

Soziale Diagnostik in Betreuungsbehörden

(ein Ausschnitt aus dem „Handwerkskasten“ der
Methoden)

Workshop am 31.05.2011
zur Tagung der BehördenleiterInnen in Erkner

Kerstin Hlawka; Leipzig

Kommunikation- was ist das?

Kommunikation

(lat.) K. bezeichnet den Austausch von Informationen zwischen zwei oder mehreren Personen.

Als elementare Notwendigkeit menschlicher Existenz und wichtigstes soziales Bindemittel kann K. über Sprache, Mimik, Gestik, durch schriftlichen Austausch, Medien etc. stattfinden.

Zu unterscheiden sind a) interpersonale K. (unmittelbar und mittelbar zwischen Personen), b) Massen-K. (wenige Journalisten bereiten Informationen auf, die von vielen Lesern konsumiert werden) und c) Gruppen-K. (innerhalb bestimmter, organisierter sozialer Gruppen, Verbände, Parteien).

Quelle: Schubert, Klaus/Martina Klein: Das Politiklexikon. 4., aktual. Aufl. Bonn: Dietz 2006.



Kommunikationsprobleme/- störungen

Der Sender hat eine Idee und will diese mitteilen und damit etwas erreichen.
Aber zwischen Sender und Empfänger lauern viele Kommunikationsstörungen:

- „gedacht“ ist nicht gesagt...
- „gesagt“ ist nicht gehört...
- „gehört“ ist nicht verstanden...
- „verstanden“ ist nicht gewollt...
- „gewollt“ ist nicht gekonnt...
- „gekonnt und gewollt“ ist nicht getan...
- „getan“ ist nicht beibehalten...

Nicht was wir sagen oder mit dem Gesagten meinen, ist entscheidend. Entscheidend ist nur das, was der Gesprächspartner aufnimmt und in das Gesagte hineininterpretiert.

Die Botschaft bestimmt der Empfänger!

(in Anl. Konrad Lorenz (1903-89), österreichischer Verhaltensforscher, 1973 Nobelpreis; <http://de.wikipedia.org/wiki/Sender-Empfänger-Modell>)

Störungen können auftreten durch

- unterschiedliche Sprache und Übersetzungsfehler
- Mehrdeutigkeit
- kulturelle Unterschiede
- mangelnde Aufmerksamkeit
- eingegrenzte Wahrnehmung
- Selektion begrenzter Merkmale etc.

Deshalb ist es wichtig,

- dass der Empfänger eine Rückmeldung (Feedback) an den Sender gibt,
- wieweit er die Botschaft verstanden hat und
- was er damit zu tun gedenkt und
- welche Bedingung er daran knüpft oder
- welche Unterstützung er dafür braucht.

- *(in Anl. Konrad Lorenz (1903-89), österreichischer Verhaltensforscher, 1973 Nobelpreis; <http://de.wikipedia.org/wiki/Sender-Empfänger-Modell>)*

I: Grundregeln der Gesprächsführung

Angemessenes Sprechen - als kommunikative Grundausrüstung

(Prof. H. Ansen; HAW Hamburg) :

- Kurzfassen – Konzentration – in kleinen Schritten vorgehen
- häufiges Fragen vermeiden
- Präsenz zeigen – ins Gespräch eingreifen
- anschaulich formulieren – bildhaft
- an Äußerungen des Ratsuchenden anknüpfen – keine Themensprünge
- Ratsuchenden (RS) erleichtern – Scham vermeiden- ggf. Themenwechsel
- Deutungen zurückstellen

II : Zuhören

1. *Ideal: Aktives Zuhören*

- RS nicht unterbrechen
- spontane Reaktionen kontrollieren
- RS ermutigen zum Sprechen
- Hauptintentionen erfassen (umfassend wahrnehmen)

2. Voraussetzung „Aktiven Zuhörens“

- ungeteilte Aufmerksamkeit – Störungen vermeiden
- Erinnerung des Gehörten (Übung: Tagesschau)
- nonverbale Botschaften beachten (Begleitmusik)
- zwischen den Zeilen hören („vier Ohren“ – Schulz von Thun)
- Empathie (*vier Bereiche*); Gefühlslagen reflektieren, d.h. respektvoll in Worte fassen (auch nonverbal)
- Pausen zulassen

3. Typische Fehler

- Tagträumen
- Gedankenlesen
- Eigene Antwort schon vorbereiten
- Selektive Wahrnehmung
- Zwanghaft humorvoll reagieren

