

## Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel<sup>1</sup> die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid  
Rektor

---

<sup>1</sup> Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

**Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit**

**empfiehlt diese Bachelor-Arbeit**

**besonders zur Lektüre!**

Roger Dietrich & Francine Mansour

## *ProMo* auf dem Prüfstand

---

Formative Evaluation des Luzerner Motivations-  
förderungsprogramms für Klientinnen und Klienten  
in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit

Bachelor-Arbeit an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Ausbildungsgang Sozialarbeit, TZ 2007 - 2012

Eingereicht im August 2012



**Bachelor-Arbeit**  
Ausbildungsgang Sozialarbeit  
Kurs **TZ 2007 - 2012**

**Roger Dietrich & Francine Mansour**

**ProMo auf dem Prüfstand**

**Formative Evaluation des Luzerner Motivationsförderungsprogramms  
für Klientinnen und Klienten in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit**

Diese Bachelor-Arbeit wurde eingereicht im August 2012 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für Sozialarbeit.

---

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

---

Reg. Nr.:

---



## **Vorwort der Schulleitung**

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2012

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit  
Leitung Bachelor

## **Abstract**

Das von Patrick Zobrist entwickelte Luzerner Motivationsförderungsprogramm *ProMo* ist ein Beratungsinstrument für Sozialarbeitende und ihre Klientinnen und Klienten in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit. Ein Manual und die dazugehörigen Arbeitsblätter leiten zu 13 Interventionen an, welche das Durchschreiten der Stadien eines Veränderungs- und Problemlösungsprozesses gezielt stimulieren und unterstützen. Im Sinne einer evidenzbasierten Methodenentwicklung wurde das Programm von Januar bis März 2012 in 18 Fällen im Kontext der Sozialhilfe und des Erwachsenenschutzes erprobt. Die vorliegende formative Evaluation konzentriert die Erfahrungen dieses Testlaufs. Mittels qualitativer Leitfadeninterviews wurden zehn mitwirkende Sozialarbeitende zur Anwendbarkeit des Programms im beruflichen Alltag befragt. Dabei wurden auch Hinweise auf mögliche Nutzenwirkungen der Anwendung gesammelt. Fragebögen und Protokolle dienten zur Erfassung der faktischen Anwendung im einzelnen Fall. Unter der Bedingung der Erstanwendung wählten die Fachpersonen mehrheitlich kooperative Klienten für den Testlauf aus, weshalb die überwiegend positiven Reaktionen nicht erstaunen. Jedoch zeitigten auch die Anwendungen in der kleineren Gruppe von eher unkooperativen Klienten sehr befriedigende Resultate. Als hinderlich erwiesen sich v.a. die Knappheit der zeitlichen Ressourcen, die Ungeübtheit in der Anwendung sowie gewisse Ansprüche an die Klientschaft, welche das Programm selbst voraussetzt. Wertvolle Erkenntnisse vermittelte die Reflexion über methodische Missverständnisse und Probleme. Aufgrund dieser Erfahrungen konnten wichtige Vorschläge zur weiteren Optimierung des Programms abgeleitet werden.

## **Dank**

Diese Forschungsarbeit kam mit der Unterstützung zahlreicher Personen zustande, denen die Autorin und der Autor an dieser Stelle herzlich danken wollen. In erster Linie gebührt unser Dank den Sozialarbeitenden, die das Programm ProMo in der Probephase getestet haben und uns über ihre Erfahrungen berichteten. Wir hoffen, dass unsere Darstellungen in ihrem Sinne ausgefallen sind. Patrick Zobrist, Paula Krüger und Anita Glatt, alle Dozierende an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, danken wir für ihre fachliche Unterstützung im Rahmen von Fachpoolgesprächen und dem Bachelor-Kolloquium. Unsere Studienkollegin Monika Marti sah eine Rohfassung der Arbeit durch und gab uns wertvolle Rückmeldungen dazu. Auch ihr gilt unser Dank. All dies hat ohne Zweifel zur Verbesserung des vorliegenden Textes beigetragen. Die verbleibenden Mängel bleiben in unserer Verantwortung. Schliesslich danken wir ganz besonders unseren Familien, Freundinnen und Freunden, welche uns in dieser Zeit des öfteren entbehrt, aber immer moralisch unterstützt haben.

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
1. Das Motivationsförderungsprogramm <i>ProMo</i> .....	5
1.1 Ziele des Programms .....	5
1.2 Indikation und Zielgruppen .....	5
1.3 Die Elemente des Programms .....	6
1.4 Methodische Grundhaltungen .....	6
1.5 Die inhaltliche Gliederung: Module und Interventionen .....	7
1.6 Die Arbeitsblätter .....	8
2. Begriffliche und theoretische Grundlagen .....	10
2.1 Wichtige Begriffe der Sozialen Arbeit im Zwangskontext .....	10
2.1.1 Zum Begriff Zwangskontext.....	10
2.1.2 Zur Problematik der Abgrenzung zwischen freiwilligen Kontexten und Zwangskontexten .....	10
2.1.3 Herausforderungen in der Beratung von Klientinnen und Klienten im Zwangskontext .....	14
2.1.4 Zum Begriff Reaktanz .....	15
2.1.5 Zum Begriff Widerstand .....	15
2.1.6 Abgrenzung von Reaktanz und Widerstand .....	16
2.2 Motivationspsychologische Grundlagen .....	17
2.2.1 Motivationspsychologische Grundbegriffe .....	17
2.2.2 Motivation als Interaktion zwischen Person und Umwelt .....	18
2.2.3 Motivation als Resultat von Kommunikation.....	19
2.2.4 Motivation und Volition: das Rubikon-Modell der Handlungsphasen.....	20
2.2.5 Affektregulation als Erfolgskomponente der Selbstmotivation.....	21
2.2.6 Veränderungsmotivation .....	22
2.2.7 Das Transtheoretische Modell der Veränderung (TTM) .....	23
2.2.8 Die Interventionen des Programms in Bezug zum Transtheoretischen Modell .....	25
3. Methodik .....	27
3.1 Forschungsverständnis und Forschungsfragen .....	27
3.2 Erhebungsdesign: Erhebungsmethoden und ihre Begründung .....	27
3.3 Stichprobe und Rahmenbedingungen des Testlaufs.....	31
3.4 Datenaufbereitung und Datenauswertung .....	32

3.5	Gütekriterien .....	33
4.	Ergebnisse .....	34
4.1	Die faktische Anwendung des Programms <i>ProMo</i> im Testlauf .....	34
4.1.1	Durchführung und Abbrüche im Testlauf.....	34
4.1.2	Die Klientinnen und Klienten im Testlauf.....	35
4.1.3	Die Arbeitsweise der Sozialarbeitenden mit dem Programm.....	40
4.1.4	Die Anwendung auf Ebene der einzelnen Interventionen .....	48
4.2	Die Bewertung der Anwendbarkeit durch die Sozialarbeitenden.....	58
4.2.1	Bewertung des Manuals.....	58
4.2.2.	Bewertung der Arbeitsblätter .....	60
4.2.3	Bewertung der Einführungsveranstaltung .....	62
4.2.4.	Bewertung des Begleitungsangebots .....	62
4.2.5	Bewertung der Anwendbarkeit in Bezug auf bestimmte Adressatengruppen .....	62
4.2.6	Hinderliche Rahmenbedingungen für die Programmanwendung .....	66
4.2.7.	Wahrscheinlichkeit weiterer freiwilliger Anwendung in nächster Zukunft .....	67
4.3	Hinweise auf Nutzen und Wirkungen des Programms .....	68
4.3.1	Reaktionen der Klientinnen und Klienten auf das Programm.....	68
4.3.2	Die Entwicklung der Arbeitsbeziehung während der Anwendung .....	69
4.3.3	Nutzen für die Beratungssysteme (Sozialarbeitende und Klientel) .....	70
5.	Diskussion und Schlussfolgerungen .....	73
	Forschungsdesiderata .....	83
6.	Empfehlungen zur Optimierung des Programms.....	84
	Schlusswort .....	89
	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	90
	ANHANG .....	92

Dieser Text und alle einzelnen Kapitel wurden gemeinsam erarbeitet.

## Verzeichnis der Tabellen

Tab. 1	Übersicht über die Module und Interventionen des Programms .....	8
Tab. 2	Übersicht über die 10 Arbeitsblätter des Programms <i>ProMo</i> .....	9
Tab. 3	Stages of Change, im TTM .....	24
Tab. 4	Interventionen in Bezug zum Transtheoretischen Modell .....	26
Tab. 5	Erhebungsdesign in der Matrix nach Beywl et al. (2007) .....	29
Tab. 6	Zusammensetzung der Stichprobe nach sozialen Diensten .....	32
Tab. 7	Problem- und Zieldefinitionen der Klientschaft .....	37
Tab. 8	Kooperation I – Widerstand I .....	38
Tab. 9	Frequenz der Beratungen .....	43
Tab. 10	Begründung der Nicht – Anwendung einzelner Interventionen .....	52
Tab. 11	Schwierigkeiten und positive Aspekte bei der Anwendung der Interventionen .....	56
Tab. 12	Geschätzter Anteil geeigneter Klienten von gesamter Klientel .....	65
Tab. 13	Veränderung Kooperation Klientschaft .....	69
Tab. 14	Veränderung Widerstandsverhalten Klientschaft .....	70

## Verzeichnis der Abbildungen

Abb. 1	Die fünf Elemente des Programms <i>ProMo</i> .....	6
Abb. 2	Kontinuum von Zwang und Freiwilligkeit .....	12
Abb. 3	Bestimmungsgrößen für Kontaktaufnahme mit Sozialen Diensten .....	13
Abb. 4	Überblicksmodell zu Determinanten und Verlauf motivierten Handelns .....	19
Abb. 5	Integration des Rubikon-Modells der Handlungsphasen in das Überblicksmodell .....	20
Abb. 6	Die Stadien der Veränderung im TTM als Spirale .....	25
Abb. 7	Dimensionale Analyse mit drei Ebenen .....	28

## Verzeichnis der Diagramme

Diagr. 1	Fälle im Testlauf .....	35
Diagr. 2	Veränderungsstadienskala-I (zu Beginn) .....	39
Diagr. 3	Anzahl Sitzungen für die Programmanwendung .....	40
Diagr. 4	Gesamte Beratungszeit pro Anwendung .....	41
Diagr. 5	Dauer der Sitzungen pro Anwendung .....	42
Diagr. 6	Durchschnittliche Vorbereitungszeit pro Gespräch .....	45
Diagr. 7	Bearbeitungsdauer der Interventionen pro Fall .....	49
Diagr. 8	Durchschnittliche Dauer der Interventionen (exklusive N-A) .....	50
Diagr. 9	Durchschnittliche Dauer der Interventionen (inklusive N-A) .....	50
Diagr.10	Angewandte und nicht angewandte Interventionen pro Fall .....	51
Diagr.11	Anzahl N-A pro Intervention .....	51
Diagr.12	Klientenreaktionen auf das Programm (gemäss SA) .....	68
Diagr.13	Prozess der Inanspruchnahme des Programms <i>ProMo</i> .....	81



## Einleitung

Kommen Kontakte mit sozialen Diensten nur aufgrund verschiedener Formen äusseren Drucks zustande, so spricht man von Zwangskontexten (Harro Dietrich Kähler, 2005, S. 7). In der Sozialen Arbeit scheinen solche Beratungssettings prävalent zu sein, wie eine Untersuchung von 99 verschiedensten sozialen Einrichtungen annehmen lässt: der durchschnittliche Anteil an fremdinitiierten Kontaktnahmen lag in der Studie bei 62 Prozent. Wenngleich diese Zahl nicht repräsentativ ist, so gibt sie doch eine Vorstellung von der Grössenordnung, in der sich die Verhältnisse in der Sozialen Arbeit bewegen könnten. (Kähler, 2005, S. 28)

In diesen Zwangskontexten, welche typischerweise in Berufsfeldern wie dem Kindes- und Erwachsenenschutz, der Strafvollzugsbegleitung, aber auch in der Sozialhilfe bestehen, gibt es zwischen Sozialarbeitenden, Behörden und Adressatinnen oft einen offenen oder latenten Dissens über die Problemdefinitionen, die anzustrebenden Ziele und den Sinn der Zusammenarbeit (Kähler, 2005, S. 21). Die Adressaten sehen sich hier in der Regel konfrontiert mit dem – u.a. auch durch die Sozialarbeitenden verkörperten – Erwartungsdruck, sich fundamentalen, gesetzlich verankerten gesellschaftlichen Normen anzupassen. Diesen Normen haben sie bis jetzt aber nicht entsprechen wollen oder nicht entsprechen können. Die behördlich verordneten Beratungskontakte werden deswegen meist als schmerzliche Einmischung in die Privatsphäre, als Beschneidung der persönlichen Freiheit oder gar als direkter Angriff auf die eigene Persönlichkeit wahrgenommen. Es ist nachvollziehbar, dass in dieser Situation Abwehrreaktionen zu erwarten sind und Problemeinsicht im Sinne der behördlichen Definition eher die Ausnahme als die Regel darstellt. (Kähler, 2005, S.63 ff.)

In solchen Zwangskontexten stellt sich für Beratende die Frage, wie die Adressatinnen für ein kooperatives Arbeitsverhältnis gewonnen werden können und wie in der Beratung sodann ein Prozess angeregt werden kann, in dem die Klienten zunächst Veränderungen im eigenen Verhalten erwägen, dann Möglichkeiten der Veränderung erkennen können und schliesslich auch Motivation entwickeln, diese selbstverantwortlich umzusetzen. In der Praxis stellen sich Sozialarbeitende und andere Beratende diesen grossen Herausforderungen meist mit einem individuellen Repertoire aus Methoden, welche sie sich in Aus- und Weiterbildungen, aus der Literatur und mit der eigenen Erfahrungen angeeignet haben und die meist unterschiedlichen psychotherapeutischen Kontexten entlehnt sind (Petra Warschburger, 2009, S. 82). Studien zur Wirksamkeit von Beratung haben gezeigt, dass diese absolut löblichen individuellen Bestrebungen, verschiedene Methoden zu integrieren, durch eine übergeordnete Strukturierung noch erfolgreicher gemacht und unterstützt werden können (Chris Trotter, 2001; Ronald H. Rooney, 2002; James McGuire, 2008, zit. in Patrick Zobrist, 2011, S. 6). Marianne Gumpinger bezeichnete (2001) die Methodenentwicklung für Zwangskontexte der Sozialen Arbeit als „Grauzone“, in der es sowohl an theoretischer Fundierung als auch an empirischer Absicherung mangelt (S. 11 ff.). Laut Zobrist (2012) hat sich daran noch nicht viel verändert (S. 32). Im Sinne einer evidenzbasierten Methodenentwicklung in der Sozialen Arbeit besteht ein grosser Bedarf nach Forschung in diesem Feld und auch nach praktischen integrativen Ansätzen, welche die Beratungsmethoden verschiedener therapeutischer Schulen ihren Stärken gemäss und dem Anwendungskontext angemessen vereinen (ebd.).

Ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit unter der Leitung von Patrick Zobrist hat sich den oben beschriebenen zentralen Fragen der Beratung im Zwangskontext angenommen. In einem ersten Schritt wurden dabei methodische Approaches gesammelt, welche in der Literatur beschrieben, empirisch evaluiert respektive in der Praxis mit guten Erfahrungen angewendet werden. Aus diesen Ansätzen substrierte Zobrist (2010) sodann wesentliche Basisstrategien für die Beratung im Zwangskontext, bevor er diese in Form eines Arbeitsmanuals für Sozialarbeitende integrativ operationalisierte. Mit dem „Luzerner Motivationsförderungsprogramm *ProMo*“ (Zobrist, 2011) können nun Veränderungsprozesse der Klientschaft in Zwangskontexten auf strukturierte Weise angeregt und begleitet werden.

Eine erste Manual-Version wurde schon 2010 bis 2011 von Sozialarbeitenden getestet und evaluiert. Diese Rückmeldungen führten zu einer überarbeiteten Version, welche in einem zweiten Testlauf mit qualitativen Methoden formativ evaluiert werden sollte. Diesen Auftrag haben wir im Rahmen unserer Bachelorarbeit an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit zwischen September 2011 und August 2012 bearbeitet.

Im Testlauf, welcher von Januar bis März 2012 dauerte, wurde das Programm in 18 Fällen erprobt. Ziel des Testlaufs und der begleitenden Auswertung war primär die weitere Optimierung des Programms. Sekundär sollen die methodischen Erfahrungen dieser Evaluation auch als Grundlage für die spätere repräsentative Untersuchung dienen. Im gegebenen Zeitrahmen und mit den zur Verfügung stehenden Mitteln konnte selbstverständlich keine summative Wirksamkeits-Evaluation erbracht werden. Im Testlauf sollten lediglich Daten über die **faktische Anwendung** des Manuals, über die **praktische Anwendbarkeit** aus Sicht der Anwendenden, sowie – quasi im Vorübergehen – auch erste **Hinweise auf Nutzen und mögliche Wirkungen** gesammelt werden. Der vorliegende Evaluationsbericht soll deswegen die folgenden Forschungsfragen beantworten:

1. Wie wurde das Programm *ProMo* im Testlauf angewandt und umgesetzt?
2. Wie wurde seine Anwendbarkeit von den Sozialarbeitenden erfahren und beurteilt?
3. Welche Hinweise auf Nutzen und Wirkungen der Programmanwendung ergaben sich im Testlauf?
4. Welche Modifikationen und Verbesserungen des Programms können aus den Erfahrungen im Testlauf abgeleitet werden?

Zur Beantwortung dieser Fragen wurde eine Kombination von vorwiegend qualitativen und wenigen quantitativen Erhebungsmethoden ausgewählt und eingesetzt, welche im Methodikkapitel beschrieben werden. Aufgrund der Stichprobengrösse bewegt sich diese Arbeit in einem nicht-repräsentativen Bereich, aus dem kein Generalisierungsanspruch abgeleitet werden kann. Die Ergebnisse können jedoch als Bestätigung der Qualitäten des Manuals angesehen werden und zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Programms beitragen. Zu den Ergebnissen wollen wir an dieser Stelle nur soviel verraten, dass die Anwendbarkeit des Manuals von den Fachkräften positiv beurteilt wurde und dass auch Hinweise auf überwiegend positive Klientenreaktionen und eine generelle Nützlichkeit des Instruments gesammelt werden konnten. Auf der anderen Seite zeichneten sich auch einige kritische Bedingungen heraus, denen sich das Programm in der Praxis „ausgesetzt“ sieht.

Der Evaluationsbericht beginnt mit der Darstellung des Programms *ProMo* und seiner Grundstrukturen (Kapitel 1). Im zweiten Kapitel diskutieren und definieren wir die relevanten Begriffe Zwangskontext, Reaktanz und Widerstand und stellen kurz auch die Herausforderungen dar, mit welchen sich Beratende in diesen Zwangskontexten konfrontiert sehen (2.1). Anschliessend sollen wichtige motivationspsychologische Konzepte und Modelle erschlossen werden, die uns für ein grundlegendes Sachverständnis der Thematik und des Programms *ProMo*, sowie für die Ergebnisdiskussion notwendig und interessant erschienen (2.2).

Eine theoretische Beurteilung des Programms aus der Warte von motivationspsychologischen Fachexperten kann selbstredend im Rahmen dieser Arbeit nicht geleistet werden. Würde es sich hierbei um einen reinen Evaluationsbericht handeln, so wäre das theoretische Kapitel (2) sicherlich noch konziser gehalten. Wir halten die angeschnittenen Themen, sowohl was die Überlegungen zu Zwangskontexten und Rahmenbedingungen einer sozialarbeiterischen Beratung angeht, als auch die motivationspsychologischen Grundlagen, für unsere zukünftige Arbeit als Sozialarbeitende für relevant. Obwohl dies auch – oder noch mehr – für die methodischen Implikationen von Zwangskontexten gilt, konnte dieses Thema aus Gründen des Umfangs nicht in die Arbeit aufgenommen werden. Ein bereits geschriebener Text fiel den Kürzungen zum Opfer. Wir verweisen auf die diesbezüglichen Darstellungen bei Zobrist (2010), Klaus Mayer (2009), Kähler (2005), Trotter (2001) sowie bei Marie-Louise Conen und Gianfranco Cecchin (2007).

