

SABINE KLAR

MATERIALIEN ZUR
ANGEWANDTEN MENSCHENKUNDE

I. ABTEILUNG

TIPPS UND TRICKS
FÜR DEN UMGANG MIT MENSCHLICHEN LEBEWESEN

TEIL 1

SYSTEMISCH ORIENTIERTE
SOZIALARBEIT

2006



INHALT

1	STICHWORTE ZUR AUFTRAGSKLÄRUNG	4
1.1	RAHMENBEDINGUNGEN DER EIGENEN ARBEIT	4
1.2	ALLGEMEINER ARBEITSAUFTRAG.....	4
1.3	SPEZIELLER ARBEITSAUFTRAG	5
1.4	BEARBEITUNG	5
	ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZUR AUFTRAGSKLÄRUNG	6
	ARBEITSBLATT: RAHMENBEDINGUNGEN.....	7
	ARBEITSBLATT: ALLGEMEINER ARBEITSAUFTRAG.....	8
	ARBEITSBLATT: SPEZIELLER ARBEITSAUFTRAG	9
2	SYSTEMISCHE SOZIALARBEIT IM NIEDERSCHWELLEN BEREICH.....	11
2.1	DIE AUFGABE DER SOZIALARBEIT	11
2.2	DIE MITTEL DER SOZIALARBEIT.....	13
2.3	DIE METHODEN DER SOZIALARBEIT	15
2.4	DIE HANDELSARTEN DER SOZIALARBEIT	17
2.5	AUFGABENGEBIETE SYSTEMISCHER SOZIALARBEIT	20
	ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZUR HALTUNG.....	23
	ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZUM INTERESSENSFOKUS.....	25
	ARBEITSBLATT: FEEDBACKREGELN.....	27
	ARBEITSBLATT: GESPRÄCHSTYPEN	28
	ARBEITSBLATT: PLANUNG VON SOZIALPROJEKTEN / PROBLEMBEARBEITUNG	29
	ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZU INSTITUTIONEN UND EHRENAMTLICHEN HELFERN	30
	ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD DIAGNOSE, BERATUNG UND BEHANDLUNG (VON PSYCHISCHEN LEIDENZUSTÄNDEN).....	31
	ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD BERATUNG	32
	ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD PFLEGE UND BEHANDLUNG VON KÖRPERLICHEN, PSYCHISCHEN UND GEISTIGEN BEEINTRÄCHTIGUNGEN.....	33
	ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD DIAGNOSE, UMSTRUKTURIERUNG, UNTERSTÜTZUNG UND BERATUNG IN SOZIAL BEEINTRÄCHTIGTEN SITUATIONEN.....	34
	ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD UNTERSTÜTZUNG UND HILFE IN SOZIAL BEEINTRÄCHTIGTEN SITUATIONEN.....	35
	ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – BERATUNG.....	36
	ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – VERHANDLUNG.....	37
	ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – INTERVENTION	38
	ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – VERTRETUNG	39

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – BESCHAFFUNG	40
ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – BETREUUNG	41
ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZU MÖGLICHEN ZIELGRUPPEN NIEDERSCHWELLIGER SOZIALARBEIT ..	42
ARBEITSBLATT: RECHTSORIENTIERTE JUGENDLICHE	47
ARBEITSBLATT: WENN JEMAND DAS THEMA „SEXUELLER MISSBRAUCH“ ZUR SPRACHE BRINGT	48
ARBEITSBLATT: UMGANG MIT TRAUERNDEN.....	49
ARBEITSBLATT: KONFLIKTMEDIATION	50
ARBEITSBLATT: UNTERSCHIEDE BERATUNG / THERAPIE VS. MEDIATION.....	52
ARBEITSBLATT: WAS IST SUPERVISION?.....	53
3 SOZIOLOGISCHE BETRACHTUNGEN	55
3.1 ASPEKTE AUS DER KLEINGRUPPENFORSCHUNG / GRUPPENNDYNAMIK.....	55
3.2 ASPEKTE ZUR SYSTEMTHEORIE DER GRUPPE	57
3.3 INSTITUTIONEN, TEAMS UND ZWISCHENHIERARCHIEN	59
3.4 ZUR ARBEIT MIT GRUPPEN.....	61
ARBEITSBLATT: ORGANIGRAMM	64
ARBEITSBLATT: ZUM KONFLIKT ZWISCHEN ERHALTUNGSBEDINGUNGEN UND ARBEITSQUALITÄT	65

1 STICHWORTE ZUR AUFTRAGSKLÄRUNG

1.1 RAHMENBEDINGUNGEN DER EIGENEN ARBEIT (FRAGEN AN SICH SELBST; CHECKEN DES "EIGENEN WERKZEUGS")

Vor jedem professionellen Tun ist es notwendig zu klären:

- ob die eigene Arbeitsfähigkeit unter den gegebenen Rahmenbedingungen gegeben ist oder nicht.

Zu den Rahmenbedingungen der eigenen Arbeit gehört u.a.:

- die für die jeweilige Aufgabe nötige Zeit, Ruhe, Konzentration, Information, das nötige Interesse, Wissen und die nötigen Kenntnisse.
- Andere Arbeitsaufträge müssen aufschiebbar, eine entsprechende Kooperationsbereitschaft mit den Personen, um die es geht, herstellbar sein. Sollte die eigene Arbeitsfähigkeit nicht gegeben sein, ist es günstiger, den Auftrag abzulehnen, zu modifizieren oder zu verschieben.
- Beim **Ablehnen, Verschieben oder Modifizieren von Aufträgen** ist es günstig, auf das eigene Dilemma zu verweisen und Verständnis für Ärger oder Enttäuschung zu artikulieren; in einer ruhigeren Phase könnte dann versucht werden, die Situation mit der betreffenden Person noch einmal zu klären (*siehe Arbeitsblatt "yes-set-Strategien - positive Konnotation"*).
- **Müssen die anstehenden Aufgaben trotz nicht vorhandener Arbeitsfähigkeit dennoch erfüllt werden** (Krisensituationen!), ist es günstig, auf diese Einschränkung hinzuweisen und nur das unbedingt Nötige zu tun (bzw. zu veranlassen) (*siehe allgemeines Übersichtsblatt zum Auftrag und Flußdiagramm "Thema Rahmenbedingungen"*).
- Unter Umständen kann die eigene Arbeitsfähigkeit auch beeinträchtigt sein, wenn der/die SA1 zu sehr mit **eigenen Anliegen** oder Problemen bzw. eigener Betroffenheit beschäftigt ist oder wenn der allgemeine Arbeitsauftrag in der Institution ungeklärt ist (bzw. unklare informelle Erwartungen bestehen).

1.2 ALLGEMEINER ARBEITSAUFTRAG

Klar ist der allgemeine Arbeitsauftrag dann,

- wenn der/die SA genau weiß was seine/ihre **Aufgabenbereiche** sind,
- wenn die entsprechende **Aufgabenverteilung mit dem Vorgesetzten abgesprochen** wurde,
- wenn alle **Aufträge** im Rahmen dieser Bereiche **erfüllbar** sind und größtenteils auch den eigenen Vorstellungen über die Tätigkeit entsprechen.

Zu Unklarheiten kann es kommen:

- wenn andere Personen als der Vorgesetzte dem/der SA Aufträge erteilen und sowohl Vorgesetzter als auch SA nicht damit einverstanden sind (**hier wäre Ablehnung angebracht - u.U. mit Unterstützung des Vorgesetzten**)
- wenn andere Personen als der Vorgesetzte dem/der SA Aufträge erteilen, der Vorgesetzte nicht damit einverstanden ist, der SA die Aufgabe aber als sinnvoll erachtet (**hier wäre Werbung für das Anliegen beim Vorgesetzten angebracht**)
- wenn die Tätigkeit des/der SA in der Institution nicht erwünscht ist, der SA aber aktiv sein möchte bzw. nicht bleiben kann, ohne aktiv zu sein (**hier wären Überlegungen angebracht, in welchen Bereichen Fehlendes ergänzt bzw. Hilfreiches getan werden könnte; eigene Angebote müßten**

¹ Ich verwende das Kürzel SA für Soziale Arbeiterin (gemeint sind Berufsgruppen, die in einem niederschweligen Bereich mit Menschen arbeiten - also neben diplomierten Sozialarbeitern und Sozialpädagogen auch Lehrer, Kindergärtner, Krankenpfleger, diverse Therapeuten und Ärzte sowie ehrenamtliche Mitarbeiter)

beim Vorgesetzten beworben werden und zwar so, daß bestehende funktionierende Prozesse in der Institution nicht dadurch verändert oder gestört werden).

- Um den allgemeinen Auftrag zu klären, kann es sinnvoll sein, ein **Organigramm** zu erstellen (siehe Arbeitsblatt "Organigramm; Flußdiagramm "Allgemeiner Arbeitsauftrag")

1.3 SPEZIELLER ARBEITSAUFTRAG

(FRAGEN AN DEN ANDEREN:

WER WILL WAS, WIE OFT, WIE SCHNELL, WO, WIE, MIT WEM, MIT WELCHEM ZIEL?)

- **Die Klärung des jeweiligen Arbeitsauftrags in der speziellen Situation sollte vor dem Beginn konkreter Handlungen und Angebote stehen.**
- Sie muss aber auch während des Arbeitsablaufs und im Anschluss daran ständig im Auge behalten und ev. auch thematisiert werden ("kleine feedback-Schleifen"; siehe Arbeitsblatt "Feedback").
- **Mit der Bearbeitung sollte erst begonnen werden, wenn der Auftrag im eigenen Arbeitskontext erfüllbar ist und der/die SA ihn auch erfüllen will.**
- Jedenfalls sollte im Anschluss an die Arbeit *geklärt* werden, ob das Ziel aus der Sicht des Auftraggebers erreicht wurde.

(Siehe allgemeines Übersichtsblatt zum Auftrag und Flußdiagramme "Spezieller Arbeitsauftrag" und "Bearbeitung")

1.4 BEARBEITUNG

Es ist im Vorfeld hilfreich, zu unterscheiden:

- ob die **Person**, die ein Anliegen an den/die SA heranträgt, **selbst** im Sinn ihres Anliegens **aktiv werden möchte** (und nur Beratung bzw. Information braucht)
- ob die Person möchte, dass der/die **SA** im Sinn ihres Anliegens **aktiv** wird
- oder ob die Person möchte, dass **andere Menschen** im Sinn ihres Anliegens aktiv werden. (siehe Arbeitsblatt "Beziehungstypologien")

In vielen Fällen ist es günstig, sich im Zuge oder im Vorfeld der Bearbeitung eines speziellen Auftrags Klarheit darüber zu verschaffen,

- in welchem sozialen Kontext sich das Thema, Anliegen, Problem bzw. der konkrete Auftrag entwickelt hat.
- Vor allem bei Problemen, die an den/die SA herangetragen werden, ist es in diesem Zusammenhang sinnvoll, ein "Problemsystem" zu entwickeln (ev. zu zeichnen); (siehe Arbeitsblätter "Problemsystem" und "Frageformen").

In vielen Fällen ist es günstig, bei Problemen oder Veränderungswünschen, die an den/die SA herangetragen werden, **nicht sofort selbst aktiv zu werden**, sondern zuerst abzuklären:

- was so bleiben soll, wie es ist
- was bereits funktioniert oder funktioniert hat
- was zumindest in Ausnahmesituationen funktioniert
- welche Ressourcen und Potentiale zur Lösung des Problems/ zur Veränderung bei anderen beteiligten Menschen bereits vorhanden sind bzw. sich abzeichnen.

Auch ist es sinnvoll, in einem ersten Schritt

- keine "Gesamtlösungen" anzustreben, sondern **eher kleine Veränderungen zu initiieren** und dann - gemeinsam mit dem Auftraggeber und anderen - zu beobachten, was sich daraus ergibt.

(siehe Arbeitsblätter "Lösungsorientierte Arbeit" und "Beziehungstypologien")

ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZUR AUFTRAGSKLÄRUNG

RAHMENBEDINGUNGEN DER EIGENEN ARBEIT

(FRAGEN AN SICH SELBST; CHECKEN DES "EIGENEN WERKZEUGS")

- eigene Arbeitsfähigkeit (Zeit, Ruhe, Konzentration, Raum, Information, Wissen, Kenntnisse, kollegiale und hierarchische Absprachen, eigene Betroffenheit/ Anliegen)
- Ablehnen, Verschieben oder Modifizieren von Aufträgen: auf das eigene Dilemma verweisen; Verständnis für Ärger oder Enttäuschung zeigen; in einer ruhigeren Phase die Situation mit der betreffenden Person noch einmal klären ("yes-set-Strategien")
- wenn die anstehenden Aufgaben dennoch erfüllt werden müssen (Krisensituationen!): auf diese Einschränkung hinweisen; nur das unbedingt Nötige tun (bzw. veranlassen)

ALLGEMEINER ARBEITSAUFTRAG:

- der/die SA soll wissen, was seine/ihre Aufgabenbereiche sind,
- die Aufgabenverteilung ist mit dem Vorgesetzten abgesprochen worden,
- alle Aufträge sind erfüllbar, und
- entsprechen auch den eigenen Vorstellungen über die Tätigkeit.

Zu Unklarheiten kann es kommen:

- wenn andere Personen als der Vorgesetzte dem SA Aufträge erteilen und sowohl Vorgesetzter als auch SA nicht damit einverstanden sind (hier wäre Ablehnung angebracht - u.U. mit Unterstützung des Vorgesetzten)
- wenn andere Personen als der Vorgesetzte dem SA Aufträge erteilen, der Vorgesetzte nicht damit einverstanden ist, der SA die Aufgabe aber als sinnvoll erachtet (hier wäre Werbung für das Anliegen beim Vorgesetzten angebracht)
- wenn die Tätigkeit des SA in der Institution nicht erwünscht ist (hier wären Überlegungen angebracht, in welchen Bereichen Fehlendes ergänzt bzw. Hilfreiches getan werden könnte; eigene Angebote müßten beim Vorgesetzten beworben werden und zwar so, daß bestehende funktionierende Prozesse nicht dadurch verändert oder gestört werden).

Um den allgemeinen Auftrag zu klären, kann es sinnvoll sein, ein Organigramm zu erstellen.

SPEZIELLER ARBEITSAUFTRAG:

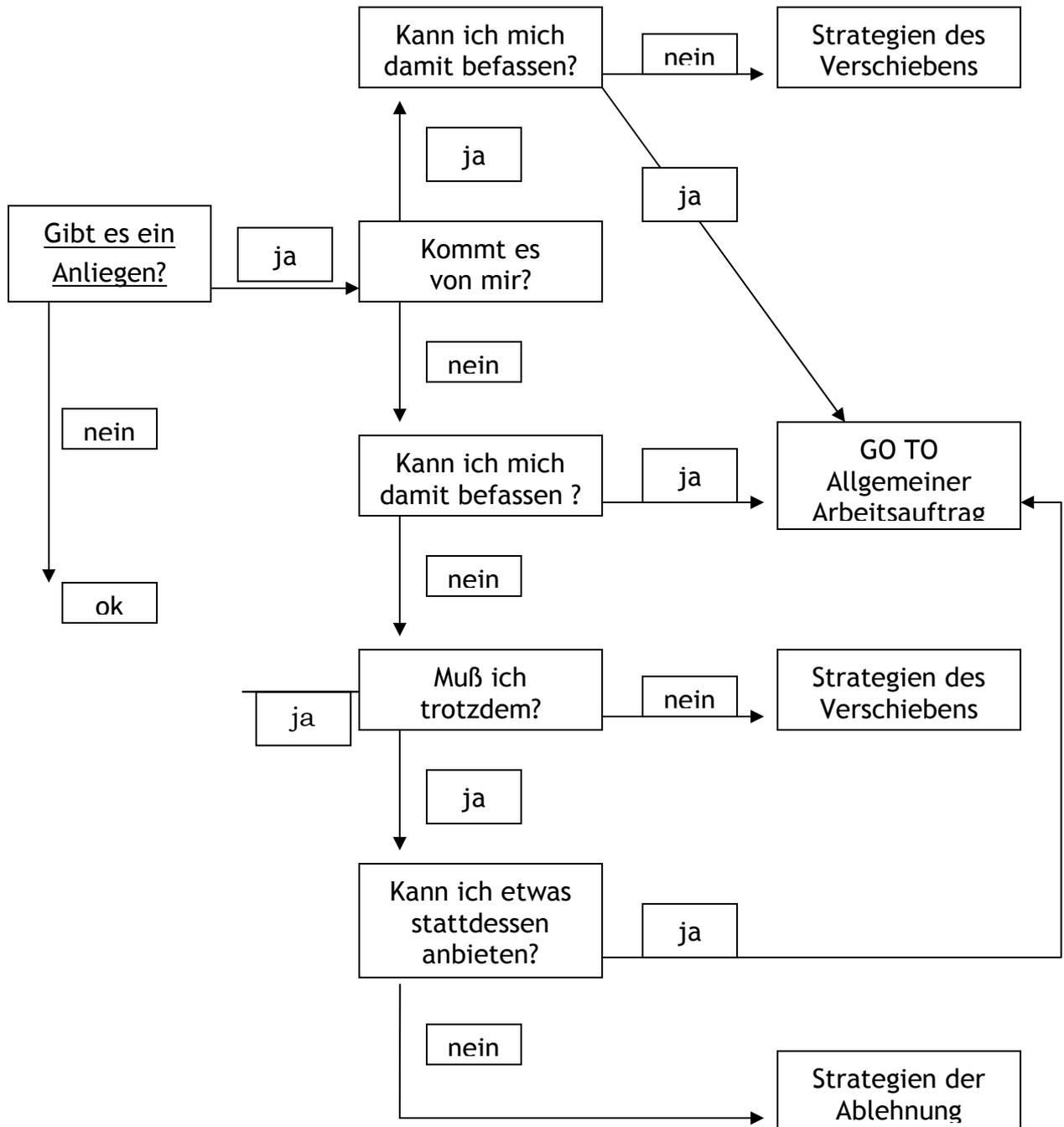
(FRAGEN AN DEN ANDEREN: WER WILL WAS, WIE SCHNELL, WO, WIE, MIT WEM, MIT WELCHEM ZIEL?)

- Klärung immer vor dem Beginn konkreter Handlungen und Angebote
- muß aber auch während des Arbeitsablaufs und im Anschluß daran ständig im Auge behalten und ev. auch thematisiert werden ("kleine feedback-Schleifen")
- im Anschluß (ob das Ziel aus der Sicht des Auftraggebers erreicht wurde)
- Mit der Bearbeitung sollte erst begonnen werden, wenn der Auftrag im eigenen Arbeitskontext erfüllbar ist und der/die SA ihn auch erfüllen will.

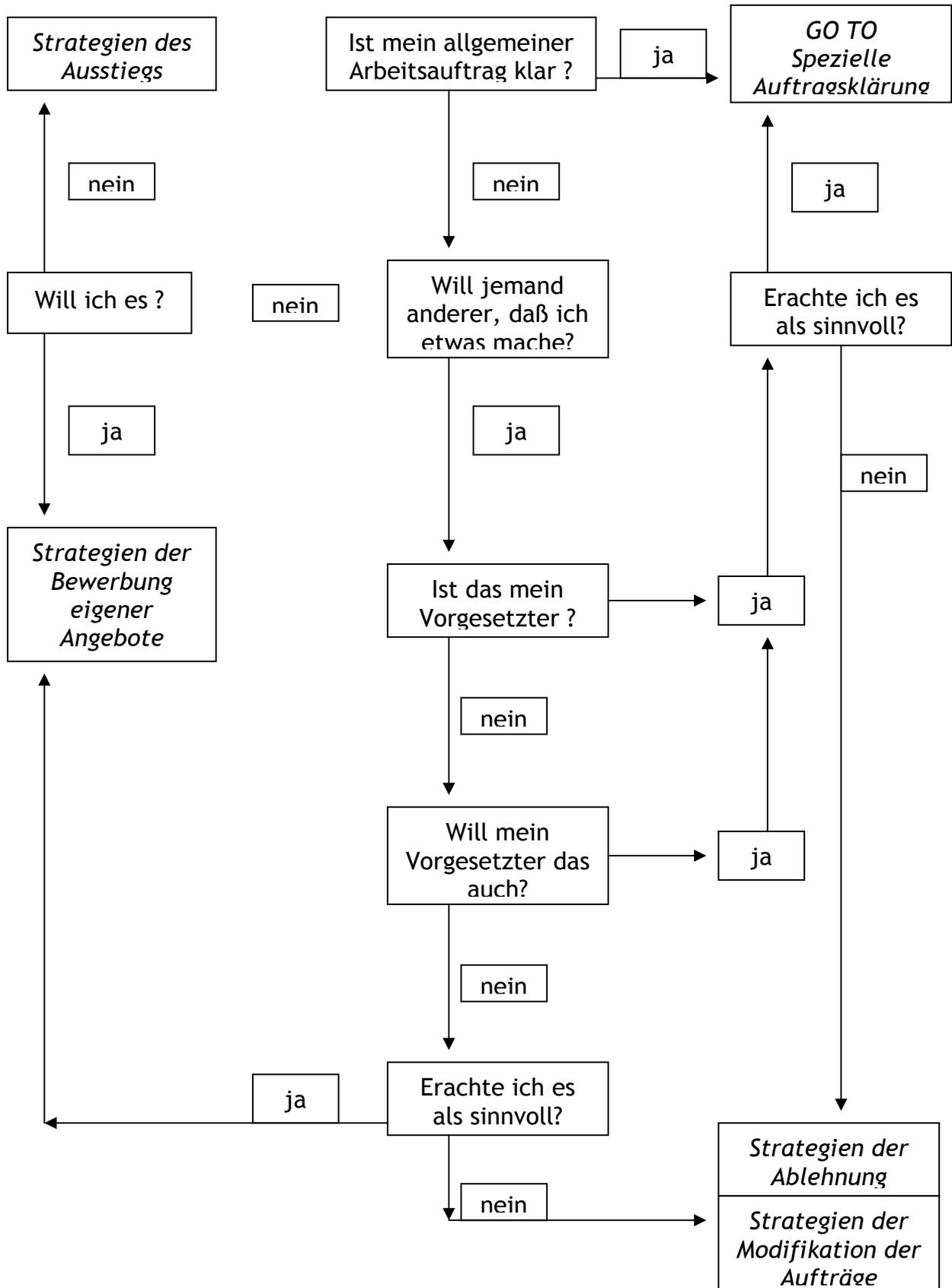
Was können und wollen die Klient/innen verändern?

- will die Person, die ein Anliegen an den/die SA heranträgt, selbst im Sinn ihres Anliegens aktiv werden? (Braucht sie nur Beratung bzw. Information?)
- möchte die Person, daß der/die SA im Sinn ihres Anliegens aktiv wird?
- möchte die Person, daß andere Menschen im Sinn ihres Anliegens aktiv werden?
- Hat die Person überhaupt ein Anliegen oder kommt sie (vorerst) nur zu Besuch?