4. Reaktionen auf das Gehörte:

- a) Paraphrasen (erklärende, verdeutlichende Umschreibung eines Sachverhalts oder Textes mit anderen Worten)
 - Wiederholungen; d.h. vom RS verwendete Begriffe, Personen, Vorgänge mit dessen Worten in Erinnerung rufen
 - Strukturierung ; Wichtige Gedanken zusammenfassen, eventuell neu formulieren

(an dieser Stelle bestünde schon die Chance der lösungsorientierten Sprache, die Möglichkeit für Umdeutungen und des Herausarbeitens von Zielen und Aufträgen)

- b) Verbalisierung
 - emotionale Inhalte aufgreifen und konkretisieren, präzisieren; Gefühlslagen reflektieren, d.h. respektvoll in Worte fassen
- c) Nonverbale Reaktion (auch emotional)

III Partnerzentriertes Gespräch

Gesprächsförderer:

- umschreiben – eigene Formulierungen des RS
- zusammenfassen – Anliegen präzisieren, auf den Punkt bringen
- übertriebene Bestätigung – fordert RS zur Präzisierung auf
- in Beziehung setzen - Positives miteinander verbinden
- Nachfragen und Wünsche herausarbeiten
- Gefühle ansprechen
- Ambivalenzen als zulässig herausstellen
- Sichtweisen nebeneinander stellen
- Recht auf Gefühle unterstreichen

Gesprächsstörer:

- bevormunden und Befehle
- Überreden
- Warnen, drohen
- Vorwürfe
- Bewerten
- Herunterspielen
- Ironie (nicht Humor)
- Lebensweisheiten
- Ursachen aufzeigen
- Ausfragen, Verhörsituation
- Vorschläge, Ratschläge

(Prof. H. Ansen; HAW Hamburg)

Formulierung der „Diagnose“

heißt:

- Auswertung des erhobenen Materials unter Anwendung sozialarbeiterischer Kompetenzen
- nicht: Wiederholung der Kategorien, sondern **Reduzierung der komplexen Sachverhalte auf ein relevantes Ergebnis** für die Feststellung eines Betreuungsbedarfes oder eines nicht vorhandenen Bedarfes

Klienten-Gespräche
mit dem systemischen Blick
- eines der Handwerkszeuge aus dem Methodenkoffer -

„Handwerkszeug“ des systemischen Arbeitens mit seiner Grundhaltung, mit Konzepten und Methoden

- System: „Ein zusammengesetztes Ganzes, das mehr ist als die Summe seiner Teile“ (Mücke 1998, S.23)
- **Systemische Sozialarbeit** fußt auf zwei Grundannahmen:
- *Erstens*: Alles ist systemisch. So sind biologische, psychische und soziale Systeme verbunden mit jeweils kleineren bzw. größeren Systemen. In der Sozialarbeit wird mit unterschiedlichsten Systemen gearbeitet, die dann auch entscheidend dafür sind, welche Kontexte beachtet werden sollten.
- *Zweitens*: Die Landkarte ist nicht das Gebiet. Menschen betrachten die Welt nach jeweils eigenen Vorstellungen, Normen und Werten, die aus ihren Erfahrungen entstehen. Die Erfahrungen der Menschen beeinflussen das Denken, Handeln und Fühlen. Daher wissen Klienten auch am besten, was gut für sie ist und manchmal benötigen sie Unterstützung.

...

- Vor diesem Hintergrund ist systemische Sozialarbeit höchst anspruchsvoll, verantwortlich und muss sich bescheiden.

Die Professionellen sind aufgefordert,

- wechselseitige Bedingungsfaktoren einer Situation zu erkennen und
- für die Fragestellung bzw. den Auftrag Interventionen zu erfinden, die das Klientel, eine Institution oder ein Gemeinwesen in Bewegung bringt.

(Britta Haye; Dezember 2004)

(bittebeachten – „sich bescheiden“ bedeutet:

Eine wesentliche Fehlerquelle könnte das Bewerten der Informationen des Ratsuchenden durch eigene Erfahrungen des Beraters sein. Nicht: wir wissen, was gut für Dich ist. / Wir kommen aus einem „anderen System“ – im System des Ratsuchenden finden sich vermutlich ganz andere Ressourcen.)