Im dritten Kapitel werden die methodischen Verfahren dieser Evaluation näher erläutert und begründet, bevor dann in Kapitel 4 die Präsentation der Forschungsergebnisse erfolgt. Für die Struktur der Ergebnispräsentation waren die Forschungsfragen leitend, das heisst, die Unterkapitel (4.1, 4.2 und 4.3) nehmen sich inhaltlich je einer Forschungsfrage an – mit nur leichten und hoffentlich unbedenklichen Überschneidungen. Die Ergebnisse werden anschliessend in Kapitel 5 diskutiert, und schliesslich bringt das Kapitel mit den Schlussfolgerungen und Empfehlungen (6) dann auch noch Antwort auf die vierte Forschungsfrage, indem die Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Programms in einer Übersicht festgehalten werden.

Was die geschlechtergerechte Schreibweise betrifft, so werden wir bei Termini, wo keine neutrale Form zur Verfügung steht, abwechslungsweise die weibliche und die männliche Form verwenden. Mit Klientinnen (oder abwechselnd: Klienten) sind also immer beide Geschlechter gemeint. In Titeln werden jeweils beide Geschlechter genannt.

# 1. Das Motivationsförderungsprogramm *ProMo*

Nachdem in der Einleitung die Ausgangslage und Problemstellung, der sich das Programm *ProMo* annimmt, bereits beschrieben wurde, können wir direkt dazu übergehen, das Programm näher vorzustellen. Eine vertiefte Darstellung darf an dieser Stelle aus Platzgründen nicht erwartet werden. Bei *ProMo* handelt es sich um ein *work in progress*, dessen Weiterentwicklung noch einer gewissen Diskretion verlangt. Den interessierten Leserinnen und Lesern dürfen wir die Publikation des Manuals in Aussicht stellen. Da sich in diesem Kapitel alle Verweise auf das Manual von Zobrist (2011) beziehen, beschränken wir uns auf die Angabe der Seitenzahl.

## 1.1 Ziele des Programms

Das Hauptziel des Programms formuliert Zobrist wie folgt: „Das Luzerner Motivationsförderungsprogramm *ProMo* für Klientinnen und Klienten in Zwangskontexten soll Sozialarbeitende dabei unterstützen, in strukturierter Form die Veränderungsmotivation ihrer Klientinnen und Klienten zu fördern und diese zu nachhaltigen Veränderungen anzuleiten“ (S. 2). Als konkrete Zielsetzungen nennt er im Weiteren:

- Orientierung und Klarheit in Auftrag und Rollen
- funktionale und kontextbezogene Problemeinsicht
- Entwicklung von emotional gebundenen, bedeutsamen und realistischen Zielen
- Planung von konkreten Handlungen und
- Aktivierung von Ressourcen für die Umsetzung der Ziele
- Unterstützung der Aufrechterhaltung des neuen Verhaltens
- Vorwegnahme von Rückfällen in das problematische Verhalten (ebd.)

## 1.2 Indikation und Zielgruppen

Die Zielgruppen des Programms sind Beratende und Klientinnen in sogenannten Zwangskontexten der Sozialen Arbeit. Was der Begriff Zwangskontext genau bedeutet und welche Konsequenzen dies für mögliche Anwendungsbereiche hat, werden wir im Kapitel 3 näher beleuchten.

Voraussetzungen für die Anwendung des Programms sind nach Zobrist die Fähigkeit und die Bereitschaft der Klienten, über sich selbst und das eigene Verhalten nachzudenken. Ebenfalls muss eine grundlegende Kontaktbereitschaft gegeben sein. Als Kontraindikationen sind kognitive und sprachliche Einschränkungen anzusehen, wie auch akute Psychopathologien. Auf Seite der Beratenden erfordert die Programmanwendung Basiskompetenzen in psychosozialer Beratung und Beziehungsgestaltung. (S. 2; S. 12)

### 1.3 Die Elemente des Programms

Die eigentliche Anwendung des Programms in den Beratungssitzungen wird durch weitere vier Elemente vorbereitet, unterstützt und begleitet. Die insgesamt fünf Elemente kamen im Testlauf so zur Anwendung und werden in der folgenden Grafik vorgestellt.



Abb. 1: Die fünf Elemente des Programms ProMo (eigene Darstellung nach Zobrist, 2011)

### 1.4 Methodische Grundhaltungen

Das Manual bietet nach einer Einführung in die Problemstellung und in die Ziele des Programms einen Überblick zum Stand der Methodenentwicklung im Zwangskontext. Dabei werden methodische Grundhaltungen des Programms begründet und beschrieben:

- Strukturierte Interventionen sind effektiver als nicht-strukturierte (vgl. Einleitung).
- Auftrags- und Rollenklarheit sind im Zwangskontext von höchster Bedeutung.
- Problem- und Zielklärung, Planung und Umsetzung von erwünschtem Verhalten sollen prozesshaft bearbeitet und durchschritten werden; Klärung erfolge vor Veränderung.
- Beziehungsgestaltung ist zentral und mitverantwortlich für den Erfolg der Beratung. (S. 6–7)

Im Manual werden weiter auch grundlegende fachliche Positionen in Bezug auf Motivation, Veränderung und Widerstandsverhalten dargelegt:

- Motivation wird als dynamischer psychischer, meist unbewusster Prozess verstanden. So verstanden sind Individuen immer zu etwas motiviert, es fragt sich nur, zu was. Menschen können auch sozial abweichend oder dysfunktional motiviert sein.
- Motivation ist nicht von aussen instruierbar. Das Individuum ist offen, die anregenden Impulse aus seinem sozialen Umfeld oder aus dem Beratungssystem aufzunehmen – oder auch nicht.
- Widerstand ist eine natürliche Reaktion auf die Einschränkung persönlicher Freiheit und gehört zu jedem ernsthaften Veränderungsprozess.
- „Veränderungsprozesse lassen sich in Stadien abbilden, die jeweils mit sich unterscheidenden motivationalen Zuständen verbunden sind. Die Interventionen müssen sich an diesen Veränderungsstadien ausrichten“ (S.9, nach William R. Miller & Stephen Rollnick, 2009).
- „Motivationsförderung kann gelingen, wenn – trotz Zwangsbedingungen – die basalen bedürfnistheoretischen und zielpsychologischen Grundlagen berücksichtigt werden“ (S. 9, nach Klaus Grawe, 2004; Maja Storch, 2011).

## **1.5 Die inhaltliche Gliederung: Module und Interventionen**

Der im Manual beschriebene Problemklärungs- und Lösungsprozess gliedert sich in fünf Module, welche total 13 Interventionen enthalten. Der modulare Aufbau soll die prozessorientierte Arbeitsweise für die Klientinnen verdeutlichen und nachvollziehbar machen. Idealtypisch können die Module jeweils in einer Sitzung bearbeitet werden. Der vorgegebene Ablauf kann aber in der Anwendung flexibel gehandhabt werden und soll sich an den Bedürfnissen der konkreten Beratungssituation ausrichten (S. 8). Die Dauer der einzelnen Intervention wird deshalb je nach Fall unterschiedlich ausfallen. Die Interventionen können allenfalls auch in anderer Reihenfolge bearbeitet oder ganz übersprungen werden.

Am Ende der ersten Sitzung soll mit einem Fragebogen (vgl. Kap. 3.2) ermittelt werden, in welchem Veränderungs- und Motivations-Stadium die Klientin sich befindet. Auf dieser Grundlage können die Beratenden entscheiden, an welcher Stelle des Prozesses und mit welchen Interventionen sie weiterfahren sollen, oder – umgekehrt formuliert – welche Schritte allenfalls ausgelassen werden können, weil sie schon geklärt sind.

Modul	Ziele	Intervention
<b>A) Orientierung</b>	Orientierung und Klärung schaffen hinsichtlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufträgen</li> <li>• Rollen</li> <li>• Erwartungen</li> <li>• Kontexte/Netzwerke</li> <li>• Problemprioritäten</li> <li>• Veränderungsstadien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 1: Wer will was? – Auftrags- und Rollenklärung</li> <li>• Intervention 2: Wer ist Ihnen wichtig? – Kontextklärung</li> <li>• Intervention 3: Mein Problem ist ... – Problemfokussierung</li> <li>• Intervention 4: Wo stehen Sie? – Einschätzung der Veränderungsmotivation</li> </ul>
<b>B) Problemklärung</b>	Klärung und Erarbeitung einer funktionalen und kontextualisierten Problemeinsicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 5: Was nützt mir mein Problem? – Konsequenzenklärung</li> <li>• Intervention 6: Stimmt das eigentlich? – Einstellungen zum Problem hinterfragen</li> <li>• Intervention 7: Ja, aber... – Ambivalenzklärung</li> <li>• Intervention 8: Woran merkt es...? – Systemische Klärung</li> </ul>
<b>C) Zielentwicklung</b>	Entwicklung von emotional verankerten und subjektiv bedeutsamen, realistischen Zielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 9: Was ist mir wichtig? – Motto-Ziel</li> <li>• Intervention 10: Was will ich? – Zielscheibe</li> <li>• Intervention 11: Was ist machbar? – Zielcheck</li> </ul>
<b>D) Vorbereitung</b>	Konkretisierung der Ziele und Vorbereitung unter Aktivierung von internen und externen Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 12: Meine nächsten Schritte – Planung</li> </ul>
<b>E) Selbstkontrolle</b>	Unterstützung und Sicherstellung des Aufrechterhaltungsstadiums	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 13: So bleibe ich dran!</li> </ul>

Tabelle 1: Übersicht über die Module und Interventionen des Programms ProMo (nach Zobrist, 2011, S. 11)

Im praktischen Hauptteil des Manuals werden die Interventionen mit ihren Zielen genau beschrieben. Eine ausführlichere Darstellung kann an dieser Stelle aus Gründen des Umfangs nicht erfolgen.

## 1.6 Die Arbeitsblätter

Die schriftliche Arbeitsgrundlage bilden im Gespräch die zehn Arbeitsblätter, welche die Klienten zu Beginn des Programms erhalten und zwischen den Sitzungen nach Hause nehmen können. Auf diesen werden die wichtigen Resultate der Auseinandersetzung festgehalten und visualisiert. Die Blätter verwenden möglichst oft grafische Darstellungen, um eine bildhafte, symbolische Sprache mit einzubeziehen und eine einseitig intellektuelle Auseinandersetzung zu vermeiden. Sie können auch benutzt werden, um Inhalte vor- oder nachbereitend, quasi als Hausaufgaben zu bearbeiten. (S. 11-12)

Die in der ersten Auflage des Programms noch getrennten Materialien für Beratende und Klientinnen wurden zugunsten einheitlicher, offen geführter Arbeitsblätter aufgegeben (Zobrist, Gespräch vom 22. August 2011). Als wichtig erwies sich im Testlauf ausserdem die Tatsache, dass es zu vielen, nicht aber zu allen Interventionen ein Arbeitsblatt gibt.

<b>Nr</b>	<b>Intervention</b>	<b>Arbeitsblatt</b>
<b>0</b>		Themen und Ablauf der nächsten vier bis sechs Besprechungen
<b>1</b>	1	Wer will was? – Aufgaben und Erwartungen
<b>2</b>	2	Wer ist Ihnen wichtig? – Netzwerkkarte
<b>3</b>	3	Mein Problem ist ... – Problemfokussierung
<b>4</b>	5	Was nützt mir mein Problem? – Konsequenzenklärung
<b>5</b>	7	Ja, aber ... – Ambivalenzklärung
<b>6</b>	9	Was ist mir wichtig? Motto-Ziel
<b>7</b>	10	Was will ich? – Zielscheibe
<b>8</b>	11	Was ist machbar? – Zielcheck
<b>9</b>	12	Meine nächsten Schritte – Vorbereitung
<b>10</b>	13	So bleibe ich dran!

*Tabelle 2: Übersicht über die 10 Arbeitsblätter des Programms ProMo (nach Zobrist, 2011, S. 11)*

## 2. Begriffliche und theoretische Grundlagen

### 2.1 Wichtige Begriffe der Sozialen Arbeit im Zwangskontext

Im diesem Kapitel sollen die für das Thema relevanten Begriffe Zwangskontext und freiwilliger Kontext, Reaktanz und Widerstand definiert und erläutert werden. Ebenfalls soll der Leser einen Überblick über die typischen Schwierigkeiten und Probleme erhalten, die sich in der Beratung mit Zwangsklienten häufig zeigen. Auf geeignete Beratungsmethoden, die sich als Lösungen für die Problemstellungen im Zwangskontext anbieten, können wir – wie bereits in der Einleitung erwähnt – aus Gründen des Umfangs nicht eingehen.

#### 2.1.1 Zum Begriff Zwangskontext

Laut Kähler (2005), dessen Ausführungen wir in diesem Abschnitt folgen, wird in der Literatur und in der Sprache der Professionellen von einem Zwangskontext gesprochen, wenn der Klientenkontakt mit einer sozialen Institution fremdinitiiert ist (S. 7). Die Kontaktaufnahme erfolgt dabei nicht selbstinitiiert oder „freiwillig“, sondern die Klientinnen werden von Menschen aus ihrem sozialen Umfeld dazu gedrängt oder von gesellschaftlichen Institutionen dazu verpflichtet (a.a.O., S. 7; S. 17). Kähler (2005) unterscheidet drei hauptsächliche Ursprungsquellen solcher Zwangsausübung:

- a) das informelle Netzwerk (beispielsweise Ehegatten, Freundinnen, Verwandte)
- b) das formelle Netzwerk (Arbeitgeber, Soziale Dienste)
- c) rechtliche, gesetzliche Regelungen und deren Institutionen (Justiz, Strafvollzug, Sozialbehörde, Kinderschutzbehörde etc.) (a.a.O., u.a. S. 17)

Der Zwang besteht dabei immer „in der Kontaktaufnahme als solcher und nicht in der Konsequenz daraus, was in diesen Kontakten geschieht“ (a.a.O., S. 23). Der Begriff Zwangskontext verweist demnach nicht auf Situationen, in der ein innerer Zwang, ein nicht mehr aushaltbarer Druck, der durch die momentanen Lebensumstände verursacht wird, zur Kontaktaufnahme führt, denn in diesem Fall bleibt die Entscheidung zur Kontaktaufnahme wesentlich bei den Betroffenen selbst (a.a.O., S. 7).

Stärke und Ausmass des Drucks werden von Klienten in Zwangskontexten subjektiv unterschiedlich erlebt und nach einer persönlichen Gewichtung empfunden. Sie sind nur bedingt abhängig von der Quelle des Zwangs: der Druck des Partners beispielsweise kann als stärker empfunden werden als derjenige einer behördlichen Anordnung. (a.a.O., S. 17 ; S. 63)

Kommen Klientinnen durch gerichtliche oder gesetzliche Weisungen mit einer sozialen Einrichtung in Kontakt, spricht man im Speziellen von „Pflichtklientenschaft“ (a.a.O., S. 26). Menschen, die durch informellen Druck von Netzwerkangehörigen zur Annahme von Hilfe gedrängt werden, sind folglich keine Pflichtklienten. Die Bezeichnung Zwangskontext ist aber angebracht, weil es sich dabei um fremdinitiierte Kontaktaufnahmen handelt (a.a.O., S.7).

#### 2.1.2 Zur Problematik der Abgrenzung zwischen freiwilligen Kontexten und Zwangskontexten

In der Praxis ist die Unterscheidung zwischen freiwilligen und Zwangskontexten keineswegs immer klar und eindeutig. Trotter (2001) zeigt die Problematik an folgenden Beispielen auf:

Beispiel 1: Weil die Partnerin dem gewalttätigen Mann mit Trennung droht, geht er „freiwillig“ in eine Beratung, um seinen Jähzorn zu bearbeiten. (S. 101)

Aus diesem Beispiel wird klar, dass Menschen häufig nur unter dem Mantel der Freiwilligkeit in die Beratung eines Sozialen Dienstes kommen, dass sich dahinter aber verschiedene Formen von Druck und Zwang verbergen. Rooney (1992) spricht deshalb von „unsichtbar unfreiwilligen Klientinnen“ (S. 17, zit. in Kähler, 2005, S.23). Eine weitere Facette der Problematik verdeutlicht ein zweites Beispiel:

Beispiel 2: Eine Mutter, deren Kind fremdplatziert wurde, sucht Hilfe bei einer Familienberatung. Sie will unbedingt ihr Kind wieder zurückbekommen (Trotter, 2001, S. 101).

Wenn wir der oben genannten Definition folgen, dann befindet sich diese Klientin nicht in einem Zwangskontext, weil die Kontaktaufnahme ja freiwillig erfolgt. Dennoch ist in diesem Fall der Druck der Situation von enormer Bedeutung. Es ist fraglich, ob die Klientin tatsächlich einsichtig ist und ihr eigenes Verhalten verändern möchte, welches zur Fremdplatzierung geführt hat, oder ob sie die Familienberatung für ihre Zwecke instrumentalisieren will. Methodisch gesehen wäre hier die (theoretisch korrekte) Zuordnung „freiwilliger Kontext“ irrelevant, wenn nicht gar irreführend. Denn auch in diesem Fall handelt es sich mit grosser Wahrscheinlichkeit um eine unsichtbar unfreiwillige Klientin und es wäre wichtiger, die zentrale methodische Frage des Zwangskontextes zu stellen: wie kann die Klientin, die sich noch nicht eingestehen kann, dass sie auch selbst Verantwortung für ein Problem trägt, dazu angeregt werden, nachhaltige Veränderungen anzugehen (Kähler, 2005, S. 57)

Wie diese Fälle zeigen, ist die Forderung des weit verbreiteten Freiwilligkeitspostulats, welches kurz und überspitzt formuliert beinhaltet, dass Beratung nur mit freiwilligen Klienten erfolgversprechend sei (Kähler, 2005, S. 84), auch in vordergründig freiwilligen Kontexten oft nicht erfüllt. Zur Klärung dieses Dilemmas ist die begriffliche Unterscheidung zwischen Kontakt- und Veränderungs-motivation hilfreich, also die Differenzierung zwischen der Motivation zur Kontaktaufnahme mit einer sozialen Einrichtung einerseits und andererseits der Motivation, eigenes Verhalten oder allenfalls auch belastende Lebensverhältnisse zu verändern (ebd.). Wie v.a. das zweite Beispiel illustriert, muss eine hohe Kontaktmotivation nicht mit hoher Veränderungsmotivation einhergehen. Obschon diese beiden motivationalen Dimensionen in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle korreliert sein dürften, so sind sie es in einer Minderheit der anderen sicher nicht (a.a.O., S. 41).

Eine erste Problematik der Begriffe Zwangskontext und freiwilliger Kontext ist nun augenscheinlich geworden: Wenn sich die Begriffe nur auf die Initiative zum Kontakt, also auf Kontaktmotivation der Klientinnen beziehen, so vermögen sie auf den für den Beratungsprozess wohl bedeutenderen Teil der Motivation, auf die Veränderungsmotivation, nur bedingt hinzuweisen (vgl. Gumpinger, 2001, S. 16), nämlich „nur“ in der Mehrheit der Fälle, wo die beiden motivationalen Faktoren übereinstimmen. In den weniger häufigen, aber immer wieder auftretenden Fällen, wo Kontakt- und Veränderungs-motivation nicht übereinstimmen, greifen sie hingegen ins Leere. Die Diagnose „Zwangskontext“ bleibt hier unvollständig und muss in jedem Fall durch den Einbezug der Dimension „Veränderungsmotivation“ ergänzt werden, wie auch Kähler fordert (2005, S. 41).

Problematisch am begrifflichen Konzept erscheint zweitens, dass die Begriffe klar abgrenzbare Kategorien suggerieren, die so in der Realität nicht haltbar sind. Laut Conen und Cecchin (1999) sind sich sämtliche Autoren darin einig, dass eine starre Einteilung in freiwillige und unfreiwillige

(oder eben: Zwangs-)Kontexte realitätsfremd ist, weil das Erleben von Zwang und freiem Willen sowohl für Klientinnen wie auch für Sozialarbeitende in einem gegebenem Berufsfeld je nach Fall sehr unterschiedlich ausfallen kann (zit. in Kähler, 2005, S.16). Die folgende Grafik soll verdeutlichen, dass Freiwilligkeit und Zwang nur in extremis in Reinkultur existieren, meist aber als Mischformen auf einem Kontinuum zwischen zwei Polen auftreten. Die vier „Schiebereglern“ stellen vier Fälle auf diesem Kontinuum dar, die je unterschiedliche Mischungen der Aspekte aufweisen.