ARBEITSBLATT: RAHMENBEDINGUNGEN



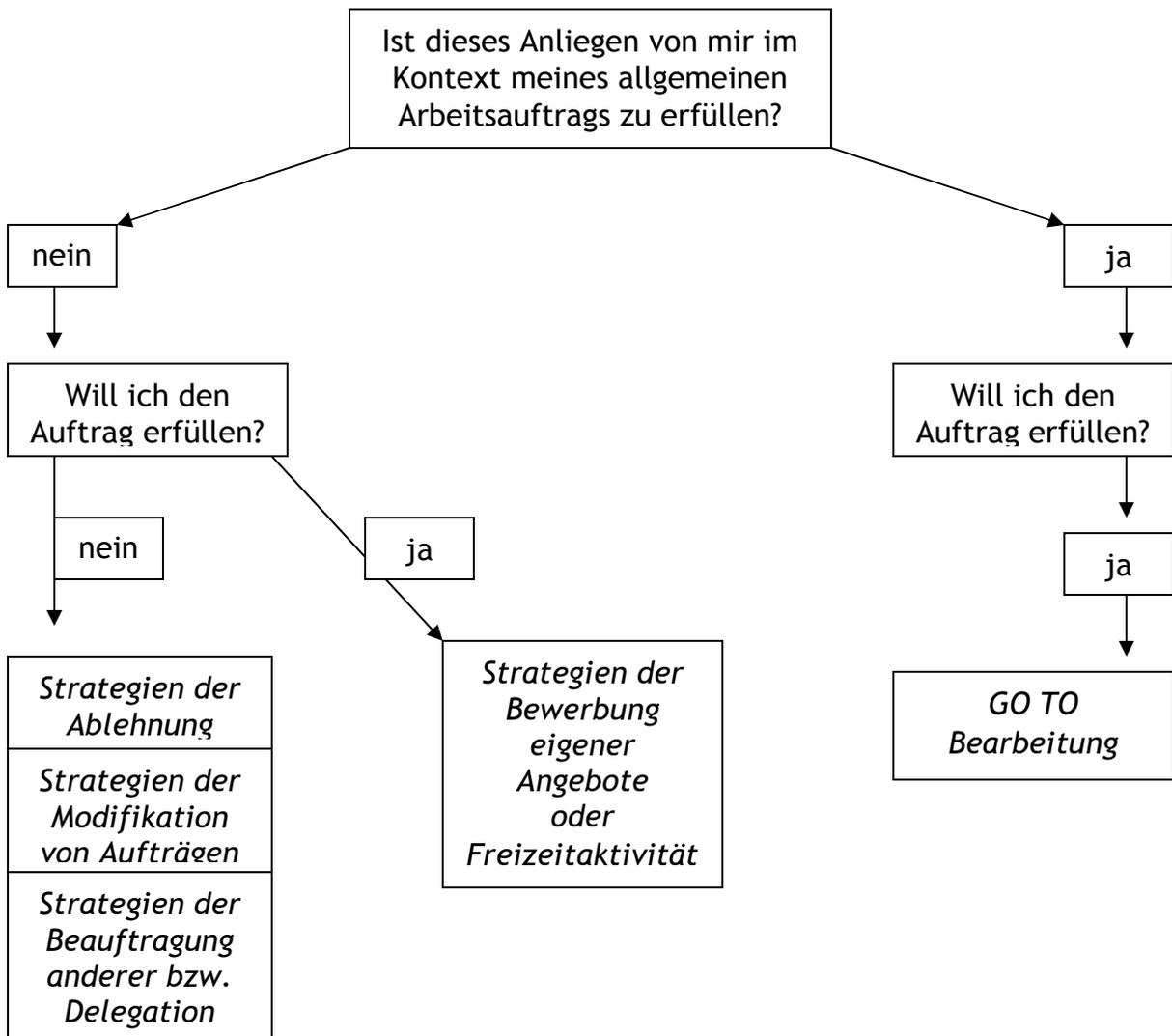
ARBEITSBLATT: ALLGEMEINER ARBEITSAUFTRAG



ARBEITSBLATT: SPEZIELLER ARBEITSAUFTRAG

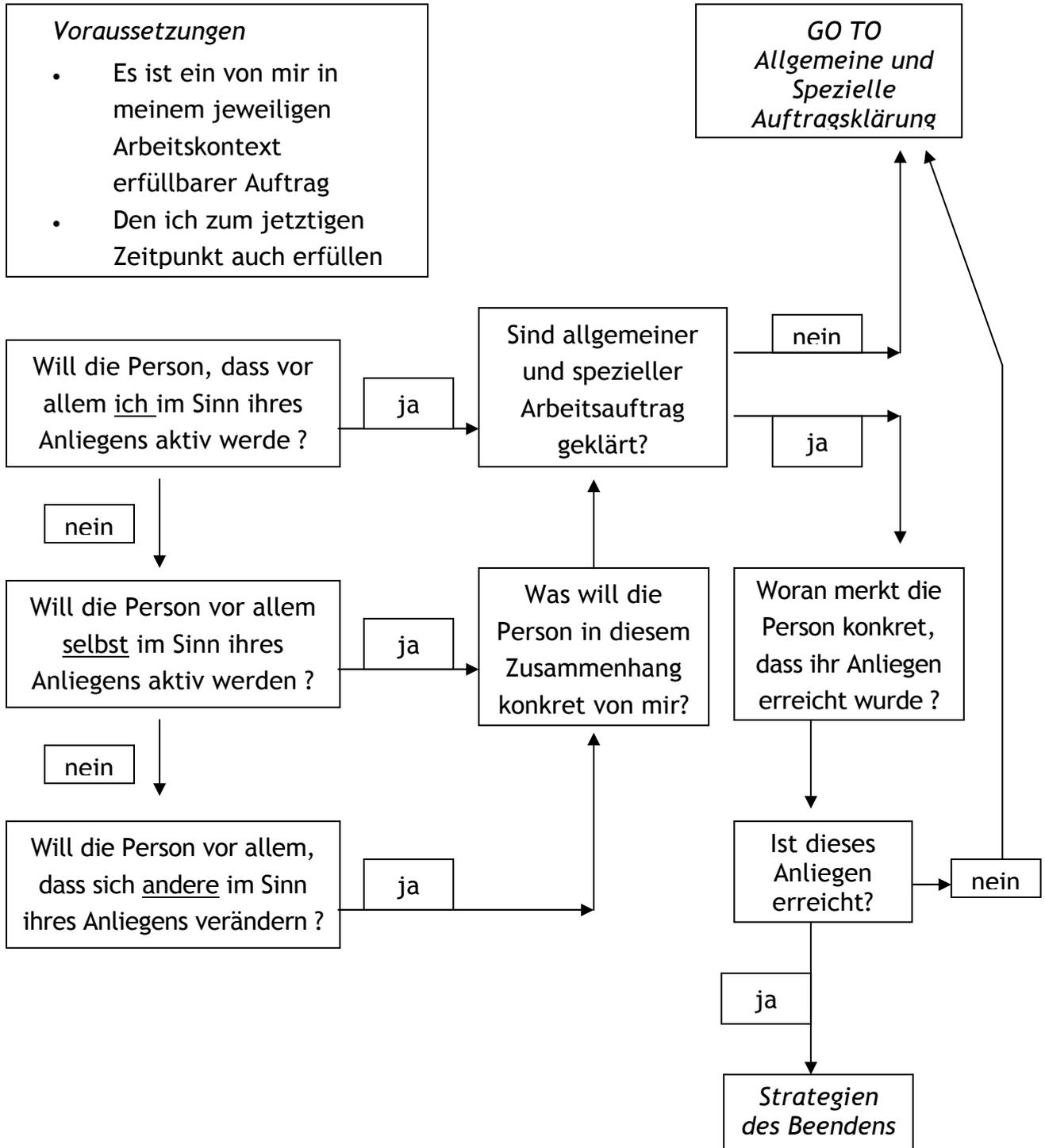
Strategien der Konkretisierung und Differenzierung von Aufträgen

- Wer will ?
- Was ?
- Wie oft ?
- Wann ?
- Wie schnell ?
- Wo ?
- Mit wem ?
- Wie ?
- Mit welchem Ziel ?



ARBEITSBLATT: BEARBEITUNG

Error!



2 SYSTEMISCHE SOZIALARBEIT IM NIEDERSCHWELLEN BEREICH

Verwendete Literatur:

Peter Lüssi: Systemische Sozialarbeit; Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung, 3. Auflage, Haupt-Verlag 1995
 Walter Milowiz: Teufelskreis und Lebensweg. Systemisches Denken in der Sozialarbeit, Springer, 1998

2.1 DIE AUFGABE DER SOZIALARBEIT

- In der Sozialarbeit geht es um **Geld und um menschliche Beziehungen**
- Aufgabe der Sozialarbeit ist das **Lösen sozialer Probleme**

WAS IST EIN SOZIALES PROBLEM?

- **Not:** wenn nach allgemeiner Anschauung Hilfe für die Betroffenen erforderlich ist
- **subjektive Belastung:** mindestens eine Person muss sich belastet fühlen
- **Lösungsschwierigkeiten:** eine optimale Lösung erfordert spezielle fachliche Kompetenz
- **Systemische Sozialarbeit** richtet ihre Aufmerksamkeit auf die defizitären und konflikthaften sozialen Beziehungen einer Person und nimmt an, dass das Problem darin gründet, dass ein soziales System nicht oder nicht richtig funktioniert.

PROBLEMRELEVANTE PERSONEN

- **Problembeteiligte:** Personen, deren Zustand oder Handeln für die Existenz des sozialen Problems oder zumindest für dessen spezifische Ausprägung **ursächlich bedeutsam** sind
- **Problembelastete:** Sozialarbeit handelt zu Gunsten der Problembelasteten; oft ist das Erkennen der Belasteten eine subtile Aufgabe
- **Problemzuträger:** diejenigen, der das soziale Problem vor den Sozialarbeiter tragen; Zuträger können Beteiligte oder Dritte sein;
- **Problemrelevante Drittpersonen,** die an der Aufrechterhaltung des Problemsystems nicht beteiligt sind
- **helfende Dritte:** Personen, die sich für die Lösung des Problems einsetzen, ohne beteiligt zu sein; **Sozialarbeiter sollen Dritte zu helfenden Dritten machen;** helfende Dritte müssen darauf achten, nicht zu Beteiligten zu werden.

Beispiel: Es ist sinnvoll, zu versuchen, Personen aus dem Umfeld des Klienten dazu zu motivieren, helfende Dritte zu werden; gleichzeitig ist zu beachten, dass nicht alle Probleme mittels Engagement von Freunden, Verwandten oder Ehrenamtlichen gelöst werden kann. Die Arbeit von Ehrenamtlichen erweist sich oft dann besonders sinnvoll, wenn sie in Kooperation mit psychosozialen Einrichtungen geschieht. Ehrenamtliche brauchen jedenfalls Betreuung.

WAS IST EIN KLIENT?

Klienten sind Problembeteiligte, die in einer speziellen Beziehung zum Sozialarbeiter stehen:

- **Pflichtklientenschaft:** Gerichtlich oder behördlich angeordnet; es besteht ein Rechtsverhältnis. Gerade deshalb muss der Sozialarbeiter sich darum bemühen, durch konsequentes Akzeptanzverhalten eine positive Klientenbeziehung herzustellen.
- **freiwillige Klientenschaft:** Freiwillige Klienten sind Personen, die durch ein soziales Problem belastet sind und die Problemlösung hauptsächlich dem Sozialarbeiter anvertrauen.
- **Sozialarbeit ohne Klientenschaft:** Systemische Sozialarbeit ist nicht klientenzentriert, sondern systemorientiert. Sie braucht nicht unbedingt einen Klienten (wenn z.B. Dritte ein Problem herantragen, und keiner der Beteiligten sich zum Klienten macht, oder wenn die Lösung so schnell gelingt, dass sich keine Klientenschaft entwickeln kann).

Der Sozialarbeiter handelt stets zum Wohle des Klienten. Gleichzeitig ist er von der Öffentlichkeit beauftragt, nicht vom Klienten selbst.

- Zugunsten des Klienten zu handeln bedeutet, **dysfunktionelle Sozialsysteme**, denen er angehört, zu **funktionalisieren** oder **negative Systembeziehungen**, in denen er involviert ist, **positiv umzugestalten**.

Die Klientbeziehung ist grundsätzlich ungleich:

- Allererste Einsicht: Klienten sind Menschen wie du und ich. Sie sind nicht durch spezielle Merkmale definiert, sondern durch ihre Relation zum Sozialarbeiter.
- Der Sozialarbeiter hat seine Klienten zu achten und sie als Individuen wahrzunehmen. Generalisierungen, Typisierungen und Vorurteile sind fehl am Platz.
- Der Klient braucht den Sozialarbeiter - nicht umgekehrt. Ein Verwischen dieses Unterschieds ist nicht hilfreich. Der Sozialarbeiter hat eine Machtposition inne und sollte sich dessen immer bewusst sein. Sein Auftrag lautet nicht, "lieb" zu sein.
- Sein Verhältnis zum Klienten ist auf Problemlösung ausgerichtet. Sie muss daher vertrauensvoll und sachlich sein.

DIE SOZIALE PROBLEMLÖSUNG

Sozialarbeit übt keine ideologische Funktion aus, um problematische Sachverhalte z.B. auf religiöse Weise als irrelevant umzudeuten und so zu "lösen".

- **mediatorische Funktion:** Vermittlung zwischen Personen und sozialen Systemen
- **kompensatorische Funktion:** Ausgleich von Mängeln
- **protektive Funktion:** Schutz, eventuell auch soziale Kontrolle
- **motivatorische Funktion:** Beteiligte und Dritte sollen zu einem Verhalten bewegt werden, das die Problemlösung fördert.

Diese Funktionen stellen auch **Kriterien** dar, an denen sozialarbeiterisches Handeln erkannt werden kann:

- Soziale Problemlösung orientiert sich an **sozialen Werten**.
- Der Sozialarbeiter hat einen **gesellschaftlichen Auftrag**.
- Sozialarbeit steht unter der **Leitidee der "sozialen Gerechtigkeit"**. Der Sozialarbeiter tut gut daran, davon auszugehen, dass die Gesellschaft von tiefgreifenden sozialen Ungerechtigkeiten geprägt ist. Er versteht dann vieles besser.
- Die Leistungen der Sozialarbeit in Hinsicht auf die Gesellschaft lassen sich mit den Begriffen **Ressourcenzuteilung, Konfliktlösung, Integrationshilfe** zusammen-fassen.

Die sozialarbeiterische Lösung darf nicht an technischen oder intellektuellen Lösungen gemessen werden. Sie ist **typischerweise unvollkommen, unabgeschlossen, unvollständig**. Das liegt am Wesen sozialer Probleme.

Beispiel: es können oft nur kleine Dinge verändert werden, etwa die Vermittlung zu einer psychosozialen Einrichtung, die Information darüber, die Hilfestellung bei der Klärung einer Situation, eine Überbrückungshilfe. Grundsätzlich ist es günstig, die eigenen Anstrengungen auf jene Aspekte zu richten, die (im Rahmen der eigenen Möglichkeiten) zu kleinen Veränderungen führen können, die die Klienten auch wollen - und zu beobachten, was sich daraus in einem eigenständigen Prozess dann ergibt. Nicht alles bis zu Ende zu lösen versuchen - aber Lösungsbewegungen in Gang bringen!

- Soziale Problemlösung ist ein offener Prozess, weil sie der Fülle der Beteiligten, der Möglichkeiten etc. Rechnung trägt. Die Vorstellung, sozialarbeiterische Tätigkeit könnte einen feststehenden, unveränderlichen Lösungszustand herbeiführen, ist naiv. **Die soziale Problemlösung ist nie am Ziel.**
- Die sozialen Sachverhalte, mit denen der Sozialarbeiter konfrontiert wird, sind banal, gewöhnlich, alltäglich, aber problembeladen. Ziel ist es, einen Zustand zu erreichen, der möglichst nahe am sozialen Durchschnittszustand liegt. **Das Resultat ist daher in der Regel**

wenig eindrucksvoll. Die Problemsituation ist jedoch meist sehr komplex und erfordert ein entsprechendes Vorgehen.

- Es ist nicht möglich, soziale Probleme in ihrer Ganzheit zu verstehen. Sozialarbeit ist also weitgehend **Ermessenssache**. Das macht ihre Entscheidungen und Handlungen angreifbar.
- Der Sozialarbeiter hat sein Arbeitsgebiet auf der Schattenseite des menschlichen Daseins. Ein absolut positiver, völlig befriedigender Zustand lässt sich selten erreichen. Ziel ist daher ein relativ positiver, lebbarer, ertragbarer Zustand. **Übertrieben hohe Ziele sind frustrierend.**
- Die Außerordentlichkeit der Probleme macht manchmal Lösungswege erforderlich, die der Durchschnittsbürger für unangebracht, unanständig oder ordnungswidrig hält. Der Sozialarbeiter muss bereit sein, sich auf einen Zustands- und Handlungsbereich neben dem Normen einzulassen. Im Sinne der Problemlösung müssen manchmal paranormale Verhältnisse geduldet oder geschützt werden. **Seine Aufgabe ist es, Not zu lindern, nicht Normen durchzusetzen.** Im amtlichen Bereich (Umgang mit Vorschriften, Zuständigkeiten, Hierarchie...) verhält sich der Sozialarbeiter oft selbst paranormal.

Beispiel: In diesem Zusammenhang ist es besonders wichtig, die allgemeine Auftragsituation abzuklären - welche Initiativen können hier gesetzt werden, welche Verhaltensspielräume gibt es; bei Lösungswegen, die v.a. außerhalb der gesetzlichen Normen liegen, sollte der unmittelbar Vorgesetzte informiert und einverstanden sein. Es ist tendenziell ungünstig, sich innerhalb der eigenen Einrichtung zum Verbündeten der Klienten und zum Geheimnisträger zu machen. Hier müssen im Vorfeld Handlung- und Ermessensspielräume verhandelt werden - etwa die sehr wichtige Verschwiegenheitspflicht bei Beratungsgesprächen (der Vorgesetzte muss wissen und einverstanden sein, dass er nicht über alles informiert wird; es muss andererseits klar sein, wo er informiert und in die Verantwortung eingebunden wird).

2.2 DIE MITTEL DER SOZIALARBEIT

A) DIE INSTITUTION

Der Sozialarbeiter arbeitet immer für eine Institution. Er ist Mittel der Institution - die Institution Mittel des Sozialarbeiters. **Sie stellt für ihn die Rahmenbedingungen seiner Arbeit zur Verfügung:**

- **Räumlichkeiten:** Eigener schalldichter Arbeitsraum für jeden Sozialarbeiter, Warteraum, Platz für Konferenzen
- **Mobilar, technische Einrichtungen:** möglichst angenehme Atmosphäre (Bilder, Pflanzen...), Büroausstattung, Gesprächstisch, abschließbarer Aktenschrank, Telephon, gesicherte Kasse
- **Zweckmäßige Organisation;** Flexibilität in Arbeitszeit und Arbeitsort; Leiter muss selbst erfahrener Sozialarbeiter sein; weitgehende Handlungsfreiheit für den Fall führenden Sozialarbeiter; permanente gegenseitige Beratung und Erfahrungsaustausch des Teams
- Der Sozialarbeiter muss **Handlungsautonomie** beanspruchen, was oft mit seiner Rolle als Angestellter kollidiert. Kontrolle ist nur als Aufsicht durch eine die Autonomie respektierende Instanz akzeptabel.
- Der Sozialarbeiter nützt alle **Ressourcen**, die ihm seine Institution zur Verfügung stellt, nach besten Möglichkeiten aus, ebenso deren **Image**.

B) GELD UND SACHEN

Der Sozialarbeiter muss **über alle möglichen finanziellen Quellen Bescheid wissen** (Institutionen, Behörden, caritative Vereine, Stiftungen...) und imstande sein, sie im Einzelfall auch zu nutzen. Auch bei Privaten - Beteiligten, Verwandten - mobilisiert er gegebenenfalls Gelder.

C) FREIWILLIGE HELFER

Freiwillige Helfer sind nicht am Problem beteiligte Personen, die dem Sozialarbeiter in ihrer Freizeit unentgeltlich helfen. **Sie sind dann als Mitarbeiter bei der Lösung zu betrachten und entsprechend zu behandeln.**

D) DIENSTLEISTUNGEN

Die für die Sozialarbeit relevanten Dienstleistungen sind für den Sozialarbeiter Mittel, die Dritte zur Verfügung stellen, und an dessen Nutzung er interessiert ist. **Hier ist es wichtig, einen Überblick über relevante psychosoziale Einrichtungen, die für den jeweiligen Problembereich zuständig sind, zu haben.**

E) DAS RECHT

Die sozialen Bedürfnisse der Menschen richten sich nicht unbedingt nach den geltenden Rechtsvorschriften. Aufgabe des Sozialarbeiters ist es, soziale Probleme zu lösen, und nicht, das Recht zu verwirklichen. **Recht ist ein Mittel, kein Zweck. Wer aber das Recht als Instrument benutzen will, muss es kennen.**

F) SPRACHE

Sozialarbeit ist ein Kommunikationsberuf.

- **Sprachliches Verstehen:** Der Sozialarbeiter braucht einen weiten sprachlichen Verstehensrahmen, sollte viele Sprachstile kennen (Unterschicht, Jugendliche, Behinderte, Ausländer...). Er muss aufmerksam hören und darf nicht davon ausgehen, ohnehin alles zu verstehen.
- **Sprechen:** Er muss sprachflexibel sein und sich auf seine Gesprächspartner einstellen können.
- **Schreiben:** Er muss imstande sein, mit Behörden, Institutionen etc. schriftlich zu verkehren, Berichte oder Eingaben zu verfassen etc..
- **Kommunikation mit fremdsprachlichen Problembeteiligten:** Bei eigenen Fremdsprachenkenntnissen ist immer zu bedenken, ob diese auch für eine unmissverständliche Verständigung ausreichen. Im Zweifelsfall ist ein Dolmetsch zu bemühen.

G) PERSÖNLICHKEIT

Lebenserfahrung ist in diesem Zusammenhang sehr wichtig - doch Erlebtes wird erst dann zur Erfahrung, wenn es entsprechend verarbeitet wird. Wenn die Art der Verarbeitung immer nach demselben Schema erfolgt (z.B. gemäß ausschließlich moralischen Kategorien), wird weniger gelernt, als wenn das jeweils verwendete Verarbeitungsschema mit reflektiert und phasenweise auch verändert wird.

- humane Tendenz (Interesse an Menschen und an der Sache)
- Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit
- Fähigkeit zur Selbstinstrumentalisierung (Engagement, affektive Selbstdistanz, Initiative und Dynamik, Standfestigkeit Eigenständigkeit, Belastbarkeit)
- soziale Intelligenz
- moralische Integrität (Wahrhaftigkeit, Vertrauenswürdigkeit...)

H) BERUFSWISSEN

Sozialarbeiterisches Berufswissen vereinigt **Theorie und Praxis**. Sozialarbeiter brauchen **Übersichtswissen**. Schwerpunkte ergeben sich jeweils aus der konkreten Arbeitssituation:

- **Sozialwesen:** Institutionen, Sozialversicherungen
- **Persönlichkeit:** psychologisches und pädagogisches Wissen, Wissen um Hilfestellungen
- **menschliche Interaktion:** Kommunikation, Funktionsmuster
- **menschliche Lebenspraxis:** Milieu, Lebensumstände
- **Gesellschaft:** gesellschaftliche Umstände
- **Weltanschauungen:** Religionen, bedeutsame gesellschaftliche Gruppen und Erklärungsmuster)
- **Krankheiten und Behinderung:** Symptome, therapeutische Möglichkeiten
- **Gesundheitswesen, Ausbildungswesen:** Möglichkeiten, Finanzierungen
- **Wirtschaft:** Arbeits- und Wohnungsmarkt, Preise, Kreditwesen
- **Verwaltung, Recht**

*Beispiel: Meist ist es sinnvoller, Kontakte zu den entsprechenden Personengruppen zu suchen, mit ihnen ins Gespräch zu kommen als etwas über sie zu lesen oder zu lernen. Abgesehen vom persönlichen Lerngewinn, der sich aus solchen Begegnungen ergibt, schaffen Interesse, vom anderen lernen Wollen im allgemeinen eine akzeptierende Haltung im unmittelbaren Kontakt als angelerntes Expertenwissen. Das bedeutet: **möglichst viele ungewöhnliche Menschen kennen lernen** (Taxifahrer, Verkäufer, Flohmarktstandler, Junkies, Obdachlose, Strafgefangene...) und **unabhängig von jeder psychosozialen Aufgabe erfahren wollen, wie sie leben!***

2.3 DIE METHODEN DER SOZIALARBEIT

HINWEIS: EINE METHODE IST EIN MITTEL – KEIN ZWECK !

A) WELCHE HALTUNG NEHME ICH EIN?

Jede Problemsituation ist einzigartig, man kann nicht gemäß irgendwelcher Schemata an sie herangehen

- An der Aufrechterhaltung eines Problemsystems sind mehrere Menschen beteiligt
- Im Versuch-Irrtums-Prinzip wird ein bestimmtes Verstehen angeboten oder Handeln vorgeschlagen - in der Folge achtet man genau darauf, wie der jeweilige Vorschlag oder das Verstehen ankommt und korrigiert, wenn nötig. ("Angebotsbein - Neugierbein")
- Nicht angebracht ist die Übertragung eigener oder auch allgemeiner Prinzipien auf ein soziales Umfeld, in dem diese nicht gelten; bzw. die Übertragung von Lösungsideen, die aus der Logik des eigenen sozialen Umfelds stammen auf soziale Umfelder, in denen es um ganz anderes geht (andere Werte, Lösungsideen, Vorstellungen, Ziele, Umgangsformen usw.).
- In der konkreten Arbeit muss sich der Versuch, Idealwerte zu realisieren, am jeweils Möglichen orientieren. Der Sozialarbeiter ist an der problemindividuellen sozialen Gerechtigkeit interessiert, nicht an abstrakt-generellen durchschnittlichen Gerechtigkeitsvorstellungen.