Systemisches Arbeiten heißt:

(Johannes Herwig Lempp, FH Merseburg 1999)

- Zusammenhänge und unterschiedliche Kontexte mit einzubeziehen und zu bedenken, dass Menschen ihre Wirklichkeit unterschiedlich konstruieren
- Den KlientInnen mit Respekt zu begegnen, d.h.sie als autonome und eigensinnige Persönlichkeiten, als KundInnen und Kundige zu betrachten,
- an ihren unterschiedlichen Sichtweisen und ihrer jeweiligen Wirklichkeiten interessiert zu sein,
- sich an ihrem Auftrag und Zielen zu orientieren

heißt weiter:

- ihre Ressourcen, d.h. Kenntnisse, Fähigkeiten, und Stärken in den Vordergrund zu stellen und zu nutzen,
- den Blick auf die Lösungen und die Zukunft (statt auf die Probleme und die Vergangenheit) zu richten
- vor allem zur Erweiterung der Perspektiven und Handlungsmöglichkeiten beizutragen und dabei
- die Verantwortung und Entscheidung zur Veränderungen bei ihnen zu belassen (soweit das dem Betroffenen kognitiv möglich ist).



Der Systemische Blick richtet sich auf:

- Den Auftrag des Klienten
- Die Ressourcen, Stärken, Fähigkeiten der KlientInnen
- Die Ausnahmen
- Die Lösungen
- Die Zukunft
- Die Vervielfältigung der vorstellbaren Handlungsmöglichkeiten
- Den Eigensinn und die Eigenverantwortung der KlientInnen
- Ihre Kooperationsbereitschaft (*welche Motivation besteht/ unterstellen, dass jeder kooperieren will – nur wie?*)
- Die Wertschätzung der KlientInnen (*Haltung erzeugt Verhalten und anders herum*)
- *(Johannes Herwig Lempp, FH Merseburg 1999)*

Situationsanalyse/ Fallarbeit

- komplexe Situationen/ Entwicklungen entwirren; hinterfragen, strukturieren
- Hintergründe, Ursachen, Zusammenhänge erahnen
- Handlungsoptionen kreieren

I) Anlass des Tätigwerdens

(Wer wendet sich mit welcher Fragestellung an mich?)

II) Auftragsklärung

(Welchen Auftrag erteilt mir meine Institution/ Einrichtung; welche Rolle habe ich innerhalb der Institution; welche Handlungsoptionen, Kompetenzen, Spielräume habe ich?/ Welcher Auftrag kommt vom Klienten?-direkt oder indirekt)

Wer sitzt mit im Boot?????

III) **Fakten sammeln / Situationsanalyse**

- „harte“ Daten (Name, alter, Familiensituation, wirtschaftl. Situation, Wohnen)
- Informationen zu Beziehungsstrukturen, Kommunikation
- Ressourcen !!! (bisherige Lebensbewältigung; Erfolge; gute Beziehungen)
(z.B. mit Genogramm oder Netzwerkkarte arbeiten)
- ordnen der dargestellten Themen (Krisensituationen beschreiben, Themenbereiche zusammenfassen
(dabei beachten: Diskrepanzen in der Lebensauffassung Klient-Soz.arbeiter; wie wird Problem, Situation vom Klienten interpretiert, erlebt...- ggf. offene Fragen notieren)

IV) Hypothesenbildung

- bedeutet – fachliche Draufsicht mittels eigenem Wissen, Erkenntnissen aus Psychologie, Systemtheorie, Soziologie, Medizin (alles dessen, was während eines Soz.päd.studium erworben wurde)
- Hypothesen sind Annahmen, Ideen, Vor- und Unterstellungen über Zusammenhänge, Ursachen, Wirkung, Entwicklungen, über Menschen, Dinge und Situationen.
- Über Hypothesen, die im Verlaufe des Gespräches verifiziert und falsifiziert wurden, erfolgt die Annäherung zur Problemanalyse, die Erklärung und Bewertung der bestehenden Schwierigkeiten und im Ergebnis eine Idee zur Lösung der Probleme