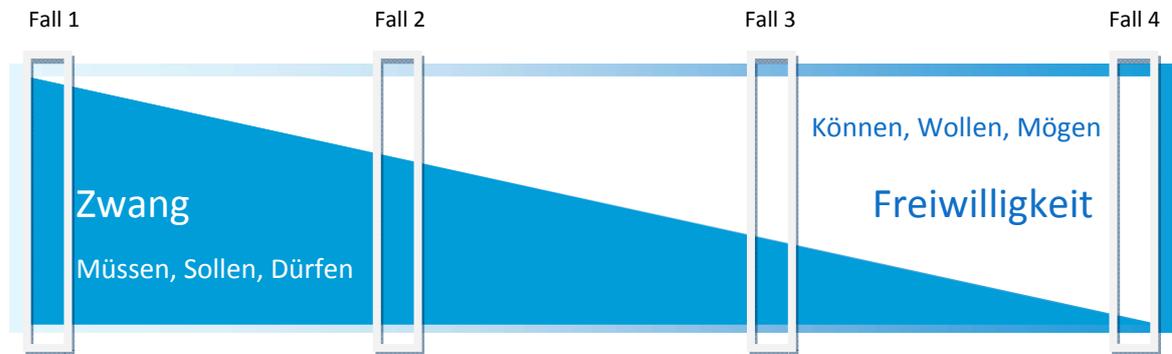


Abb. 2: Kontinuum von Zwang und Freiwilligkeit (Eigene Darstellung in Analogie zu einer Grafik von Martin Hafen (2012), mit Bezug auf Gregor Husi (2007))

Auf dieselbe Weise könnte ein zweites dimensionales Kontinuum zwischen den Polen „nicht für Veränderung motiviert“ – „für Veränderungen motiviert“ aufgespannt werden, um den unterschiedlichen Graden von (problematischer) Stabilität, Ambivalenz oder Entschlossenheit zur Veränderung Ausdruck zu geben. Sehr hilfreich erscheint auch die Darstellungsweise, mit welcher Kähler (2005) die beiden Dimensionen in Bezug bringt (S. 58). Durch die Kreuzung der Dimensionen Kontakt- und Veränderungsmotivation in tabellarischer Form veranschaulicht er die theoretische Konstruktion verschiedener Kontext- oder Kliententypen (A – E; vgl. Abb. 3).

In dieser Darstellung sollen die Typen von Klientinnen (oder Kontexten) nicht als klar abgrenzbare Kategorien verstanden werden, sondern als theoretische Konstruktion möglicher Brennpunkte innerhalb eines Spektrums (Kähler, 2005, S. 58). Anstatt die Klienten in gegensätzliche Kategorien von freiwillig/ unfreiwillig oder motiviert/unmotiviert einzuteilen, schlägt er vor, „von gestaltbaren Abstufungen der Initiative zur Kontaktaufnahme und der Motivation für Änderungen“ (a.a.O., S. 84-85) auszugehen, die sich im Einzelfall in individuellen Mischverhältnissen ausdrücken. Er bedient sich in dieser Tabelle und in der Studie ausserdem eines relativ einfachen und praktischen motivationspsychologischen Modells: verschiedene Push- und Pullfaktoren, also Druck- und Anreizfaktoren wirken sowohl auf die Kontakt- als auch auf die Veränderungsmotivation von Klientinnen ein. Wir werden im Abschnitt 2.2.1 darauf zurückkommen.

	Initiative zur Kontaktaufnahme		
	Klient meldet sich selbst		Klient meldet sich nicht selbst
	Selbst-initiiert	Außeninitiiert durch Netzwerk oder rechtliche Vorgaben (Zwangskontext)	
	Push- und Pullfaktoren für Kontaktaufnahme*):		
	Ohne	Schwach	Stark
Hoch	Klient A	Klient B	Klient C
Niedrig	Klient D	Klient E	Klient F

\*) Push- und Pullfaktoren mit ihren objektiven Wirkmöglichkeiten modifiziert durch subjektive Wahrnehmung und Interpretation; Push- und Pullfaktoren der Initiative für Kontaktaufnahmen beziehen sich auf Außeneinflüsse.

Abb.3 : Bestimmungsgrößen für Kontaktaufnahme mit Sozialen Diensten (Kähler 2005, S. 58)

Kritisch ist die Verwendung des Begriffs Zwangskontext drittens, wenn damit ganze Berufsfelder der Sozialen Arbeit angesprochen werden. Wie Kähler (2005) in seiner nicht repräsentativen, aber dennoch aussagekräftigen Studie aufgezeigt hat, ist zwar in vielen sozialen Einrichtungen eine Art der Kontaktaufnahme dominant, oft aber sind die Mitarbeitenden mit verschiedenen Kontextformen konfrontiert (S. 27 ff.). Zwangskontexte und ihre methodischen Herausforderungen können demnach auch in Berufsfeldern eine Rolle spielen, welche herkömmlicherweise mit freiwilligen Kontexten assoziiert werden. Umgekehrt bestehen auch in den typischsten der sogenannten Zwangskontexte Handlungsspielräume, wie die Beratung und die Interaktion gestaltet werden kann. Wie wir noch sehen werden, weisen die Resultate unserer Evaluation auf die grosse Bedeutung hin, welche das Freiwilligkeitspostulat auch in den untersuchten Berufsfeldern innehat, in denen normalerweise Zwangskontexte dominant sind.

Das Programm *ProMo* adressiert sich im Untertitel an „Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit in Zwangskontexten“, stellt aber die Frage nach der Veränderungsmotivation klar in den Vordergrund. Das zeigt sich u.a. darin, dass ein Instrument zur anfänglichen Erhebung der Veränderungsmotivation von Klientinnen Bestandteil dessen Interventionsplans ist. Es werden also beide Dimensionen gebührend berücksichtigt.

Für das Programm eröffnet sich schon aus diesen begrifflichen Überlegungen folgende Konsequenz: Wenn fehlende Veränderungsmotivation nicht nur in typischen Zwangskontexten eine Rolle spielen, dann müsste die Anwendung des Programms nicht nur auf diejenigen Berufsfelder beschränkt bleiben, welche üblicherweise mit Zwangskontexten assoziiert werden, sondern sie könnte sich durchaus auch in der sogenannt freiwilligen Beratung anbieten. Die Frage des möglichen Adressatenkreises werden wir später noch eingehend aus der Perspektive unserer Evaluationsforschung betrachten.

### 2.1.3 Herausforderungen in der Beratung von Klientinnen und Klienten im Zwangskontext

In der Einleitung wurden bereits typische Reaktionen von Klienten auf erzwungene Kontakte aus deren Perspektive angesprochen. Hier soll ergänzend die Perspektive von Beratenden kurz dargestellt werden. In Zwangskontexten können Beratende in der Regel nicht von einem kooperativen Gegenüber und auch nicht von einer Arbeitsbeziehung im Klima gegenseitigen Wohlwollens ausgehen. Die grössten Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Zwangs-Klientinnen sind für Sozialarbeitende fehlende Kooperation, Reaktanzverhalten und fehlende Veränderungsmotivation in Bezug auf die von den öffentlichen Auftraggebern formulierten Ziele (Zobrist, 2011, S. 7). Trotter (2001) formuliert die für den Zwangskontext typischen methodischen Fragen pointiert:

Wie kann jemandem geholfen werden, der keinerlei Interesse an Hilfe hat? (. . .) Wie können Sie jemanden beraten, der nicht einmal bemerkt hat, dass er ein Problem hat? (. . .) Wie können Sie jemandem gleichzeitig bei der Lösung seiner Probleme helfen und Macht über ihn ausüben? (S.99)

Diese Paradoxien stellen die Praktizierenden vor grosse Herausforderungen. Sie haben den Auftrag, Klienten zu helfen, die diese Hilfe oft ablehnen und die offenen oder versteckten Widerstand leisten. Problematisch ist weiter, Hilfe und Machtausübung sinnvoll zu vereinen, also einerseits eine helfende Arbeitsbeziehung aufzubauen und gemeinschaftlich zusammenzuarbeiten, andererseits aber Informationen zu sammeln, die später allenfalls gegen die Klientinnen verwendet werden könnten (Trotter, 2001, S. 100). Fachkräfte müssen dabei einen Dauerspagat aushalten zwischen dem Ziel, mit den Klienten tragfähig zusammenzuarbeiten und gleichzeitig den öffentlichen Interventions- und Kontrollauftrag zu erfüllen (Gumpinger, 2001, S. 20). Das resultierende Spannungsfeld kann mit der doppelten Mandatierung oder mit der Doppelrolle erklärt und bezeichnet werden. Als Auftragnehmer ihrer Klientinnen versuchen Sozialarbeitende, die Klientel soweit als möglich bei der Erreichung ihrer Ziele zu unterstützen. Als Auftragnehmer der Behörde oder des Umfelds haben sie die öffentlichen Mandate zur Anpassung der Klienten an vorgegebene gesellschaftliche Normen und erwünschte Verhaltensmuster zu bearbeiten (Gumpinger, 2001, S.15).

Das in therapeutischen Settings übliche Freiwilligkeitspostulat mit seinen egalitären methodischen Ansätzen kann also höchstens bedingt auf Zwangskontexten übertragen werden. Zwar wurde auch in der Literatur zur Sozialen Arbeit in Zwangskontexten der Freiwilligkeitsvorrang anerkannt (Gumpinger, 2001, S. 18), die Autorin wie auch Kähler (2005, S. 88 ff.) hebt jedoch deutlich die Chancen und Besonderheiten von Zwangskontexten hervor. Gumpinger verwendet für die fürsorgliche, elterliche Grundhaltung, die mit den Gegebenheiten in Zwangskontexten auf positive Weise und im Sinne der Klientinnen umzugehen versucht, den Ausdruck des Parentalismus (2001, S. 20). Dieser Begriff ist zwar kaum verbreitet, ermöglicht aber, die negativen Konnotationen des Begriffs Paternalismus zu umgehen und die elterliche Haltung neutral anzusprechen, welche angesichts unmündigen oder dysfunktionalen Verhaltens von Adressatinnen oft notwendig ist. Anzumerken wäre hier auch, dass es im Diskurs über Paternalismus (z.B. in Erziehung und Pädagogik) durchaus Bestrebungen gibt, paternalistische Ansätze zu rehabilitieren (vgl. Johannes Giesinger, 2005). Laut Gumpinger bedürfen parentale Interventionen aber immer einer Rechtfertigung, denn auch bei besten Absichten verlangen Zwanganwendung und Eingriff in die Freiheit eines anderen argumentative Abstützung (a.a.O., S. 18).

#### **2.1.4 Zum Begriff Reaktanz**

Conen und Cecchin (2007) definieren Reaktanz wie folgt: „Psychologische Reaktanz bezeichnet die Tendenz, den Empfehlungen oder Weisungen anderer zu widerstehen, um derzeitige oder befürchtete Einschränkungen von Handlungsfreiheiten abzuwehren bzw. die Freiheiten wiederherzustellen. Die Stärke der Reaktanz ist abhängig von der Wichtigkeit, die ein Individuum seiner Freiheit beimisst“ (S. 83). Die komplementäre Formulierung dieser These zum Ausmass der Reaktanz lautet nach Johanna Hartung (2000), dass Reaktanz umso mehr auftritt, je unberechtigter und gravierender Klientinnen die Einschränkungen Ihres Handlungsspielraums erleben (S. 67, zit. in Kähler, 2005, S.63). Während eine Person objektiv gleiche Ausprägungen einer Einschränkung als starke Bedrohung ihrer Autonomie empfindet, erlebt eine andere Person diese wiederum als Entlastung, z.B. im Sinne, dass ihr Entscheidungen abgenommen werden. Man spricht also nur von Reaktanz, wenn ein Mensch eine von aussen bewirkte Einschränkung seiner Autonomie auch wirklich als Einengung empfindet. Folglich ist immer dann mit Reaktanzphänomenen zu rechnen, wenn Menschen einerseits innerhalb eines Zwangskontextes Kontakt mit einer sozialen Institution aufnehmen und wenn sie dies andererseits als Einschränkung ihrer Selbstbestimmung interpretieren. Aufgrund dieser klaren Bedingungen sind Reaktanzphänomene vorhersehbare, normale Verhaltensweisen, welche keineswegs als pathologisch interpretiert werden dürfen. (Kähler, 2005, S. 63-64)

Während der Reaktanzbegriff meist auf Klienten in Zwangskontexten bezogen wird, weist Kähler (2005) darauf hin, dass auch Beratende analog auf die Einschränkungen ihrer Autonomie reagieren können und dass die Reaktanztheorie auch hier erklärend hinzugezogen werden kann (S. 73).

#### **2.1.5 Zum Begriff Widerstand**

Dem Begriff Widerstand widmen laut Conen und Cecchin (2007) viele therapeutischen Schulen eigene Definitionen (S. 83). Eine eher weit gefasste Definition schliesst „jedes Phänomen ein, das den Veränderungsprozess ver- oder behindert“ (Luther & Loev, 1981, S. 475, zit. in Conen & Cecchin, 2007, S. 85). Ähnlich, aber spezifischer definieren Miller und Rollnick (2004) Widerstand als Rede, durch welche sich die Klientinnen vom Ziel der Veränderung entfernen statt annähern. Die sprachlichen Ausdrucksformen, welche die erwünschten Veränderungen verstärken, werden demgegenüber als *change-talk* bezeichnet (S. 71 - 79). Andere Autoren wie Carol M. Anderson und Susan Stewart (1983) beschreiben Widerstand einfach als Schwierigkeit in der Arbeitsbeziehung (zit. in Conen & Cecchin, 2007, S.87).

Der Begriff wird in der Literatur sehr kritisch diskutiert. Patricia L. Ewalt (1982) bringt die Kritik unseres Erachtens auf den Punkt, wenn sie moniert, dass in den meisten Definitionen die Verantwortung für das Widerstandsverhalten den Klienten aufgeladen werden ( S. 6, zit. in Conen & Cecchin, 2007, S. 87). Auch Rooney (1992, S. 124 ff.) wendet sich gegen den negativen, etikettierenden Unterton, der die Verwendung des Begriffs oft begleitet. Das Verhalten der Klientinnen sollte gemäss Rooney als normaler Ausdruck von Reaktanz und Angst vor Autonomieverlust akzeptiert werden. Widerstand sei eher ein Ausdruck der Unzufriedenheit seitens der Fachkräfte über die mangelnde Kooperationsbereitschaft der Klienten (zit. in Kähler, 2005, S. 70-71).

Auch Miller und Rollnick (2004) schliessen an dem Gesagten an, wenn sie kritisieren, dass der Begriff einseitig nur mit dem Verhalten der Klientinnen in Verbindung gebracht werde, die mitgestaltende Rolle der Beratenden aber ausgeklammert bleibe. Sie verstehen Widerstand als

Resultat eines Interaktionsprozesses, an dem mindestens zwei Menschen teilhaben. Deswegen fordern sie, dass das Auftreten von widerständigem Verhalten nicht nur der momentanen Disposition und der Reaktanz des Klienten, sondern auch den Interventionen und Verhaltensweisen von Beratenden zugeschrieben werden soll. Für die Entwicklung von Widerstand und von Kooperation seien beide verantwortlich. (S. 42; S. 139; vgl. auch S. 20 – 23)

Sie gehen sogar noch etwas weiter, indem sie den Beratenden die Hauptverantwortung für die Lenkung der Interaktion in Richtung auf *change-talk* oder aber Widerstand zuweisen (Miller & Rollnick, 2004, S. 71; S. 139 ff.). Widerstand soll den Beratenden immer anzeigen, dass sie im Prozess an einem falschen Ort anknüpfen und die Klientinnen nicht dort „abholen“, wo sie stehen, oder dass sie ein Tempo anschlagen, das die Klienten zu „Bremsreaktionen“ veranlasst (Miller & Rollnick, 2004, S. 77). Insofern treffen sich die Positionen von Miller und Rollnick mit denen der lösungsorientierten und systemischen Schulen, welche im ablehnenden Verhalten der Klientinnen verborgene Botschaften sehen (z.B. Conen, 1999, 287).

#### **2.1.6 Abgrenzung von Reaktanz und Widerstand**

Während Reaktanz also ein wissenschaftlich fundiertes psychologisches Konzept darstellt, dürfte im Alltag von Sozialarbeitenden der kontroverse Widerstandsbegriff vermutlich immer noch verbreiteter sein. Die beiden Begriffe Reaktanz und Widerstand verfügen unserer Meinung nach aber über Bedeutungsfelder, die sich weitgehend überschneiden. Etwas vereinfachend können wir sagen: sie beziehen sich aus unterschiedlichen Perspektiven auf dasselbe. Während Reaktanz auf die motivationale Ursache eines bestimmten Verhaltens verweist, dieses damit erklärt und normalisiert, bezeichnet Widerstand die konkreten Phänomene nicht-kooperativen Verhaltens, also die Aktionen und Kommunikationen der Interaktion. Während im Reaktanzkonzept von einer objektiven Aussenperspektive gedacht wird, ist der Begriff Widerstand klar aus der Perspektive der Beratenden formuliert. Insofern ist klar, dass Widerstand der angreifbarere Begriff darstellt und Reaktanz eigentlich die korrekte Bezeichnung wäre.

Wenn wir in dieser Arbeit den Begriff Widerstand trotzdem verwenden, dann geschieht dies einerseits dann, wenn wir die konkreten Interaktionsphänomene ansprechen wollen, die als reaktantes Verhalten gedeutet werden, und andererseits aus dem oben genannten Grund, dass wir weiterhin den Bezug auf ein wichtiges Konzept in der Alltagssprache von Professionellen halten nehmen wollen. Mit Miller und Rollnick (2004, S. 68) sind wir der Ansicht, dass der Widerstandsbegriff nicht per se diskriminierend und falsch ist, dass er aber sehr wohl einer Rehabilitation, eines erweiterten Verständnisses bedarf, welches gerade durch die Kritik und das verwandte wissenschaftliche Reaktanzkonzept geschaffen worden ist und welches in dieser Arbeit durch diese Beschreibungen erschlossen werden sollte.

## 2.2 Motivationspsychologische Grundlagen

Wenn die fehlende Veränderungsmotivation als eines der Hauptprobleme in Zwangskontexten identifiziert wird, so können grundlegende motivationspsychologische Kenntnisse und Modelle als Erklärung für die so gestaltete Motivation von Klienten dienen. In diesem Abschnitt sollen deswegen die Begriffe Motivation, Veränderungsmotivation sowie wichtige motivationspsychologische Konzepte definiert respektive vorgestellt werden. Ziel ist einerseits, das „unmotivierte“ oder anders motivierte Verhalten von „widerständigen“ Klientinnen besser zu verstehen, andererseits sollen auch die wichtigsten theoretischen Grundlagen des Manuals beschrieben und nachvollzogen werden.

### 2.2.1 Motivationspsychologische Grundbegriffe

Was verstehen wir nun unter Motivation? Das Wort beinhaltet den lateinischen Wortstamm *mot(-us)*, was unter anderem *Bewegung* bedeutet. Der Begriff Motivation verweist also auf die Beweggründe und Bewegkräfte menschlichen Handelns. Im Alltag verstehen wir unter Motivation eine Gemütslage, eine Art inneren Antrieb, welcher den Willen und die Bereitschaft zu bestimmten Handlungen und Verhaltensweisen beinhaltet. Rolf Oerter und Leo Montada (2008) definieren Motivation als „Prozesse und Effekte, aufgrund deren ein Individuum sein Verhalten um der erwarteten Folgen willen auswählt und hinsichtlich Richtung und Energieaufwand steuert“ (S. 968). Dieser Definition schliessen wir uns in dieser Arbeit an. Wie kommt es nun aber zur Willensbildung, zu Entschlüssen? Wie wählen wir zwischen verschiedenen Handlungsoptionen und Zielen aus? Welche Gemütslage ist wann handlungswirksam? Welche Entschlüsse und Vorsätze setzen wir um?