B) WAS MACHE ICH KONKRET?

Worum es geht, ist ausschließlich eine Lösung des jeweiligen Problems.

- Sozialarbeiter müssen wissen, was sie wollen und tun. Sie übernehmen die Verantwortung, den Problemlösungsprozess zu strukturieren, zu steuern und zu organisieren, setzen etwas in Bewegung, erzeugen eine Lösungsdynamik und geben ihr immer wieder neue Impulse. Ohne ihre Initiative und Tatkraft geschieht oft nichts.
- Eine eventuell vorhandene negative Dynamik (Problemerhaltung oder -verstärkung) wird in eine positive Dynamik umgelenkt. Oft müssen Sozialarbeiter für etwas kämpfen. Ihre Waffen sind dabei das fundierte, stichhaltige Argument und der moralische Appell.
- Sie suchen das Positive an den Beteiligten und der Situation und stützen ihr Handeln darauf, ermutigen die Beteiligten und bemühen sich, ihnen positive Vorstellungen zu vermitteln.
- Sie sind nicht auf einen Lösungsweg fixiert, sondern passen sich den Entwicklungen an und verändern Absichten, Ziele und Schritte.

- Sie handeln nur, wenn sie die beabsichtigte Wirkung auch erzielen können. Zuvor schätzen sie die Wahrscheinlichkeit dafür ab und vergeuden keinen Arbeitsaufwand in wahrscheinlich unwirksame oder kontraproduktive Handlungen.
- Er soll *nicht* verurteilen, kontrollieren, das Unbewusste aufdecken, Bildung vermitteln, Glaubenswahrheiten verkünden etc.

C) PRINZIP DES ALLSEITIGEN NUTZENS

Sozialarbeiter bedenken die Interessen aller Beteiligten und suchen nach einer Lösung, die allen nützt.

- Sie bemühen sich um ein ausgewogenes Nähe-Distanz-Verhältnis zu allen Beteiligten und **lassen sich nicht vereinnahmen.**
- Sie achten darauf, dass sie stets die Herrschaft über ihr Denken und Handeln behalten und halten sich von allen problemrelevanten Personen **unabhängig.**
- **Vorsicht vor Verstrickungen im privaten Bereich;** wenn man dem Klienten verpflichtet ist oder er zuviel Privates weiß, ist professionelle Hilfe schwierig!
- **Sie schaffen ein kommunikatives Klima,** beachten die Gefühle der Beteiligten, gehen darauf ein und bemühen sich, sie in problemlösender Weise zu beeinflussen und einzusetzen. **Hier ist es oft wichtig, auszusprechen, wenn man annimmt, dass Gefühle im Hintergrund stehen.** (Beispiel: Ich habe den Eindruck, es steht viel Angst (Wut ..) im Raum - aber vielleicht täusche ich mich und es ist etwas ganz anderes).
- **Sie achten, schützen und fördern die Selbständigkeit der Beteiligten und fordern ihre Mitarbeit an der Problemlösung.** Prinzip sollte sein, möglichst wenig selbst zu tun - eher Anleitungen und Hilfen für das selber Tun geben.

D) STÄRKUNG BESTEHENDER RESSOURCEN

- Sozialarbeiter lösen das Problem primär dadurch, dass sie die natürlichen sozialen Beziehungen (Familie, Kollegenschaft, religiöse Gemeinschaft...) aktivieren, unterstützen und funktionalisieren. Sie fördern das Funktionieren natürlicher sozialer Netze und greifen nur im kleinstmöglichen Ausmaß in natürliche Lebenszusammenhänge ein.

E) FREIWILLIGKEITSVORRANG

- Sie verhalten sich so, dass die Beteiligten sich zu problemlösenden Entschlüssen aus freiem Willen ermutigt und imstande fühlen. Zwang üben sie nur aus, wenn sie einzig dadurch schwerwiegende soziale Not beheben oder das Wohl von Pflichtklienten fördern können.

F) WAS KANN ICH TUN, SO DASS MEIN HANDELN BEIM KLIENTEN ANKOMMT?

Man sollte dabei möglichst authentisch bleiben - d.h. soviel strategische Annahme wie nötig - aber gleichzeitig soviel Ehrlichkeit wie möglich.

- **Nicht die Klienten werden angenommen, sondern das Problem:** Selbst wenn Klienten persönlich unsympathisch sind oder abzulehnende Dinge tun, ist es möglich, ihr Problem als wichtig und interessant zu akzeptieren.
- **Annahme, dass die Beteiligten guten Willens sind,** das Problem zu lösen bzw. an einer Lösung mitzuarbeiten (positives Vorurteil).

- Keine Beschuldigung und Verurteilung der Beteiligten, sondern Beurteilung des Verhaltens im Hinblick auf dessen Funktionalität. Kritik wird erst geübt, wenn Akzeptanz hergestellt ist. **Kritisiert wird nicht die Person, sondern ihr konkretes Verhalten.**
- **Es sollte nur so viel Kompetenz demonstriert werden, als wirklich vorhanden ist.**
- Der Sozialarbeiter wahrt hinsichtlich der persönlichen Sphäre von Beteiligten **größtmögliche Diskretion.**

2.4 DIE HANDELSARTEN DER SOZIALARBEIT

A) BERATUNG

Beratung steht vor jedem anderen sozialarbeiterischen Tun und bezieht sich auf soziale Sachverhalte (Problemsysteme), nicht auf die Personen an sich.

- Gespräch zunächst flottieren lassen,
- allmähliche Strukturierung durch Konzentration auf problemrelevante Punkte (Ziel- und Auftragserarbeitung, versuchsweises Verstehen des Problemzusammenhangs).
- gelegentliche Zusammenfassungen des bisher Gesprochenen und Erkannten.

Teil der Beratung ist die **Wissensvermittlung** an den Klienten, das **Ratgeben**, bei längerfristigen Beratungsverhältnissen auch das soziale Training, die kontinuierliche, fördernde Begleitung.

- **Wenn ich etwas weiß**, kann ich dem Klienten - sofern er möchte - informieren, ihm Tips und Ratschläge geben.
- **Wenn ich nichts weiß**, kann ich ihn und andere Beteiligte nur nach ihren Sichtweisen fragen.
- Das eigene Wissen bezieht sich oft auf Ressourcen - ich weiß aber fast nie, welches Ziel ein Klient erreichen möchte, wie er sein Problem sieht, welche Entscheidung oder Lebenssituation, Spiritualität für ihn adäquat ist.
- **Lieber zu spät Ratschläge geben als zu früh** - und sie als subjektive Sichtweise deklarieren bzw. den Klienten fragen, ob er einen Rat möchte; ihm auch helfen, wieder Abstand davon zu nehmen. **Die meisten Berater glauben zu früh zu wissen, wo es lang geht!**

B) VERHANDLUNG

Bei der Verhandlung hat der Sozialarbeiter mit Personen zu tun, die einen sozialen Konflikt oder ein soziales Defizit in ihrer Beziehung haben.

- Wichtig ist, dass an der Verhandlung jene **Personen teilnehmen, die zu einer Lösung beitragen können** (unter Umständen müssen nicht-relevante Personen ausgeladen oder relevante eingeladen werden).
- Manchmal ist es günstig, alle Personen an einen Tisch zu versammeln - in anderen Fällen ist es hilfreicher, sie nacheinander oder in unterschiedlichen Konstellationen einzuladen (z.B. bei zu großer Streiteskalation, wenn ein Kind nicht alles hören soll, wenn verschiedene Personen von sehr unterschiedlichen Themen und Zielen bewegt sind). **Wichtig ist auch, welche Gesprächssituation sich der Gesprächsführer zutraut!**
- Wichtigste Aufgabe ist die **Gesprächsleitung**, die zunächst um eine möglichst sachliche Atmosphäre bemüht ist (Beschimpfungen, Einschüchterungen etc. werden nicht geduldet). Der Sozialarbeiter hört alle Personen an (vorher muss erarbeitet werden, dass nacheinander gesprochen und fallweise unterbrochen wird) und sucht Möglichkeiten für einen Kompromiss und macht auch entsprechende Vorschläge.

- Sinnvoll ist die **Suche nach Übereinstimmungen**, auch in Nebensächlichkeiten, die als Ausgangspunkt dienen können. (Erste Übereinstimmung besteht in der Entscheidung, zu dem Gespräch zu kommen und in der Bereitschaft, die Gesprächsregeln einzuhalten).
- Es sollte an sehr **eingegrenzten, konkreten und erreichbaren Zielen** gearbeitet werden.
- Wenn **Abmachungen** getroffen werden (im Regelfall mündlich, bei Mediationen auch schriftlich), müssen sie realistisch, klar, vorteilsversprechend und kontrollierbar sein.

C) INTERVENTION

”Intervention” meint eine bestimmte, abgegrenzte Art sozialarbeiterischen Handelns in Bezug auf eine spezifische Problemsituation, nämlich **Selbst- oder Fremdgefährdung**. Dabei übt der Sozialarbeiter rechtlichen oder faktischen Zwang aus. **Interventionen sind nur erlaubt, wo ein Mensch nicht anders geschützt werden kann** (gegebenenfalls auch von der Polizei). Zur Methodik der Intervention:

- **Abklärung des Problems:** zunächst Klärung der Frage, ob aus Abklärungsgründen protektive Interventionen gesetzt werden müssen (ev. Kindesentzug bei Misshandlungs- oder Missbrauchsverdacht bis zur Abklärung); dabei ist stets das ganze Familiensystem ins Auge zu fassen (**Stichwort: Muss sofort gehandelt werden?**)
- **Bewertung des Problemsachverhalts:** Solange die Chance besteht, das Problem *ohne* Intervention zu lösen, ist auf eine solche zu verzichten. (Siehe Arbeitsblatt “Umgang mit sexuellem Mißbrauch”)
- **Maßnahmen und Hilfeleistungen:** neben der unmittelbaren Intervention finden beratende, vertreterische, beschaffende, betreuende Maßnahmen statt, sowie Dienstleistungen seitens Dritter, medizinische Betreuung, Therapie, Förderung usw. Die Frage, welche eingreifenden Maßnahmen angewandt, ob sie nur angedroht oder tatsächlich vollzogen werden soll, ist eng verknüpft mit derjenigen, welche Hilfeleistungen möglich und sinnvoll sind.
- **Durchsetzen der Intervention:** Interventionen müssen durchgesetzt werden. Notfalls auch unter Einsatz des Körpers (doch nur als ultima ratio; oberstes Gebot ist ruhig zu bleiben und beruhigend zu wirken). Gegebenenfalls ist der physische Zwang mit helfender Gebärde zu verbinden (*aggressiv und liebevoll*). Oft ist die Mitwirkung Dritter nötig (Angehörige, Ärzte, Polizei usw.).
- Gerade bei dieser äußerst schwierigen sozialarbeiterischen Handlungsart ist es wichtig, im Vorfeld Kontakte mit Einrichtungen geknüpft zu haben, mit denen man im Ernstfall rechnen kann (Kinderschutzzentrum, Jugendamt, Polizei, Kriseninterventionsstelle, PSD (Psychosozialer Dienst), Psychater/ Akutpsychiatrie).

D) VERTRETUNG

Als Vertreter agiert der Sozialarbeiter, wenn er in einem Bereich rechtlichen Charakters stellvertretend handelt.

- **Pflichtvertretung:** eine Behörde überträgt ihm die Vertretung.
- **freiwillige Vertretung:** Bevollmächtigung durch den Klienten (in der Regel schriftlich).

Er legt seine vertreterische Rolle sowohl restriktiv als auch extensiv an.

- **Restriktiv:** Er strebt nicht danach (wie etwa ein Anwalt), sondern strebt Selbständigkeit des Klienten an. Schwierige Aufgaben, die seine Kompetenzen überfordern, lehnt er ab.
- **Extensiv:** Der Sozialarbeiter befasst sich mit der gesamten sozialen Situation des Klienten und leistet auch andersartige Hilfe (z.B. Beratung). Zudem ist er ein persönlicher Repräsentant des Klienten.

In der vertretterischen Verhandlung nimmt der Sozialarbeiter offen und konsequent Partei für seinen Klienten. Seine Aufgabe ist dennoch die systemfunktionalisierende soziale Problemlösung unter der Leitidee der sozialen Gerechtigkeit. Da er nicht in eine reine Interposition kommen kann, versucht er zu vermitteln.

- Er sucht die direkte Verhandlung,
- zeigt dem Verhandlungspartner gegenüber ausgeprägtes Akzeptanzverhalten
- und nimmt einen übergeordneten Standpunkt ein.
- Mögliche Taktiken: Vorschläge, Forderungen, Versprechungen/Drohungen, Festlegungen, Widerstand leisten, Gefühlseinsatz.
- Bei Vertretung vor Gericht vermeidet der Sozialarbeiter den aggressiven Stil von Rechtsanwälten und führt den Rechtsstreit betont anständig.

E) BESCHAFFUNG

Sozialarbeiter, die z.B. Geld, Sachen, Arbeit, Ausbildung beschaffen, brauchen Kompetenz in:

- **Bedarfsabklärung** (subjektive Bedürfnisseinschätzung versus objektive Bedürftigkeit; selbstverschuldete versus unverschuldete Bedürftigkeit; Begehrlichkeit versus schamhafte Zurückhaltung)
- **Handeln gegenüber gebenden Dritten:** Zumeist sind Dritte die Gebenden (Ämter, Behörden, Stiftungen...); Sozialarbeiter sind sich der psychologischen Implikationen der Beschaffungshilfe bewusst (Erniedrigung, Unselbständigkeit; **Almosen sind heikel!**).
- **Sicherung und Kontrolle**
- **Sozialarbeiterische Beschaffung darf nicht die Bereitschaft des Hilfeempfängers schwächen, Selbstverantwortung zu empfinden und aus eigener Kraft für sich zu sorgen!** (**Eigenressourcen** des Klienten ausschöpfen; **Erwerbsmöglichkeiten** des Klienten abklären und ihm helfen, sie zu nutzen; Maßnahmen finanzieren, die den Klienten erwerbsfähig machen oder seine Erwerbsfähigkeit steigern; **Kosten senken**, die den Klienten belasten; Hohe Eigenleistungen des Klienten mit Vorteilen verbinden, ungenügende mit Nachteilen; Dem Klienten Selbständigkeit im Haushalten gewähren)

F) BETREUUNG

Sozialarbeiter stehen einer Person in ihrer alltäglichen Lebensbewältigung bei. In der Betreuung kommt das Moment der Fürsorge am stärksten zur Entfaltung.

- **Direktes Betreuungshandeln:** Geldverwaltung (Selbständigkeitsförderung u. Erklärungsprinzip beachten); Entscheiden für den Klienten (begrenzt auf bestimmte Bereiche; auch hier möglichst viel Selbständigkeit); sachliche Hilfeleistung (ad hoc und sporadisch, nicht dauerhaft); persönliches Neben-dem-Klienten-Stehen ("Begleitung im Lebensalltag", d.h. auch konkretes Begleiten zu Ämtern etc.)
- **Indirektes Betreuungshandeln:** In der Regel spielen Dritte (Betreuungspersonen) eine wichtige Rolle. Deren Motivierung und Unterstützung ist wichtig. Der Sozialarbeiter versucht in erster Linie, mit bzw. aus den Bezugspersonen des Klienten ein Betreuungssystem aufzubauen und alle Betreuungspersonen in eine funktionell rollenteilige, koordinierte Aktivität zu Gunsten des Klienten zu bringen und sie darin zu halten.

Sozialarbeiter verstehen Betreuungsprobleme primär als **System-Dysfunktionalität**. Solange die Chance besteht, aus einem problembelasteten System wieder ein positives Betreuungssystem zu machen, setzen sie sich mit allen Kräften dafür ein.

2.5 AUFGABENGEBIETE SYSTEMISCHER SOZIALARBEIT

A) EINFÜHRUNG VON VERÄNDERUNGEN IN GROSSEN SOZIALEN SYSTEMEN

In einem größeren sozialen System, das über längere Zeit besteht, werden alle vorhandenen Kräfte unbewusst in ihrem Zusammenspiel so funktionieren, dass Veränderungen verhindert werden. Die meisten Personen sind auf ihre Weise damit beschäftigt, alles beim Alten zu halten. Das bedeutet, dass jeder Versuch, in einem großen System etwas zu verändern unabhängig davon, ob es sinnvoll wäre oder nicht, auf großen Widerstand stoßen wird. Das hat aber auch sein Gutes. Wenn jeder jede Änderung, die er durchführen möchte auch durchsetzen würde, würde das System wieder ins Chaos zurückfallen. Ein spezieller Punkt, der den Widerstand gegen Veränderungen in großen sozialen Systemen noch weiter unterstützt ist folgender: Große soziale Systeme sind gerade durch die **Anonymität der Beziehungen** grundsätzlich ängstigend. Daher kann ein großes System im Allgemeinen nur dadurch Sicherheit geben, dass es besonders feste formale Regeln zu geben und aufrechtzuerhalten imstande ist.

- Eine Möglichkeit, eine Veränderung herbeizuführen, besteht darin, **ein neues System aufzubauen, das vorerst nicht in die Strukturen des alten eingreift**. Entsprechend ausgebaut kann eine solche Struktur einer älteren sehr wohl Paroli bieten und Veränderungen erzwingen.

Beispiel: Im deutschsprachigen Raum machte erst die Entwicklung von Selbsthilfegruppen und Patientenvereinigungen Änderungen im institutionalisierten Gesundheitswesen notwendig. Bisherige diesbezügliche Vorschläge von Fachleuten waren abgelehnt worden.

- Eine andere Möglichkeit besteht in der **Methode der kleinen Nester**. Die Person, die etwas verändern will, tritt mit seinen Änderungswünschen nicht an die Öffentlichkeit, sondern beobachtet genau und **gibt dort Unterstützung, wo sich Veränderungen in der gewünschten Richtung ergeben**.
- Wenn sich ein System ohnehin schon in einer Umstrukturierungsphase befindet, die alten Sicherheiten also schon weggefallen sind, besteht für Neueinführungen die Chance, dass sie als **neue Sicherheiten** aufgenommen werden, auf die alle warten.

B) AUS SYSTEM WIRD CHAOS – DAS LIFE-EVENT

Ein Life-Event ist ein Ereignis, das es einem System unmöglich macht, nach den gewohnten Regeln weiter zu funktionieren. Es gibt erfreuliche Ereignisse, die diese Wirkung haben können, wie z.B. die Geburt eines Kindes, der Abschluss einer Ausbildung... wie auch unerfreuliche (Tod eines Familienmitglieds, Arbeitslosigkeit). Weiters kann man unterscheiden zwischen vorhersehbaren (Tod eines alten Menschen) oder unvorhersehbaren (Unfall) und zeitlich feststehenden (Pubertät) und zeitlich nicht festgesetzten (Beendigung eines Arbeitsverhältnisses).

- Von einem Life-Event sprechen wir nur dann, wenn neue Funktionen oder Rollen gebraucht werden, die in dieser Form noch nicht notwendig waren. Es ist beispielsweise kaum denkbar, dass ein Paar, das sein erstes Kind bekommt, für die entstehende Dreierbeziehung schon ein Regelsystem zur Verfügung hat.
- Wenn das vorhandene Repertoire an Regeln, das in einem System schon eingespielt ist, nicht ausreicht, um mit einer Situation fertig zu werden, so heißt das, dass neue Regeln gefunden werden müssen. Das wäre ganz einfach, solange die neuen Regeln einfach besprochen werden können. Aber auch das „miteinander über Regeln sprechen können“ muss oft erst gelernt werden. Durch die Suche nach Regeln dauert es eine Zeitlang, bis sich neue Verhaltensmuster etabliert haben. Man könnte auch sagen, das System ist in eine Art Chaoszustand zurückgekehrt.

Beispiel: In einer Gruppe, die schon seit längerer Zeit zusammenarbeitet, hat ein Mitglied einen schweren Unfall. Nun stehen für die Gruppe einige auf den ersten Blick banal erscheinende Fragen im Raum: Darf ich mich jetzt um den Kranken kümmern, obwohl ich vorher nicht viel mit ihm zu tun hatte? Wieso kümmert sich der auf einmal, vorher war er an dieser Person ja auch nicht interessiert? Was wird als Sensationslust ausgelegt, was als Interesse? Darf in dieser Gruppe noch geblödeln werden?

- Wenn die Veränderungen nicht so erfolgen, wie sich die Gruppe das vorstellt, dann entsteht ein System, dessen Unveränderlichkeit und Stabilität darin besteht, dass jeder Beteiligte versucht, die Situation so zu ändern, wie er es für richtig erachtet und gleichzeitig alle anderen Lösungsvorschläge ablehnt. Das bedeutet meistens auch, dass die gesamte Aufmerksamkeit und Energie dafür eingesetzt wird.
- Sehr häufig kann ein solches System auch eskalieren. Wenn Ablehnung, Abwehr und Änderungsversuche immer intensiver betrieben werden, so führt das zu „Katastrophen“, die selbst wieder Life-Events darstellen. Die Wahrscheinlichkeit ist groß, dass auf eine solche Katastrophe wieder ein eskalierender Prozess folgt, mit ganz ähnlichen Folgen.

Beispiel: Auf der einen Seite stehen die Mächtigeren (Eltern, Arbeitgeber, Gesellschaft) auf der anderen Seite eine einzelne Person oder ein kleines System. Letztere verhalten sich unter immer unerträglicheren Umständen immer ablehnender und werden dadurch von der Umgebung immer massiver bekämpft. Ein Teufelskreis entsteht.

C) DIE ENTSTEHUNG VON AUSSENSEITERROLLEN

Wenn ein Individuum ein Verhalten entwickelt, das zu einer Eskalation mit irgendeinem Partner führt, die ganze Energie des Individuums in diese Beziehungsform fließt, weitere Personen dadurch mit hinein gezogen werden und die Intensität immer mehr steigt, so entsteht Krieg. Im Zuge dieser Eskalation werden alle anderen Beziehungsformen überrollt von der einen Definition: die anderen sind unmöglich, böse gefährlich usw.

Wenn unser betrachtetes Individuum allein bleibt, um sich herum nur mehr Gegner sieht, die ihn ablehnen und er sich so in seinen Reaktionen festfährt, das er nicht mehr aufhören kann, gegen jeden um seine Rechte zu kämpfen, dann wird er zum Außenseiter, zum Verhaltensgestörten, zum Schwererziehbaren usw.

Die Außenseiterbeziehung ist eine dysfunktionale Beziehung zwischen einer Person oder einer kleineren Subgruppe und einer Mehrheit. Sie ist dadurch charakterisiert, dass beide Parteien das Gegenüber im Unrecht sehen und dass die starke Partei durch ihre Mehrheit sich als Besitzer der Definitionsmacht sieht.

Seit Menschengedenken haben die Menschen menschliches Sein und Zusammenleben aufgeteilt in Gutes und Böses bzw. Schlechtes, in Akzeptiertes und Nicht-Akzeptiertes, in „Menschliches“ und „Unmenschliches“. In früheren Zeiten war diese Aufteilung auch in der Definition der verschiedenen Götter widerspiegelt, denen auch entsprechend geopfert wurde: den Guten, damit sie Gutes tun, den Bösen, damit sie möglichst wenig Schlechtes tun. Auch Menschen wurden geopfert, damit über die übrige Gesellschaft Heil gebracht wurde. (Sündenbock)

Immer wieder finden sich Außenseiter, die sich scheinbar den bösen Göttern der Untüchtigkeit, der Verwahrlosung, der Aggression usw. annähern. Nachdem wir Menschenopfer in unserer Gesellschaft nicht mehr zulassen, entwickeln wir Einrichtungen, um sie getrennt von der restlichen Gesellschaft am Leben zu erhalten. Eigene Häuser und Plätze werden geschaffen, wo sie ihrer Hingabe frönen können und aus unserem System verbannt sind.