V) Klärung / Fallkonzept

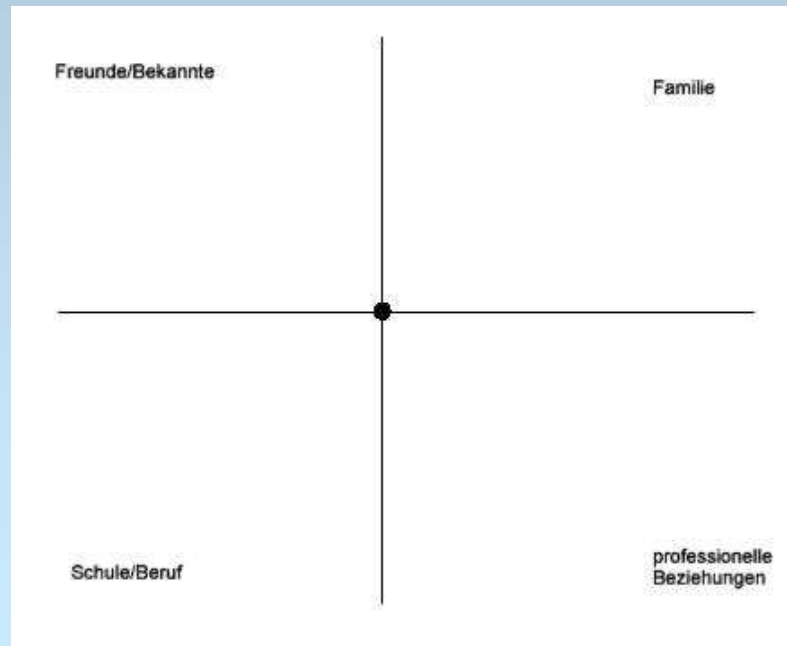
- Wertschätzung (z.B. auch Wut würdigen - als Form von Solidarität)
- Präsentation des Problems; Verifikation oder Falsifikation der Hypothesen
- Problem umformulieren (z.B. bei einem ängstlichen Klienten die Stärke anerkennen, die darin besteht, seine Schwächen zu zeigen und sie nicht versteckt halten zu müssen/ oder: Familie präsentieren oft einen Sündenbock; z.B. anwesenden Familienmitgliedern jeweils die Frage stellen: - „Wem geht's in der Familie am schlechtesten?“ bzw. systemisch fragen, Was glauben Sie würde X antworten, wenn ich ihn fragen würde, wem es am schlechtesten geht“ / oder: Was bedeutet es für Sie „Normal“ zu sein?)
- Spurensuche (z.B. mittels zirkulärer Fragen (siehe Folie...) z.B. Wie lange gibt es das Problem mit...; Familiengeschichte würdigen)

VI) Intervention / Hilfsangebot

- Bestimmung von Zielen
- Leistungsangebote

Netzwerkkarte (Peter Pantucek: Materialien zu diagnostischen Verfahren, 2005)

Die Netzwerkkarte ist ein Instrument der kooperativen Diagnostik. Kooperative Diagnostik heißt, dass sowohl die Zusammenstellung der Daten als auch deren Interpretation in Kooperation von KlientIn und SozialarbeiterIn erfolgt. Kooperative Diagnostik ist beides gleichzeitig: Ein Mittel, damit die Fachkräfte ein genaueres Bild über die Situation der KlientInnen erhalten; und ein Mittel, damit die KlientInnen ihre eigene Situation strukturiert einschätzen und aus dieser Einschätzung Schlussfolgerungen ziehen können. Kooperative Diagnostik ist damit immer auch Arbeit an der Eigendiagnose der KlientInnen.