In den meisten motivationspsychologischen Theorien spielen Bedürfnisse als primäre Antriebsauslöser eine zentrale Rolle. Auch kann die Befriedigung von Bedürfnissen als Obertitel verschiedener Zielkategorien menschlichen Handelns verstanden werden. Wir folgen hier den Ausführungen von Julius Kuhl (2006), welcher Bedürfnisse als „subkognitive und subaffektive Melder von Diskrepanzen zwischen Ist- und Sollwert“ in bestimmten Lebensbereichen definiert (S. 305). Als Affekt bezeichnet er eine Stimmungslage, die als Folge eines befriedigten oder unbefriedigten Bedürfnisses resultiert. Positive Affekte entstehen ergo durch die Reduktion der Diskrepanz zwischen Ist- und Sollwert, negative durch ein Anwachsen der Diskrepanz (a.a.O., S. 307). Aufgrund wiederholter positiver oder negativer Erfahrungen mit einem Objekt – einem Gegenstand, einer Situation oder Person etc. – wird schon dessen kognitive Repräsentation – also die Vorstellung davon, der Gedanke daran – mit einem positiven oder aber mit einem negativen Affekt verknüpft. Dies wird als Konditionierung bezeichnet. Die kognitive Objektrepräsentation ist allein im Stande, sogenannte konditionierte affektive Reaktionen auszulösen, welche im Fall eines positiven Anreizes<sup>1</sup> aufsuchendes, im Fall eines negativen Anreizes vermeidendes Verhalten motiviert. (a.a.O., S. 305-307)

Durch persönliche Lernerfahrungen entstehen auf diese Weise Annäherungs- und Vermeidungs-Motive als umfangreiche, nicht vollständig bewusste, emotional-kognitive Erfahrungsnetzwerke, welche dem Selbst Auskunft darüber geben, welche Handlungsoptionen in welcher Situation Befriedigungschancen versprechen oder - umgekehrt - welche Situationen und Handlungsoptionen meistens mit welchen Gemütslagen oder Affekten verbunden sind. Motive

---

<sup>1</sup> Die Push- und Pullfaktoren, die wir im Zusammenhang mit Kählers Untersuchung zur Kontaktmotivation bei Klienten der Sozialen Arbeit kennengelernt haben, wären als (negative und positive) Anreize zu verstehen (vgl. S. 13) .

sind deshalb wesentliche Komponenten und Informationsquellen des Selbststeuerungs-Systems eines Menschen. (ebd.)

### **2.2.2 Motivation als Interaktion zwischen Person und Umwelt**

Die Idee, dass Motivation immer aus einem Interaktionsprozess zwischen Person und Umwelt entsteht, ist naheliegend und in der Lehre unbestritten (vgl. Jutta Heckhausen & Heinz Heckhausen, 2006; Miller & Rollnick, 2004). Schon aus den bisherigen Betrachtungen wurde deutlich, dass Objekte der Umwelt für das Individuum je verschiedene Bedeutungsgehalte annehmen können. Was für die einen Anreiz ist, mag für andere ein „Stimmungskiller“ sein. Was in der einen Familie Kindern als normales Verhalten vermittelt wird, mag in einer anderen als künstlich oder aber verwerflich betrachtet werden. Eine objektive Umwelt gibt es insofern nicht, sie ist immer eine von einem Individuum subjektiv wahrgenommene, gedeutete, bewertete und konstruierte Umwelt, immer *seine* Umwelt.

Auf solche Weise entstehen individuelle Motiv-Dispositionen, welche auch implizite Motive genannt werden. Es sind „in der frühen Kindheit gelernte, emotional getönte Präferenzen (habituelle Bereitschaften), sich immer wieder mit bestimmten Arten von Anreizen auseinander zu setzen“ (D.C. McClelland, R. Koestner & J. Weinberger, 1989, zit. in Heckhausen & Heckhausen, 2006, S. 4) Wie wir gesehen haben, sind ein Teil dieser Motivdispositionen als Vermeidungsstrategien entwickelt, was hier einmal durchaus neutral verstanden sein will. Implizite Motive sind in der Regel nicht reflektiert und bewusst. (ebd.)

Im Gegensatz dazu werden explizite Motive als die sprachlich repräsentierbaren (potenziell bewussten) Ziele und Werte eines Menschen verstanden (ebd.). Übereinstimmung zwischen impliziten und expliziten Motiven ist keineswegs die Regel. Die intrapersonalen Dissonanzen zwischen motivationaler Disposition und expliziten Werten kann zu inneren Spannungen, Unbehagen bis hin zu psychischen Störungen führen (a.a.O., S. 5). Die fehlende Kongruenz von impliziten und expliziten Motiven kann auch als Erklärung dafür herangezogen werden, warum z.B. gute Vorsätze nicht umgesetzt werden. Das Manual *ProMo* versucht, die Übereinstimmung von expliziten Zielen mit impliziten Dispositionen mittels einer eigenen Intervention (9 – Mottoziel) zu gewährleisten (Zobrist, 2011, S. 30). Mit Blick auf die Klientel im Zwangskontext kann die Ausprägung von Motiv-Dispositionen durch persönliche Lernerfahrungen einen möglichen Erklärungsansatz abgeben für dysfunktionale, also nicht-förderliche, ungesunde Verhaltensweisen.

Zusammen mit den Bedürfnissen und universellen Verhaltenstendenzen (welche der Mensch z.B. auch mit Tieren teilt) werden implizite und explizite Motive zu den Personfaktoren der Motivation gezählt, welche individuelle Unterschiede im Verhalten in ein und derselben Situation zu erklären vermögen (Heckhausen & Heckhausen, 2006, S. 4). Gegenüber den Personfaktoren spielen die oben erwähnten externen Anreize aus der Umwelt als Situationsfaktoren, obwohl auch diese persönlich gefärbt wahrgenommen werden. Heckhausen und Heckhausen (2006) stellen das Zusammenspiel von Person- und Situationsfaktoren in einem einfachen Handlungsmodell dar :

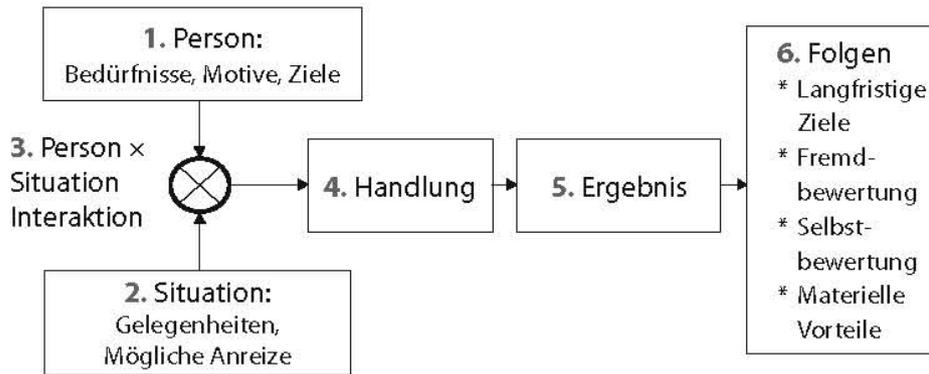


Abb. 4: Überblicksmodell zu Determinanten und Verlauf motivierten Handelns (Heckhausen & Heckhausen, 2006, S. 3)

Auf die Frage, welche Handlungsziele und Handlungsoptionen sich in einer gegebenen Situation durchsetzen, antworten die sogenannten Wert-mal-Erwartungs-Theorien. Sie besagen (etwas vereinfacht), dass eine Person eine Situation zunächst prospektiv und „intuitiv“ daraufhin durchleuchte, welche Handlungsoptionen mit welchen Wert-Erwartungen verknüpft sind. In diesem eigentlichen Interaktions-Prozess werden situative Gelegenheiten und Anreize jeweils persönlich gewichtet. Die zentrale These dieser Theorien lautet, dass sich in einer Situation diejenige Handlungs- oder Zieloption durchsetzt, welche in der Einschätzung der Person bei einer realistischen Erreichbarkeit den höchstmöglichen Anreizwert hat. (Heckhausen & Heckhausen, 2006, S. 6; 105 – 137)

Kuhl (2006) weist darauf hin, dass diese Prozesse keineswegs immer bewusst ablaufen. Wahrscheinlich sind die meisten alltäglichen Handlungen unbewusst-affektiv oder subkognitiv motiviert. Ein Mensch fängt z.B. aus seinem unbewussten Bedürfnis nach Nähe (Anschlussbedürfnis) ein Gespräch an. Weder weiss er unbedingt, dass er dieses Bedürfnis hat, noch hat er ein Ziel kognitiv formuliert. Dennoch tut er, was er tut und kommt zu seinem – unbewusst gesteckten – Ziel. (S. 303 – 304)

Auch hier zeigt sich, wie individuell verschieden solche Prozesse ablaufen können, sind doch die individuellen Wert-Zuschreibungen für bestimmte Handlungen, ihre möglichen Ergebnisse und Folgen klar abhängig von der impliziten und expliziten Motivlage einer Person sowie den dahinter liegenden (unterschiedlichen) Bedürfnissen. Selbst bei der Einschätzung der Erreichbarkeit eines Handlungsziels, welche stark von der Situation abhängig ist, spielen Personfaktoren eine wesentliche Rolle. Das Selbstvertrauen in eigene Fähigkeiten und Möglichkeiten, über Handlungen Ziele zu erreichen, ganz allgemein Selbstbilder und Konzepte über die eigene Selbstwirksamkeit wären als wichtige Personfaktoren zu nennen. Miller und Rollnick (1999) weisen ebenfalls auf verschiedene Untersuchungen hin, welche die Rolle der Zuversicht in die eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten konkret bei Verhaltensänderungen empirisch untermauert haben (S. 48). Diese Personfaktoren sind bei jeglichen Motivationsprozessen also zentrale Determinanten des Handlungsergebnisses.

### 2.2.3 Motivation als Resultat von Kommunikation

Miller und Rollnick (2004), die Begründer des *motivational interviewing*, vertreten einen Motivationsbegriff, der ebenfalls als dynamische Interaktion zwischen Person und Situation konzipiert ist, ganz analog zu ihrem Widerstandskonzept (vgl. Abschnitt 2.1.5). Übertragen auf die

Situation eines Beratungs-Settings verstehen sie Motivation als das Resultat der Kommunikation zwischen Beratenden und Klienten. „Motivation für eine Veränderung kann nicht nur durch den zwischenmenschlichen Kontext beeinflusst werden, sondern geht in direkter Weise daraus hervor“ (Miller & Rollnick, 2004, S. 42). Folgerichtig messen die Autoren den Beratenden auch bei der Entwicklung der (Veränderungs-)Motivation ihrer Klientinnen grosse Mitverantwortung bei. So sind nachgewiesenermassen nicht nur die Personfaktoren der Klienten, sondern beispielweise auch der Situationsfaktor „Zuversicht der Beratenden in die Veränderungschancen der Klientinnen“ effektive Prädiktoren für die Erfolgswahrscheinlichkeit der Behandlung (1999, S. 48).

Miller und Rollnick (2004) greifen die Unterscheidung zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation auf. Sie verstehen unter intrinsischer Motivation eine aus dem persönlichen Selbst gesteuerte und gewollte Auslösung von Verhalten, welche vorwiegend mit positiven Emotionen verbunden ist. Extrinsische Motivation ist dagegen in ihrem Verständnis mit der Introjektion von sozialen Erwartungen, mit Vermeidungsmotiven und negativen Emotionen wie Angst, Scham, Bedrohungsgefühlen, mit Druck und Zwang verbunden – Dinge also, von denen Klienten im Zwangskontext meist schon genug haben. Auch wenn die Autoren offen lassen, dass extrinsische Motivation und der ihr entsprechende konfrontative Beratungsstil in Einzelfällen durchaus zu guten Ergebnissen führen kann, zielen sie mit ihrer direktiven, aber nicht-konfrontativen Methode ganz klar auf eine intrinsische Motivation ab, da diese zu nachhaltigeren Resultaten in der Verhaltensänderung führt (vgl. Miller & R. G. Sovereign, 1989<sup>2</sup>, zit. in Miller & Rollnick, 1999, S. 27). (S. 29-30)

#### 2.2.4 Motivation und Volition: das Rubikon-Modell der Handlungsphasen

Im sogenannten Rubikon-Modell von Heinz Heckhausen u.a. (2006) werden vier Phasen motivierten Handelns als zeitlich aufeinanderfolgenden Stufen dargestellt (S. 7). In der folgenden Variante des Modells (Abb. 5) werden die Phasen (1) Abwägen, (2) Planen, (3) Handeln und (4) Bewerten in das bereits bekannte Übersichtsmodell integriert.

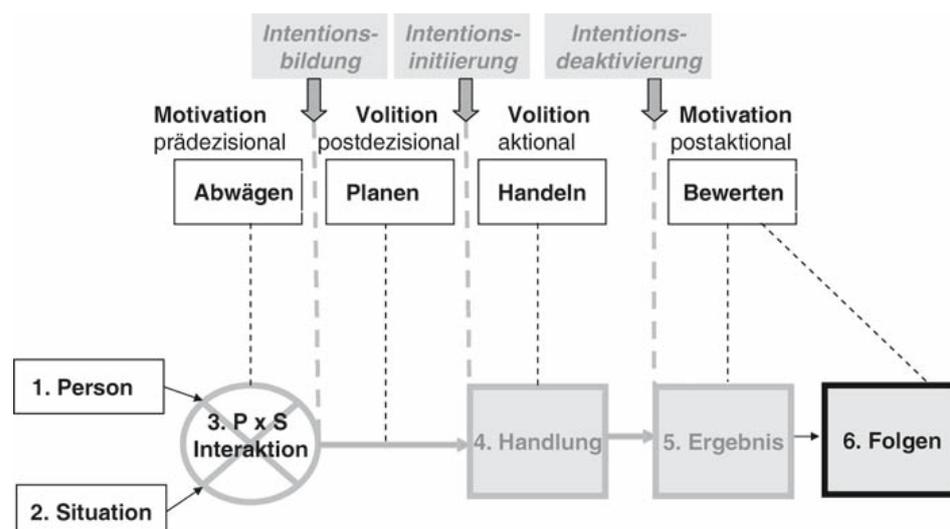


Abb.5: Integration des Rubikon-Modells der Handlungsphasen in das Überblicksmodell (Heckhausen, 2006, S. 7)

<sup>2</sup> In Studien zum therapeutischem Verhalten in der Beratung von Alkoholmissbrauchs-Fällen konnte nachgewiesen werden, dass konfrontative Beratungsstile weniger Erfolg in der Verminderung des Alkoholkonsums entfalten konnten, ja dass das Mass an Konfrontation in der Therapie stark mit dem Alkoholkonsum der Klienten korrelierte.

Zwischen den Handlungsphasen stehen jeweils bedeutsame „diskrete Übergänge“ oder Quantensprünge an: die Intentions- oder Absichtsbildung ist die eigentliche Entschluss-Schwelle, welche den Übergang in die Planungsphase markiert. Wenn man sich für einen Plan zur Umsetzung entschieden hat, werden die Absichten dann in Handlung umgesetzt (Intentionsinitiierung). (Heckhausen & Heckhausen, 2006, S. 6-8; Anja Achtziger & Peter Gollwitzer, 2006, S. 277-281)

Während die vier Handlungsphasen weitgehend selbsterklärend sind, bedarf die Unterscheidung zwischen Motivation und Volition einer Erklärung. Nach Achtziger und Gollwitzer (2006) bezieht sich der Begriff Motivation als Gegenstück zu Volition auf die Auswahl und das Setzen von Zielen. Das wird mit dem Begriff Selektionsmotivation verdeutlicht. Demgegenüber wird Volition definiert als „Prozesse und Phänomene, die mit der konkreten Realisierung im Handeln zu tun haben“ (S.281). Volition wird deshalb auch als Realisationsmotivation bezeichnet. (S. 277-281)

Motivationale und volitionale Phasen gehen nach Achtziger und Gollwitzer (2006) mit spezifischen Bewusstseinslagen (kognitiven Orientierungsmodi) einher, welche die Erledigung der Aufgaben in der jeweiligen Phase am effektivsten unterstützen (S. 282). So wird im motivationalen abwägenden Modus die Aufmerksamkeit eher peripher verteilt, damit alle möglichen relevanten Informationen gesammelt werden. Im volitionalen planenden Modus wird die Aufmerksamkeit auf die Zielerreichung fokussiert und ablenkende Informationen werden ausgeblendet. Gründe zum Beispiel, welche für andere Handlungsoptionen gesprochen hätten, werden nachträglich oft entwertet und argumentativ entkräftet (Zieldistanzierung), um die volle Kraft für das einmal gesetzte Ziel und den einmal gewählten Umsetzungsplan zur Verfügung zu stellen (Zielengagement). Es scheint funktional, dass „die planende Bewusstseinslage die Realisierung von Zielen stärker unterstützt als die abwägende“ (S. 288). (a.a.O., S. 281 – 289)

Analog zum Begriffspaar Motivation – Volition unterscheiden Achtziger und Gollwitzer zwischen Absichten und Vorsätzen:

- Absichten oder Zielintentionen sind die Resultate des motivationalen abwägenden Prozesses; die eigentlichen Ziele, die ein Mensch anzustreben sich entschieden hat.
- Vorsätze dagegen sind Durchführungsententionen und stehen im Dienst der volitionalen Zielerreichung in den Phasen Planen und Handeln. Vorsätze werden idealtypisch als „Wenn-Dann-Pläne“ formuliert. (2006, S. 289-290)

Die Forschung Gollwitzers u.a. hat gezeigt, dass Vorsätze in diesem Sinne – entgegen ihrem schlechten Ruf – effektive mentale Programme in der Zielrealisierung darstellen. Vorsätze sind in der Lage, automatisch und chronisch zielförderndes Verhalten auszulösen (a.a.O., S. 293). In mehreren Studien wurde gezeigt, dass klare Vorsätze im Vergleich zu blossen Zielintentionen (Absichten) bessere Resultate bei der Umsetzung von gesteckten Zielen hervorbrachten (ebd.).

### **2.2.5 Affektregulation als Erfolgskomponente der Selbstmotivation**

In seiner Persönlichkeits-System-Interaktions-Theorie (PSI) beschreibt Kuhl (2006) die Fähigkeit, die eigenen Affekte zu regulieren, als Schlüsselkompetenz einer gelingenden Selbststeuerung und Selbstmotivation (S. 322 ff.). Für die Klientinnen in Zwangskontexten scheint dies ebenfalls von grosser Wichtigkeit zu sein, weshalb die Theorie hier kurz und etwas vereinfacht erläutert werden soll.

Die PSI-Theorie beschreibt in zwei Thesen, dass (1.) die Heraufmodulation von gehemmten positiven Affekten und (2.) die Herabmodulation von aktivierten negativen Affekten jeweils ein Zeitfenster von gleich starker Aktivierung links- und rechtshemisphärischer Gehirnfunktionen eröffnet, in welchem die relevanten Erfahrungs- und Steuerungsinstanzen optimal miteinander kommunizieren können. Dieser Zustand des optimalen Selbstzugangs scheint durch die Modulation von Affekten, also durch die Fähigkeit, Affekt-Wechsel selbsttätig herbeizuführen, zu entstehen. Wie die Modulation genau geschieht oder induziert werden kann, bleibt in der Theorie etwas im Vagen. Kuhl (2006) nennt konkret Ermutigung, Selbstmotivation und Problemlösung als modulierende Aktivitäten (S. 322).

Die Frage, wie nun die Kompetenz der Affektmodulation erlernt werden kann, scheint auch für die Motivationsförderung im Zwangskontext zentral. Kuhl beantwortet sie auf folgende Weise: nur ein aktiviertes Selbstsystem mit offenem Selbstzugang ist „lernfähig“ oder konditionierbar. Nur das aktivierte Selbst kann die – durch die beratende Fachperson induzierte und dann selber imitierte – Affektregulation als positiv erleben und ins eigene Verhaltensrepertoire integrieren. Als Indikatoren für die Aktivierung des Selbstsystems nennt Kuhl den Ausdruck von Bedürfnissen und eigenen Gefühlen. Das bedeutet, dass therapeutische oder beraterische Interventionen im Sinne von Affektregulationen zeitnah an solche Gefühls- und Bedürfnisäußerung anknüpfen müssen, um wirksam zu werden. In der kindlichen Entwicklung bilden v.a. die Responsivität (d.h. das schnelle, empathische Ansprechen auf Gefühlsäußerungen) und die emotionale Verfügbarkeit v.a. von Müttern Bedingungen, in welchen Affektregulation erlernt werden kann. Analog empfiehlt Kuhl, dass im Beratungs-Setting auf die Beziehungsqualität geachtet und an dieser gearbeitet werden sollte, da nur in einer vertrauensvollen, hinreichend guten Beziehung das Selbstsystem aktiviert gehalten wird resp. die rechtshemisphärischen Funktionen eingebunden werden können, die für den Selbstzugang zentral sind (2006, S. 325).