D) OFFENE JUGENDARBEIT IM LICHT SYSTEMISCHER IDEEN

Offene Jugendarbeit impliziert ein Setting, welches, in einem Zeit- und Altersrahmen den BesucherInnen eines Jugendzentrums die freie Wahl über Kommen und Gehen, die Teilnahme an speziellen Programmpunkten und die Intensität des „Sich Einlassens“ auf die BetreuerInnen lässt.

Die Theoriediskussion geht von zwei grundlegenden Gedanken aus:

- **Pluralisierung von Lebenslagen:** meint die Unterschiedlichkeit von Lebensstrukturen, also die Unterschiedlichkeit von Strukturen in Stadt und Land, zwischen Mann und Frau, Inländern und Ausländern usw. Grunddifferenzen können nicht mehr einfach in wenigen ökonomischen oder statusbezogenen Indikatoren festgemacht werden, sondern müssen komplexer und vielschichtiger bestimmt werden.
- **Individualisierung von Lebensverhältnissen:** die bisherigen Lebensformen werden brüchig, Familienmuster, Lebensentwürfe laufen nicht mehr nach schon bekannten Mustern ab. Das bedeutet einerseits eine größere Auswahl an Lebensentwürfen, andererseits einen Mangel an Orientierungsfähigkeit und eine gewisse Überforderung.

Welche Aufgaben in ihrer persönlichen Lebensbewältigung haben Jugendliche zu bestehen?

- **Handlungsebene:** Lebensbewältigung als individuelle Strategie der alltäglichen Normalisierung der Lebensführung, der Suche nach Handlungsfähigkeit in Lebensschwierigkeiten und belastenden Alltagssituationen.
- **sozialisatorische Ebene:** Lebensbewältigung als Management der Übergänge und Diskrepanzen im lebensaltertypischen Sozialisationsprozess.
- **Ebene der Lebenslage:** Lebensbewältigung als Selbstbehauptung innerhalb der gegebenen gesellschaftlichen Verhältnisse.

Kinder und Jugendliche brauchen Räume und wollen sich auch die Möglichkeiten aneignen, die in Räumen stecken. Die Peer-group gibt dem Raum seine soziale Gestalt, in ihr spiegeln sich auch Abgrenzungs- und Widerspiegelungsprozesse ab.

ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZUR HALTUNG

MIT WELCHER GRUNDEINSTELLUNG TRETE ICH AN MENSCHEN, DIE HILFE BRAUCHEN, HERAN?

ERFAHRUNG

- Je sicherer und erfahrener man wird, desto natürlicher kann man sich geben. Prinzip: nicht sich anders geben als man ist, sondern das spezifisch Eigene für die Arbeit nutzbar machen
- Erlebtes wird erst dann zur Erfahrung, wenn es entsprechend verarbeitet wird. Wenn die Art der Verarbeitung immer nach demselben Schema erfolgt (z.B. gemäß ausschließlich moralischen Kategorien), wird weniger gelernt, als wenn das jeweils verwendete Verarbeitungsschema mit reflektiert und phasenweise auch verändert wird.)
- Sich immer von neuem auf die Suche nach besserem Verstehen begeben! Ständig (gerade auch von Hilfe suchenden Menschen) zu lernen versuchen!
- Meist ist es sinnvoller, Kontakte zu den entsprechenden Personengruppen (Randgruppen) zu suchen, mit ihnen ins Gespräch zu kommen als etwas über sie zu lesen oder zu lernen. Abgesehen vom persönlichen Lerngewinn, der sich aus solchen Begegnungen ergibt, schaffen Interesse, vom anderen lernen Wollen im allgemeinen eine akzeptierende Haltung im unmittelbaren Kontakt als angelerntes Expertenwissen.
- Das bedeutet: möglichst viele ungewöhnliche Menschen kennen lernen (Taxifahrer, Verkäufer, Flohmarktstandler, Junkies, Obdachlose, Strafgefangene ...) und unabhängig von jeder psychosozialen Aufgabe erfahren wollen, wie sie leben

INS GESPRÄCH KOMMEN

- ein kommunikatives Klima schaffen - Menschen dazu bringen, sich mitzuteilen/ miteinander zu reden

KEIN HANDELN NACH VORGABEN UND SCHEMATA

- Jede Problemsituation ist einzigartig - man kann nicht gemäß irgendwelchen Schemata an sie herangehen.

NICHT DIE KLIENTEN WERDEN ANGENOMMEN, SONDERN DAS PROBLEM

- Selbst wenn Klienten persönlich unsympathisch sind oder abzulehnende Dinge tun, ist es möglich, ihr Problem als wichtig und interessant zu akzeptieren.
- Das Verhalten im Hinblick auf dessen Funktionalität beurteilen.
- Wenn kritisiert wird, dann nicht die Person, sondern ihr konkretes Verhalten in einer bestimmten Situation

PRINZIP DES ALLSEITIGEN NUTZENS

- Vorsicht vor Verstrickungen im privaten Bereich; wenn man dem Klienten verpflichtet ist oder er zuviel Privates weiß, ist professionelle Hilfe schwierig
- sich nicht vereinnahmen lassen; Es ist wichtig, die Interessen *aller* Beteiligten zu beachten und nach einer Lösung zu suchen, die möglichst *allen* nützt.
- bei Lösungswegen, die außerhalb der gesetzlichen Normen liegen, sollte der unmittelbar Vorgesetzte informiert und einverstanden sein.
- Es ist tendenziell ungünstig, sich innerhalb der eigenen Einrichtung zum Verbündeten der Klienten und zum Geheimnisträger zu machen. Hier müssen im Vorfeld Handlungs- und Ermessensspielräume ausverhandelt werden - etwa die sehr wichtige Verschwiegenheitspflicht bei Beratungsgesprächen (der Vorgesetzte muß wissen und einverstanden sein, daß er nicht

über alles informiert wird; es muß andererseits klar sein, wo er informiert und in die Verantwortung eingebunden wird).

GEFÜHLE

- Es ist oft wichtig, auszusprechen, wenn man annimmt, daß Gefühle im Hintergrund stehen. (B: Ich habe den Eindruck, es steht viel Angst (Wut ..) im Raum - aber vielleicht täusche ich mich und es ist etwas ganz anderes).

ORIENTIERUNG AM ERREICHBAREN

- Es geht darum herauszufinden, was in einem bestimmten sozialen Umfeld passend, machbar bzw. verstehbar ist und was nicht. Nicht angebracht ist die Übertragung eigener oder auch allgemeiner Prinzipien auf ein soziales Umfeld, in dem diese nicht gelten; bzw. die Übertragung von Lösungsideen, die aus der Logik des eigenen sozialen Umfelds stammen auf soziale Umfelder, in denen es um ganz anderes geht (um andere Werte, Lösungsideen, Vorstellungen, Ziele, Umgangsformen usw.).
- Der Versuch, Idealwerte zu realisieren, muß sich am jeweils Möglichen orientieren.
- Die nur schwer oder gar nicht zu verändernden Faktoren werden zwar berücksichtigt, aber es wird nicht versucht, sie zu verändern.

SELBSTÄNDIGKEIT FÖRDERN

- die Selbständigkeit der Beteiligten achten, schützen und fördern; die Mitarbeit an der Problemlösung fördern (*Kompetenzvermutung*). Prinzip sollte sein, möglichst wenig selbst zu tun - eher Anleitungen und Hilfen für das selber Tun geben.

DER RICHTIGE ZEITPUNKT

- Voreiliges Handeln kann eventuell bestehende "selbstheilende" Tendenzen im Problemsystem hemmen. Fehler entstehen eher durch zu schnelles und unüberlegtes Handeln als durch Zuwarten
- mit Zuwarten ist aber nicht "Wegschauen" gemeint

ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZUM INTERESSENSFOKUS

VERSTEHEN / SICH VERSTÄNDLICH MACHEN / KOMMUNIKATION

Kommunikation ist einerseits ein Mittel, sich selbst und anderen in seiner Gefühls- und Gedankenwelt verstehbar bzw. nachvollziehbar zu werden und sich mit seiner Sicht der Dinge in einem sozialen Gefüge zu positionieren.

Andererseits will man sich über Kommunikation nicht nur verständlich machen, sondern auch andere besser verstehen, die eigene Sichtweise mit Hilfe anderer überschreiten, von ihnen und über sie lernen.

Diese doppelte Bedeutung der Kommunikation findet sich auch in diversen beratenden Gesprächen: die eigene Sichtweise wird dargestellt - andere sollen endlich verstehen. Und es wird (gewisse Rahmenbedingungen vorausgesetzt) zugehört, vom anderen gelernt, nach Verstehen gesucht.

Manchmal treten die beiden gegensätzlichen Prozesse - jener des sich verständlich Machens und jener des verstehen Wollens - miteinander in Konflikt.

- emotionales Pseudoverstehen: Abkürzung; so tun als ob; Ähnlichkeit in den Sichtweisen/ Erlebnisweisen wird vorausgesetzt, Unterschiede nivelliert; im Hintergrund steht oft Konfliktscheu oder mangelndes Interesse bzw. mangelnde Bereitschaft zur Auseinandersetzung. ("Ja, ja - ich verstehe dich")
- wirkliches Verstehen (der Person und ihrer Gefühle/ Befindlichkeiten): Um eine Situation oder eine Person auch in Aspekten, die für die eigenen Bedürfnisse nicht unmittelbar relevant sind, zu verstehen, begibt man sich in eine kommunikative Situation. Zu schnelles (emotionales) Verstehen verhindert oft wirkliches Verstehen; um etwas zu verstehen, muß ich unter Umständen ein Stück zurücktreten, mich distanzieren, mich ein Stück unterscheiden, nicht dieselben Unterschiede machen, nicht sofort Ähnlichkeit in Meinung/ Sichtweise behaupten. Verstehen in diesem Sinn muß nicht mit Zustimmung einhergehen.

PROBLEMSYSTEM; NEUGIER – VERSTEHEN WOLLEN

- die Sichtweisen aller am Problem Beteiligten einbeziehen; in welchem sozialen Zusammenhang hat sich das Thema, das Anliegen, Problem bzw. der konkrete Auftrag entwickelt? ("Problemsystem"; "zirkuläre Fragen"; "sich Hineinversetzen")
- es geht nicht darum, für die anderen eine schnelle Lösung zu finden
- es geht nicht darum, zu beurteilen, zu bewerten, Partei zu ergreifen, sondern:
- im Gesprächskontakt zu bleiben,
- zu verstehen, weshalb und wozu in dieser Weise wahrgenommen, gesprochen, gefühlt, gedacht, gehandelt, gewünscht wird,
- eigene Vorschläge vorsichtig so einbringen, daß sie abgelehnt werden können ("Reflexive Fragen"; "Angebots-/ Neugierbein").

LÖSUNGSORIENTIERUNG; KLEINE VERÄNDERUNGEN

- sich auf Gegenwart und Zukunft konzentrieren (v.a. wenn wenig Zeit vorhanden ist)
- auf Fähigkeiten, Ressourcen und bereits ansatzweise vorhandene Lösungen achten; bei Problemen oder Veränderungswünschen nicht sofort selbst aktiv werden, sondern zuerst abklären
 - ⇒ was so bleiben soll, wie es ist?
 - ⇒ was funktioniert bereits oder hat funktioniert?

- ⇒ was funktioniert zumindest in Ausnahmesituationen?
- ⇒ welche Ressourcen und Potentiale sind zur Lösung des Problems/ zur Veränderung bei anderen beteiligten Menschen bereits vorhanden?
- in einem ersten Schritt keine "Gesamtlösungen" anstreben, sondern eher kleine Veränderungen initiieren und dann - gemeinsam mit dem Auftraggeber - beobachten, was sich daraus von selbst ergibt. ("Lösungsorientierte Arbeit")
- es können oft nur kleine Dinge verändert werden, etwa die Vermittlung zu einer psychosozialen Einrichtung, die Information darüber, die Hilfestellung bei der Klärung einer Situation, eine Überbrückungshilfe. Grundsätzlich ist es günstig, die eigenen Anstrengungen auf jene Aspekte zu richten, die (im Rahmen der eigenen Möglichkeiten) zu kleinen Veränderungen führen können, die die Klienten auch wollen - und zu beobachten, was sich daraus in einem eigenständigen Prozeß dann ergibt. Nicht alles bis zu Ende zu lösen versuchen - aber Lösungsbewegungen in Gang bringen)

ARBEITSBLATT: FEEDBACKREGELN

WAS IST WICHTIG, WENN MAN SICH FEEDBACK HOLEN WILL?

- vorher Gespräch über Aufträge und Wünsche/ Erwartungen führen
- kleine Feedback-Schleifen einführen (lieber früher fragen als zu spät)
- differenziertes Feedback einfordern (auf die konkrete Situation bezogen; nicht allgemein)
- nicht sofort reagieren/ zuhören
- sich klarmachen: es gibt nicht nur eine Wirklichkeit; verschiedene Sichtweisen dürfen nebeneinander stehen bleiben; man muss sich nicht einigen
- Neugier auf Kritik/ Infragestellung (es wirklich wissen wollen); selbst Erlaubnisräume für Kritik schaffen und gestalten (sonst Gefahr, dass hintenherum kritisiert wird oder am Schluss bei der Beurteilung, wenn der Erlaubnisraum endlich da ist); dabei auf einen geeigneten Kontext achten; sich bei negativer Kritik fragen: welches Bedürfnis steckt dahinter?
- bei Kritik, die man nicht haben will: nur zuhören (anlaufen lassen); dann zusammenfassen, was der andere gesagt hat (möglichst sachlich; also: ich habe folgendes verstanden; du siehst mein Verhalten so und so; sehr konkret nachfragen; dann Auftrag holen, auch seine Sichtweise zu sagen (willst du nun auch meine Sicht dazu hören?))
- Selbstschutz errichten (innerlich zur Seite treten oder nach hinten) - sich dann fragen: was will ich selbst lernen (Eigengestaltung des Lernens)
- das Gegenüber nach seinen Erfahrungen in derselben Situation fragen (wie ist es dir gelungen, ...); über sie reden; von ihr lernen (geschützte one-down Position)

WAS IST WICHTIG, WENN MAN FEEDBACK GEBEN WILL?

- einen geeigneten Kontext für das Geben von Feedback schaffen
- Trennung zwischen Meta- (Beziehungs-) und Inhaltsebene (während des Feedbacks die nach wie vor gute Beziehung bemerken und artikulieren)
- Ich - Botschaften (kein "es gehört sich so"; "wir sehen das alle so"; "du bist immer so", sondern "ich nehme dich in dieser Situation so wahr und das bewirkt ...")
- konkret, differenziert, kleinteilig (betonen, dass es nicht um die ganze Person geht)
- Beobachtungen mitteilen (wie tut jemand etwas) - ohne Bewertung (gut/ schlecht)
- lösungsorientiertes Feedback geben (wo wünsche ich mir mehr vom Guten)
- eigene Beteiligung mit thematisieren (was kann auch ich selbst zu einer Veränderung beitragen?)
- sich klarmachen: es gibt nicht nur eine Wirklichkeit; verschiedene Sichtweisen dürfen nebeneinander stehen bleiben; man muss sich nicht einigen.
- sich klarmachen: konstruktive Kritik ist anstrengend (weil sie konkrete, differenzierte Beobachtungen erfordert und klare Beurteilungskriterien)

ARBEITSBLATT: GESPRÄCHSTYPEN

Kontaktgespräch	
Beispiele:	Charakteristika:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ telephonischer Erstkontakt ➤ Aufnahme eines neuen Gruppenmitglieds ➤ Erstkontakte als neuer Mitarbeiter ➤ Erstgespräch mit Personen aus Trägerorganisationen (Caritas, Jugendamt, Beratungsstellen) ➤ Erstkontakt als Moderator 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ermöglichen bzw. Erhalten der eigenen Handlungsfähigkeit durch Schaffen von geeigneten Rahmenbedingungen ➤ Klärung des Themas ➤ Klärung der Rollen der beteiligten Personen (allgemeine Aufträge, Organigramm. themenbezogene Aufträge) ➤ Klärung der Ziele für das Gespräch
Beratungsgespräch	
Beispiele:	Charakteristika:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menschen mit sozialen oder psychischen Problemen, die Hilfe suchen ➤ Elternberatung, Beratung von Kindern und Jugendlichen ➤ Beratung von Vorgesetzten ➤ informelle Beratung von Kolleg/innen untereinander 	<p>Thema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ gemeinsames Thema ➤ oder nur das einer Person <p>Zu beachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gleichrangigkeit / Hierarchie i.B. Thema/ Rolle ➤ unterschiedliche Fachkompetenz i.B. Thema ➤ unterschiedliche Zuständigkeit i.B. Thema
Beurteilungsgespräch	
Beispiele:	Charakteristika:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lehrer/ Lehrer (über Schüler-Beurteilung) ➤ Schüler/ Lehrer (-"-) ➤ Teammitglieder zur Frage der Einstellung eines neuen Teammitglieds 	<p>Hier handelt es sich immer um hierarchische Gespräche !!!</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zuständigkeiten (formeller Auftrag/ Rolle, persönliche/ fachliche Kompetenz) ➤ Kriterien der Beurteilung (Leistungsergebnisse, Handlungsfähigkeit, formelle/ informelle Kriterien, Maß der Genauigkeit; keine "ganzen Menschen") ➤ Konsequenzen der Beurteilung
Konfliktgespräch	
Beispiele:	Charakteristika:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konflikte im Team ➤ Kinder/ Jugendliche/ Gruppenleiter ➤ Delegation von Arbeitsaufträgen (von unten nach oben und von oben nach unten; wer kann es nicht mehr? Prestige; Sach-, Beziehungsebene; Ritualsprachen je nach Berufsgruppe und Situation) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Handlungsfähigkeit (Zurücklehnen / Beobachten der Situation; Standbein (Rahmenbedingungen, eigener Arbeitsauftrag, persönliche Grenzen) - Spielbein (Ermessensebene) ➤ Thema (beteiligte Personen/ Probleme i.B. auf das Thema) ➤ Metaebene (persönliche Beziehung, Aufträge/ hierarchische Position, persönliche Themen, andere berufliche Zusammenhänge) ➤ Strategien

ARBEITSBLATT: PLANUNG VON SOZIALPROJEKTEN / PROBLEMBEARBEITUNG

Das Wichtigste dabei ist, nicht vom Bedarf und von den Zielen, sondern in erster Linie von den vorhandenen Ressourcen (Rahmenbedingungen) auszugehen. Das erspart viel Frustration.

Problembearbeitung	Planung eines Sozialprojektes
1. <u>Rahmenbedingungen</u> (eigene Ressourcen und Spielräume) klären	1. <u>Rahmenbedingungen und Ressourcen innerhalb</u> der Institution klären (Fähigkeiten, Interessen, Zeit, Räume, Geld usw.)
2. <u>Rahmenbedingungen</u> (Ressourcen und Spielräume der Klienten klären)	2. <u>Rahmenbedingungen und Ressourcen außerhalb</u> der Institution klären (welche Institutionen, Angebote gibt es bereits?)
3. <u>Bedarf klären</u> ; worum könnte es gehen?	3. <u>Bedarf klären</u> - innerhalb der der Institution - außerhalb der der Institution (B: Gespräch mit Institutionen zu deren Wünschen an die eigene Institution; nicht ausreichende institutionelle Angebote usw.)
4. <u>Ziel und Auftrag klären</u> (Machbares; 2. beste Lösungen)	4. <u>Ziel der Aktion klären</u> (Machbares; 2. beste Lösungen); ist das Ziel primär ein soziales, pädagogisches, persönliches oder missionarisches (die Institution will im sozialen Bereich attraktiv erscheinen)
5. <u>Weg</u> ; wie kommen wir zum Ziel? (in Teamarbeit mit den Klienten, Ehrenamtlichen und Institutionen)	5. <u>Prozeßplanung</u> , Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten genau klären (wofür will ich weiter zuständig sein? worüber will ich Bescheid wissen? vor welchen Entscheidungen will ich gefragt werden?; Verschwiegenheit klären - auch bei Ehrenamtlichen)
6. <u>Ehrenamtliche</u> während aller Abläufe betreuen (i.S. Weiterbildung, Begleitung, Anerkennung, Feedback) / <u>im Kontakt mit Institutionen bleiben</u> , die helfen	6. <u>Ehrenamtliche</u> während aller Abläufe betreuen (i.S. Weiterbildung, Begleitung, Anerkennung, Feedback)
7. <u>ständige Evaluation des Unterwegssein</u> und der <u>Zielerreichung</u> (kleine Feedback-Schleifen)	7. <u>Evaluation des Prozesses begleiten</u> (in nicht allzu großen Abständen)/ auch für sich selbst und die eigene Rolle Feedback einholen
8. <u>Überprüfung der Zielerreichung</u>	8. <u>Zielerreichung klären</u> (aus der Sicht aller Beteiligten) - gemeinsames Lernen für das nächste Mal
<p><u>dabei hilfreich:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gut ausgebildete Ehrenamtliche (bzw. Personen, die in ihren Hauptberufen in diesem Bereich arbeiten und das in der Institution auch ehrenamtlich einbringen) - Zusammenarbeit mit der großen Einrichtungen (Caritas) 	

ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZU INSTITUTIONEN UND EHRENAMTLICHEN HELFERN

INSTITUTIONEN; GELD

- ⇒ wichtig ist die gute Kooperation mit psychosozialen Einrichtungen
- ⇒ Über Geldquellen (und andere Ressourcen) Bescheid zu wissen ist für jede Form niederschwelliger Sozialarbeit wichtig - zumindest sollte bekannt sein, wo sich nachfragen lässt: Sozialamt, Jugendamt, Caritaseinrichtungen, Ausländerberatung, Familienintensivbetreuung, Schuldnerberatung usw.)