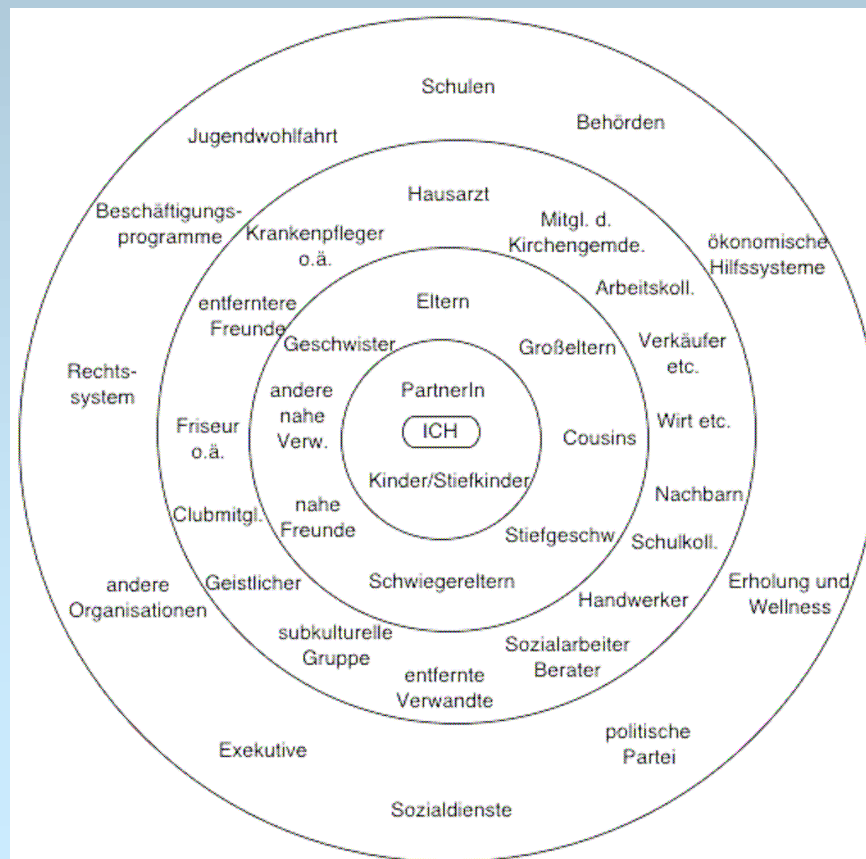


Bei der Netzwerkkarte wird das unterstützende Soziale Umfeld der KlientInnen grafisch als Netz dargestellt, in dessen Zentrum als sogenannte Ankerperson der Klient steht. Ich empfehle eine fixe Sektoreneinteilung.

Ecomap (Peter Pantucek: *Materialien zu diagnostischen Verfahren*, 2005 (www.pantucek.com))

Die Ecomap ist eine Variante der Netzwerkkarte. Sie unterscheidet sich von ihr dadurch, dass mögliche soziale Kontakte auf einem Formular bereits vorbenannt verzeichnet sind und die KlientInnen in einer Sitzung ihre eigene Ecomap anhand dieses Formulars Erstellen können. Das hier vorgestellte Formular (Hepworth u.a. 1997: 267) ist leicht abgewandelt und übersetzt worden.

Grafik:

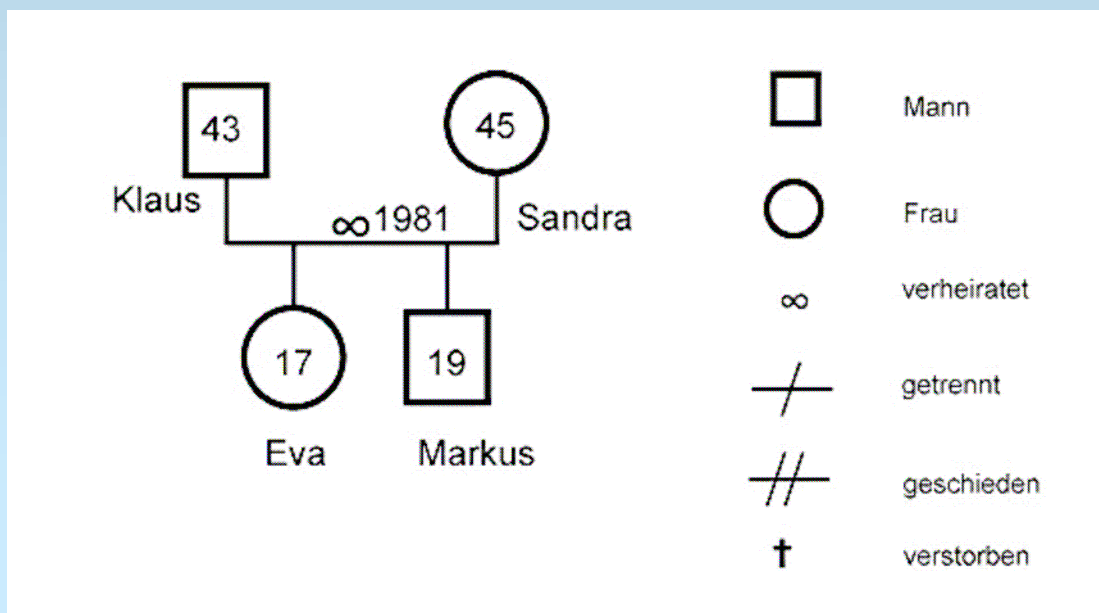


Genogramm

(Peter Pantucek: Materialien zu diagnostischen Verfahren, 2005)

Die Darstellungsweise des Genogramms knüpft an eine auch außerhalb sozialarbeiterischer und therapeutischer Settings weitverbreitete Aufzeichnungsform familiärer Beziehungen an, nämlich an den sogenannten Stammbaum (oder „Ahnentafel“). Dieser findet sich in zahlreichen Familienalben, eine besondere Wichtigkeit erhielt er beim Adel. Das Genogramm fokussiert den Blick auf die biologische Abstammungsreihe der Personen, also auf die Vergangenheit und die sich daraus ergebenden Beziehungen, Bezüge und Verpflichtungen.

das Grundprinzip der Aufzeichnung des Genogramms:



"Wenn jetzt nicht gleich eine Weiche kommt, sind wir verloren"

(Cartoon: Alfred Taubenberger)