Damit wird einerseits die zentrale Forderung der humanistischen Psychotherapie nach Rogers und der daran anschliessenden Richtungen auch aus motivationspsychologischer Sicht untermauert. Andererseits spricht die Tatsache, dass die therapeutische Methodik sich dabei am Vorbild einer gelungenen Eltern-Kind-Beziehung orientiert, für die Bedeutung und die Möglichkeiten von – im positiven Sinne – „parentalen“ Konstellationen in der Beratung (vgl. Gumpinger, 2001). Die Methodik in Zwangskontexten kann nicht anders als die Herausforderung dieser fürsorglichen Dialektik von Hilfe und Kontrolle, von Gewähren und Führen anzunehmen. Auch für die erfolgreiche Anwendung des Manuals *ProMo* scheint es von grösster Wichtigkeit zu sein, wie es den Professionellen gelingt, dem Programm zu folgen und gleichzeitig an der – nicht manualisierten und kaum operationalisierbaren – Beziehungsgestaltung zu arbeiten. Dieser Frage wurde in den Interviews besondere Beachtung geschenkt.

### **2.2.6 Veränderungsmotivation**

Während wir bisher über Konzepte der Motivation gesprochen haben, die sich in neutraler Weise auf die Beweggründe von Handlungen beziehen, zielt der Begriff Veränderungsmotivation klar auf Verhaltensweisen, welche – aus welcher Sicht auch immer – als problematisch angesehen werden und die es zu verändern gilt. Wir verstehen Veränderungsmotivation in Anlehnung an das Motivationskonzept von Miller und Rollnick (2004) als Absicht, Fähigkeit und Bereitschaft, eigenes problematisches Verhalten zu reflektieren und zu verändern (S. 27-29). Die fehlende Veränderungsmotivation als eine Grundproblematik der Zwangskontexte kann laut Frederick H. Kanfer et al. (2006) als ungenügende Selbstregulation verstanden werden (zit. in Zobrist, 2011, S.

7), was sich mit der PSI-Theorie von Kuhl deckt. Nach Zobrist (2011) sollen die Klienten durch gezielte Interventionen im Selbstmanagement, also in ihrer Veränderungsmotivation unterstützt werden (S. 9).

Wie wir gesehen haben, werden die Klientinnen in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit auf dem vorgestellten Kontinuum einer Motivations-Skala meist ganz am Anfang eingereiht, ohne Einsicht und Motivation. Wenn nun die Forderung gestellt wird, deren Motivation stadiengerecht zu fördern, so stellt sich einerseits die Frage, welche Stadien ein Motivations- oder Handlungsprozess überhaupt beinhaltet, andererseits in welche Stadien sich ganze Veränderungsprozesse zur Orientierung einteilen lassen. Die erste Frage wurde mit der Besprechung des Rubikon-Modells der Handlungsphasen für unseren Bedarf schon ausreichend beantwortet. Zur Beantwortung der zweiten Frage soll im Folgenden das Transtheoretische Modell der Veränderung (TTM) nach James Prochaska und Carlo DiClemente (zit. in Warschburger, 2009) herangezogen werden. Das TTM stellt eine zentrale theoretische Grundlage für das Manual *ProMo* dar.

### **2.2.7 Das Transtheoretische Modell der Veränderung (TTM)**

In den 1980er-Jahren entwickelten Prochaska und DiClemente vor allem anhand von Studien zur Tabakabhängigkeit und deren Therapie ein transtheoretisches Modell, welches die Ansätze verschiedener psychotherapeutischer Schulen integriert und zehn Prozesse sowie sechs Stadien der Veränderung beschreibt. Vor allem das Stadienmodell hat in der Folge weite Verbreitung in Anwendung und Forschung gefunden. (Warschburger, 2009, S. 82) Die sechs Stadien und ihre Merkmale sind in Tabelle 3 beschrieben.

Zu den zentralen Grundannahmen des Modells gehören folgende:

- Die Stadien sind gleichzeitig stabil und offen für Veränderung.
- Von einer inhärenten Motivation, die Stufen zu durchlaufen, darf nicht ausgegangen werden.
- Deswegen sind stadiengerechte, anregende Interventionen aus dem Umfeld und der Beratung nötig, um den Veränderungs- und Motivationsprozess in Gang zu bringen respektive in Gang zu halten.
- Die Stufen des Veränderungsprozesses können nicht übersprungen, wohl aber unterschiedlich schnell durchlaufen werden können.
- Damit man zur nächsten Stufe „aufsteigen“ kann, müssen die Lernaufgaben oder Veränderungsprozesse der vorangehenden Stufen gründlich bearbeitet und erledigt worden sein.
- Rückfälle gehören zum Konzept und könnten auf eine unvollständige Bearbeitung von stadienspezifischen Prozessen hindeuten. In dem als Spirale gedachten Prozessverlauf (vgl. Abbildung 6) werden Rückfälle als Zurückgleiten in vorangehende Stadien dargestellt. Die Klienten beginnen also nicht unbedingt wieder „bei Null“. Beim Auffangen von Rückfällen sei es wichtig, diese konstruktiv zu verarbeiten, d.h. normalisieren, konstruktive Fehlersuche, neue Vorsätze und Pläne formulieren, ermutigen etc. (Warschburger, 2009, S. 83 - 84)

Nr	stage	Stufe / Stadium	Merkmale / Indikatoren
1	<i>precontemplation</i>	Absichtslosigkeit (Sorglosigkeit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problem wird nur von anderen als solches definiert, keine Problemeinsicht</li> <li>• Keine Absicht, das Problem in den nächsten 6 Mte.en anzugehen</li> <li>• U.U. Reaktanz, Widerstand</li> <li>• Sehr stabile Phase mit gewohnheitsmässigem Verhalten, das ohne Intervention nicht verändert wird.</li> </ul>
2	<i>contemplation</i>	Absichtsbildung (Bewusstwerdung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemeinsicht, aber noch keine feste Veränderungsabsicht</li> <li>• Veränderung innerhalb der nächsten 6 Mte. wird erwogen.</li> <li>• Ambivalenz: Hin und Her zwischen Pro und Contra der Veränderung, Abwägen der Vor- und Nachteile des status quo und des beabsichtigten Zielzustands</li> </ul>
3	<i>preparation</i>	Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feste Absicht, das neue erwünschte Verhalten innerhalb des nächsten Monats zu zeigen</li> <li>• Der Entschluss ist gefasst.</li> <li>• Selbstverpflichtung zur Zielerreichung</li> <li>• Pläne werden geschmiedet, wie das neue Verhalten umgesetzt werden soll und welche Hilfestellungen dazu mit einbezogen werden</li> </ul>
4	<i>action</i>	Handlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neues Verhalten wird für mindestens einen Tag (max. 6 Mte.) umgesetzt.</li> <li>• Bemühungen, das neue Verhalten aufrechtzuerhalten</li> </ul>
5	<i>maintenance</i>	Aufrechterhaltung  (Stabilisierung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das neue Verhalten wird seit mehr als 6 Monaten umgesetzt (bis 5 Jahre).</li> <li>• Das neue Verhalten ist zur Regel geworden, wird stabilisiert und vom unerwünschten Verhalten abgeschirmt.</li> </ul>
6	<i>Termination</i>	Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Rückfälle und keine Rückfallgefahr mehr</li> <li>• Altes Verhalten wird als unattraktiv empfunden</li> <li>• Neues Verhalten ist verinnerlicht</li> </ul>

Tabelle 3: Stages of change im TTM, eigene Darstellung nach Warschburger (2009) und Zobrist (2011)

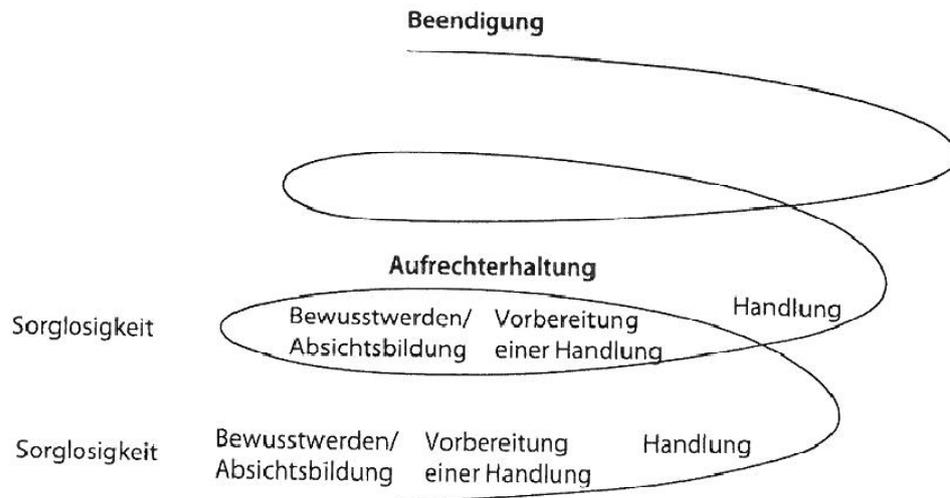


Abb. 6: Die Stadien der Veränderung im TTM als Spirale (Warschburger, 2009, S. 86)

Die Forderung nach stadiengerechten, impulsgebenden Interventionen bedingt, dass Beratende

1. eine Einschätzung des Motivationsstadiums der Klientinnen vornehmen und
2. ihre Interventionen entsprechend daran anpassen können. (vgl. Zobrist, 2010, S. 433)

Für den ersten Schritt stehen den Fachkräften neben ihrer eigenen „intuitiven“ Einschätzung unterschiedliche Erhebungsinstrumente (Fragebögen) zur Verfügung. Das Manual *ProMo* enthält einen solchen Fragebogen zur anfänglichen Erfassung des Motivationsstadiums der Klienten. Wir werden dieses Instrument im Methodik-Kapitel (3.3) vorstellen. Der zweite Schritt wird nun im folgenden Abschnitt aufgegriffen.

### 2.2.8 Die Interventionen des Programms in Bezug zum Transtheoretischen Modell

Um den Prozess der Abstimmung von Beratungs-Interventionen auf das Motivationsstadium der Klientinnen nachzuvollziehen, werden in der folgenden Tabelle die Interventionen des Manuals in Bezug zu den Stadien des TTM gebracht. Natürlich wird diese Zuordnung in der Praxis aus einem Fundus von Berufserfahrung und Kenntnissen über die Klienten vorgenommen und muss nicht in jedem Fall mit einer Tabelle abgeglichen werden, um regelgeleitet zu sein.

Stadium (TTM)	Intervention (ProMo)	Modul (ProMo)
<b>Absichtslosigkeit / precontemplation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 1: Wer will was? – Auftrags- und Rollenklärung</li> <li>• Intervention 2: Wer ist Ihnen wichtig? – Kontextklärung</li> <li>• Intervention 3: Mein Problem ist... – Problemfokussierung</li> <li>• Intervention 4: Wo stehen Sie? – Einschätzung der Veränderungsmotivation</li> </ul>	<b>Orientierung</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 5: Stimmt das eigentlich? – Einstellungen zum Problem hinterfragen</li> <li>• Intervention 6: Was nützt mir mein Problem? – Konsequenzenklärung</li> </ul>	<b>Problemklärung</b>
<b>Absichtsbildung / contemplation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 7: Ja, aber... – Ambivalenzklärung</li> <li>• Intervention 8: Woran merkt es....? – Systemische Klärung</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 9: Was ist mir wichtig? – Motto-Ziel</li> <li>• Intervention 10: Was will ich? – Zielscheibe</li> <li>• Intervention 11: Was ist machbar? – Zielcheck</li> </ul>	<b>Zielentwicklung</b>
<b>Vorbereitung / preparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 12: Meine nächsten Schritte – Planung</li> </ul>	<b>Vorbereitung</b>
<b>Handlung / action Aufrechterhaltung /maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention 13: So bleibe ich dran!</li> </ul>	<b>Selbstkontrolle</b>

Tabelle 4: Interventionen in Bezug zum Transtheoretischen Modell (eigene Darstellung)

Über die Zuordnung kann im Einzelfall gestritten werden. Wo muss man ansetzen, wenn eine Klientin schon im Stadium Absichtsbildung ist? Welche Interventionen sind dann besonders wichtig? In der Praxis wird es wohl empfehlenswert sein, dennoch alle Interventionen zu durchlaufen, um sich der Erarbeitung der stadienspezifischen Lernaufgaben zu versichern.

Aus der Darstellung ergibt sich ein prägnantes Bild: die meisten Interventionen konzentrieren sich auf die Phasen Absichtslosigkeit, Absichtsbildung und Vorbereitung, während die Handlungsphase ganz den Klientinnen anheim gestellt ist und zusammen mit der Aufrechterhaltung durch nur eine Intervention begleitet wird. Natürlich stellt sich hier die Frage, ob das genügen wird. Wir haben sie deshalb in die Interviews mit den Sozialarbeitenden einbezogen.

Die Konzentration der Interventionen in den frühen Stadien scheint gerade im Zwangskontext der Sozialen Arbeit absolut gerechtfertigt, geht es doch hier in erster Linie und in den meisten Fällen um den Aufbau von Veränderungsmotivation und von bedeutsamen, persönlich getragenen Zielen. Die Zielentwicklung wird mit drei Interventionen besonders gewichtet, so dass dieser Prozess sicher sorgfältig durchschritten werden kann. Zudem beinhalten diese Interventionen zum Teil auch schon planende, die Handlung vorbereitende Elemente, insofern als schon hier nach konkreten Massnahmen und hilfreichen Ressourcen zur Zielerreichung gefragt wird.

### 3. Methodik

#### 3.1 Forschungsverständnis und Forschungsfragen

Matthias Hüttemann und Peter Sommerfeld (2006) betonen die Notwendigkeit, dass neu entwickelte Interventionen unter den Kontextbedingungen der Sozialen Arbeit getestet und diese Bedingungen wiederum im Konzept berücksichtigt werden sollen. Ein solches, zwischen deduktiven und induktiven Prozessen pendelndes Vorgehen entspricht den Anforderungen evidenzbasierter Interventionsforschung, wie sie auch von Daniel Gredig (2005) vorgeschlagen wurden. Als Teil des übergeordneten Programmentwicklungs-Projektes stellt diese Evaluation einen solchen kommunikativen Austauschprozess zwischen Exponenten der Theorie und der Praxis sicher.

Mit dem Ziel der Programmoptimierung ist diese Arbeit eindeutig als formative Evaluation zu verorten (vgl. Mario Gollwitzer & Reinhold S. Jäger, 2009, S. 123-126). Eine summative, abschliessende Bewertung konnte und sollte hier ebenso wenig angestrebt werden wie ein Wirkungsnachweis. Diese Vorhaben bleiben weiteren und weitaus grösseren Forschungsprojekten vorbehalten. Zur Erinnerung seien die Forschungsfragen nochmal vorgestellt:

1. Wie wurde das Programm *ProMo* im Testlauf angewandt und umgesetzt?
2. Wie wurde seine Anwendbarkeit von den Sozialarbeitenden erfahren und beurteilt?
3. Welche Hinweise auf Nutzen und Wirkungen der Programmanwendung ergaben sich im Testlauf?
4. Welche Modifikationen und Verbesserungen des Programms können aus den Erfahrungen im Testlauf abgeleitet werden?

Nach Gollwitzer und Jäger (2009) bieten sich qualitative Methoden für den formativen Evaluationstypus besonders an (S. 125). In dieser Art von Praxisforschung geht es nicht primär darum, Hypothesen zu überprüfen, sondern Hinweise auf kritische Punkte und Schwierigkeiten der Anwendung, aber auch auf Stärken des Programms zu sammeln (ebd.). Insofern hier wichtige Elemente der faktischen Anwendung erhoben werden sollten und auch die Ausführungstreue im Probelauf interessierte, weist die Arbeit auch Aspekte einer Implementationskontrolle auf (Gollwitzer & Jäger, 2009, S.127-132). Dafür haben sich ergänzende Erhebungsinstrumente aufgedrängt, die auch quantitative Elemente enthalten. Wir werden das Erhebungsdesign im folgenden Abschnitt vorstellen.

#### 3.2 Erhebungsdesign: Erhebungsmethoden und ihre Begründung

Nach der Gegenstandsbestimmung und einer anfänglichen Eingrenzung der Forschungsfragen in Rücksprache mit dem Auftraggeber wurde das Thema mit einer dimensional Analyse erkundet und strukturiert. Abbildung 7 zeigt eine Übersicht über drei Ebenen, die vollständige Analyse mit vier Ebenen findet sich im Anhang A.

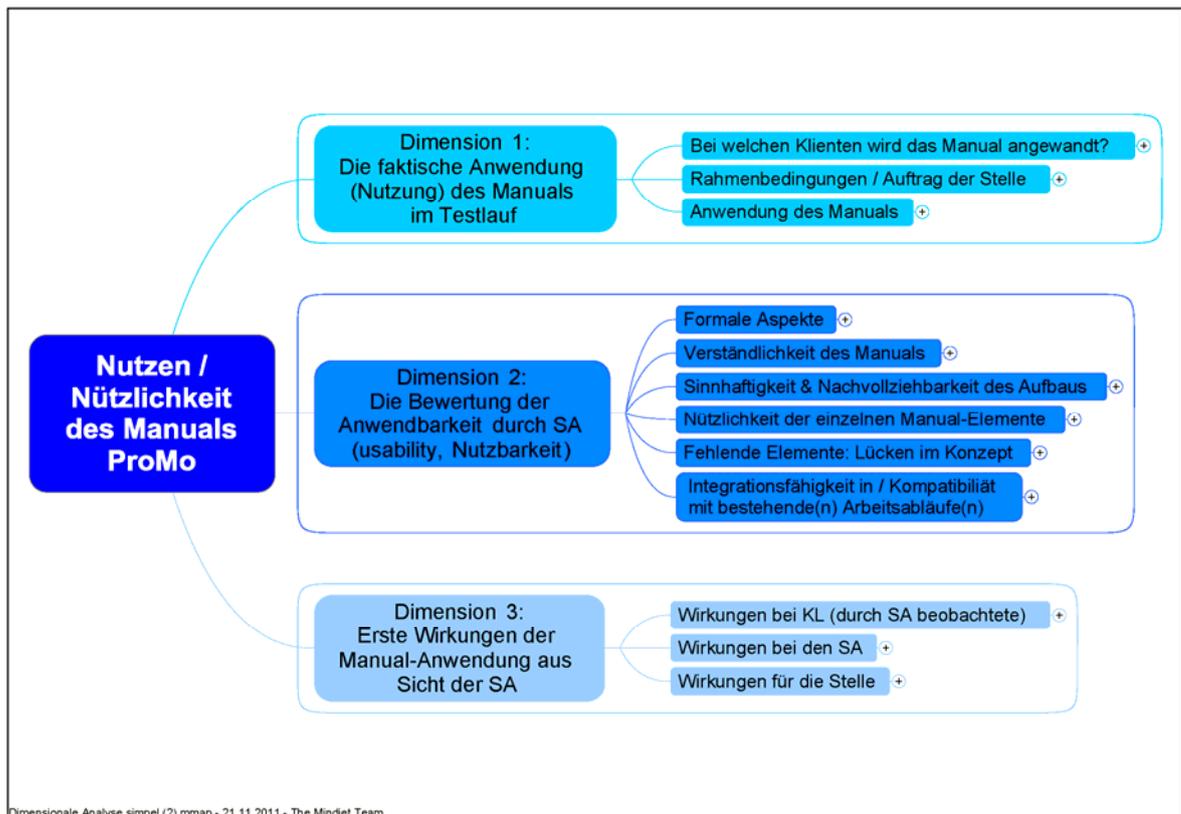


Abb.7: Dimensionale Analyse mit drei Ebenen (eigene Darstellung)

Neben den Forschungsfragen selbst war diese Übersicht hilfreich, um die Art und Weise festzulegen, wie Daten über interessierende Fragenbereiche erhoben werden konnten und sollten. Verschiedene Varianten des Erhebungsdesigns wurden verglichen und anhand von Kriterien wie Praktikabilität, Reliabilität und Validität diskutiert. Das Ergebnis der Auseinandersetzung wird in einer Matrix nach Wolfgang Beywl et al. (2007, zit. in Anita Glatt, 2011, S. 9) dargestellt und anschliessend begründet.