FREIWILLIGE HELFER

- ⇒ Es ist sicher sinnvoll, zu versuchen, ehrenamtliche Personen dazu zu motivieren, helfende Dritte zu werden;
- ⇒ gleichzeitig ist zu beachten, dass nicht alle Probleme mittels Engagement von Freunden, Verwandten oder Ehrenamtlichen gelöst werden können.
- ⇒ Arbeit von Ehrenamtlichen erweist sich oft dann besonders sinnvoll, wenn sie in Kooperation mit psychosozialen Einrichtungen geschieht.
- ⇒ Ehrenamtliche brauchen jedenfalls Betreuung

DAS RECHT

- ⇒ Je mehr Wissen hier im Zuge der Tätigkeit sukzessive erworben wird, desto besser. Es ist aber auch wichtig zu wissen, wo die entsprechenden Informationen zu bekommen sind

ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD
 DIAGNOSE, BERATUNG UND BEHANDLUNG (VON PSYCHISCHEN
 LEIDENZUSTÄNDEN)
 (STAND CA. 2000)

	Ausbildung	Aufgabe	zu finden
Psychiater/in:	Facharzt; seit einigen Jahren Psychotherapieausbildung Pflicht	psychiatrische Diagnostik, Medikation, Krisenintervention, psychiatrische Beratung, Psychotherapie (meist nicht in Kombination mit Medikation)	freie Praxis, psychiatrisches Krankenhaus, psychosozialer Dienst (PSD); psychotherapeutische Einrichtungen, Kriseninterventionszentrum (<u>meist über Krankenschein</u>)
Psychologe/in:	Studium der Psychologie, meist Zusatzausbildung zum Klinischen und Gesundheitspsychologen (ca. 2 jährige, berufsbegleitende Ausbildung, kostenpflichtig; Ausbildung im Psychologengesetz geordnet)	psychologische Diagnostik (Tests) und Begutachtung, psychologische Beratung, Supervision, Mediation, Konfliktmanagement, Persönlichkeitstrainings usw.	freie Praxis, psychiatrisches Krankenhaus, psychosozialer Dienst (PSD); psychotherapeutische Einrichtungen, Kriseninterventionszentrum, Jugendamt, Schulpsychologie, Beratungsstellen usw. (<u>nur in freier Praxis kostenpflichtig, sonst gratis</u>)
Psychotherapeut/in:	ca. 8 jährige, berufsbegleitende Ausbildung (kostenpflichtig), unterschiedliche Quellenberufe, Ausbildungsordnung gemäß Psychotherapiegesetz, unterschiedliche methodische Richtungen	psychotherapeutische Diagnostik, Psychotherapie, Supervision, Selbsterfahrung, Mediation, Beratung, Konfliktmanagement usw.	freie Praxis, Beratungsstellen, psychotherapeutische Einrichtungen und überall dort, wo sich andere psychosoziale Berufsgruppen (die eine psychotherapeutische Zusatzausbildung haben) aufhalten (<u>meist kostenpflichtig, Zuschuß von 21,90,- bei krankheitswertigen Störungen</u>)

ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD
BERATUNG

	Ausbildung	Aufgabe	zu finden
Lebens- und Sozialberater/in:	ca. 2-3 jährige berufsbegleitende Ausbildung, kostenpflichtig; gewerbliche Konzession; keine methodischen Einschränkungen	Beratung von Einzelpersonen, Paaren, Familien in Fragen der Lebensbewältigung!!! keine Krankenbehandlung!!!	freie Praxis (<u>kostenpflichtig</u>)
Ehe-, Familien- und Lebensberater/in:	ca. 2-3 jährige berufsbegleitende Ausbildung in einer Schule mit Öffentlichkeitsrecht (Träger Erzdiözese)	Beratung von Einzelpersonen, Paaren, Familien in Fragen der Lebensbewältigung, Schwangerschaftskonfliktberatung!!!! keine Krankenbehandlung !!!!!	freie Praxis, Familienberatungsstellen (v.a. katholische Trägerschaft) (<u>meist gratis oder Spende</u>)
Supervisor/in:	meist in Form unterschiedlicher Fortbildungen zusätzlich zum jeweiligen Herkunftsberuf, kein ges. geschützter Titel	Beratung in beruflichen und Ausbildungsfragen	freie Praxis, Institute (<u>kostenpflichtig</u>)
Mediator/in:	meist in Form unterschiedlicher Fortbildungen zusätzlich zum jeweiligen Herkunftsberuf, kein ges. geschützter Titel	Konfliktvermittlung v.a. bei Trennungs- und Sorgerechtsfragen; oft gemeinsam mit einem Anwalt	freie Praxis, Institute (<u>kostenpflichtig</u>)
Bildungsberater/in	sehr unterschiedliche Ausbildungen	Beratung in Arbeitsvermittlungs- und Ausbildungsfragen	Arbeitsmarktservice (AMS), Berufsförderungsinstitut (BFI) usw. (<u>gratis</u>)
Geistliche Begleitung/ Seelsorger/in	Theologiestudium, Priesterseminar oder eine andere theologische Ausbildung in Kombination mit einer psycho-sozialen); kein geschützter Titel	Beratung in Fragen der spirituellen Entwicklung	Pfarrten, Klöster usw. sowie freie Praxis (<u>unterschiedlich, meist gratis</u>)

ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD
 PFLEGE UND BEHANDLUNG VON KÖRPERLICHEN, PSYCHISCHEN UND GEISTIGEN
 BEEINTRÄCHTIGUNGEN

	Ausbildung	Aufgabe	zu finden
Ergotherapeut/in	ca. 3 jährige vollberufliche Ausbildung nach Matura	Förderung von in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkten Personen (psychische, geistige, körperliche Behinderungen und Krankheiten) durch Beschäftigungs- und Arbeitstherapie	Krankenhäuser, Rehabilitations-einrichtungen, Pflege- und Behindertenheime (<u>gratis</u>)
Physiotherapeut/in	ca. 3 jährige vollberufliche Ausbildung nach Matura	Förderung von in ihrer Bewegungsfähigkeit eingeschränkten Personen (körperliche Behinderungen und Krankheiten) durch Bewegungstherapie	Krankenhäuser, Rehabilitations-einrichtungen, Pflege- und Behindertenheime (<u>gratis</u>), freie Praxis
Logopäde/in	ca. 3 jährige vollberufliche Ausbildung nach Matura	Förderung von in ihrer Sprachfähigkeit eingeschränkten Personen (Behinderungen und Krankheiten) durch Sprachtherapie	Krankenhäuser, Rehabilitationseinrichtungen, Pflege- und Behindertenheime (<u>gratis</u>), freie Praxis
dipl. Kranken- und Gesundheitspflegerin	ca. 3 jährige vollberufliche Ausbildung (tlw. nach Matura)	Pflege von (körperlich und psychisch) kranken sowie pflegebedürftigen Menschen, Erhaltung der Gesundheit	Krankenhäuser, Rehabilitations-einrichtungen, Pflege- und Behindertenheime (<u>gratis</u>), auch privat engagierbar (mobile Krankenpflege)
Frühförder/in	Sonderkindergärtner/innen mit Zusatzausbildung	Beratung der Eltern im Umgang mit behinderten Kindern (jünger als 3 Jahre); Förderung der Kinder vor Ort	Frühförder-einrichtungen (<u>gratis über Vermittlung des Jugendamtes</u>)

ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD
 DIAGNOSE, UMSTRUKTURIERUNG, UNTERSTÜTZUNG UND BERATUNG IN SOZIAL
 BEEINTRÄCHTIGTEN SITUATIONEN

	Ausbildung	Aufgabe	zu finden
Diplomierte Sozialarbeiter/in (DSA)	ca. 3 jährige vollberufliche Ausbildung nach Matura	Interventionen unterschiedlicher Art zur Unterstützung sozial und wirtschaftlich beeinträchtigter Personen und zur Veränderung sozial und wirtschaftlich ungünstiger Situationen	Jugend- und Sozialämter, Krankenhäuser, Rehabilitations-einrichtungen, Pflege- und Behindertenheime, Gefängnisse, Beratungsstellen, Obdachlosen- und Drogeneinrichtungen (<i>gratis</i>)
Diplomierte Sozialpädagog/in	ca. 3 jährige vollberufliche Ausbildung nach Matura (manchmal auch BHS)	Erziehung, Beratung und Unterstützung sozial beeinträchtigter Kinder und Jugendlicher	Heime und Wohngemeinschaften für Kinder und Jugendliche, Beratungsstellen, (<i>gratis</i>)
Familienintensivbetreuer/in	meist Sozialarbeiter/in oder Sozialpädagog/in	vor Ort-Betreuung sozial und wirtschaftlich beeinträchtigter Familien (meist im Auftrag des Jugendamts zum Schutz von Kindern)	Jugendamt, Familienintensivbetreuung der Caritas (<i>gratis</i>)
Bewährungshelfer/in	meist Sozialarbeiter/in oder Sozialpädagog/in	Begleitung Straftentlassener im Auftrag des Gerichts (Beratung, Beschaffung, Betreuung, aber auch Kontrolle)	Verein für Bewährungshilfe, ev. Sozialamt (<i>gratis</i>)
Sachwalter/in	meist Sozialarbeiter/in, aber auch ehrenamtliche Sachwalter	Vertretung von Menschen, die in bestimmten Belangen nicht eigenständig entscheidungsfähig sind	Sozialamt, Gericht (<i>gratis</i>)
Schuldnerberater/in	meist Sozialarbeiter/in	Beratung und Begleitung in Fragen der Entschuldung	Sozialamt, Schuldnerberatungsstelle (<i>gratis</i>)

ARBEITSBLATT: BERUFSGRUPPEN IM PSYCHOSOZIALEN FELD
 UNTERSTÜTZUNG UND HILFE IN SOZIAL BEEINTRÄCHTIGTEN SITUATIONEN

	Ausbildung	Aufgabe	zu finden
Familienhelfer/in	Mittlere Schule ohne Matura (z.B. Seegasse/ Caritas)	kurzfristige Unterstützung vor Ort bei akuter Überforderung der Familie (Mutter krank, Zwillingengeburt usw.)	Familienhelfer direkt, über Jugendamt, Familienintensivbetreuung (<u>leistbar je nach Einkommen</u>)
Heimhilfe	ca. 2jährige Ausbildung	Unterstützung alter und pflegebedürftiger Personen im Haushalt	über Sozialamt und Sozialarbeiter im Krankenhaus, auch Nachbarschaftszentren (<u>leistbar je nach Einkommen</u>)
Besuchsdienst	unterschiedlich, auch ehrenamtlich	Besuch alter und pflegebedürftiger Personen im Haushalt oder Kranker im Krankenhaus	über Sozialamt und Sozialarbeiter im Krankenhaus, auch Nachbarschaftszentren (<u>leistbar je nach Einkommen</u>)
Krankenhausseelsorger/in	Zusatzausbildung nach kirchlichem Grundberuf (Theologe, Pastoralassistent, Religionslehrer, Priester)	Besuch alter und pflegebedürftiger Personen oder Kranker im Krankenhaus oder Pflegeheim	Krankenhausseelsorge (<u>gratis</u>)

BERATUNG (UND VERTRETUNG) IN RECHTLICHEN PROBLEMSITUATIONEN

	Ausbildung	Aufgabe	zu finden
Anwalt/ Anwältin	Jusstudium, Praxisjahre in Anwaltskanzlei, Zusatzprüfungen	parteiliche Vertretung eines Klienten vor Gericht, Rechtsberatung, rechtliche Begutachtung usw.	Anwaltspraxen (<u>kostenpflichtig</u>)
Rechtsberater/in	meist Anwalt/ Anwältin	Rechtsberatung	Beratungsstellen, anwaltliche Erstberatung in Magistraten und Bezirksämtern (<u>gratis</u>)

UNTERSTÜTZUNG IN SITUATIONEN, IN DENEN ZUM SCHUTZ VON MENSCHEN GEHANDELT WERDEN MUSS UND NICHT AUS EIGENER KRAFT GEHANDELT WERDEN KANN

Polizei			
----------------	--	--	--

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – BERATUNG

KURZBESCHREIBUNG

Beratung ist in den meisten Fällen Voraussetzung, um im Anschluss daran auf andere Handlungsarten übergehen zu können. Sie dient dazu, die Situation zu klären - manchmal reicht das alleine bereits aus, manchmal sind weitere Schritte nötig.

- Gespräch zunächst flottieren lassen, dann Konzentration auf problem-relevante Punkte durch allmähliche Strukturierung. Wichtig und hilfreich sind gelegentliche Zusammenfassungen des bisher Gesprochenen.
- **Wenn ich etwas weiß, kann ich den Klienten - sofern er möchte - informieren, ihm Tipps und Ratschläge geben.**
- **Wenn ich nichts weiß, kann ich ihn und andere Beteiligte nur nach ihren Sichtweisen und Lösungsideen fragen.**
- Ich weiß im allgemeinen nicht, wie Klienten empfinden, was sie erleben oder sich wünschen, welche Entscheidung oder Lebenssituation bzw. ideologische Ausrichtung für sie adäquat ist.
- **Lieber zu spät Ratschläge geben als zu früh, sie als subjektive und korrigierbare Sichtweise deklarieren, auch helfen, wieder Abstand davon zu nehmen.**

ZIELGRUPPE

Personen, die sich mit sich selbst und der "Lage", in der sie sich befinden, nicht auskennen und mit Hilfe des Beraters etwas verändern wollen (an sich oder an anderen)

GEFAHREN

zu früh "wissen" wollen, was gut für den anderen ist; zu wenig auf einen guten Gesprächskontakt achten; eigene Sichtweisen und Interessen unreflektiert einfließen lassen

BERUFSGRUPPEN, INSTITUTIONEN

Psychotherapeuten; Psychologen; Lebens- und Sozialberater; dipl. Ehe-, Familien- und Lebensberater, geförderte Familienberatungsstellen; freie Praxen; pth. Einrichtungen je nach Schwerpunkt auch: Rechtsberatung, Berufsberatung, Jugendamt, Sozialamt usw.

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – VERHANDLUNG

KURZBESCHREIBUNG

Bei der Verhandlung hat der Sozialarbeiter mit Personen zu tun, die einen sozialen Konflikt oder ein soziales Defizit in ihrer Beziehung haben.

- jene Personen sollen teilnehmen, die zu einer Lösung beitragen können (unter Umständen müssen nicht-relevante Personen ausgeladen oder relevante eingeladen werden).
- die Gesprächsleitung kümmert sich um eine möglichst sachliche Atmosphäre (Beschimpfungen, Einschüchterungen etc. werden nicht geduldet).
- Manchmal ist es günstig, alle Personen an einen Tisch zu versammeln - in anderen Fällen ist es hilfreicher, sie nacheinander oder in unterschiedlichen Konstellationen einzuladen (z.B. bei zu großer Streiteskalation, wenn ein Kind nicht alles hören soll, wenn verschiedene Personen von sehr unterschiedlichen Themen und Zielen bewegt sind).
- Wichtig ist auch, welche Gesprächs-situation sich der Gesprächsführer zutraut.
- Der Sozialarbeiter hört alle Personen an (vorher muss erarbeitet werden, dass nacheinander gesprochen und fallweise unterbrochen wird), sucht Möglichkeiten für einen Kompromiss und macht auch entsprechende Vorschläge.
- Sinnvoll ist die Suche nach Übereinstimmungen, auch in Nebensächlichkeiten, die als Ausgangspunkt dienen können. (Erste Übereinstimmung: Kommen zum Gespräch, Einhalten der Gesprächsregeln).
- Es sollte an sehr eingegrenzten, konkreten und erreichbaren Zielen gearbeitet werden.
- Wenn Abmachungen getroffen werden (im Regelfall mündlich, bei Mediationen auch schriftlich), müssen sie realistisch, klar, vorteilsversprechend und kontrollierbar sein.

ZIELGRUPPE

Paare in oder nach Trennung, die sich über Besuchskontakte, Finanzen einigen wollen; streitende Nachbarn, Jugendliche, Teammitglieder usw.

GEFAHREN

Parteinahme, die zu Abbruch des Gesprächs oder Schädigung schwächerer Personen führt; eskalierende Konflikte, die dem Verhandler entgleiten

BERUFSGRUPPEN, INSTITUTIONEN

Mediatoren, Sozialarbeiter (tlw. auch die oben genannten Gruppen), geförderte Familienberatungsstellen; freie Praxen; Verbände für Mediation (Listen)

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – INTERVENTION

KURZBESCHREIBUNG

Eingreifen gegen den Widerstand eines oder mehrerer Beteiligter, um jemanden zu schützen

- **Stichwort unmittelbare Selbst- oder Fremdgefährdung**
- nur erlaubt, wo ein Mensch nicht anders geschützt werden kann (gegebenenfalls auch von der Polizei)

Methodik:

- Klärung der Frage, ob aus Abklärungsgründen **protektive Interventionen** gesetzt werden müssen (ev. Kindesentzug bei Misshandlungs- oder Missbrauchsverdacht);
- dabei ist stets das ganze Familiensystem ins Auge zu fassen
- **Stichwort: muss sofort gehandelt werden?**
- **Solange die Chance besteht, das Problem ohne Intervention zu lösen, ist auf eine solche zu verzichten.**
- Interventionen müssen durchgesetzt werden (ruhig bleiben und beruhigend wirken).
- Oft ist die Mitwirkung Dritter nötig (Angehörige, Ärzte, Polizei usw.)
- **Es ist wichtig im Vorfeld Kontakte mit Einrichtungen geknüpft zu haben, mit denen man im Ernstfall rechnen kann.**

ZIELGRUPPE

Selbstmordgefährdete, gewalttätige oder missbrauchte, psychiatrisch Kranke, demente und behinderte Personen, die sich oder andere gefährden

GEFAHREN

unüberlegtes Agieren aus Panik oder persönlicher Betroffenheit heraus; Wegschauen; Schuldzuweisungen; Hilflosigkeit; Uninformiertheit

BERUFSGRUPPEN, INSTITUTIONEN

Sozialarbeiter; Psychotherapeuten; Psychologen; Psychiater; Kinderschutzzentrum, Sozialamt, Jugendamt, Polizei, Kriseninterventionsstellen, PSD (Psychosozialer Dienst), Psychater/ Akutpsychiatrie)

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – VERTRETUNG

KURZBESCHREIBUNG

Auftreten des Sozialarbeiters in Rechtsangelegenheiten an Stelle eines Beteiligten (Vormund, Beistand, Sachwalter)..

- **Pflichtvertretung:** eine Behörde überträgt ihm die Vertretung;
- **freiwillige Vertretung:** Bevollmächtigung durch den Klienten (in der Regel schriftlich).

Methode:

- **Er strebt Selbständigkeit des Klienten an**
- Schwierige Aufgaben, die seine Kompetenzen überfordern, lehnt er ab.
- **Er befasst sich mit der gesamten sozialen Situation des Klienten** und leistet auch andersartige Hilfe (z.B. Beratung).
- Zudem ist er ein **persönlicher Repräsentant** des Klienten.
- **Er nimmt offen und konsequent Partei für seinen Klienten und versucht zu vermitteln.**

ZIELGRUPPE

Psychiatrisch kranke, demente, behinderte, vorübergehend nicht eigenständig entscheidungsfähige Personen in Teilbereichen oder allen Bereichen

GEFAHREN

keine Parteinahme; Parteinahme, die den Klienten von wichtigen sozialen Bezügen isoliert; punktuell Agieren ohne Überblick über die Gesamt-situation des Klienten

BERUFSGRUPPEN, INSTITUTIONEN

Sozialarbeiter, Sachwalter, Rechtsanwälte, Notare, Privat-personen - **werden vom Gericht eingesetzt**; Sozialamt, Jugendamt, Verein für Sachwalter-schaft

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – BESCHAFFUNG

KURZBESCHREIBUNG

Der Sozialarbeiter verschafft einem oder mehreren Beteiligten irgend etwas (Geld, Wohnung, Arbeit...) Zumeist sind **Dritte die Gebenden** (Ämter, Behörden, Stiftungen...).

- sich die **psychologischen Implikationen** der Beschaffungshilfe bewusst machen und in das Handeln einbeziehen (Erniedrigung, Unselbstständigkeit; **Almosen sind heikel!!**).
- **Lebenseinstellung** des Klienten beachten: subjektive Bedürfnis-einschätzung - objektive Bedürftigkeit; selbstverschuldete - unverschuldete Bedürftigkeit; Begehrlichkeit - schamhafte Zurückhaltung **unterscheiden können**.
- **nicht die Bereitschaft des Hilfeempfängers schwächen, Selbstverantwortung zu empfinden** und aus eigener Kraft für sich zu sorgen.

Maximen

- Eigenressourcen des Klienten ausschöpfen
- Erwerbsmöglichkeiten des Klienten abklären und ihm helfen, sie zu nutzen
- Maßnahmen finanzieren, die den Klienten erwerbsfähig machen oder seine Erwerbsfähigkeit steigern
- Kosten senken, die den Klienten belasten
- Hohe Eigenleistungen des Klienten mit Vorteilen verbinden, ungenügende mit Nachteilen
- Dem Klienten Selbständigkeit im Haushalten gewähren

ZIELGRUPPE

Menschen mit mangelnden Ressourcen (kein Geld, kein Essen, keine Wohnung, keine Arbeit, kein Visum, keine Ausbildung...)

GEFAHREN

Almosen geben; entwürdigen; Fähigkeiten/ Ressourcen übersehen; sich überfordern statt bestehende Ressourcen zu nutzen; mit der vermeintlichen Lösung/Hilfe zur Aufrechterhaltung des Problems beitragen (Drogenabhängige; Entwicklungshilfe)

BERUFSGRUPPEN, INSTITUTIONEN

Sozialarbeiter, Berufsberater, Sozialamt, Jugendamt, Wohnungsamt, Obdachloseneinrichtungen und -aktionen, Arbeitsmarktservice, Ausländerberatung, Schuldnerberatung

ARBEITSBLATT: METHODEN DER SOZIALARBEIT – BETREUUNG

KURZBESCHREIBUNG

Der Sozialarbeiter steht einer Person in ihrer alltäglichen Lebensbewältigung bei. In der Betreuung kommt das Moment der Fürsorge am stärksten zur Entfaltung

Direktes Betreuungshandeln:

- Geldverwaltung (Selbstständigkeitsförderung u. Erklärungsprinzip beachten)
- Entscheiden für den Klienten (begrenzt auf bestimmte Bereiche; auch hier möglichst viel Selbständigkeit);
- sachliche Hilfeleistung (ad hoc und sporadisch, nicht dauerhaft);
- persönliches Neben-dem-Klienten-Stehen ("Begleitung im Lebensalltag", d.h. auch konkretes Begleiten zu Ämtern etc.)

Indirektes Betreuungshandeln:

- Aufbau eines Betreuungssystems mit bzw. aus den Bezugspersonen des Klienten und anderen Helfern
- alle Betreuungspersonen in eine funktionell rollenteilige, koordinierte Aktivität zu Gunsten des Klienten bringen und sie darin zu halten.
- Motivierung und Unterstützung der helfenden Personen.

Betreuungsprobleme werden primär als System-Dysfunktionalität verstanden. Erstes Ziel ist Vermittlung.

