreicht hat.

**Schlecht strukturierte Probleme** haben einige irritierende und unangenehme Eigenschaften: es ist nicht eindeutig was das Problem ist, mehrere Beschreibungen sind möglich, die Problemdefinitionen sind vage und widersprüchlich; Lösungswege sind unbekannt oder mit schwer kalkulierbarem Risiko behaftet; es ist unklar wie eine Lösung aussehen kann und woran zu erkennen wäre, daß eine Lösung gelungen ist; die Situation ändert sich laufend. Die „Wirkungen“ einer Aktion können nicht eindeutig identifiziert werden.

### 2 Ablaufphasenmodelle:

Case-Management (Wendt 1991) siehe auch Buch S. 248ff

- Assessment – Informationssammlung und Bewertung
- Entwicklung eines Unterstützungsplanes
- Vernetzung, Etablierung eines Hilffsystems
- Monitoring – Kontrolle des Verlaufes
- eventuell Reassessment

Maja Heiner (1995) Ergebnis aus der Untersuchung verschiedener Phasenmodelle:

- Problemeingrenzung und –auswahl
- Informationssammlung und –auswertung
- Kontaktaufnahme und Interessensabklärung
- Aufbau und Beeinflussung von Aktionssystemen
- Unterstützung sozialer Austauschprozesse
- Auswertung und Rückkoppelung der Ergebnisse
- Ablösung und Auflösung des Aktionssystems

Bei „schlecht strukturierten Problemen“ ist es wichtig **zur Orientierung** im Ablauf **Marksteine** zu setzen, diese können sein: Festlegung welche Probleme vorrangig bearbeitet werden sollen, in welchem Rhythmus Besprechungen stattfinden sollen und Festsetzung eines Bilanztermins nach einiger Zeit. Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Funktion dieses Termins mit dem Klienten zu besprechen, auch er soll sich auf zielgerichtetes Arbeiten einstellen.

### Planung und Zielvereinbarungen:

Grundsätzlich sollen Beratungsprozesse **geplant, vorbereitet und dokumentiert** werden (siehe Abb.18).

Klienten sollen bei der Erarbeitung von Zielvereinbarungen beteiligt werden. An einmal getroffenen Vereinbarungen und Zielen soll einerseits festgehalten werden, andererseits muß selbstverständlich auf veränderte Umstände und Problemstellungen reagiert werden.

Zielvereinbarungen müssen daher ständig überprüft und modifiziert werden. Fallarbeiter erkennen notwendige Veränderungen oft an Reaktionen von Klienten wie „verweigern“, sie halten sich nicht oder nur wenig an Vereinbarungen oder brechen den Prozeß vorzeitig ab. Manche Betreuungen entwickeln sich krisenhaft.

Wichtig ist Flexibilität, was bedeutet, daß Abweichungen von der Planung zwar möglich sind, aber grundsätzlich **nicht stillschweigend** stattfinden sollen; diese sollen besprochen und begründet werden.

Wie jede gute Planung sollte auch die Prozeßplanung nicht davon ausgehen, daß alles klaglos funktioniert. Komplikationen, Krisen und Rückschläge sind erwartbarer und oft notwendiger Bestandteil von Entwicklung und Veränderung. Das soll auch mit den Klienten besprochen werden, es kann helfen Versagensängste zu mindern. Grundsätzlich sollen Planung und Zielvereinbarungen **rückfalltolerant** sein.

### Probleme der Asymmetrie

In diesem Zusammenhang soll thematisiert werden wie wichtig die **richtige Balance** der Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klient ist.

Die Pole sind eine **krasse Autoritätsbeziehung** und eine **symmetrische Freundschafts- oder Liebesbeziehung**.

Anzustreben ist ein zwar asymmetrisches -weil sonst wirkungsloses- aber **reguliertes** und **begrenzttes Machtverhältnis** zwischen Unterstützerin (Mentorin) und Unterstützten, **das auf seine Auflösung zusteuert**.

Die **Psychoanalyse** hat sich um die Betrachtung und Untersuchung der Beziehungsaspekte der Kooperation zwischen Sozialarbeitern/Therapeut einerseits und Klient/Patient andererseits verdient gemacht. Bereits das **klassische Case-work** hat von den tiefenpsychologischen Autoren viel gelernt. Die Tendenz Fallarbeit zunehmend zu versachlichen würde bedeuten, diese wichtige Bedeutung der Beziehung zwischen den Beteiligten zu vernachlässigen und sich so eines wichtigen Instruments in der Fallarbeit zu berauben.