Nr	Erhebung (Inhalt)	Instrument	Stichprobe	Datenquelle	Anwendung	Anwendbarkeit	Hinweise auf Nutzen
1	Motivationaleinstufung der KL (zu Beginn)	VSS-Fragebogen I (KL)	Alle Fälle	Ausgefüllte Fragebögen	X		X
2	Informationen zu den KL / zur Kooperation (zu Beginn)	Fragebogen I (SA)	Alle Fälle	Ausgefüllte Fragebögen	X		X
3	Manualanwendung (während)	Anwendungsprotokoll (SA)	Alle Fälle	Eingegangene Formulare	X		
4	Motivationaleinstufung der KL (am Ende)	VSS-Fragebogen II (KL)	Alle Fälle	Ausgefüllte Fragebögen			X
5	Informationen zur Kooperation (während)	Fragebogen II (SA)	Alle Fälle	Ausgefüllte Fragebögen	X		X
6	Erfahrungen im Testlauf (Informationen zu allen Forschungsfragen)	Telefonische Interviews (SA), Leitfaden	Alle SA	Aufnahmen / Transkripte	X	X	X
8	Dropout-Begründung	Telefonische Interviews (SA)	dropouts	Gesprächsprotokolle		X	

Tabelle 5: Erhebungsdesign in der Matrix nach Beywl et al. (2007)

### VSS-Fragebogen

Das Manual *ProMo* integriert in die vierte Intervention einen Fragebogen zur anfänglichen dimensionalen Erfassung des Motivationsstadiums der Klienten, der sich eng an die Veränderungsstadien-Skala (VSS) von Heidenreich et al. (2001) und deren Kurzversion (VSS-K) von Fecht et al. (1998) anlehnt (zit. in Carsten Maurischat, 2001; Anhang B). Diese Instrumente sind alle aus der Übersetzung der *University of Rhode Island Change Assessment Scale* (URICA) hervorgegangen. Die Zobristsche Version umfasst wie die VSS-K je vier Items für die Stadien *precontemplation*, *contemplation*, *preparation/action* und *maintenance*. Dieses Instrument entspricht also dem *state of the art* und scheint in der Lage zu sein, in sehr kurzer Zeit (15 Min.) ein Bild des Motivationsstadiums der Klientinnen in Bezug auf ein bestimmtes Problem zu vermitteln. Die Manualanwendenden können ihre eigenen Eindrücke mit dem Ergebnis vergleichen und ihre Interventionen darauf abstimmen. (Zobrist, 2011, S. 21)

Nach Maurischat (2001) ist seit den Anfängen des transtheoretischen Modells (TTM) unklar geblieben, ob es sich bei den Stadien (*stages*) um klar abgrenzbare Kategorien oder um gleichzeitig existierende dimensionale Ausprägungen handeln soll (S. 8). Kategorien sind einfach, haben allerdings den Nachteil, dass die Grenzziehungen relativ arbiträr vorgenommen werden müssen. Ausserdem kann das Modell mittels Kategorien empirisch nicht validiert werden, da das Verfahren methodisch die selbst vorgesteckten Kategorien einfach reproduziert (S. 20-25). Auch mit dimensional Verfahren sei es nicht gelungen, die postulierten Modellstadien des TTM eindeutig nachzuweisen. In verschiedenen Studien seien die *stages* laut Maurischat relativ stark konfundiert gewesen (S. 17; 40).

Diese methodischen Probleme haben sich in unserer Erhebung leider bestätigt. Die Resultate aus den VSS-Fragebögen sind im Ganzen nicht brauchbar. Wir werden im Ergebnis- und Diskussionsteil darauf eingehen. Trotz diesen Schwierigkeiten sind wir der Ansicht, dass es sich bei der Adaption von VSS-K um ein angemessenes Instrument zur Erhebung des Veränderungsstadiums von Klienten handelt, vor allem da sich keine valablen Alternativen anbieten und da sich das Instrument in einer anderen Studie des Auftraggebers offenbar als zweckdienlich erwiesen hat (Zobrist, Gespräch vom 1. Juni 2012).

### ***Fragebögen I und II***

Im ersten Teil des Fragebogens I (Anhang C) wurden allgemeine Informationen über die Klientinnen erfragt, wie Geschlecht, Alter, berufliche Tätigkeit, Zuweisungskontext, Sprachkenntnisse, Beratungskontakt vor Anwendung u.a.m. Um auch ein Bild von Zwangskontext-sensiblen Qualitäten der Arbeitsbeziehung zu erhalten, beinhaltete der zweite Teil des Fragebogens a) eine Skalierungsfrage, mit der die Beratenden die Kooperation ihrer Klienten in der Zeit vor der Anwendung bewerten sollten, und b) eine Liste von Verhaltensweisen, welche als Widerstandsphänomene gedeutet werden können. Die letztgenannten Items wurden auf der Grundlage einer Sammlung von typischen Widerstandsphänomenen bei Conen und Cecchin (2007, S. 85) erstellt, und dann mit anderen Quellen verglichen (Kähler, 2005, S. 65-67; Miller & Rollnick, 2004, S. 73-74). Problematisch an einer solchen Erfassung von Widerstand ist natürlich, dass die Interpretation der Verhaltensweisen als Ausdruck von Reaktanz zwar häufig, aber nicht in jedem Fall zutreffend sein wird. Wenn ein Klient Termine nicht einhält, kann dies zum Beispiel auch als fehlende Selbststeuerungskompetenz ausgelegt werden. Der Schluss auf ein belastetes Arbeitsverhältnis wäre dann immer noch richtig, aber nicht aufgrund von Reaktanz, sondern aufgrund fehlender persönlicher Kompetenzen der Klientin. Bei einer relativ offenen Widerstands-Definition – Widerstand als Ausdruck von Schwierigkeiten in der Arbeitsbeziehung –, wäre dies methodisch unbedenklich. Wir wiesen in der Einleitung der Liste die befragten Fachpersonen dennoch darauf hin, dass es um Verhaltensweisen geht, die Widerstand ausdrücken, damit z.B. Versäumnisse aufgrund von Krankheit nicht mitgezählt werden würden.

Für die Interpretation der Ergebnisse wird zu berücksichtigen sein, dass es sich um die Bewertungen der Beratenden handelt und nicht um objektiv erhobene Daten. Die direkte Erhebung von Interaktionen einer Beratung – zum Beispiel mittels Videoanalysen – wäre hier zweifelsohne präziser und objektiver gewesen, natürlich aber weit jenseits der Grenzen unserer Ressourcen.

Der Fragebogen II enthält die gleichen Erhebungsinstrumente zur Kooperation und Widerstand. Während Fragebogen I zu Beginn des Programms auszufüllen war, und quasi den „Eintrittszustand“ vermittelt, beziehen sich die Angaben aus Fragebogen II auf die Zeit der Programmanwendung. Mit der zweimaligen Einschätzung dieser Qualitäten wurde es indirekt möglich, Veränderungen in der Compliance aufzuzeigen. Freilich können diese nicht direkt kausal auf die Programmanwendung zurückgeführt werden, aber sie stehen sicher in einem engen Zusammenhang mit dieser und dürften als Hinweise auf mögliche Wirkungen gedeutet werden.

### ***Anwendungsprotokoll (Checkliste zur Anwendung)***

In diesem Protokollformular wurde pro Intervention der Termin und die Dauer der Durchführung erhoben. Damit konnten die ungefähre Dauer der Sitzungen und deren Frequenz errechnet und als Aspekte einer groben Implementationskontrolle einbezogen werden. Weiter wurde mit

offenen Fragen Informationen über positive Aspekte und Schwierigkeiten in der Anwendung der einzelnen Interventionen gesammelt. Offene Zeilen zum Schluss luden die Testpersonen ein, ihre Bemerkungen zu ergänzen (Anhang D).

### **Telefonische Leitfaden- oder Experteninterviews**

Im Rahmen der gegebenen Ressourcen boten sich Leitfadeninterviews mit den testenden Sozialarbeitenden an, um Informationen über ihre Erfahrungen bei der Anwendung und über ihre Bewertungen der Anwendbarkeit und Nützlichkeit des Programms einzuholen. Die Sozialarbeitenden waren nicht nur die Experten für die Anwendung im Testlauf. Als primäre Anwendende und erstes Zielpublikum des Programms würden sie über dessen Annahme oder Ablehnung, Gutheissung oder Verwerfung, Durchführung oder „Schubladisierung“ zu entscheiden haben. Von ihnen waren die direktesten Kritiken und wertvollsten Rückmeldungen zu erwarten. Dabei würden indirekt auch über die Erfahrungen mit und von den Klienten gesprochen werden können, deren direkte Befragung ebenfalls unsere Zeitressourcen überstiegen hätte. In den Interviews konnten zudem Rückfragen zu den schriftlichen Datenquellen gestellt und geklärt werden.

Gegenüber der Gruppendiskussion erhofften wir uns durch die persönliche Befragung der Fachpersonen eine grössere Meinungsäusserungsfreiheit und Vielfalt der Rückmeldungen. Dieses Kriterium der Varianzmaximierung (Michael Q. Patton, 1990) war für uns entscheidend, entspricht es doch einem zentralen Prinzip der qualitativen Forschung (zit. in Marius Metzger, 2010, S. 1).

Die telefonische Befragung hatte sich in einem Test im Rahmen einer anderen Forschungsarbeit als beinahe ebenbürtig mit der persönlichen Befragung erwiesen<sup>3</sup>. Aufgrund des relativ soliden Vorverständnisses wurde eine halb-strukturierte Form der Befragung der offenen Exploration vorgezogen. Die Gespräche dauerten zwischen 35 und 75 Minuten, wobei die meisten um 45 Minuten lagen. Die Gesprächspartner erhielten vorgängig eine unterzeichnete Datenschutzerklärung sowie eine Übersicht über die Grobstruktur des Leitfadens zugeschickt, die zur Orientierung im Gespräch diene. Offene Fragen zu Beginn und zum Schluss des Interviews sorgten dafür, dass einerseits ein Erzählfluss stimuliert werden konnte und andererseits wichtige Themen von Seiten der Expertinnen, welche im Leitfaden nicht berücksichtigt waren, zur Sprache kamen. Der Leitfaden wurde zuvor aus der vorgestellten dimensionalen Analyse abgeleitet und im Laufe der ersten drei Gespräche noch weiter angepasst (Anhang E). Die Gespräche wurden mittels Telefon-Lautsprecher und mp3-recorder aufgezeichnet und dann extern gesichert.

### **3.3 Stichprobe und Rahmenbedingungen des Testlaufs**

Bei der Rekrutierung von Sozialarbeitenden für den Testlauf waren Praktikabilität und Feldzugang die obersten Kriterien. Der Auftraggeber hatte durch sein bestehendes Netzwerk an professionellen Kontakten und durch seine Unterrichtstätigkeit den ungleich besseren Zugang zum Feld, weswegen diese Aufgabe vornehmlich in seiner Verantwortung verblieb. In dieser Gatekeeper-Funktion (Marco Petrucci, 2007, zit. in Metzger, 2010) konnte er im Rahmen

---

<sup>3</sup> Dietrich, Roger (2011). *Elternbildung als externe Ressource der Sozialarbeit? Eine qualitative Befragung von Sozialarbeitenden im Kanton Zürich*. Luzern: Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Zu finden unter [http://www.lotse.zh.ch/documents/ajb/fj/ambu/eb/documents/Forschungsbericht\\_RDietrich\\_Elternbildung\\_als\\_Ressource\\_\\_der\\_SA.pdf](http://www.lotse.zh.ch/documents/ajb/fj/ambu/eb/documents/Forschungsbericht_RDietrich_Elternbildung_als_Ressource__der_SA.pdf)

persönlicher Kontakte und Weiterbildungsveranstaltungen eine erste Reihe von Testpersonen gewinnen, welche dann in ihrem Arbeitsumfeld nach dem Schneeballprinzip (ebd.) weitere Mitarbeitenden für den Testlauf motivierten. Wir können damit von Anwendungen unter der Bedingung von Freiwilligkeit und Interesse ausgehen.

Auf die beschriebene Weise stellten sich insgesamt 14 Sozialarbeitende aus vier verschiedenen Institutionen für den Probelauf zur Verfügung. Als Arbeitsfelder waren dabei die Sozialhilfe und die vormundschaftliche Mandatsführung (Erwachsenenschutz) vertreten. Leider ergab sich durch die pragmatische Vorgehensweise keine Zusammenarbeit mit dem Feld der Bewährungshilfe, was im Nachhinein und im Zusammenhang mit bestimmten Resultaten betrachtet eine Schwäche der Stichprobe darstellt und in weiteren Erprobungen berücksichtigt werden sollte.

	<b>Soziale Einrichtung</b>	<b>Anzahl SA</b>	<b>Anzahl Fälle</b>
<b>A</b>	Polyvalenter Sozialdienst eines Gemeindeverbands	<b>6</b>	<b>9</b>
<b>B</b>	Polyvalenter Sozialdienst eines kantonalen Verbunds	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>C</b>	Amtsvormundschaft eines Bezirks	<b>5</b>	<b>4</b>
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>18</b>

*Tabelle 6: Zusammensetzung der Stichprobe nach sozialen Diensten (eigene Darstellung)*

Die Testpersonen verfügten im Durchschnitt über knapp sieben Jahre Berufserfahrung, wobei sich deutlich zwei gleich grosse Gruppen abzeichneten: eine Hälfte hatte drei oder weniger Jahre Berufserfahrung, die andere mehr als sieben Jahre. Sie waren mit einem durchschnittlichen Pensum von 82 Prozent beschäftigt, wobei die Pensengrössen zwischen 65 und 100 Prozent lagen. Dabei betreuten sie im Mittel 67 Dossiers (auf 82 Stellenprozente).

Die Testpersonen wurden gebeten, das Programm in zwei bis drei ihrer Fälle anzuwenden. Mit dieser Stichprobe war als Ziel ein Spektrum von  $(14 \times 2 =)$  28 bis  $(14 \times 3 =)$  42 Fällen aufgespannt worden. Ob dieses Ziel erreicht wurde, wird im Ergebnisteil beschrieben. Der Probelauf dauerte vom 1. Januar bis zum 31. März 2012. Aufgrund von vier bis sechs Wochen empfohlener Durchführungszeit und in Anbetracht der aufwändigen Erhebungs- und Auswertungsarbeit, welche erst nach Abschluss der Probephase angegangen werden konnte, erschien uns diese Dauer ausreichend. Allerdings gab es im Nachhinein deutliche Signale der Mitwirkenden, dass die Zeit zu knapp bemessen war.

Der Rücklauf der schriftlichen Erhebungsinstrumente war mit Ausnahme der VSS-Fragebögen lückenlos. Einzelne Leerstellen in den Fragebögen und Anwendungsprotokollen konnten telefonisch ergänzt werden, andere mussten ohne Angaben belassen werden. Nach einer ersten Sichtung dieser schriftlichen Daten wurden im April die telefonischen Experteninterviews geführt (s.o.). Die Verfahren der Aufbereitung und Auswertung werden nun im nächsten Abschnitt näher beschrieben.

### **3.4 Datenaufbereitung und Datenauswertung**

Die aufgezeichneten Gespräche wurden wörtlich und textnah transkribiert. Nur in Ausnahmefällen erfolgte eine Paraphrasierung, wenn sich andeutete, dass der Inhalt kaum grosse Relevanz erreichen würde. Ein einzelnes Interview wurde versuchsshalber direkt paraphrasiert, wobei später die für Zitate ausgewählten Stellen nochmal wörtlich transkribiert werden mussten.

Die so erstellten Texte wurden mittels der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse von Philipp Mayring (2002) ausgewertet (S.118-122). In seltenen Ausnahmen wurde auch explizierend gearbeitet. Ziel und Stärke des strukturierenden Verfahrens ist, Ordnung und Strukturen in grösseren Datenmengen herauszuarbeiten (Uwe Flick, 2011, S. 416). Den Ausführungen von Mayring (ebd.) folgend wird nun die Verfahrensweise beschrieben.

Zuerst wurde aus der dimensionalen Analyse und dem Interviewleitfaden, also aus dem theoretischen Vorverständnis, ein Kategoriensystem von sogenannten Codes deduziert. In einem Kodierleitfaden (Anhang G) wurden diese Kategorien oder Codes mit einem zutreffenden und eindeutigen Titel, im Bedarfsfall auch noch mit abgrenzenden Definitionen und Ankerbeispielen versehen, so dass die Zuordnung von Textstellen zu diesen Codes möglichst eindeutig und regelgeleitet vorgenommen werden konnte.

Für die eigentliche Kodierung wurde mit dem Computerprogramm *atlas.ti* gearbeitet. Die Transkripte und schriftlichen Textdokumente aus den Anwendungsprotokollen wurden den Regeln des Kodierleitfadens entsprechend codiert. Bei der Kodierung der ersten Interviews wurden induktiv einige wenige neue Codes geschaffen, was eine rekursive Bearbeitung des Materials bedingte. Insgesamt erwies sich das Kategoriensystem aber als brauchbar. Es umfasste 99 Codes, welche in 11 Familien gruppiert waren. Der Interkoderreliabilität wurde Rechnung getragen, indem nach je zwei Interviews quercodiert und ausgetauscht wurde. Dabei konnten kleinere Abstimmungsprobleme bereinigt werden.

### 3.5 Gütekriterien

Mayring (2002) postuliert für qualitative Forschungen sechs allgemeine Gütekriterien, welche – populärer und pragmatischer – auch als Strategien der Qualitätssicherung im Forschungsprozess angesehen werden können, wie Flick (2011, S. 508) vorschlägt. Von diesen Strategien kommen hier vor allem die folgenden drei zum Zug:

- Mit der **Dokumentation über methodische Verfahren** und Erhebungsmittel soll die Nachvollziehbarkeit und Transparenz über die Qualität der Daten und Ergebnisse gewährleistet werden. Dies wird primär in diesem Kapitel, aber auch durch die Offenheit in Bezug auf die Datenbasis von Ergebnissen, sowie durch die Zugänglichkeit der Erhebungsinstrumenten und Arbeitsmaterialien im Anhang berücksichtigt.
- Auf **argumentative Interpretationsabsicherung** wird vor allem in der Diskussion der Ergebnisse sowie bei den Schlussfolgerungen Wert gelegt.
- **Regelgeleitetheit** kommt darin zum Ausdruck, dass wir in der Erhebung und Auswertung der Daten nach den oben beschriebenen Richtlinien vorgegangen sind.  
(Mayring, 2002, S. 144-146)

Eine **kommunikative Validierung** (a.a.O., S. 147) der Resultate mit den Befragten konnte vor Abschluss dieser Arbeit nicht mehr geleistet werden. Nach der Rezeption dieses Berichts wäre deswegen ein weiterer Austausch zwischen Praxis und Programmentwicklung aber sinnvoll (vgl. Empfehlungen).

## 4. Ergebnisse

Die Ergebnispräsentation folgt – wie in der Einleitung erwähnt – der groben Gliederung der ersten drei Forschungsfragen. In Kapitel 4.1 geht es um die Beantwortung der Frage, wie das Programm *ProMo* im Testlauf angewandt und umgesetzt wurde. Kapitel 4.2 fokussiert auf die Bewertung der Anwendbarkeit des Programms durch die Sozialarbeitenden. Hinweise auf Nutzen und Wirkungen der Programmanwendung werden im Kapitel 4.3 vorgestellt. Die Beschreibung der Ergebnisse wird an einigen Stellen durch kurze Diskussionsteile ergänzt. Diese sind grau hinterlegt, so dass der Leser zwischen Darstellung und Deutung jederzeit unterscheiden kann.

Zitate der Befragten sind zwecks besserer Kenntlichkeit kursiv gesetzt. Falls sowohl die interviewende Person als auch die befragte Expertin zu Wort kommen, sind diese mit „I:“ und „E:“ abgekürzt. Da Quellenverweise – auch in Form von Kürzeln – dem Leser Rückschlüsse auf bestimmte Testpersonen erlauben würden, wurde aus Gründen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes auf solche verzichtet.