- es geht um Aktivierung des persönlichen Umfelds und ehrenamtlicher Personen.
- um Überbrückung solange bis institutionelle Betreuung einsetzen kann.
- Sollte die Betreuung auf längere Sicht konzipiert sein, müssen die persönlichen Grenzen, Kompetenzen, Unwägbarkeiten solcher helfender Dritter genau beachtet werden.
- **Lieber zu wenig, verlässlich und kompetent als zu viel!**

ZIELGRUPPE

Menschen, die auf Dauer oder für eine gewisse Zeit eine Stütze in ihren alltäglichen Lebensvollzügen brauchen; Alte, Behinderte, Kranke, Kinder, überforderte Mütter und Väter

GEFAHREN

Sich aus der momentanen Betroffenheit auf Hilfe oder Versprechen einlassen, die dann nicht auf Dauer und verlässlich eingehalten werden können; Entmündigen, Kleinmachen, Schwächen der betreuten Personen

BERUFSGRUPPEN, INSTITUTIONEN

Sozialarbeiter, Behinderten-betreuer, Altenhelfer, Heimhelfer, Familienhelfer, Frühförderer, Jugendamt, Sozialamt, Familien-intensiv-betreuung, Heimhilfe, Essen auf Rädern, Lebenshilfe, Psychosozialer Dienst, mobile Krankenpflege

ARBEITSBLATT: STICHWORTE ZU MÖGLICHEN ZIELGRUPPEN NIEDERSCHWELLIGER SOZIALARBEIT

Zielgruppe	Bedürfnisse	Fähigkeiten	sinnvolles Tun	Gefahren
<p>Gruppen im eigentlichen Sinn</p>	<p>haben immer eigene Themen und sind mit eigenen Prozessen beschäftigt; <u>wollen</u> bezüglich des Interesses für ein bestimmtes Thema gefragt und <u>in ihren Gruppenprozessen und ihrer Hierarchie respektiert werden</u></p>	<p>kennen sich individuell, haben ein <u>“Wir-Gefühl”</u> und sind gemeinsam handlungsfähig</p>		
<p>Assoziationen von Individuen</p> <p>siehe: Skriptum Moderation von Gruppen</p>	<p>Hier haben nur die einzelnen Individuen ein Thema - nicht die Gruppe. Es sind die Individuen, die sich auf das Thema des Außenstehenden einlassen können oder nicht - <u>diese wollen eher als Einzelpersonen angesprochen werden</u> (Blitzlicht, Zettel/Flipchart, Brainstorming).</p>	<p>kommen nur zufällig an einem gemeinsamen (attraktiven) Ort zusammen, haben <u>kein unmittelbares Interesse aneinander und keine gemeinsame Handlungsfähigkeit</u></p>	<p><u>Aspekte beachten und mitbedenken, die im Augenblick nicht zum Thema werden:</u> also etwa mögliche Gedanken und Gefühle der einzelnen Personen oder der Gruppe zu Fragen, die sie im Zusammenhang mit der äußeren Kommunikation beschäftigen, die sie aber nicht laut sagen. Eine der Aufgaben besteht darin, für relevante, dahinterliegende Kommunikationen <u>Erlaubnis- und Artikulationsräume</u> zu bereiten. Durch das Einbringen von Ideen über möglicherweise Relevantes werden <u>Anregungen vermittelt, eventuell Übersehenes in die Kommunikationen einfließen zu lassen.</u></p>	<p><u>Gruppenstrukturen und -prozesse übergehen im Wunsch, ein bestimmtes Ziel zu erreichen</u> Neu zusammengesetzte Schul- klassen oder Elterntreffen, sind eigentlich Assoziationen, <u>werden aber - im Versuch, Gemeinsamkeit herzustellen bzw. Gemeinsamkeit zu nutzen - wie Gruppen behandelt.</u> Das kann zu man-chen Peinlichkeiten und zu Verwirrung führen.</p>

Zielgruppe	Bedürfnisse	Fähigkeiten	sinnvolles Tun	Gefahren
Sexuell mißbrauchte Menschen siehe: Arbeitsblatt <u>Umgang bei sexuellem Mißbrauch</u>	<u>Sicherheit in der Beziehung zum Helfer</u> (Stabilität der Kontakte, Vertrauen, Kompetenz, Sicherheit) Konkrete Hilfe innerhalb eines absehbaren Zeitraums, <u>die die Problemlage erleichtert und nicht primär verschlimmert</u>	über einen langen Zeitraum <u>äußerst belastende und diffuse Situationen überleben können</u> ; intuitives <u>Gespür für die Gefahr zu schneller Klärungen und Lösungen</u>	Vorfeld: <u>Klarstellen der eigenen Rolle und deren Verpflichtungen</u> ; <u>Vorgangsweisen planen</u> ; <u>Institutionen im Umfeld kontaktieren</u> akute Situation Distanz zur unmittelbaren emotionalen Betroffenheit gewinnen; sich über die eigenen Gefühle klarwerden: <u>handlungsfähig werden</u> <u>Kann ein Stück weit abgewartet werden?</u> <u>Was kann geschehen, während abgewartet bzw. Information eingeholt wird?</u> Auftragsklärung: <u>sich Erlaubnis holen, die Auftragsituation zu klären</u> ; was will die Person ganz allgemein? - was will sie speziell von mir; <u>Vorsicht vor unerfüllbaren Aufträgen</u> (2. beste Lösungen!); lieber verschieben oder delegieren als selbst etwas zu schnell tun!!) Delegieren: nicht selbst mit der Arbeit an missbrauchten Personen beginnen, sondern <u>überweisen, hinbegleiten, delegieren ...</u>	<u>zusätzliche Übergriffigkeiten und Gewalttätigkeiten</u> (über den Kopf des Betroffenen hinweg entscheiden; Intimes zu früh an die Öffentlichkeit bringen) <u>weiteres</u> (erschrockenes oder tabuisierendes) <u>Wegschauen</u> <u>Unprofessionalität</u> (Handeln aus der Emotionalität heraus; inkompetentes Handeln) <u>Es wird nicht am Problem der Person gearbeitet, die kommt, sondern am Problem</u> von Personen, die nicht anwesend sind

Zielgruppe	Bedürfnisse	Fähigkeiten	sinnvolles Tun	Gefahren
<p>Trauernde Menschen</p> <p>siehe: Arbeitsblatt <u>Umgang mit Trauernden</u></p>	<p>Aktuelle Krisensituation: Gefühlsleben und Wahrnehmung sind eingeeengt. Das Geschehene wird noch nicht realisiert (<u>Phase der Verleugnung</u>), andererseits punktuell in seiner vollen Konsequenz erfaßt, ohne bereits Verarbeitungsformen gefunden zu haben (<u>Phase der Verzweiflung</u>).</p> <p>Primär geht es um das <u>Überleben</u> einer kaum erträglichen Situation, die durch Angst und Schmerz charakterisiert ist.</p> <p><u>Halten oder anderen Formen des Körperkontakts sowie Gespräche können sowohl angenehm als auch unangenehm empfunden werden</u></p> <p>Im weiteren Verlauf: Hier wird sich der Trauernde bewußt, daß er mit dem (nunmehr chronischen) Schmerz leben muß. (<u>Phase der Verzweiflung</u>). Überleben wird ein Stück weit zur Gewohnheit, was sehr unterschiedliche Gefühle (auch Aggressions- und Schuldgefühle; <u>Phase der Wut</u>) auslösen kann.</p> <p>Langfristig: langsame <u>Neu-orientierung</u> ; <u>Rückfälle sind wichtig</u>, da der Verlust und die Trauer immer wieder in unterschiedlicher Form und mit einer anderen zeitlichen Distanz erlebt wird; andere Erfahrungen mit sich und der Trauer machen</p>	<p>Die <u>persönliche Art zu trauern ist in jeder Phase</u> - auch wenn es noch so eigenartig scheint - <u>als Fähigkeit zu sehen</u>; der Organismus versucht <u>sich</u> in einer ihm spezifischen Art zu schützen und <u>am Leben zu erhalten</u></p>	<p><u>Orientierung und Struktur</u> anbieten (Informationen über nötige Abläufe; wenige und einfach erfassbare Vorschläge für das konkrete Tun). <u>Anwesenheit; Unterstützung und Begleitung</u> bei diversen Aufgaben (z.B. Ritualen des Abschieds), <u>Beziehungsstabilität</u> (alles soll Platz haben, der Helfer ruhig bleiben, heftige Reaktionen nicht auf sich beziehen; er sollte Betroffenheit zeigen, sich aber nicht selbst zum Problem machen). Bei <u>Selbstmordgefährdung</u> ist das Zuziehen eines Arztes angebracht. Vorsichtiges Ausprobieren und <u>hohe Sensibilität für nonverbale Signale</u>. <u>Nicht zuviel fragen</u> (eher nicht fragen: "Wie geht es dir?"). Keine Aufarbeitungsversuche - <u>eher auf die Zeit verweisen</u></p> <p>Raum dafür schaffen, daß <u>der Schmerz thematisiert werden kann, wenn der Trauernde es wünscht</u> - das <u>Thema aber eher nicht von sich aus anschnitten</u>. Tages- und Wochenstruktur bzw. das soziale Umfeld erhalten oder aufbauen; Einladungen aussprechen, <u>es aber dem Trauernden überlassen, ob er sie annimmt oder nicht und wie er sich dort verhält</u>. Unterstützung bei auftauchenden Wut- und Schuldgefühlen (<u>Erlaubnisräume öffnen, nichts ausreden wollen</u>); Zeit als Heilfaktor einführen; offen sein für Gespräche über die Ambivalenz des Heilens; nicht davon ausgehen, daß der Trauerprozeß abgeschlossen ist, wenn die unmittelbare Krise bewältigt wurde.</p> <p><u>Auch über Jahre immer wieder für Gespräche Raum schaffen</u></p>	<p>Trauer, Angst und Schmerz "<u>wegtrösten</u>" oder "<u>wegerklären</u>" wollen; sich <u>von eigenen Gefühlen überwältigen lassen</u> oder vor der Situation und den trauernden Menschen <u>flüchten</u>; <u>sich selbst keine Hilfe gönnen</u>; <u>sich nicht abgrenzen</u>, überfordern und dann überfordert sein und die Trauernden im Stich lassen</p>

Zielgruppe	Bedürfnisse	Fähigkeiten	sinnvolles Tun	Gefahren
Streitende siehe: Arbeitsblatt/ <u>Konflikt- mediation</u>	Streitende wirken aggressiv, <u>fühlen sich</u> aber oft ins Eck gedrängt und <u>ohnmächtig</u> ; <u>wollen sich</u> in ihrer Sichtweise primär <u>verständlich machen</u> ; brauchen Artikulationsraum, der aber nicht zu weiteren Eskalationen führt; <u>brauchen Hilfe</u> um ruhig zu bleiben und an konkreten Zielen arbeiten zu können	Sie können ihre <u>Gefühle</u> zumindest <u>laut werden lassen</u> und haben den <u>Mut</u> der <u>Verzweiflung</u> , auch Unangenehmes zu sagen	<u>Gefühle verstehen, aber ihnen nicht zuviel Platz geben</u> (eher zwischendurch Einzelgespräche vereinbaren); <u>Einigkeit über die Form des Gesprächs und die Gesprächsregeln</u> herstellen, dann über die zu regelnden <u>Streitpunkte</u> und das <u>Ziel</u> , <u>Eskalierenden Streit unterbrechen</u> (sich vorher Erlaubnis dafür holen) und die Konfliktpartner immer wieder auf die zu regelnden Punkte und die bereits getroffenen Vereinbarungen zurückführen. Am Schluß konkret gefaßte <u>Vereinbarungen für die Zukunft festlegen (ev. schriftlich)</u> .	<u>Parteilichkeit</u> (sich auf eine Seite ziehen lassen); die <u>Kontrolle</u> über die Gesprächsführung <u>verlieren</u> ; <u>im Gespräch über Emotionen bleiben</u> ; an <u>unerreichbaren oder zu wenig konkreten Zielen</u> arbeiten; <u>Angst</u> bekommen; Ärger und <u>Wut</u> entwickeln

Zielgruppe	Bedürfnisse	Fähigkeiten	sinnvolles Tun	Gefahren
Menschen im Schwangerschaftskonflikt	Brauchen <u>Ressourcen</u> (Wohnung, Arbeit, Sozialversicherung, Geld, Kinderbetreuung), aber auch <u>Orientierung</u> , Infos, <u>Beratung</u> bei Partner- und Familienproblemen); brauchen u.U. auch Infos über die <u>Abtreibung</u>	Sind noch <u>offen</u> für unterschiedliche Wege und Möglichkeiten; haben ein gewisses <u>Problembewußtsein</u> ; fühlen sich verantwortlich; <u>machen sich Gedanken</u> ; können Hilfe in Anspruch nehmen	Die Klientin in ihrem Bemühen <u>würdigen</u> , sich verantwortlich zu entscheiden; genau <u>abklären, was sie möchte</u> (Hilfe bei der Entscheidung, bei der Bewältigung einer bereits getroffenen Entscheidung, beim Finden von Ressourcen ...); <u>eigene Vorstellungen zurückstellen</u> oder - wenn das nicht möglich ist - klar auf den Tisch legen, aber die Klientin nicht beeinflussen; die Klientin <u>längerfristig betreuen</u> ; <u>sachlich richtige Infos geben</u>	<u>Patentrezepte</u> (Fähigkeiten und Bedürfnisse sind sehr individuell); <u>Lösungen vorgeben</u> (es ist wichtig, sie mit der Klientin erarbeiten); <u>schlechtes Gewissen machen</u> (oft sehr subtil); <u>viel versprechen und dann im Stich lassen</u> (wenn die Gefahr der Abtreibung abgewendet ist)

Zielgruppe	Bedürfnisse	Fähigkeiten	sinnvolles Tun	Gefahren
Suizidale	wollen einerseits in ihrer Verzweiflung und ihren Wünschen <u>ernstgenommen</u> werden - andererseits suchen sie (v.a. wenn sie den Suizidgedanken selbst thematisieren) auch <u>Hilfe, die Dinge anders zu sehen</u> ; brauchen manchmal Hilfe und Motivation unerträgliche Zeiten, Gedanken, Schmerzen auszuhalten; brauchen jemanden, der ihnen als Mensch begegnet und sie als Mensch behandelt	<u>Klarheit über die Unerträglichkeit</u> des momentanen Zustands; <u>Mut</u> , sich dem Tod zu stellen; <u>Mut, Schritte zu setzen</u> zur Beendigung eines unerträglichen Zustands; bei Leuten, die den Suizidwunsch aussprechen: <u>Mut, die eigene Verzweiflung zu artikulieren</u>	<u>Zeit schaffen</u> (Verträge, eigene Betroffenheit in der beruflichen Rolle thematisieren); <u>Perspektive</u> einführen (akuter Schmerz geht vorüber); <u>Balance aus Verstehen und Infragestellen</u> ; die Logik des Selbstmordgedankens <u>ernst nehmen</u> (was wird dadurch besser? Was wird darüber erhofft?); <u>konkret werden</u> (was ist geplant?); <u>strukturelle Hilfen für das Überleben</u> (zumindest für eine gewisse Zeit) erarbeiten/ zugänglich machen; <u>im Gespräch bleiben</u> ; <u>Überweisen</u> (Krisenzentren, Psychotherapie, Psychiatrie); <u>Sonstig betroffene</u> (Angehörige, Freunde) <u>mit einbeziehen</u>	<u>Sich alleinverantwortlich machen</u> für die Verhinderung des Suizids; <u>aus Angst nicht hinhören</u> wollen (Probleme ausreden); <u>Kompetenzüber-schreitung</u> ; <u>akute Gefährdung übersehen</u> (stattgefundene Suizidversuche, psych. und emotionale Einengung, sehr konkrete Pläne, keine Verhandlungsspielräume, wenig Ressourcen, Schmerzen oder heftige Gefühle, Schlaflosigkeit, schwere Verluste)
Arbeitslose	Wollen <u>Verständnis und Anerkennung für ihre Situation</u> (Scham, Stolz, Selbstwertverlust, Frustration, Zwang (z.B. zu Kursen); wollen einen <u>Job</u> oder <u>andere Möglichkeiten zu überleben</u> ;	Haben <u>Erfahrungen mit einem Leben ohne Erwerbsarbeit</u> gemacht und vielleicht andere Lebens- und Überlebensmodelle entwickelt; können mit <u>wenig Geld</u> umgehen; haben trotz vieler Frustrationen ihr <u>Bemühen und ihren Stolz noch nicht ganz aufgegeben</u>	<u>Klare Strukturierung</u> des Angebots und seiner Rahmenbedingungen sowie der eigenen Rolle (was müssen Sie tun, um dieses oder jenes zu bekommen?); die Klienten <u>bei ihren Fähigkeiten und Schwierigkeiten abholen</u> ; <u>gleichzeitig Verständnis haben und Bedingungen setzen</u>	Ihnen mit einem moralischen Unterton <u>unterstellen</u> , daß sie nicht arbeiten wollen; ihre <u>Ambivalenz nicht begreifen</u> ; <u>Reststolz als Kooperations-mangel kritisieren</u>
Obdachlose	<u>Grundbedürfnisse</u> : Kleidung, warmes Essen, Schlafplatz, Reinigung, medizinische Betreuung, menschliche Nähe; manchmal auch: <u>Beratung</u> ; Arbeit; Wohnung; Suchtentwöhnung	<u>Viel Lebenserfahrung</u> ; Wissen, wo man zu Essen, Kleidung, Unterschlupf ... kommt; <u>halten einiges aus</u> (Schmerz, Kälte); gute Ortskenntnisse; <u>Unabhängigkeit</u> von gesellschaftlichen Normen	<u>Situation akzeptieren</u> ; <u>distanziert bleiben</u> / nicht allzu persönlich werden	Verurteilen; <u>Vorurteile</u> ;; Gespräche und andere Angebote <u>aufzwingen</u> ; vereinnahmen und sich vereinnahmen lassen; Mitleid; Aggression

ARBEITSBLATT: RECHTSORIENTIERTE JUGENDLICHE

ALS BEISPIEL FÜR EIN AUFGABENFELD IN DER OFFENEN JUGENDARBEIT
(AUS W. MILOWIZ: TEUFELSKREIS UND LEBENSWEG)

ZWEI BETRACHTUNGSWEISEN RECHTSORIENTIERTER JUGENDLICHER:

- Ein Kind, das nicht geliebt oder falsch geliebt, beherrscht oder in Besitz genommen wird, fühlt sich schlecht. Aus der folgenden Entmutigung heraus wird es zum Außenseiter. Für diese Menschen ist ein „Rattenfänger“ Gefahr und Versuchung zugleich. Die zentrale Aufgabe der Eltern wäre es, Werte zu vermitteln. Durch fehlende Werte entsteht Leere, wo Leere ist, entsteht Angst.
- Rechtsorientierte Positionen werden nicht von Jugendlichen erdacht, sie sind wesentlicher Inhalt ihrer Sozialisationsbedingungen. Der „soziologische Rechtsextremismus“ macht sich an den zwei Elementen Gewaltakzeptanz und Ideologie der Ungleichheit fest.

Beide Betrachtungsweisen sind auf ihre Art richtig. Sie sind sich auf jeden Fall einig, dass mit den Jugendlichen etwas falsch gelaufen sein muss. Man darf allerdings nicht auf folgendes vergessen:

Der Jugendliche neigt zur Gewaltanwendung, die per Gesetz und von einem großen Teil unserer Gesellschaft abgelehnt wird. Er sagt Dinge, die man nicht sagen „darf“, zumindest nicht laut und in der Schule. Die Gesellschaft wehrt sich durch polizeiliches oder sonstwie amtliches Einschreiten und stellt sich damit gegen den Jugendlichen. Der erlebt nun (vielleicht zum ersten Mal) zwei Dinge:

- Die in seiner Lebenslage für ihn wichtige Gruppe der Gleichaltrigen übt sich in Solidarität
- Er steht im Mittelpunkt des Geschehens und übt auf die Dinge eine gewisse Steuerung aus, er hat Macht.

AKZEPTANZ – BIS WOHIN?

- Jeder ernstzunehmende Praxisversuch, der sich deklariert der Arbeit mit rechtsorientierten Jugendlichen verschreibt, geht zwangsläufig von der Prämisse „Akzeptieren und Annehmen statt Ausschließen“ aus.
- Letzten Endes heißt Akzeptieren natürlich nicht Akzeptieren um jeden Preis. Gerade bei Jugendlichen, denen es an Orientierung fehlt, spielt auch das Setzen von Grenzen eine wichtige Rolle. Der Kontakt mit den Jugendlichen erfolgt beispielsweise in Jugendzentren auch unter bestimmten Regeln, welche vorher erklärt wurden, inklusive der zu erwartenden Konsequenzen bei Nichteinhaltung.

Beispiel: Karl ist 13, Hauptschüler, öfter fällt er durch seinen besonders rüden Umgangston auf. Kontakt zu anderen wird in der Regel durch Beschimpfungen hergestellt. Des Öfteren verwendet er dabei Ausdrücke, von denen wir sicher sind, dass er eigentlich gar nicht weiß, was damit bezeichnet wird. Eines Abends kommt während einer seiner Tiraden ein Betreuer dazu, was Karl verstummen lässt. Er ist sich bewusst, dass der Betreuer zumindest Teile seiner „Ausführungen“ mitgehört hat, bleibt zwar im Raum, seine Blicke gleiten aber fluchtartig hinauf zum Fenster. Der Betreuer fragt nun ruhig, worüber die Anwesenden sich eigentlich unterhalten hätten, er hätte dabei einen für ihn neuen Ausdruck gehört, den er nicht verstehen würde. Einige „Wissende“ entfernen sich schnell, Karl bleibt mit einem Freund ungläubig zurück. Die Neugier, ob der Erwachsene tatsächlich nicht um die Bedeutung des Wortes, das er ja auch nicht versteht, Bescheid weiß, überwiegt schnell gegenüber der sich bald zurückbildenden Erwartungshaltung „Jetzt kommt der große Anschiss“. Letzterer bleibt zu Karls Überraschung aus. Schließlich ergibt sich mit Karl und dem anderen Burschen ein Gespräch über „das Wort“, dessen Bedeutung und Inhalt nun gemeinsam erforscht wird. Zunehmend sucht Karl von sich aus das Gespräch mit Betreuern, im Besonderen mit dem oben genannten. Meistens wird über „Alltagsprobleme“, Sport oder Musik geredet. Gleichzeitig ist in der nächsten Zeit zu bemerken, dass Karl nicht mehr so laut Aufmerksamkeit erregen muss. Seine Einbindung in das Team der Diskjockeys gibt ihm schließlich auch dort neue Gelegenheiten.

ARBEITSBLATT:

WENN JEMAND DAS THEMA „SEXUELLER MISSBRAUCH“ ZUR SPRACHE BRINGT

BROSCHÜREN:

ÖSTERREICH SOZIAL; (K)EIN SICHERER ORT (TEL.: 534 75/225); NETZWERK GEWALT IN DER FAMILIE;
BROSCHÜRE UNTER FAX: 409 07 64

RAHMENBEDINGUNGEN IM VORFELD - ZIEL: ROLLENKLARHEIT, INFORMATION

- sich über die **eigene Rolle und deren Verpflichtungen** klar werden (Anzeigepflicht, Verschwiegenheitspflicht, Dienstweg ...)
- sich über **erwünschte Vorgangsweisen** klar werden (mit dem Vorgesetzten reden)
- **Institutionen im Umfeld kontaktieren** (um in der Akutsituation Ansprechpartner zu haben); Infos über Adressen, Telefonnummern, Vorgangsweisen

RAHMENBEDINGUNGEN IN DER AKUTEN SITUATION - ZIEL: HANDLUNGSFÄHIG WERDEN

- eine gewisse **Distanz zur unmittelbaren emotionalen Betroffenheit** gewinnen (Raum verändern, gemeinsam spazieren gehen, auf einen (baldigen) anderen Zeitpunkt verschieben)
- **Betroffenheitsgefühle, Ohnmachtsgefühle, innere Lähmung aussprechen** (ohne sie und damit sich selbst gleichzeitig zum Problem zu machen, sondern um den Wunsch nach den eigenen Rahmenbedingungen bzw. bestimmten Vorgangsweisen zu begründen)
- sich klarmachen: **der Missbrauch selbst ist nicht mein Problem, sondern das des anderen** (= Voraussetzung, um wirklich effektiv und in Ruhe helfen zu können!)

AUFTRAGSKLÄRUNG: WAS MÖCHTE DIE PERSON, DIE ZU MIR KOMMT, VON MIR?

- **sich Erlaubnis holen, die Auftragsituation zu klären** ("Darf ich dich etwas genauer fragen?; ich will mich besser auskennen?")
- Klärung: **was will die Person ganz allgemein? - was will sie speziell von mir?**
- Wann will sie es? - **Vorsicht vor unerfüllbaren Aufträgen (2.beste Lösungen!!; lieber verschieben oder delegieren als selbst etwas zu schnell tun!!!)**
- Ist die Person selbst missbraucht worden oder berichtet sie über eine andere Person? **(Vorrangig zuerst am Problem der Person arbeiten, die kommt)**
- Besteht eine **akute Selbst- oder Fremdgefährdung**? Kann ein Stück weit abgewartet werden? (Das kann es meistens!!!!)
- **Was kann geschehen, während abgewartet bzw. Information eingeholt wird?** (Was davon kann die Person selbst tun/ was ich/ was andere?)
- **Was kann die Person/ ich/ andere tun, so dass die Lage auch während das Problem noch ungelöst ist, etwas erträglicher wird?** Was hat die Person bereits (erfolgreich) versucht/ getan?

INFORMATION EINHOLEN / DELEGIEREN

- Wenn **keine akute Selbst- und Fremdgefährdung** gegeben ist: **lieber zuerst Beratungsstellen als Behörden fragen!** (z.B. Kinderschutzzentrum, Kinder- und Jugendanwaltschaft, Familienberatungsstellen)
- Ähnlich wenn die missbrauchte Person mit der Information der Behörden nicht einverstanden ist.
- Wenn **akute Selbst- und Fremdgefährdung besteht und die Person mit einer Meldung einverstanden ist:** am besten das Amt für Jugend und Familie informieren bzw. gemeinsam hingehen.

WICHTIG

- nicht selbst mit der Arbeit an missbrauchten Personen beginnen, sondern **überweisen, hinbegleiten, delegieren ...**
- nicht zu emotional, zu unüberlegt, zu ideologisch bzw. **nicht aus einer persönlichen Betroffenheitssituation heraus agieren !!!**

ARBEITSBLATT: UMGANG MIT TRAUERNDEN

HELFENDE PERSONEN:

- **Selbstreflexion** der eigenen Gefühle und Impulse ist notwendig, da die Konfrontation mit Trauer (v.a. wenn sie in Zusammenhang mit schweren und unerwarteten Schicksalsschlägen auftritt) eigene Ängste aktiviert.
- Der/ die Helfer/in sollte versuchen, Trauer, Angst und Schmerz **nicht “wegtrösten” oder “wegerklären”** zu wollen (unter Umständen ist es wichtig, auch für sich selbst einen Gesprächspartner zu suchen, um adäquat reagieren zu können).

AKTUELLE KRISENSITUATION:

In dieser Phase sind das Gefühlsleben und die Wahrnehmung eingeengt (Krise, Schock; vergleichbar mit akutem Schmerz).

- Einerseits wird das Geschehene noch nicht realisiert (**Phase der Verleugnung**),
- andererseits punktuell in seiner vollen Konsequenz erfasst, ohne bereits Verarbeitungsformen gefunden zu haben (**Phase der Verzweiflung**).