Strukturell erinnert das Setting in der Einzelfallhilfe an eine Eltern-Kind-Beziehung. Es werden Themen aus dem Leben des Klienten thematisiert, nicht umgekehrt. Die Beratungssituation hat einige Anzeichen von Intimität, man ist zu zweit, es geht um Gefühlsäußerungen, um

Hilfsbedürftigkeit, die Aufmerksamkeit ist wechselseitig aufeinander gerichtet. Der Klient ist dem Berater für die Dauer der Beratung verhältnismäßig stark ausgeliefert. Manchen Klienten fällt es nicht leicht unter diesen Voraussetzungen ihre Autonomie zu wahren. Klienten können dazu neigen sich zu unterwerfen, oder in dem als mächtiger phantasierter Gegenüber einen „Feind“ zu erwarten, dem man mit Mißtrauen begegnen muß.

In diesem Zusammenhang ist das **tiefenpsychologische Konzept** (wichtigster Vertreter: Sigmund Freud) von Übertragung und Gegenübertragung und der wichtigsten Formen von Widerstand relevant.

Unter **Übertragung** versteht Freud einen Prozeß, in dem Patienten Gefühle, die ursprünglich anderen Personen gegolten haben (z.B. Mutter oder Vater), in der Therapie einbringen und nun auf den Therapeuten richten (Zeller 1987). Ganz allgemein kann man unter Übertragung die Gefühlsaspekte verstehen, mit denen Klienten die Beratungssituation in Verbindung bringen und die dieser Situation einen anderen Akzent geben, z.B. den einer Eltern-Kind-Beziehung. Das kann zu bestimmten, in diesem Zusammenhang erlernten Verhaltensweisen führen wie z.B. zu einem kindlichen sich-gehen-lassen, zu Trotz und Rebellion, zu überzogenen Forderungen an den Unterstützer, alle Probleme zu lösen.

Der Begriff der **Gegenübertragung** bezeichnet den prinzipiell ähnlichen Vorgang auf der Seite des Therapeuten/Beraters, also die emotional bedingten Abweichungen des Beraters von einer Beratungsstrategie. Häufig geht es um den Wunsch nach Anerkennung durch die Geste des Helfens, auch das kann vom Helfer in seiner Kindheit gelernt sein. Ein diesbezüglich unreflektierter Wunsch auf seiten des Helfers kann eine Abhängigkeit von Klienten fördern. Das kann eine **Beziehungsfalle** sein in die besonders Laien und Berufsanfänger gerne tappen; sie soll aber keinesfalls Engagement für Klienten denunzieren.

Unter **Widerstand** versteht man in diesem Zusammenhang unbewußte Ausweichmanöver die realistische Problemsichten verhindern. Diese können sich zeigen in Ausflüchten, erfundenen Geschichten, unrealistischen Zuschreibungen und Ängsten betreffend den Berater. Diese Widerstände können unterschiedliche Funktionen haben z.B. man macht sich selber was vor, weil die „ganze Wahrheit“ unerträglich erscheint, man korrigiert die Wahrheit aus taktischen Gründen, weil man glaubt so leichter die gewünschte Unterstützung zu bekommen oder weil Fabulieren Gewohnheit oder Teil einer Überlebensstrategie geworden ist.

**Wichtig** ist, daß Berater auf solche Verhaltensweisen vorbereitet sind und diese Manöver **nicht als persönliche Angriffe** wahrnehmen, sondern als Ausweichversuche oder wie Steve des Shazer (1989) vorschlägt, als die Form der Kooperation, die den Klienten derzeit möglich ist.

## Zwischenmenschliche Aspekte der Sozialarbeiter-Klient- Beziehung

Die Asymmetrie in der Beziehung kann als Provokation erlebt werden. Daher gibt es immer wieder Versuche/Wünsche den Berater in ein anderes, **persönlicheres Verhältnis** zu „verführen“ um ihn als Berater zu „neutralisieren“ und ins eigene Leben stärker einzubauen (Freund statt Berater).

Wie bei allen menschlichen Beziehung spielen auch die Themen: **Erotik, Sympathie** und **Antipathie** oder der Wunsch nach Nähe eine Rolle; diese Themen beflügeln auch die Fantasien Dritter (z.B. Ehepartner oder Freunde des Klienten).