### 4.1 Die faktische Anwendung des Programms *ProMo* im Testlauf

#### 4.1.1 Durchführung und Abbrüche im Testlauf

Vierzehn Sozialarbeitende erklärten sich bereit, im Testlauf mitzuwirken. Von diesen führten zwölf das Programm in mindestens einem Fall durch, zwei konnten ihre Absicht nicht umsetzen. Als Hinderungsgründe nannten beide eine starke Arbeitsbelastung oder gar Überlastungssituation, in der komplexe, zeitraubende Fälle mit hoher Dringlichkeit und grossem administrativem Aufwand die vorhandenen Zeitressourcen absorbieren. Der relativ zeitaufwändigen Anregung von persönlichen Veränderungsprozessen könne in dieser Situation keine Priorität eingeräumt werden. Ausserdem wurde die Unvertrautheit mit dem Programm als zusätzlicher Hinderungsgrund genannt.

Das Programm wurde im Testlauf in insgesamt 18 Fällen begonnen, wobei die meisten Sozialarbeitenden letztlich nur einen Fall beisteuern konnten. Die Zielvorgabe von zwei bis drei Fällen pro Anwendenden wurde also meist nicht erreicht und die Stichprobe blieb damit unter den Erwartungen. Elf Fälle konnten innerhalb der vorgegebenen Probezeit vollständig, vier grösstenteils, aber noch unvollständig bearbeitet werden. In drei Fällen musste die Durchführung nach der ersten oder zweiten Sitzungen abgebrochen werden. Für die meisten der folgenden Ergebnisse ist also die Grundgesamtheit von durchgeführten Anwendungen  $n = 15$ .

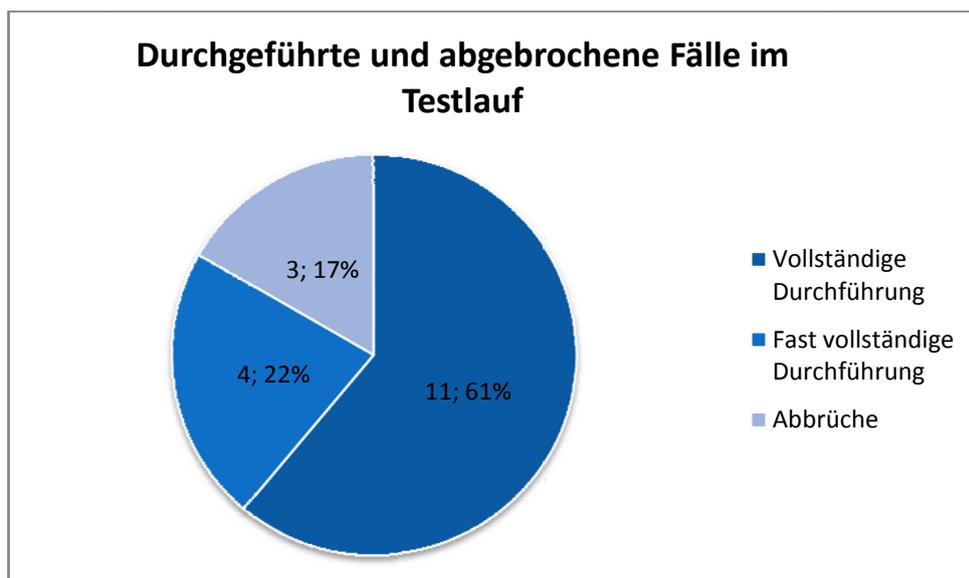


Diagramm 1: Fälle im Testlauf (eigene Darstellung)

Bei den vier unvollständigen Fällen konnten die letzten zwei bis vier Interventionen nicht termingerecht abgeschlossen werden. Begründet wurde dies mit der kurzen Testphase, in der die vom Manual geforderte intensive Gesprächsfrequenz nicht erreicht wurde. Letzteres wurde von den Befragten zum einen auf ihre fehlenden Zeitressourcen, zum anderen auf nicht wahrgenommene Termine seitens der Klientinnen zurückgeführt.

Bei den drei abgebrochenen Fällen handelte es sich einmal um einen sogenannten „hoch widerständigen“ Klienten, der nach zwei Sitzungen nicht mehr zu den Terminen erschien und auch vorher keine Bereitschaft gezeigt hatte, sich auf das Programm respektive auf eine persönliche Auseinandersetzung einzulassen. Im zweiten Fall trat der Klient umgehend nach dem Antrag auf Sozialhilfe und dem Programmstart in ein Arbeitsintegrationsprogramm ein, worauf es nicht mehr möglich war, Sitzungen in der gewünschten Frequenz abzuhalten. Die zuständige Sozialarbeitende berichtete jedoch, dass der Klient gut auf das Programm angesprochen und die Arbeitsblätter selbständig weiter genutzt habe, um seine persönlichen Ziele zu entwickeln. Im dritten Fall verunmöglichten eine nicht bekannte Leseschwäche zusammen mit der von der beratenden Person wahrgenommenen Abneigung des Klientinnen die weitere Durchführung.

#### 4.1.2 Die Klientinnen und Klienten im Testlauf

In diesem Abschnitt soll beantwortet werden, welche Klientinnen die Sozialarbeitenden für den Testlauf ausgewählt oder gewonnen haben. Neben allgemeinen Charakteristika der Klienten interessieren dabei vor allem deren spezifische Eigenschaften Kooperation, Widerstand und Veränderungsmotivation. Wie bereits im Methodikkapitel beschrieben, wurden diese Eigenschaften mit verschiedenen Fragebögen erhoben. Es stellt sich besonders die Frage, ob die Sozialarbeitenden die Zielgruppe der Unmotivierten und/oder Unkooperativen erreichen konnten, respektive ob sie sich im Testlauf an diese herangewagt haben. Ebenfalls sollen die im Testlauf gewählten und erarbeiteten Problem- und Zieldefinitionen an dieser Stelle beschrieben werden.

### **Allgemeine Charakteristika der Klientenschaft im Testlauf**

Unter den 18 Fällen im Testlauf waren 10 Klientinnen und 8 Klienten zwischen 23 und 52 Jahren. 11 von ihnen waren alleinstehend, 7 geschieden. 3 Männer und 4 Frauen hatten für Kinder zu sorgen. Die Klientenschaft war in 15 Fällen schweizerischer, in 3 Fällen ausländischer Nationalität. In zwei Fällen führte die Sprach- oder Lesekompetenz im Programm zu Problemen, welche im oben beschriebenen Fall gar zum Abbruch führten. Die Deutschkenntnisse der übrigen Klientinnen waren ausreichend bis sehr gut.

Die kognitiven Ressourcen der Klienten wurde von den Sozialarbeitenden in 4 Fällen als sehr gut, in 10 Fällen als gut und in den weiteren 4 Fällen als schwach eingeschätzt. Die Klientinnen wurden in 14 Fällen im Kontext der Sozialhilfe beraten, in 4 Fällen im Rahmen des Erwachsenenschutzes (Beistandschaften gemäss ZGB Art. 394). Eine Mutter hatte neben der Sozialhilfe-Betreuung eine Kinderschutzbearbeitung nach ZGB Art. 308.

Nur vier Klienten gingen einer teil- oder vollzeitlichen Erwerbstätigkeit nach. In 14 Fällen lagen gesundheitliche und / oder psychische Beschwerden vor (sic!). Genannt wurden verschiedene körperliche Leiden und Schmerzsymptome (6 Fälle), Depressionen (4), psychische Labilität (3), Suchtproblematik (3), Burnout(1) und Angstzustände (1). Aus diesen Gründen waren in fast allen Fällen noch andere soziale oder medizinische Dienste involviert.

In sechs Fällen bestand vor Beginn der Programmanwendung eine mehrjährige Beratungsbeziehung. In den übrigen gab es vor Beginn des Programms durchschnittlich 4 Klientenkontakte, wobei diese Anzahl zwischen 0 und 8 schwankte.

### **Die Problem- und Zieldefinitionen der Klientenschaft im Testlauf**

Die – meist multiplen – psychosozialen Problemstellungen der Klientinnen können hier nicht näher beschrieben werden. Für die Evaluation von Interesse sind gleichwohl die Problem- und Zieldefinitionen, welche in der Programmanwendung erarbeitet wurden. Da diese inhaltlichen Informationen in den Interviews anfänglich nicht gezielt erhoben wurden, weist Tabelle 7 Lücken auf. Sie gibt dennoch wichtige Anhaltspunkte.

Die Aufstellung zeigt, dass neben klassischen Verhaltensproblemen wie Sucht auch strukturelle Themen bearbeitet wurden, wie zum Beispiel die unbefriedigende Wohnsituation oder das Asthma als gesundheitliche Störung. In letzterem Fall wurde die logische Verknüpfung zwischen Problem und Ziel für die Beteiligten zur Herausforderung:

*Also die grösste Schwierigkeit war dieser Bruch vom Problem zum Motto. Ich hatte irgendwie das Gefühl, das Motto müsste etwas mit dem Problem zu tun haben, aber ich weiss nicht. Und nachher, eben, ihr Problem war immer die Gesundheit und das Motto war dann Freude im Beruf. Da dachte ich: 'Ok, also, machen wir so weiter.'*

<b>Fall</b>	<b>Problemdefinition</b>	<b>Zieldefinition</b>	<b>Koop.</b>
<b>A-1</b>	Gesundheit / Krankheit Asthma	Freude im Beruf	3
<b>B-1</b>	Körperliche Schmerzen	Keine Angaben (k. A.)	5
<b>C-1</b>	Sucht, Missbrauchserfahrung, keine berufliche Ausbildung	Abbau Subutex, Leben mit Missbrauchserfahrung, berufliche Ausbildung	4
<b>D-1</b>	Keine Tagesstruktur, keine Beschäftigung	Eine erfüllende Beschäftigung haben	7
<b>E-1</b>	Keine Arbeit, innere Blockade, Gesundheit	Computerkurs, Beschäftigungsprogramm, Aquafittraining	9
<b>F-1</b>	Schlechte Wohnsituation	Befriedigende Wohnsituation	7
<b>F-2</b>	Stress mit Arbeit(slosigkeit), Burnout	k. A.	7
<b>G-1</b>	Sucht	Erfolgreicher Entzug und Abstinenz	8
<b>G-2</b>	Keine Arbeit	Arbeit haben	8
<b>H-1</b>	Kein Lehraabschluss	Lehre machen	8
<b>H-2</b>	Hausarbeit und / oder beruflicher Wiedereinstieg?	Beruflicher Wiedereinstieg	6
<b>H-3</b>	Fehlender Durchhaltewillen	Ich verändere mein Leben	6
<b>I-1</b>	Alkoholkonsum	k. A.	8
<b>J-1</b>	k. A.	k. A.	3
<b>L-1</b>	k. A.	k. A.	7

*Tabelle 7: Problem- und Zieldefinitionen der Klientenschaft (eigene Darstellung)*

### **Spezifische Charakteristika: Kooperation und Widerstand**

Die Sozialarbeitenden wurden zu Beginn der Anwendung gebeten, ihre Klienten in Bezug auf deren Kooperation mit einer Note zwischen 0 und 10 zu bewerten (Skalierungsfrage), wobei 0 eine sehr schlechte, 10 eine ausgezeichnete Kooperation bezeichnet. Dieser Kooperations-Wert bezieht sich auf die Zeit vor der Programmanwendung und stellt quasi den Eintrittsstatus dar.

Der Wert für das Widerstandsverhalten der Klientinnen wurde mittels einer Liste von 11 Verhaltensweisen, die als Widerstandsphänomene gedeutet werden können, plus einem offenen Item erhoben (vgl. Anhang C). Die möglichen Werte liegen in dieser Skala zwischen 0 und 72 (Max = 12 x 6), wobei der Wert 0 dem perfekten, motivierten Klienten entspricht und 72 dem renitenten Verweigerer. Auch hier beziehen sich die Werte auf die Zeit vor der Programmanwendung. In der folgenden Liste (und in der letzten Spalte der vorhergehenden Tabelle) wurden die 15 Fälle berücksichtigt, in welchen das Programm vollständig oder fast vollständig durchgeführt wurde.

<b>Fall</b>	<b>Kooperation I</b>	<b>Widerstand I</b>
<b>A-1</b>	3	22
<b>J-1</b>	3	26
<b>C-1</b>	4	32
<b>B-1</b>	5	20
<b>H-2</b>	6	16
<b>H-3</b>	6	26
<b>D-1</b>	7	20
<b>F-1</b>	7	12
<b>F-2</b>	7	10
<b>L-1</b>	7	18
<b>G-1</b>	8	16
<b>G-2</b>	8	14
<b>H-1</b>	8	14
<b>I-1</b>	8	12
<b>E-1</b>	9	20
<b>MW</b>	<b>6.2</b>	<b>18.53</b>

*Tabelle 8: Kooperation I - Widerstand I (eigene Darstellung)*

Auffallenderweise wurde anfänglich nur in vier Fällen eine Kooperations-Note vergeben, die kleiner als 6 war. In den übrigen elf Fällen erreichten die Klientinnen mittlere bis sehr gute Werte. Die Sozialarbeitenden zählten diese also nicht zur Gruppe der Unkooperativen. Somit war in der Mehrzahl der Fälle ein als typisch bezeichnetes Charakteristikum von Klienten in Zwangskontexten, nämlich die fehlende Kooperation, nicht gegeben – obwohl es sich faktisch um Klientinnen in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit handelte. Auch aus der Betrachtung der Widerstands-Scores geht hervor, dass viele Klienten im Testlauf eher nicht zur Gruppe der stark Widerständigen gehören. Kooperations- und Widerstandswerte zusammen betrachtet ergeben ein Bild von Klientinnen und Beratungssystemen mit mehrheitlich guter Compliance. Die Frage, weshalb die Sozialarbeitenden trotz der Einführung ins Programm mehrheitlich auf kooperative Klienten zurückgegriffen haben, werden wir später diskutieren.

### Spezifisches Charakteristikum: Veränderungsmotivation

Noch wichtiger für das Programm erscheint die Frage, inwiefern im Testlauf Klientinnen berücksichtigt wurden, die gar keine oder wenig Veränderungsmotivation in Bezug auf das gewählte, gefundene oder bestimmte Problem mitbringen. Wie schon im Methodik-Kapitel (3.2) erwähnt, ist die empirische Datenbasis aus den Veränderungsstadien-Fragebögen hierzu sehr dünn und lässt keine schlüssige Beantwortung zu. Einerseits fiel der Rücklauf spärlich aus, andererseits geben die Resultate daraus Anlass zu Zweifeln an der Verlässlichkeit der Erhebung. Wie Diagramm 2 zeigt, konnte in kaum einem Fall eine eindeutige Zuordnung zu einem Veränderungsstadium vorgenommen werden. Würde man die Reliabilität der Ergebnisse nicht in Frage stellen, so wäre das Stadium *precontemplation* im Durchschnitt und in der Mehrheit am schwächsten ausgeprägt, während die Stadien *contemplation*, *preparation* und *action* vorherrschen.

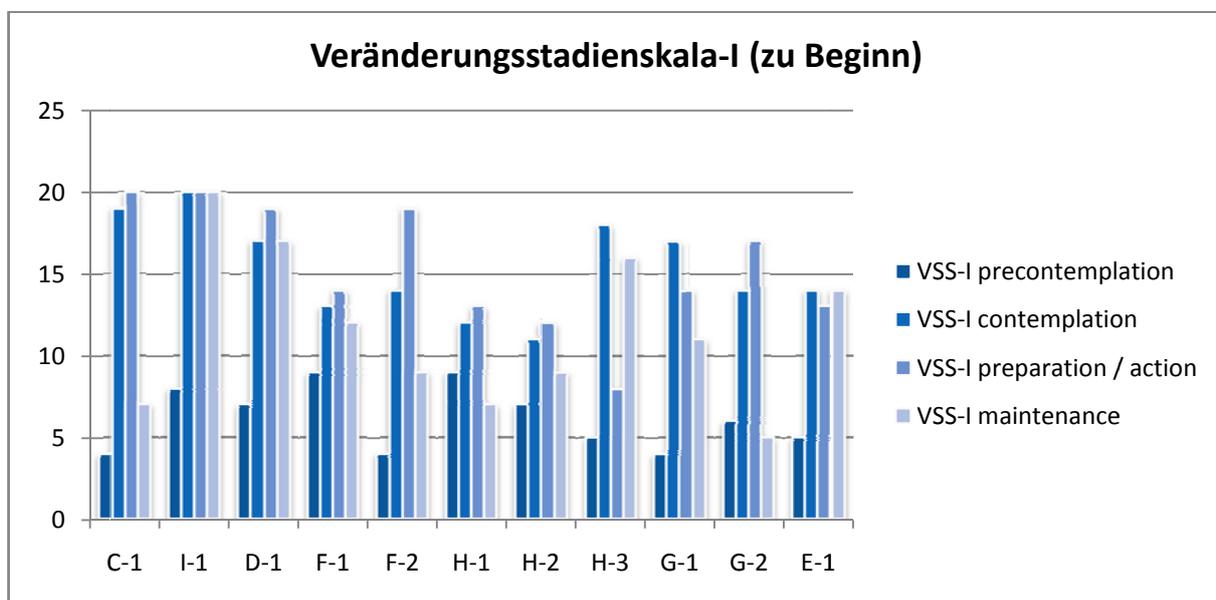


Diagramm 2: Veränderungsstadienskala-I (zu Beginn) (eigene Darstellung)

Was die zweifelhaften Resultate aus den Fragebögen betrifft, so vermuten wir, dass sich die Klienten beim Ausfüllen nicht streng an den Bezug zur Problemdefinition gehalten haben, sondern zu den Aussagen der einzelnen Items Erinnerungen und Erfahrungen assoziierten, welche sie im Zusammenhang mit anderen Veränderungsprozessen gemacht hatten.

Während die Daten aus den Fragebögen keine klaren Schlüsse zulassen, gibt es aus den Interviews und den Anwendungs-Checklisten doch deutliche Hinweise, dass die erwähnten Klientinnen in mehreren, wenn nicht in vielen Fällen zur Gruppe der Motivierten gehörten. Eine typische Aussage war folgende: „Ob es ein unmotivierter Klient war, das ist die Frage. Er war nicht unbedingt das klassischste Zielobjekt. Die Veränderung begann bei ihm schon etwas früher (. . .), also hatte er schon ein gewisses Mass an Motivation. Aber mit dem Programm konnten wir das festigen.“ Ein anderer Befragter meinte: „Also, ich hatte zwar motivierte Leute, aber nicht unbedingt Leute, die sagten: ich arbeite jetzt mit einer Vorlage.“

### 4.1.3 Die Arbeitsweise der Sozialarbeitenden mit dem Programm

#### ***Dauer der Durchführung und Frequenz der Sitzungen***

Zobrist (2011, S. 2 ; S. 11) erachtet im Manual eine Durchführung des Programms innerhalb von vier bis sechs einstündigen Sitzungen als realistisch und empfiehlt dabei, die Gespräche wöchentlich anzusetzen, um die gewünschte Intensität des Prozesses zu erreichen. Es stellen sich also die Fragen, ob die Testpersonen sich an diese Vorgaben des Manuals bezüglich Umfang und Frequenz halten konnten und wie allfällige Abweichungen begründet und bewertet wurden. Zur Beantwortung der ersten Frage stellen wir zunächst die Eckdaten der Programmanwendung in grafischer Form vor.