Es ist im allgemeinen hilfreich, **Orientierung und Struktur** anzubieten (Informationen über nötige Abläufe; wenige und einfach erfassbare Vorschläge für das konkrete Tun). Primär geht es um das **Überleben einer an sich kaum erträglichen Situation**, die durch Angst und Schmerz charakterisiert ist.

- **Anwesenheit** ist wichtig,
- **Unterstützung und Begleitung bei diversen Aufgaben** (z.B. Ritualen des Abschieds),
- **Beziehungsstabilität** (alles soll Platz haben, der Helfer ruhig bleiben, heftige Reaktionen nicht auf sich beziehen; er sollte Betroffenheit zeigen, sich aber nicht selbst zum Problem machen).
- Bei **Selbstmordgefährdung** ist das Zuziehen eines Arztes angebracht.
- **Halten oder anderen Formen des Körperkontakts** sowie Gespräche können sowohl angenehm als auch unangenehm empfunden werden - hier ist vorsichtiges Ausprobieren und **hohe Sensibilität für nonverbale Signale** angebracht.
- **Nicht zuviel fragen** (eher nicht fragen: “Wie geht es dir?”).
- Keine Aufarbeitungsversuche - **eher auf die Zeit verweisen** (es wird dauern, wird schwer sein - es geht ums Überleben; irgendwann lässt der Schmerz phasenweise ein wenig nach; wie könnte es ein wenig erträglicher werden - **5. beste Lösungen**).

IM WEITEREN VERLAUF:

Hier wird sich der Trauernde bewusst, dass er mit dem (nunmehr chronischen) Schmerz leben muss.

- **Überleben wird ein Stück weit zur Gewohnheit**, was sehr unterschiedliche Gefühle (auch Aggressions- und Schuldgefühle; **Phase der Wut**) auslösen kann.

Der Helfer sollte Raum dafür schaffen:

- dass der Schmerz thematisiert werden kann, wenn der Trauernde es wünscht -
- das Thema aber eher nicht von sich aus anschneiden.
- Man kann helfen, eine Tages- und Wochenstruktur bzw. das soziale Umfeld zu erhalten oder aufzubauen (Einladungen aussprechen, **es aber dem Trauernden überlassen, ob er sie annimmt oder nicht und wie er sich dort verhält**).
- **Unterstützung bei auftauchenden Wut- und Schuldgefühlen** ist angebracht (**Erlaubnisräume öffnen, nichts ausreden wollen**);
- Zeit als Heilfaktor einführen, aber auch offen für Gespräche über die Ambivalenz des Heilens sein (Heilen ist auch ein Stück Vergessen).
- **Man sollte nicht davon ausgehen, dass der Trauerprozess abgeschlossen ist, wenn die unmittelbare Krise bewältigt wurde.**

LANGFRISTIG:

In dieser Phase findet langsam Neuorientierung statt, die aber immer wieder durch “Rückfälle” unterbrochen wird.

- Diese **Rückfälle sind wichtig**, da der Verlust und die Trauer immer wieder von neuem - und doch in unterschiedlicher Form und mit einer anderen zeitlichen Distanz erlebt wird (Schraube);
- **der Trauernde macht andere Erfahrungen mit sich in seiner Trauer** - der Helfer sollte aber davon ausgehen, dass es ihm phasenweise (auch über Jahre hinaus) immer wieder sehr schlecht gehen kann (Jahrestage!), und für Gespräche Raum schaffen.

ARBEITSBLATT: KONFLIKTMEDIATION

(SIEHE AUCH ARBEITSBLATT VERHANDLUNG)

PsychotherapeutInnen sind mit der Regelung von Konflikten konfrontiert, auch wenn sie nicht Mediation i.e.S. anbieten. Gewisse grundlegende Kenntnisse sind deshalb wichtig:

- zuerst muss Einigkeit über die Form des Gesprächs und die Gesprächsregeln hergestellt werden,
- dann über die zu regelnden Streitpunkte und das Ziel.
- In weiterer Folge müssen Eskalationen unterbrochen und die Konfliktpartner immer wieder auf die zu regelnden Punkte und die bereits getroffenen Vereinbarungen zurückgeführt werden.
- Am Schluss sollten sehr konkret gefasste Vereinbarungen für die Zukunft festgelegt werden.

ZIELE:

- Entscheidungsfindung auf der Basis von Konsens und Kooperation;
- Befähigung zu direkter autonomer Konfliktregelung;
- Konzentration auf konkrete Streitpunkte

DIE PROZESSCHRITTE DER MEDIATION:

VORBEREITUNG UND ABSCHLUSS EINES MEDIATIONSKONTRAKTES:

- **Rahmenbedingungen:** Abstecken des Feldes für mögliche Mediationsverhandlungen (Strukturierung des ersten Kontaktes; Informationen über Vorteile, Grenzen und Grundbedingungen; Rolle des Vermittlers, der Kinder, der Rechtsanwälte)
- **Regeln des Mediationsgesprächs** (Direktheit und Offenheit, Spannungsreduktion, Punkte zuerst ansprechen in denen Übereinstimmung besteht, Verzicht auf die Geschichte der Problemstehung, Fokussierung auf Gegenwart und Zukunft, Klarstellen der Schweigepflicht nach außen; Gegenbeschuldigungen und Unterbrechungen nicht erlaubt; Mediator hat zu unterbrechen bzw. abubrechen, wenn Regeln nicht eingehalten werden; Offenheit und Verantwortung nach innen; Bereitschaft, Rechtsanwälte zur Beratung und Überprüfung von Vereinbarungen beizuziehen)
- **Motivationsüberprüfung** (Parteien können Interessen autonom vertreten, sind offen für Fairness, direktes Verhandeln, akzeptieren die äußere Trennung, nehmen ihre Elternverantwortung wahr; Bereitschaft beider Parteien für Mediation);
- **Kontraindikationen:** psychische Behinderung, Gewalt und Missbrauch, wenn Austragen von emotionalen Spannungen im Vordergrund steht, sprachliche Barrieren
- **Klärung der Formalien** (Zeit, Räumlichkeiten, Kosten)

KLÄRUNG ZUR VERHANDLUNG ANSTEHENDER REGELUNGSPUNKTE:

- Sammeln und Benennen aller zur Verhandlung anstehenden **Konfliktpunkte**
- Parteien legen die **Reihenfolge ihrer Themen** fest ("unsichere" Themen zuerst)
- jeder gibt dem Bereich **Priorität**, in dem er am meisten zu verlieren hat
- **Auffassungen dürfen sich unterscheiden** und vor einem Dritten öffentlich gemacht werden
- Klären von **Übereinstimmungs- und Divergenzpunkten**
- **Gefühle** der Parteien wahrnehmen, zulassen, aushalten, jedoch am Mediationsauftrag festhalten (ev. Überweisung an Beratung/Therapie)
- Zusammenfassung und **Neuformulierung** der Konfliktpunkte in offen handhabbare **Streitpunkte**

UMWANDLUNG DER STREITPUNKTE SOWIE ENTWICKLUNG NEUER OPTIONEN

- **Darstellen** des jeweiligen Standpunktes zu den formulierten Streitpunkten
- **Herstellen eines Gleichgewichtes**, Partner sollen nacheinander ihre Interessen vertreten und zuhören
- **Aufzeigen** der hemmenden Muster
- **Zeit geben**, Humor
- **Wechselseitigkeit** des Problems, überschneidende Interessen und Ziele
- **Erforschen** des gesamten Rahmens **der Gestaltungsmöglichkeiten** zu den jeweiligen Streitpunkten
- **Zukunftsprojektionen**
- **Erfahrungen und Lösungswege** anderer Parteien

VORBEREITUNG UND ENTWURF DER MEDIATIONSVEREINBARUNG

- **Überprüfung** der angebotenen und diskutierten Optionen mit Hilfe fachkundiger Dritter
- Wer formuliert die **Übereinkunft**?
- Wie soll das rechtlich bindende Verfahren aussehen?
- **Laufzeit** der Mediationsvereinbarung
- Möglichkeiten für **spätere Abänderungswünsche**
- **Lösungswege bei möglichen zukünftigen Konflikten** (Kinderkonto etc.)
- Einführung **regelmäßiger Elterngespräche**
- **Ruhepause**: Einholen der notwendigen Informationen und Ratschläge, Verarbeitung aller Überprüfungen
- Erstellen eines **Protokolls einer Vereinbarung**

INKRAFTTRETEN DER VEREINBARUNG, DURCHFÜHRUNG UND REGELMÄSSIGE ÜBERPRÜFUNG

- Protokoll in eine **rechtlich verbindliche Form** bringen
- **Abschluss** der Gespräche

ARBEITSBLATT: UNTERSCHIEDE BERATUNG / THERAPIE VS. MEDIATION

Beratung / Therapie	Mediation
Ziele:	
breiter angelegt <i>z.B. Verbesserung der partnerschaftlichen Beziehung und der persönlichen Lebensqualität</i>	enger angelegt <i>Verhandlung ausschließlich jener Angelegenheiten, die von den Klienten und dem Mediator gemeinsam identifiziert wurden</i>
Verhaltens- oder Einstellungsänderung; Einigung irrelevant	schriftliche Vereinbarung mit Einigung zu den relevanten Punkten
Prozess:	
je nach Therapieform unterschiedlich, Beachtung interner oder interpersoneller Aspekte, Beziehungsqualität, Emotionen notwendig; langsamer; Prozessregeln oft implizit	zielbezogen, aufgaben- und lösungsorientiert, zeitlich begrenzt Betonung von Gegenwart und Zukunft, schneller, Prozessregeln explizit und verhandelbar
Rolle:	
non-direktiver Experte ausschließlich für den Prozess keine "erzieherischen" Elemente	aktiver, direkter; gibt Informationen tlw. "erzieherische" Elemente, wenn für den Fortschritt der Verhandlungen günstig
Diagnose:	
je nach Therapieform unterschiedlich breiter angelegtes therapeutisches Interesse	ausschließlich auf den zu erreichenden Zweck der Vermittlung bezogen; wird v.a. benutzt, um Vermittlungsstrategien zu entwickeln; auch Einschätzung der Konfliktfähigkeit eines Paares
Emotionen:	
Zeigen von Emotionen, Mitteilen von Gefühlen jedenfalls erwünscht	werden beachtet - aber ausschließlich i.B. auf ihre hilfreiche oder weniger hilfreiche Rolle im Verhandlungsprozess
Konfliktmanagement:	
Ausdruck von Konflikten erwünscht; keine ausschließliche Betonung von Rationalität und Zielorientierung; Betonung der Unterschiede und der daraus resultierenden Konsequenzen	aktive Rolle des Mediators, der darauf achtet, dass der Verhandlungsprozess in einer rationalen, zielorientierten Weise fortschreitet
mehr Exploration	mehr Verhandlung

ARBEITSBLATT: WAS IST SUPERVISION?

Supervision ist eine Reflexion des eigenen berufsbezogenen Verhaltens mit dem Ziel, Probleme in der Arbeit einer Lösung zuzuführen.

SETTING

- Man unterscheidet **Einzel- und Gruppensupervision**, je nach der Anzahl der anwesenden Supervisandinnen.
- Ein Spezialfall der Gruppensupervision (bei der Personen aus der gleichen, aber auch solche aus verschiedenen Berufsgruppen anwesend sein können) ist die **Teamsupervision**, bei der Personen teilnehmen, die in einer bestimmten Einrichtung zusammenarbeiten oder sich gemeinsam ausbilden lassen.
- Bei der Teamsupervision kann es u.U. vorkommen, dass die Supervisandinnen im Arbeitskontext unterschiedliche hierarchische Funktionen (Chefin, Untergebene) haben, es ist aber auch möglich, dass die Vorgesetzten bei einer Teamsupervision nicht teilnehmen.

THEMEN

- Thema der **Teamsupervision** können die Arbeitsbeziehungen der Mitarbeiterinnen untereinander sein, es geht um die Bearbeitung von Konflikten, um größere Effizienz der Zusammenarbeit, Klärung des Auftrags, Zufriedenheit mit der Tätigkeit usw..
- Stehen im Mittelpunkt der Supervision Themen, die Personen betreffen, mit denen die Supervisandinnen in Erfüllung ihres Auftrags arbeiten, so nennt man das **Fallsupervision**.

METHODEN

Es gibt unterschiedliche Supervisionsmethoden ! **Systemische Supervisor/innen:**

- sind der Ansicht, dass jedes Problem differenzierter begriffen werden kann, wenn die **Sichtweisen** all jener erörtert werden, die an diesem Problem beteiligt sind
- Durch die genaue Betrachtung der verschiedenen Positionen, die sich oft gegenseitig beeinflussen, können bei den Supervisandinnen neue Sichtweisen der eigenen Problemlage entstehen, die dabei helfen, die eigene Situation anders wahrzunehmen und sich dementsprechend auch anders zu verhalten
- Eine solche Veränderung von Sichtweisen bedeutet u.U. nicht, dass ein Problem für alle Zeiten gelöst ist, **es erweitern sich aber die Möglichkeiten des Umgangs** damit.

RAHMENBEDINGUNGEN VON SUPERVISION:

Jede Supervisorin ist verpflichtet, zu Beginn ihrer Tätigkeit die **Rahmenbedingungen** abzuklären.

- Von grundsätzlicher Relevanz ist hier die Frage der **Freiwilligkeit** (wer muss/ soll/ will teilnehmen?),
- die Frage der **Beauftragung** (wer beauftragt die Supervisorin? Wer bezahlt sie?)
- und v.a. die Frage der **Verschwiegenheit**. Die Supervisorin muss in Bezug auf alles, was ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist, auch gegenüber Vorgesetzten, Auftraggebern und Geldgebern absolute Verschwiegenheit bewahren.
- Eine schwierigere Frage erhebt sich bei Teamsupervisionen, wenn es um die **Verschwiegenheit der Supervisandinnen** geht. Im allgemeinen sind diesbezüglich im Vorfeld vertrauensbildende Gespräche nötig zum Thema: Besteht hier wirklich ein geschützter Raum

für ein Gespräch? Werden hier besprochene Angelegenheiten von Teammitgliedern weiter getragen? Welche Konsequenzen habe ich (nicht) zu befürchten? Es zeigt sich, dass in den meisten Fällen eine Klärung stattfinden kann, die ein passendes Gesprächsklima schafft.

- **Es ist Aufgabe der Supervisorin, dafür zu sorgen, dass der einzelne sich in einem solchen Kontext nur so weit öffnet, wie er es selbst im Hinblick auf seine Arbeitssituation verantworten möchte.**

UNTERSCHIEDE ZU PSYCHOTHERAPIE UND SELBSTERFAHRUNG:

- In der **Psychotherapie** wird in einem (auch durch das Psychotherapiegesetz) geschützten Kontext ein persönliches Problem, bei dem es sich oft auch um eine psychische Erkrankung handelt, mit unterschiedlichen Methoden aufzulösen oder zu erleichtern gesucht. Das **Interesse der Klientin hat absoluten Vorrang.**
- Bei der **Selbsterfahrung** steht meist kein aktuelles persönliches Problem im Vordergrund, die - an sich psychisch gesunde und in ihren Erlebens- und Handlungsmöglichkeiten nicht unmittelbar eingeschränkte - Klientin hat Interesse an einer Erweiterung ihrer Möglichkeiten bzw. an einem besseren Kennenlernen ihrer Persönlichkeit.
- Selbsterfahrung hat in diversen Ausbildungen oft verpflichtenden Charakter. Das Interesse der Studentin muss in Verbindung gebracht werden mit einem allgemeinen Ausbildungsinteresse.

3 SOZIOLOGISCHE BETRACHTUNGEN

Grundlegende Kenntnisse unterschiedlicher Gruppenformen sowie gruppenspezifischer Prozesse sind wichtig, um Gruppengeschehnisse verstehen und in adäquater Weise darauf reagieren zu können.

3.1 ASPEKTE AUS DER KLEINGRUPPENFORSCHUNG / GRUPPENDYNAMIK

Grundsätzlich ist es einmal sinnvoll zu unterscheiden:

- **Gruppen im eigentlichen Sinn** (die sich individuell kennen, ein "Wir-Gefühl" haben und in gewisser Weise gemeinsam handlungsfähig sind)
- **Assoziationen von Individuen** (die nur zufällig an einem gemeinsamen (attraktiven) Ort zusammenkommen, kein unmittelbares Interesse aneinander und keine gemeinsame Handlungsfähigkeit haben).

Neu zusammengesetzte Schulklassen oder Firmgruppen bzw. Elterntreffen, Messbesucher, Bewohner eines Wohnhauses, PatientInnen in einer Therapiegruppe sind Assoziationen, werden aber - im Versuch, Gemeinsamkeit herzustellen bzw. Gemeinsamkeit zu nutzen - wie Gruppen behandelt. Das kann zu manchen Peinlichkeiten und zu Verwirrung führen.

A) GRUPPENMERKMALE

Mitgliederzahl

Als "Kleingruppe" wird eine Anzahl von Personen begriffen, deren Anzahl so gering ist, dass jede Person mit allen anderen Personen in Verbindung treten kann und zwar nicht nur mittelbar über andere Menschen, sondern von Angesicht zu Angesicht. Mit dem Anstieg der Mitgliederzahl ergeben sich qualitative Änderungen: Die Gruppe wird unübersichtlicher, die Kommunikation wird erschwert und muss sich neuer Medien bedienen, eine Aufgliederung in Untergruppen mit relativer Selbständigkeit setzt ein, usw.

Interaktion

Art und Intensität der Interaktion variieren in Gruppen innerhalb eines breiten Spielraums (von dem Wissen, dass andere Personen dieselbe Aufgabe bearbeiten über nonverbale oder verbale Kommunikationen bis zur zusätzlichen Benutzung körperlicher Kontakte). Die "Primärgruppe" ist eine "face to face group" mit starken emotionalen Bindungen der Mitglieder und großem Einfluss auf ihre Persönlichkeit und ihr Verhalten (auch außerhalb der Sozialisationsinstanzen bei Erwachsenen). "Sekundärgruppen" sind alle übrigen Gruppen. In ihnen herrscht nur ein schwaches Wir-Gefühl, der direkte Kontakt und die Bedeutung der Gruppe für die Mitglieder sind gering. Die "Bezugsgruppe" ist die Menschengruppe, mit der man sich vergleicht, wenn man seinen eigenen Zustand bestimmen will; sie dient zur Orientierung über die eigene Lage und Identität.

Strukturierung

Die Wechselbeziehungen der Gruppenmitglieder führen - vor allem in der Realisierung der gemeinsamen Ziele - zur Aufgabenverteilung und damit zur Zuordnung spezifischer Rollen an bestimmte Personen. Mit diesen Rollen sind ihrerseits Positionen unterschiedlichen Ansehens verknüpft (Rangordnung). Es können auch Untergruppen mit speziellen Aufgaben und einem bestimmten Status entstehen. Die Strukturierung nach Aufgaben und Prestige ist labil - wegen der wechselnden Umfeldanforderungen sind Änderungen jederzeit möglich.

Gemeinsame Normen

Infolge der gegenseitigen Einflussnahme der Gruppenmitglieder bilden sich gemeinsame Verhaltensrichtlinien oder Normen heraus (erlaubte Verhaltensweisen, akzeptierte Einstellungen, zu verfolgende Ziele). Diese normativen Erwartungen beziehen sich entweder auf die Inhaber bestimmter Positionen oder auf alle Mitglieder. Es kommt zu Belohnungen und Sanktionen. Eine besonders wichtige Gemeinsamkeit ist das Gruppenziel. In formellen Gruppen sind verschiedene Gruppenziele explizit fixiert. Informelle Gruppen haben ihre Ziele, Normen, Rollen nur implizit vorliegen.

Dauer

Da kurze Wechselbeziehungen nur Ansätze von Gruppenprozessen ermöglichen, lange Kontakte aber die Ausbildung vieler Gemeinsamkeiten gestatten, wird oft die Dauer als Voraussetzung für eine Gruppe angesehen.

Beziehungen nach außen

In offenen Gruppen sind Zu- und Abgänge häufig, die Zeitperspektive ist durch die unmittelbare Zukunft bestimmt, weil sich in der fernerer Zukunft die Zusammensetzung der Partner und als Folge auch Normen und Strukturen in nicht vorhersehbarer Weise ändern.

B) URSACHEN DER GRUPPENBILDUNG

Gemeinsamer Nutzen

Entscheidend ist (neben Außenfaktoren, wie z.B. räumlicher Nähe) das Vorhandensein oder Entstehen eines gemeinsamen Zieles. Informelle Gruppen unterscheiden sich von anderen dadurch, dass das kollektive Ziel nicht von außen aufgezwungen ist, noch durch ein äußeres Ereignis kurzfristig entsteht, sondern sich allmählich entwickelt.

Interpersonelle Attraktivität

Ähnliche Personen haben eine größere Attraktivität als weniger ähnliche (Einstellungen!). In der ersten Phase dient die Ähnlichkeit der Einstellungen und Werte dazu, erste Kontakte und eine gemeinsame Ebene des Gesprächs zu ermöglichen. Nach längerer Zeit erfolgt die Selektion auf Grund der Komplementaritäts-Relationen der betroffenen Persönlichkeiten (gegenseitige Ergänzung).

C) GRUPPENENTWICKLUNG

Modelle zur Gruppenentwicklung unterscheiden zwischen

- einer Phase der Gruppenbildung
- und einer Phase der Aufgabenerfüllung.

Die Mitglieder müssen erst in einer längeren Konstituierungsperiode die Voraussetzungen für das Neben- und Miteinander schaffen, das die Erreichung des gemeinsamen Ziels erleichtert.

Phasenmodell:

- **forming:** Ausprobieren, welche Verhaltensmuster in der Gruppe akzeptiert werden, welche Aktivitäten Widerstand hervorrufen; 1.Orientierung über Gruppenziel und Wege seiner Bewältigung
- **storming:** Intragruppenkonflikte, Widerstand gegen Normen, weil die Freiheit eingeeengt wird
- **norming:** Akzeptanz anderer Mitglieder und Arbeit auf den Fortbestand der Gruppe hin; Lösungen durch Informationsaustausch und Bereitstellung individueller Ressourcen
- **performing:** Gruppe widmet sich den anstehenden Aufgaben; Rollenbeziehungen festigen sich.

3.2 ASPEKTE ZUR SYSTEMTHEORIE DER GRUPPE

A) GRUPPE ALS KOMMUNIKATIONSSYSTEM MIT RELEVANTEN UMWELTEN

Aus soziologischer Sicht nimmt die Gruppe eine Mittlerstelle zwischen Individuum und sekundären Systemen (Organisationen, Institutionen, Schichten usw.) ein. Zwischen Individuum und Gruppe und zwischen Gruppe und sekundären Systemen finden je zweiseitige Austauschprozesse statt: In der Analyse von Gruppenprozessen müssen daher alle vier Bereiche möglicher Beziehungen berücksichtigt werden.

Die (in der Gruppendynamik angeblich vollzogene) Beschränkung auf die Beziehungen Mitglieder - Gruppe führt nach der Systemtheorie zu Verzerrungen.

- Die Gruppe als umweltbezogenes, adaptives System zu sehen, heißt die relevanten Umwelten in die Analyse von Gruppenprozessen und -aktivitäten einzubeziehen.

Es müssen zumindest zwei qualitativ unterschiedliche Umwelten in ihren widersprüchlichen Beziehungen zur Gruppe aufeinander bezogen werden:

- Innenwelt (innere Umwelt; psychische Systeme): Die Gruppe besteht aus Mitgliedern, die nur in bestimmten Aspekten der Gruppe zugehörig sind, während sie in anderen Aspekten außerhalb der Gruppe stehen. Die Innenwelt besteht aus den außersystemischen Bedürfnissen, Interessen, Loyalitäten, Relationen etc. der Mitglieder.
- Außenwelt (äußere Umwelt; andere soziale Systeme): Die Gruppe ist ein System in der Umwelt von anderen sozialen Systemen.

B) GRUPPENENTWICKLUNG ALS ÜBERGANG VOM EINFACHEN ZUM KOMPLEXEN SYSTEM

Systembildung (= die Stabilisierung einer Komplexitätsdifferenz zwischen System und Umwelt durch einen Selektionsprozess) erfolgt nach Luhmann schon, wenn zwei oder mehrere Personen sich wechselseitig wahrnehmen, denn dann kommt es zur Kreuzung und Abstimmung selektiver Prozesse des Erlebens und Handelns.