Im Interesse der Bewahrung der heiklen **Balance von Nähe und Distanz**, die für eine gelingende Fallarbeit erforderlich ist, sind sexuelle Beziehungen mit dem Klienten ausnahmslos auszuschließen (Code of Ethics“ 1997)

Der Umgang mit **Berührungen** soll sorgsam und kontrolliert erfolgen; die jeweiligen Usancen einer Klientengruppe sind zu beachten (Beispiel: geistig Behinderte)

Das Thema **Mitleid** sollte in diesem Zusammenhang besonders diskutiert werden. Einerseits als Gefühl, das den Helfer zu Unterstützungsleistungen motivieren kann, andererseits die Gefahr von Almosengewährung, statt Ermächtigung des Hilfeempfängers; sowie die mangelnde

Trennung zwischen persönlichen Gefühlen und professioneller Rolle, in sich bergen. (ich bemühe mich so um ihn und jetzt nutzt er seine Chancen nicht.....)

## Dokumentation und Evaluation

Die **schriftlichen Aufzeichnungen** über Fallbearbeitungen sind wichtiger Bestandteil professioneller Klientenarbeit, in welcher Form die Arbeit zu dokumentieren ist, ist in den einzelnen Institutionen unterschiedlich geregelt (Papier- oder elektronische Akten, anonyme Aufzeichnungen für statistische Zwecke).

Bei allen längeren Beratungs- oder Betreuungsprozessen ist allein aus Gründen der Übersichtlichkeit, der Rekonstruktion von Abläufen, für Vertretungssituationen oder Fallübergaben eine möglichst übersichtliche Dokumentation unabdingbar.

Die **wichtigsten Elemente einer Dokumentation** sind:

Grunddaten des Klienten (Name, Adresse, Erreichbarkeit, wichtige Personen im Umfeld, Einkommen, Sozialversicherung.....),

Termine der Kontakte mit dem Klienten, mit anderen wichtigen Personen, Aufzeichnung der Inhalte;

Alle mit dem Klienten oder Dritten getroffene Vereinbarungen

Falls ein Assessment oder Reassessment durchgeführt wurde, sollten die Ergebnisse dokumentiert werden.

Die **Auswertung und Bewertung** (Evaluierung) der Klientenarbeit ist nur auf Grund schriftlicher Protokolle und Datensammlungen möglich.

Das Thema Evaluierung kann hier nur stichwortartig behandelt werden: Selbstevaluierung (welche Ziele habe ich verfolgt, welche erreicht?, wie zufrieden sind die Klienten mit meiner Arbeit, der meiner Institution?, Evaluierung für Geldgeber

## Reflexion und Supervision

Da Fallarbeit eine sehr komplexe Aufgabe darstellt, in die die Person in hohem Maße involviert ist, die die Kontrolle von Emotionen und das Managen diverser Widersprüche und Schwierigkeiten umfaßt, muß der **Reflexion und Supervision** ein hoher Stellenwert eingeräumt werden. Nur dadurch ist eine hohe Qualität in der Fallarbeit auf Dauer möglich.

**Individuelle Fallreflexion:** von wem habe ich welchen Auftrag, welche Möglichkeiten/Schwierigkeiten gibt es, wie wirkt der Klient auf mich, wie ich auf ihn, wie geht es mir mit dem Klienten uva.

**Informelle Fallbesprechungen:** Besprechungen mit den Kollegen „zwischen durch“ z.B. in Pausen, geht vom erzählen von Anekdoten, Einholen von Infos, bis zum „ausschleimen“ und abladen von Frust. Wie über Klienten zwischen durch geredet wird ist oft ein Hinweis über die Stimmung und das Klima im Team.

**Fallbesprechungen im Team:** meist fixen Platz in (wöchentlichen, täglichen, 14tägigen) Besprechungen. Hat wichtige Funktion in Bezug auf Sicherheit für das eigene Handeln, Bestätigung oder „Kurskorrektur“, Kennen lernen anderer Sichtweisen durch Kollegen.

**Kollegiale Beratung:** Untergruppe des Teams – Fallbringerin braucht 2 Kollegen denen sie den Fall vorträgt; diese unterhalten sich über den Fall, die Fallbringerin hat Sprechverbot und entscheidet dann selber was sie mit dem Gehörten macht.

**Supervision:** in Form von Einzelgespräch mit professioneller Supervisorin über Themen die den ganz persönlichen Zugang, heikle Fragen, emotionale Aspekte, Unsicherheiten im Selbstverständnis, besondere Probleme in der Fallarbeit, Schwierigkeiten mit der Institution, Kollegen, der Leitung usw. betreffen.

Sozialarbeit war eine **Pionierprofession der Supervision**, Einzelsupervision, zumindest in der ersten Berufsjahren, und laufend Teamsupervision sollten in allen Institutionen Standard sein.