- Solche "**einfachen Systeme**" sind einfach im Sinn einer unmittelbaren Überschaubarkeit für alle Beteiligten. Sie entstehen aus der elementaren Interaktion von Anwesenden. Einfache Systeme bilden eine schwache und vorläufige Struktur aus durch das Thema des Sprechprozesses, auf welches die Kommunikation konzentriert ist. Die Schwäche dieser Struktur (Folge: Leichtigkeit des Themenwechsels) bildet ein Moment der Elastizität einfacher Systeme, zugleich aber auch einen Beleg für ihre geringe Autonomie und Umweltkontrolle. Einfache Systeme sind Grenzfälle, weil sie als eigenständige Beziehungsstrukturen in der Regel gar nicht in das Bewusstsein der Beteiligten kommen. Im Vordergrund stehen die einzelnen Identitäten der Beteiligten, nicht aber eine zusätzliche System-(Gruppen!)identität.

Systemidentität wird erforderlich, wenn

- sich Zweierbeziehungen zu Systemen mit **mehr Personen** ausweiten
- der **Zeithorizont** erweitert wird, also Interesse an längerfristiger Fortsetzung der Interaktion aufkommt oder
- die **Handlungsfähigkeit** des Systems als System angestrebt wird.

C) ZUM BEGRIFF DER GESELLSCHAFT

"Gesellschaft" ist der weiteste Begriff, der für die Bezeichnung von Sozialität zur Verfügung steht. Die Gesellschaft hört nicht dort auf, wo keine Körper mehr sind, sondern dort, wo keine Kommunikation mehr ist. Sie besteht aus Kommunikationen und nur via Kommunikation wird entschieden, was noch zur Gesellschaft gehört und was nicht. In einer so verstandenen Gesellschaft gibt es keine substantiellen Festigkeiten - die soziale Realität wird kommunikativ konstruiert.

Luhmann beschreibt in der Theorie der funktionalen Differenzierung, wie es im Gesellschaftssystem trotz dieser Voraussetzung zu Differenzierungen kommen kann

Beispiele: Das Subsystem "Wirtschaft" konzentriert sich auf die Regulierung von Knappheit, das Subsystem "Wissenschaft" auf die Konditionierung wahrheitsfähigen Erlebens, das Subsystem "Liebe" auf die Ermöglichung höchstpersönlicher Kommunikation, das Subsystem "Politik" auf kollektiv bindende Entscheidungen, das Subsystem "Erziehung" auf die Reduktion des Risikos selbstläufiger Sozialisation.

Luhmann geht davon aus, dass jedes dieser Subsysteme einer Leitunterscheidung (Leitdifferenz) folgt, und alles, was für das System geschieht, im Rahmen dieser Unterscheidung versteht und abhandelt. Eine so verstandene funktional differenzierte Gesellschaft setzt sich aus funktionsorientierten Kommunikationssystemen zusammen, die sich über ihre jeweiligen Codes operativ kurzschließen, d.h. die ganze Welt nach Maßgabe ihrer zentralen Leitunterscheidung behandeln.

- **Die moderne Gesellschaft hat damit mit vielen Realitäten zu tun;** sie ist polykontextural - lässt sich jedenfalls nicht auf eine kommunikative Realität hin reduzieren. Ausgeschlossen ist in dieser Theorie, dass es Ereignisse oder Gegenstände gibt, über deren Bewertung sich die Gesellschaft gleichsam einigen könnte.

Beispiel: Ein Bach etwa kann zum Gegenstand wissenschaftlicher, politischer, wirtschaftlicher, künstlerischer Kommunikation werden. Entscheidend ist, dass er nicht der eine Bach schlechthin "ist", sondern eigentlich - je nach Kommunikationsform des Systems, das sich jeweils mit ihm beschäftigt, "viele Bäche". Dasselbe gilt für alle anderen Bereiche - auch für "den Menschen" oder "Gott". Die jeweilige Leitdifferenz des gesellschaftlichen Subsystems bestimmt, in welcher Form darüber kommuniziert wird.

D) ZUM BEGRIFF DES SOZIALEN NETZWERKS

- Die heutige Gesellschaft gilt als weniger Kleingruppen- als Netzwerk-orientiert.

Das bedeutet, dass es weniger Kleingruppen sind, die soziale Kontakte und Unterstützung vermitteln, sondern Netzwerke von 2er und 3er Kontakten unterschiedlicher Individuen, die sich nur partiell persönlich kennen. Netzwerke haben kein „Wir-Gefühl“, keine klaren und artikulierten Normen und Strukturen, ermöglichen Zugang und Abgang ohne besondere Dynamik. Für Menschen mit hoher sozialer Attraktivität und Mobilität stellen sie dennoch ein sehr freies und flexibles Reservoir sozialer Unterstützungsleistungen dar, während Personen mit geringerer Mobilität und Attraktivität (z.B. durch kleine Kinder, Alter, Krankheit, Behinderung, finanzielle Einschränkungen usw.) in einer solchen Gesellschaft leicht „durchs Netz fallen“, ohne dass das der Umgebung besonders auffällt.

3.3 INSTITUTIONEN, TEAMS UND ZWISCHENHIERARCHIEN

Folgende Organisationsformen lassen sich unterscheiden:

- **Teamorientierte Organisationen:** flache Hierarchien, wenige Hierarchieebenen; Identifikation aller Mitarbeiter mit der Gesamtorganisation und ihren Zielen; wenig bzw. nur phasenweise Spezialisierung auf Aufgabenbereiche; Informationen werden allen Mitarbeitern zugänglich gemacht; hierarchisch höhergestellte Personen treten oft als „Teamsprecher“ auf; wenig Klarheit über Machtverhältnisse; jüngere Organisationen.
- **Hierarchische Organisationen:** mehrere Hierarchieebenen; Spezialisierung von Aufgabenbereichen; Konzentration von Information auf die höheren Hierarchieebenen; Identifikation nur mit dem eigenen Aufgabenbereich; Klarheit über erwünschte Machtverhältnisse (siehe Organigramm), aber oft verdeckte informelle Machtverhältnisse, über die nicht gesprochen wird; ältere Organisationen.
- **Mischformen** (oft in sozialen Einrichtungen, die sich etabliert haben): die Ebene der Mitarbeiter ist teamorientiert und wenig hierarchisch, die Ebene derer, die Rahmen und Geld bereitstellen, ist hierarchisch organisiert; die schwierigste Position hat die „Zwischenhierarchie“, die sowohl den Ansprüchen des Teams als auch jenen der übergeordneten Positionen entsprechen soll (Wechsel in der Richtung der Identifizierung; Spannungen; Stress; gegensätzliche und unerfüllbare Erwartungen)

Hierarchisch übergeordnete Positionen haben meistens die Aufgabe, Rahmenbedingungen für die Existenz der Institution (verstärkt unter den Bedingungen der freien Marktwirtschaft) zu schaffen bzw., aufrechtzuerhalten. In diesem Sinn können sie Zielen, wie der Qualität von Produkt, Arbeit oder Arbeitsplatz nur insofern Bedeutung geben, als diese dazu dienen, diesen notwendigen Rahmen zu gewährleisten. Qualität kann aus der Sicht von Positionen, die sich um die Herstellung von Existenzbedingungen für Institutionen in einer Konkurrenzsituation bei knappen Ressourcen bemühen, nur Mittel sein und nicht vorrangiges Ziel. Die Frage, wie offen über diese Situation gesprochen werden kann, wird sich in unterschiedlichen Institutionen verschieden darstellen. Ich denke, dass die größten Schwierigkeiten dort bestehen werden, wo sich eine Institution auf der Ebene der konkreten Arbeit (etwa sozialer Aufgaben gegenüber bestimmten Zielgruppen) qualitätsorientierte Ziele steckt und demgemäß auch Mitarbeiter wählt, die diese inhaltliche Qualität erbringen können und wollen - sich aber gleichzeitig unter Bedingungen der freien Marktwirtschaft konkurrenzfähig halten muss. Wenn ein Teil dieser Konkurrenzfähigkeit darin besteht, sich bezüglich der eigenen Arbeit als qualitäts- und zielgruppenorientiert bzw. idealistisch zu bewerben, ein anderer Teil aber auf Themen, wie Effizienz und Kostenreduktion beruht, kann eine Situation verdeckter und doppelbödiger Botschaften entstehen, die vor allem Positionen der Zwischenhierarchie in Schwierigkeiten bringt.

Zwischenhierarchiepositionen geraten vor allem dann in Schwierigkeiten, wenn sie vom Auftraggeber ausschließlich als Erfüllungsgehilfe eigener bzw. institutioneller Erhaltungsbedingungen und von den diversen Mitarbeitern ausschließlich als Fürsprecher von Anliegen missverstanden wird, die nicht vorrangig im Dienst der Erhaltungsbedingungen stehen. Parteilichkeit für die eine oder andere Richtung der Anliegen wird dann wahrscheinlich zu ihrer weiteren Polarisierung beitragen. Außerdem unterminieren OE, die das Dilemma lösen wollen, indem sie ihre Angebote entweder ausschließlich an den Bedürfnissen hierarchisch übergeordneter oder jener hierarchisch untergeordneter Positionen orientieren, ihre eigene Arbeitsbasis: Im einen Fall werden sie keine Aufträge mehr bekommen, im anderen keine Menschen mehr finden, die bereit sind, sich mit ihren Anregungen zu beschäftigen. Ich denke allerdings, dass auch eine Nivellierung dieses grundlegenden Interessenskonflikts unter dem Titel „wir sitzen doch alle im gleichen Boot“ bloß zu Scheinlösungen und oberflächlicher Harmonisierung beitragen wird.

Hilfreich ist aus meiner Sicht:

- sich selbst und die eigene Position, Auftragslage, die eigenen Interessen und die jeweiligen Gegenüber in ihren Interessenslagen mit zu bedenken,
- um mit der sich aus der Verdecktheit des Auftrags- und Bedürfnisdilemmas ergebenden Unsicherheit und Unklarheit (der eigenen und der fremden) umgehen zu können.

Es ist das **Wechselspiel aus gegenseitiger Abhängigkeit und gleichzeitiger Unterschiedlichkeit der Positionen, Aufgaben und Machtverhältnisse**, das hier - gerade in der bewussten Unlösbarkeit des Dilemmas verschiedener Interessen - eine Dynamik suboptimaler, aber akzeptabler Lösungen entstehen lässt.

- Die **Macht des Anbietens** besteht darin, dass der Anbieter nicht unbedingt darauf angewiesen ist, dass sein Angebot angenommen wird, dass er sich also nicht vollständig an den Interessen des Annehmenden orientieren, ihn aber auch nicht zum Annehmen zwingen muss.
- **Freiheit des Annehmens und Ablehnens:** Zu jemandem der anbietet, gehört jemand, der die Freiheit hat - gemäß seinen eigenen Bedürfnissen - Angebote anzunehmen, abzulehnen oder zu modifizieren.

Dieser **Raum der Freiheit** ergibt sich für den Anbietenden und den Annehmenden wenn:

- der Grundkonflikt zwischen Erhaltungsbedingungen und Qualitätsansprüchen im Sinn ideologischer Vorgaben nicht nivelliert werden muss
- Bereiche, in denen es um Angebot und Annahme bzw. um Entwicklung im Rahmen unterschiedlicher Interessenschwerpunkte geht, unterschieden werden von Vorgaben und feststehenden Erhaltungsbedingungen
- Interessenskonflikte, die sich aus unterschiedlichen Positionen ergeben, benannt werden können
- auf beiden Seiten ein gewisses Maß an Wahlfreiheit erhalten wird.

Ich denke, dass gerade das ständige Herstellen und gleichzeitig Infragestellen von Rahmenbedingungen und Auftragslage auf der Suche nach Zugang hilft. Das bedeutet allerdings nicht, Konflikte und Reibungen, die sich aus dem Dilemma der unterschiedlichen Rollen, Aufgaben, Bedürfnisse und Machtverhältnisse ergeben, zu vermeiden.

VOR- UND NACHTEILE EINIGER METAPHERN (= BILDER) ÜBER ORGANISATIONSFORMEN

Ein **Organigramm** ist eine Metapher, die sich aus einer Erzählung über die relevanten Unterschiede in einer Organisation ergibt (*siehe Arbeitsblatt „Organigramm“*).

- Im Unterschied zu einem **Soziogramm** behauptet es die Wichtigkeit formaler Rollen und Strukturen.
- Im Unterschied zu einem **Problemsystem** berichtet es von deren themenübergreifender Dauerhaftigkeit.

Auch die im systemischen Feld vor allem in letzter Zeit üblich gewordenen **Organisationsaufstellungen bzw. Skulpturen** könnten als Metaphern gesehen werden. Der eigene (meist emotionale) Momentaneindruck wird mittels anderer Menschen bzw. Symbole in den Raum gestellt und dort zu einem Bild gestaltet. Es wird eine Situation abgebildet, in der auch die aufgestellten Personen ähnlich fühlen müssen.

- **Wirkung:** Vorbereitung des Sprechens, Solidarisierung und Sozialisierung (das eigene Gefühl wird auch von anderen gespürt, die Situation wird auch von anderen so verstanden und

emotional beurteilt. Aufstellungen vermitteln Vereinfachung und Erinnerbarkeit: Muster werden plastisch sichtbar, als Bilder tauchen sie in ähnlichen Situationen wieder auf. Ergebnisse könnten sein: Auflösung von Spannungen über Vermittlung von Urbildern der Ordnung und Richtigkeit, Bereitstellung immanenter Urteile und Kategorien anhand deren sich Gefühle entwickeln und orientieren können.

- **Probleme** könnten sich dadurch ergeben, wenn sich das räumliche Bild möglicherweise stärker im Gedächtnis verankert als es im Sinn der Flexibilisierung von Sichtweisen und Perspektiven günstig erscheint. Ausgehend von der Begrenztheit raum-zeitlicher Gegebenheiten kann es in dieser Darstellung eigentlich nur um Nähe und Distanz, Hierarchie und Abfolge gehen und um Spannungsreduktion über die Schaffung räumlicher Harmonie. Ob das alleine etwas löst, ist für mich fraglich.

Bilder und Vorstellungen - etwa über „teamorientierte“ bzw. „hierarchische“ Institutionen können - schon von der Wortwahl her - implizit Bewertungen transportieren und vergessen lassen, dass sich in jeder Institution Strukturen und Prozesse finden, die dem einen oder anderen Modell entsprechen.

Funktionsorientierte Beschreibungen (hervorgerufen durch Fragen nach Kommunikationsprozessen, Problemsystemen und Lösungsdynamiken) übersehen unter Umständen „real“ erlebte Machtdifferenzen über die Behauptung, es gehe bloß darum, miteinander in partnerschaftlicher Weise zu verschiedenen Themen ins Gespräch zu kommen. **Der Fokus auf Kommunikationssysteme könnte verhindern, dass die damit verbundenen Menschen unabhängig von ihrer Funktion, Rolle und Auftragsorientiertheit wahrgenommen werden** und dazu führen, auch wenig hilfreichen Abläufen Funktionalität zu unterstellen. Die Idee, Systeme würden sich von alleine auf ihnen entsprechende Lösungen zu bewegen, könnte dazu führen, sich als Experte dieser Sichtweise geruhsam zurückzulehnen.

- Ich persönlich halte es für wichtig, die jeweiligen „**blinden Flecke**“ **der eigenen Bilder und Vorstellungen** über Organisationen und jene der theoretischen und methodischen Herangehensweisen ihnen gegenüber **im Auge zu behalten**.

3.4 ZUR ARBEIT MIT GRUPPEN

A) DIE NUTZUNG DER BALANCE VON INNEN-, AUSSEN- UND DARÜBER-POSITION IN DER ARBEIT MIT GRUPPEN

- Im Gespräch mit Gruppen ist es wichtig, , Aspekte zu beachten und mitzubedenken, die im Augenblick nicht zum Thema werden.

Beispiel: mögliche Gedanken, innere Gespräche der einzelnen Personen zu Fragen, die sie im Zusammenhang mit der äußeren Kommunikation beschäftigen, die sie aber nicht laut sagen; mögliche Erinnerungen an andere soziale Kontexte; eigene Überlegungen sowie Überlegungen zu ihren möglichen Vorstellungen, wie in anderen Kontexten über das Thema gesprochen werden könnte, sowie Gefühle, die sich damit verbunden entwickeln könnten.

Prinzipiell handelt es sich dabei:

- einerseits um **Phantasien über mögliche dahinterliegende Aspekte**, die nicht in der augenblicklichen Kommunikation Platz finden
- andererseits um **eigene Überlegungen dazu, welche anderen Kontexte zum Thema der anstehenden Kommunikation relevant sein könnten**

Dadurch werden **Erlaubnisräume und Artikulationsräume** bereitet für möglicherweise relevante, dahinter liegende Kommunikationen. Durch das Einbringen von Ideen über möglicherweise Relevantes werden Anregungen vermittelt, eventuell **Übersehenes** in die Kommunikationen einfließen zu lassen. Es wird eine **reflektierte Beobachterebene** gefördert, von der ausgehend die einzelnen Personen sich auch in ihrem gruppenbezogenen Verhalten beobachten und sich ihres kontextuellen Agierens bewusst werden können. Gruppen können dazu angeregt werden, Aspekte ihrer relevanten Umwelt (ihres Kontextes) zu beachten und eventuell zu thematisieren. (Hierbei kann es sich um Aspekte der inneren oder der äußeren Umwelt handeln).

B) MODERATION VON GRUPPEN

Bevor mit der Moderation eines Gesprächs begonnen wird, ist es hilfreich, sich folgende Fragen zur Auftragsituation zu stellen:

- Habe ich als Moderator ein **Eigeninteresse** oder handle ich im **Interesse der Gruppe**? Tipp: wenn ich ein Eigeninteresse habe, sollte ich gegenüber der Gruppe explizit machen, wann ich ausgehend von diesem Interesse und wann ich im Sinn einer neutralen Moderation spreche.
- Geht es darum, ein **Gespräch anzuregen** (in der Gruppe ist von vornherein kein Thema vorhanden). Hier muss das Interesse erst geweckt werden (im eigenen Auftrag oder im Auftrag eines anderen). Tipp: Das eigene oder das Auftraggeber-Interesse klarstellen und begründen (sagen, was man versuchen will; wofür man die Gruppe braucht; erklären, ob die Ergebnisse der Diskussion für einen selbst hilfreich sind oder ob sie die Gruppe zum Nachdenken bewegen soll); sich das Einverständnis der Gruppe für den Prozess der Aktivierung holen (wenn die Gruppe zum Lernen/ Denken angeregt werden soll, sich feedback holen, was davon gelungen ist); Hilfreich sind danach ev. Provokationen, Darstellung exemplarischer Sichtweisen zum Thema usw.. Man muss mehr von sich aus einbringen, als wenn das Thema bereits vorhanden ist.
- Geht es um die **Begleitung eines stattfindenden Gesprächs** (zu einem Thema, das die Gruppe bereits interessiert). Hier tritt man in einen laufenden Prozess ein und unterbricht ihn dadurch auch. Tipp: Wichtig ist deshalb, sich von der Gruppe Einverständnis dafür zu holen, die Auseinandersetzung, die bereits stattfindet, zu gestalten (z.B. Erlaubnis zu unterbrechen, wenn Konflikte eskalieren bzw. bestimmte Moderationstechniken zu verwenden). Es ist auch wichtig (lösungsorientiert) nachzufragen, worüber bereits gesprochen wurde, was an Lösungen bereits im Raum steht, was nicht passieren soll, was das Ziel des aktuellen (moderierten) Gesprächs sein soll.
- **Bin ich ein der Gruppe vorgegebener Moderator oder hat mich die Gruppe selbst ausgewählt**? Tipp: Als vorgegebener Moderator muss ich der Gruppe die Geschichte meines Herkommens erklären (von wem wurde ich wozu beauftragt) und mir Einverständnis für das holen, was ich vorhabe. Im Fall eines Konflikts, handelt es sich oft nicht primär um einen Konflikt mit mir, sondern mit dem Auftraggeber; hier ist günstig, (zirkulär) nach dem Interesse des Auftraggebers zu fragen; danach, was den Auftraggeber bewegen könnte, das Interesse an den (ev. lästigen) moderierten Gesprächen wieder aufzugeben (sic Zwangskontext).
- Bin ich weder von der Gruppe noch von einem externen Auftraggeber als Moderator bestimmt, und **will dennoch die Moderation übernehmen** (etwas, das auch in informellen Gesprächen immer wieder passiert (z.B. wenn einem die Zeit- und Gesprächsgestaltung auf die Nerven geht)? Tipp: *Ich muss dann die Gruppe fragen, ob ich für eine bestimmte Zeit die Moderation übernehmen soll und begründen, weshalb (z.B. "Ich würde gerne Punkte zur Tagesordnung sammeln - seid ihr einverstanden wenn ich ein bisschen auf die Zeit achte?" usw.). Zu unterscheiden ist hier jedenfalls, ob ich nur i.B. Tagesordnung, Zeitstruktur oder auch i.B. Inhalte moderieren soll/ will.*
- **Handelt es sich bei den Anwesenden überhaupt um eine Gruppe?** (kennen sich die Personen; sind sie eigenständig handlungsfähig; haben sie eine Gruppenidentität?); Tipp: *Handelt es sich um eine*

Gruppe, kann man diese (phasenweise) auch als Gruppe ansprechen, ihnen als Gruppe Anregungen geben. Handelt sich bloß um eine Assoziation (zufällig zusammensitzender Menschen), ist es wichtig, diese eher als Einzelpersonen anzusprechen (Runde, Blitzlicht, Zettel auf Flipchart, Brainstorming).

- **Sind unter den Anwesenden Personen, die in einem hierarchischen Verhältnis zueinander stehen?** (Chefs/Untergebene); Tipp: die Hierarchie muss vom Moderator bemerkt und gewürdigt werden (vorgegebene Entscheidungskompetenzen und Aufgabenverteilungen beachten; Moderator ist kein Revolutionär). Unter Umständen muss klargestellt werden, in wessen Auftrag die Moderation erfolgt (von der Gruppe oder vom Chef gewünscht) und das Einverständnis der anderen Beteiligten eingeholt werden. Wichtig ist es, auf Auftragskonflikte zu achten und ev. "2. beste Lösungen" vorzuschlagen.

ARBEITSBLATT: ORGANIGRAMM

beschreibt die berufliche und institutionelle Vernetzung einer Person unabhängig von der aktuellen Problemsituation bzw. dem speziellen Arbeitsauftrag. Erfragt werden: unterschiedliche Auftraggeber; berufliche Hierarchie; Kolleg/innenkreis; Parallelorganisationen; Untergebene bzw. andere Abhängige. Es wird meist zeichnerisch festgehalten

ZIEL:

Klärung des allgemeinen Arbeitsauftrags; Erarbeitung von Themenfeldern, in denen Probleme auftreten können; Wissenserwerb über Vernetzungen

EVENTUELL WICHTIGE FRAGEN DAZU:

- wer ist mein Vorgesetzter? wer kann mir sagen, was ich tun soll?
- *wer ist der Vorgesetzte meines Vorgesetzten/ kann ihm sagen, was er tun soll?*
- *wem kann ich sagen, was er tun soll?*
- *wen interessiert es, ob ich gute Arbeit leiste? Wer merkt es aller/ woran?*
- *wer hat mich eingestellt? wer kann mir kündigen?*
- *von wem werde ich bezahlt?*
- *wofür ist mein Vorgesetzter verantwortlich?*
- *welche Institutionen sind mitbeteiligt/ bei welchen Fragen?*
- *mit wem arbeite ich auf kollegialer Ebene zusammen?*

Ein Organigramm unterscheidet sich von:

- einem **Soziogramm** (Nähe - Distanzverhältnisse, z.B. Zuneigung, Ablehnung im informellen Bereich);
- einem **Genogramm** (Zeichnung über die aktuelle Familiensituation eines Menschen, erweitert meist um die Situation deiner Herkunftsfamilie).

ARBEITSBLATT:

ZUM KONFLIKT ZWISCHEN ERHALTUNGSBEDINGUNGEN UND ARBEITSQUALITÄT