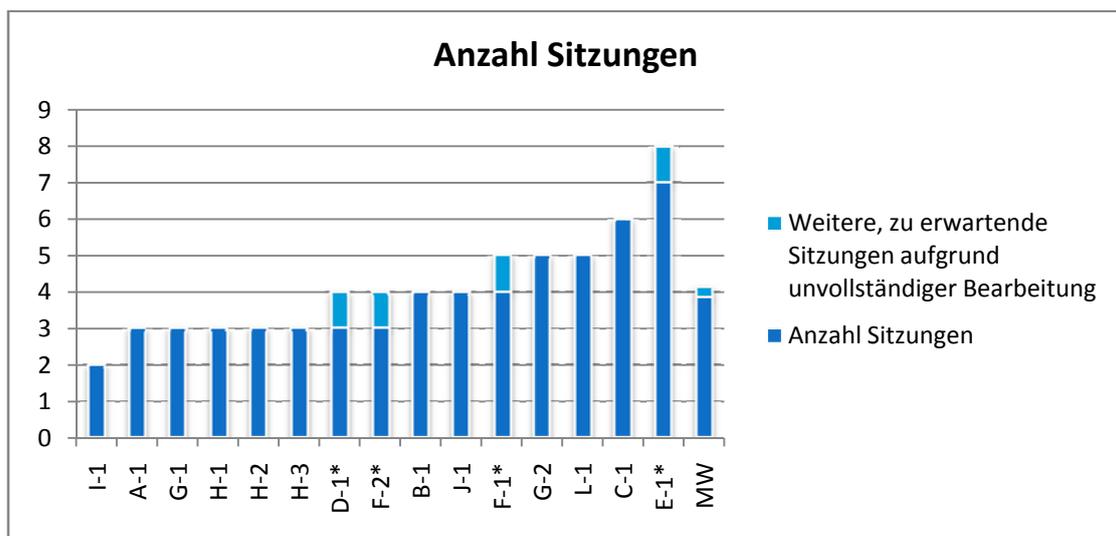


Diagramm 3: Anzahl Sitzungen für die Programmanwendung (Datenbasis: 15 Fälle, eigene Darstellung)

Die Durchführung des Programms benötigte im Testlauf durchschnittlich rund vier Sitzungen. Die Sozialarbeitenden kamen also mit den Vorgaben des Manuals gut zurecht. Sie unterboten die gesteckte Limite in den doch zahlreichen Fällen, wo drei oder gar nur zwei Sitzungen für die Durchführung ausreichten.

Als Mass für den Zeitaufwand darf die Anzahl der Sitzungen nicht genommen werden, denn die Sitzungsdauern variierten in beträchtlichem Mass, wie Diagramm 5 zeigen wird. Diagramm 4 veranschaulicht den tatsächlichen Zeitaufwand für die Beratungsgespräche und wurde auf der Grundlage der Angaben der Testpersonen zu den Dauern der einzelnen Interventionen errechnet.

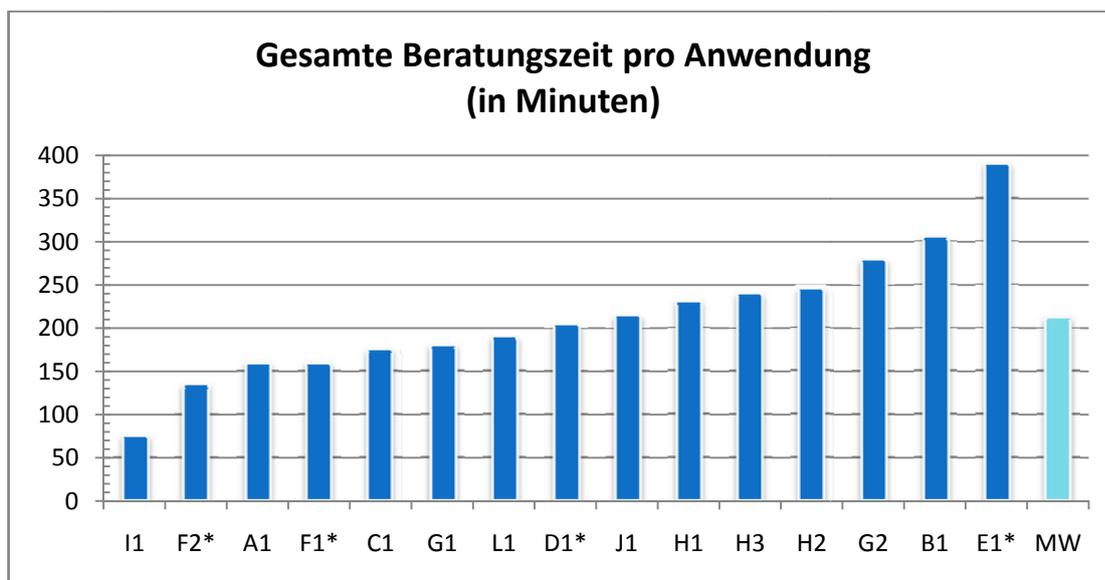


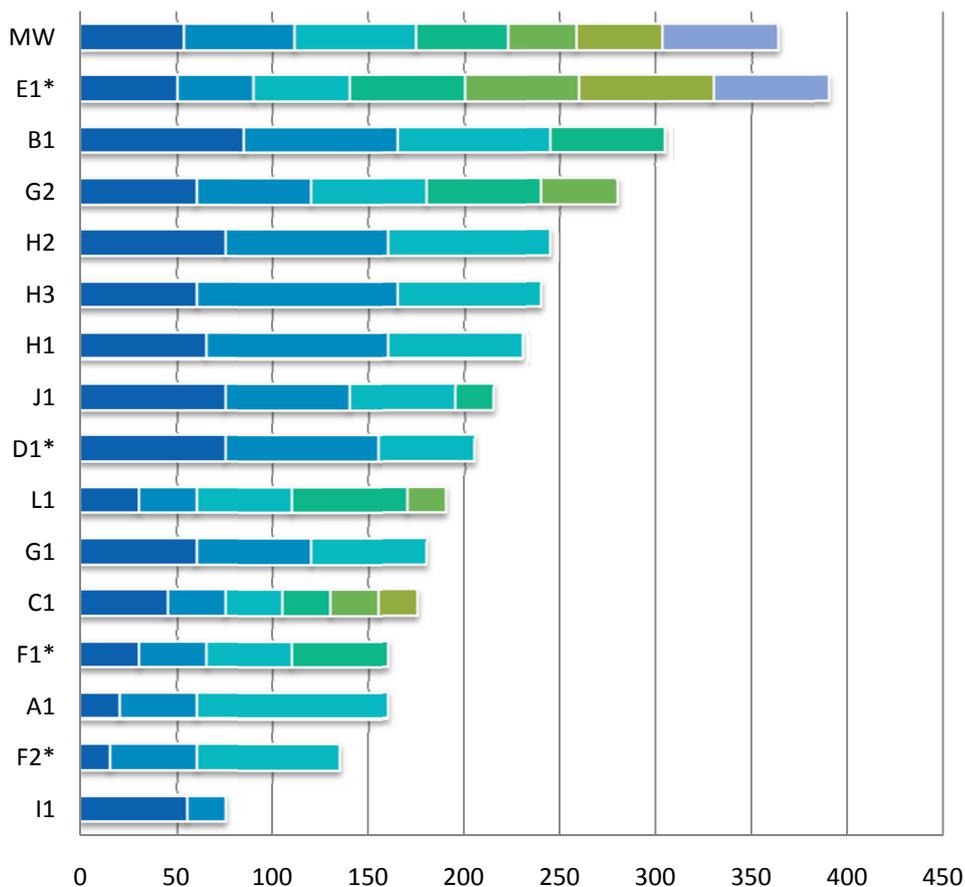
Diagramm 4: Gesamte Beratungszeit pro Anwendung (eigene Darstellung)

Das Gros der Anwendungen liegt zwischen 160 und 240 Minuten. Die meisten Testpersonen konnten also nach eigenen Angaben das Programm mit einem reinen Beratungsaufwand zwischen knapp drei bis vier Stunden bearbeiten. Der Zeitaufwand liegt also klar im Rahmen der Empfehlungen.

Wenn wir nun die Gesprächsdauern noch etwas näher betrachten, so zeigt sich in Diagramm 5 ein ganzes Spektrum an unterschiedlichen Sitzungslängen. Die Durchschnittswerte der Sitzungsdauern pendeln für die ersten drei Sitzungen, wo die Datenbasis verlässlich ist, um eine Stunde. Ab der fünften Sitzung sind die Mittelwerte kaum mehr aussagekräftig.

Die Gründe für die Unterschiedlichkeit liegen zum einen in der absichtsvollen Planung der Testpersonen, die manchmal mit halbstündigen, manchmal mit stündigen und in wieder anderen Fällen mit anderthalb stündigen Einheiten operieren wollten. Zum anderen wurde – wie wir noch belegen werden – die Programmanwendung mit anderen anstehenden Gesprächsinhalten kombiniert, welche hier nicht erfasst sind.

### Dauer der Sitzungen pro Anwendung



	I1	F2*	A1	F1*	C1	G1	L1	D1*	J1	H1	H3	H2	G2	B1	E1*	MW
■ Dauer S1	55	15	20	30	45	60	30	75	75	65	60	75	60	85	50	53.
■ Dauer S2	20	45	40	35	30	60	30	80	65	95	105	85	60	80	40	58
■ Dauer S3		75	100	45	30	60	50	50	55	70	75	85	60	80	50	63.
■ Dauer S4				50	25		60		20				60	60	60	47.
■ Dauer S5					25		20						40		60	36.
■ Dauer S6					20										70	45
■ Dauer S7															60	60

Diagramm 5: Dauer der Sitzungen pro Anwendung (eigene Darstellung)

Was nun die Frequenz der Gespräche betrifft, so gibt die folgende Tabelle einen Einblick. In dieser sind die unvollständigen Fälle mitberücksichtigt, weil sie die Resultate nur unerheblich beeinflussen.

Fall	Anzahl Sitzungen	Dauer der Programmdurchführung (in Tagen)	Durchschnittliche Abstände (in Tagen)
A-1	3	37	18.5
B-1	4	50	16.6
C-1	6	58	11.6
D-1	3	52	26
E-1* (unvollst.)	8	70	10
F-1* (unvollst.)	4	63	21
F-2* (unvollst.)	3	21	10.5
G-1	3	33	11
G-2	5	14	3.5
H-1	3	28	14
H-2	3	29	14.5
H-3	3	29	14.5
I-1	2	8	8
J-1	4	16	5.3
K-1* (unvollst.)	3	21	10.5
L-1	5	34	8.5
<b>Durchschnitt</b>	<b>3.875</b>	<b>35.1875</b>	<b>12.6875</b>

Tabelle 9: Frequenz der Beratungen (eigene Darstellung)

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass die Frequenz der Gespräche im Durchschnitt gegen einen Zwei-Wochen-Rhythmus tendiert, was eine klare Abweichung von der Vorgabe darstellt. Aufgrund der eher tiefen Sitzungszahlen ergibt sich aber eine immer noch tiefe durchschnittliche Gesamtdauer der Programmanwendung im Testlauf von rund 35 Tagen. Viele Sozialarbeitende begründeten die tiefere Gesprächsfrequenz mit den ihnen zur Verfügung stehenden Zeitressourcen: I: „Welchen Vorteil hat Ihnen das gebracht, dass Sie das in diesem Zwei-Wochen-Rhythmus gemacht haben?“ E: „Also, ich musste das fast so machen, weil im Wochenrhythmus hätte ich das rein vom Terminkalender nicht reingebracht, bei der grossen Fallbelastung.“

Die befragte Fachperson sah im konkreten Fall keinen Nachteil im vierzehntäglichen Rhythmus. Dieser Meinung waren auch alle ihre darauf angesprochenen Berufskolleginnen und -kollegen, welche von der Vorgabe abgewichen waren. Die Testperson berichtete weiter, dass ihre Klientin, die zwar durch psychische Probleme belastet, aber ansonsten sehr motiviert war, die Zeit zwischen den Gesprächen für eine persönliche Auseinandersetzung genutzt habe und insofern auch von der etwas geruhsameren Frequenz profitiert habe. Sie räumte jedoch ein, dass bei jüngeren Leuten – die dann vielleicht nicht so interessiert und motiviert seien, oder bei denen einfach „mehr laufen“ muss – die wöchentliche Frequenz eher angezeigt sein könnte.

### **Auswahl und Gewinnung der Klientinnen und Klienten**

In den Berufsfeldern der Sozialhilfe und des Erwachsenenschutzes, also in Zwangskontexten der Sozialarbeit, wäre es über die – meist gesetzlich verankerte – Mitwirkungspflicht prinzipiell möglich, die Programmanwendung den Klientinnen quasi zu verordnen. Die angeordneten Anwendungen bildeten im Testlauf jedoch eine kleinere Minderheit von der Gesamtheit der Fälle. Auch war dabei die Form der Anordnung keine scharfe, gesetzliche Verordnung, sondern eher eine freundliche, autoritative Aufforderung: eine Testperson lud ihre Klienten mit einem Brief zum Termin ein, in dem auch auf ihre Mitwirkungspflicht hingewiesen wurde. Auf die Frage, ob sie die Klientinnen auch persönlich angefragt habe, ob sie mitmachen wollten, meint die Testperson: *„Nein ich habe es eigentlich nur mit diesem Brief gemacht ... aber natürlich bewusst ... das sind drei ausgewählte Personen (. . .). Und habe dann eigentlich nicht lange gefragt (. . .)“* Mit der „bewussten“ Auswahl der Klienten sind gewisse Selektionskriterien für mögliche Adressatinnen des Programms angesprochen, aber nicht spezifiziert.

Wir stellen schon hier die These in den Raum, dass zwei Kriterien die Erwartungen gewesen sein dürften, dass die Klientinnen a) vom Programm profitieren könnten und dass sie b) dabei kooperieren würden.

Einer grossen Mehrheit der Sozialarbeitenden war es wichtig, die Programmdurchführung auf die Basis von Freiwilligkeit zu stellen, indem sie die Einwilligung der Klienten vor Programmstart einholten. *„Ich hab es ihnen mal vorgestellt und gesagt, dass es interessant wäre, für sie mal etwas Neues und auch für mich neu ... ja, und da hab ich eigentlich schon eine direkte Reaktion darauf bekommen.“* Eine andere Befragte meinte:

*Ich habe auch die in der Sozialhilfe gefragt, ob sie mitmachen würden ... weil ich es einfach als Chance sehen würde, um einfach mal alles ein bisschen genauer anzuschauen. Und die haben dann auch freiwillig mitgemacht. Also, es war auf einer freiwilligen Basis.*

Dass Kooperationserwartung und Erfolgswahrscheinlichkeit in einem Auswahlprozess, der sich auf Freiwilligkeit abstützt, eine noch entscheidendere Rolle spielen als unter der Bedingung der Verordnung, legt folgendes Zitat nahe: *„Also, ich hab das nur bei denen gemacht, wo ich das Gefühl hatte, die könnten darauf anspringen.“* Ein weiteres Selektionskriterium finden wir in dieser Aussage: *„Oder es sind ja alles Leute gewesen, welche die Problematik hatten: es ist lange nichts gegangen ... jetzt will ich etwas verändern.“* Das Selektionskriterium war in diesem Fall also das Verbleiben in einem unerwünschten, chronifizierten Zustand.

### **Gesprächsvorbereitung**

Um die Beratungseinheiten im Programm erfolgreich gestalten zu können, bedurfte es für die Sozialarbeitenden einer guten Vorbereitung. Diese fing meist mit der Lektüre des Manuals an, welche in den befragten Fällen in der Freizeit geleistet werden musste: *„ Ich nahm es [das Manual] meistens nach Hause, und dort habe ich mich dann eigentlich ... vertieft mit dem Programm auseinandergesetzt.“* Dann folgte die einführende Schulung durch Patrick Zobrist, in welcher der Aufbau des Manuals, die Abfolge und Inhalte der Interventionen als stadiengerechte Unterstützung eines Veränderungsprozesses erklärt wurden und auch Unklarheiten bereinigt werden konnten. Als Resultate dieses vorbereitenden Studiums lagen vielen Befragten Notizen und Markierung im Manual vor, welche beim späteren Rückgriff hilfreich waren.

Mit einer Ausnahme bestand die eigentliche Gesprächsvorbereitung der Beratenden darin, dass sie die zu bearbeitenden Arbeitsblätter durchgingen und sich mit dem Manual nochmals das Wichtigste zu den geplanten Modulen und Interventionen vergegenwärtigten. Auf die Frage nach der Vorbereitung lautete eine typische Antwort:

*Ja, die Arbeitsblätter habe ich gelesen und teilweise auch Stellen aus dem Manual rausgenommen, aber nicht vollständig. Ich habe das Manual ganz am Anfang mal, als wir es bekamen, gelesen und wenn ich eigentlich mit den Blättern nicht weiterkam, bin ich ins Manual lesen gegangen ... wie ein Nachschlagewerk, wenn man etwas nicht weiss.*

Gewisse Sozialarbeitende machten sich in der Vorbereitung weitere Notizen, welche zur Strukturierung und Moderation des Gesprächs dienten und die Arbeitsblätter ergänzten. Für viele war dies nicht nötig, ihnen gaben die Arbeitsblätter nach der vorbereitenden Lektüre ausreichende Führung im Gespräch.

In die Vorbereitung des ersten Beratungsgesprächs investierten die meisten der Befragten zwischen einer halben und einer ganzen Stunde. Dieser Aufwand hat sich laut den Rückmeldungen bei den nachfolgenden Gesprächen und mit zunehmender Vertrautheit und Übung reduziert. Für die Folgegespräche lag die durchschnittliche geschätzte Vorbereitungszeit bei 18 Minuten, wobei die Streuung zwischen 10 und 30 Minuten liegt. Die Nachbereitung der Gespräche wurde nicht thematisiert.

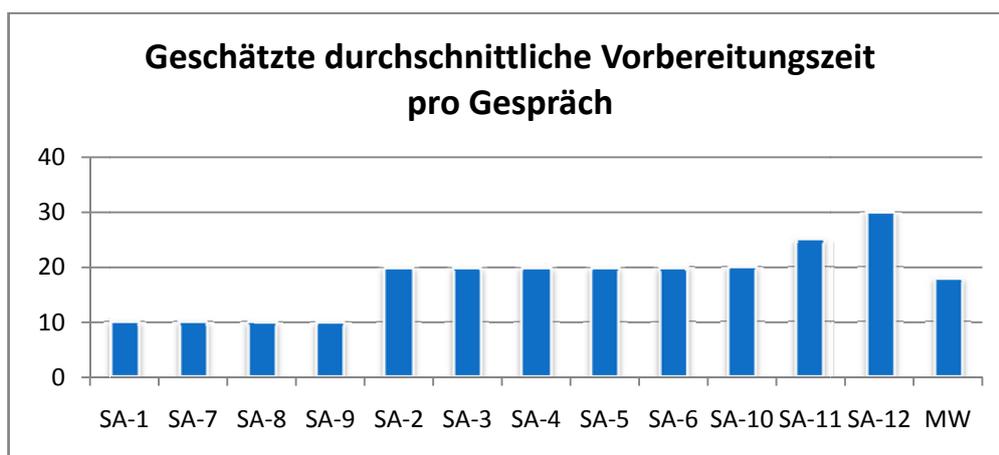


Diagramm 6: Durchschnittliche Vorbereitungszeit pro Gespräch (eigene Darstellung)

### **Im Gespräch: primäre Orientierung an den Arbeitsblättern**

In den Gesprächen arbeiteten die meisten Anwendenden vornehmlich mit den Arbeitsblättern, welche sie als das Hauptarbeitsinstrument erachteten. Der Stellenwert, welche die Befragten den Arbeitsblättern zumessen, zeigte sich besonders deutlich in denjenigen Befragungen, wo der Begriff Manual als Synonym für die Arbeitsblätter verstanden wurde und nicht für das Handbuch. Eine Testperson war gar der Meinung, dass die Arbeitsblätter nach der Einführung beinahe unabhängig vom Manual benutzt werden können:

*Also, ich habe mich eigentlich meistens an den Arbeitsblättern orientiert und wo ich unsicher war habe ich das Manual hinzugezogen. Ich habe das Manual ehrlich gesagt vorher nicht gross durchgelesen. Also ich schaute einfach zuerst mal, wie man mit diesen Arbeitsblättern zu schlage kommt, und sie sind eigentlich sehr selbsterklärend.*

Diese Handhabung stellt aber klar eine Ausnahme dar. In der Regel hatten die Befragten das Manual gelesen und studiert, und sie konnten sich in seiner Struktur gut orientieren. Sie verwendeten es seinem Zweck entsprechend als Handbuch. Im Gespräch wurde das Manual nur in seltenen Ausnahmesituationen zu Rate gezogen. Alle Befragten hätten es als störend empfunden, innerhalb des Gesprächs mit dem Manual zu arbeiten, weil dadurch der Kontakt mit den Klientinnen sowie ihre Glaubwürdigkeit als Beratende beeinträchtigt worden wäre.

### **Notwendigkeit weiterer Begleitung der Umsetzung**

Die Befragten haben in vielen Fällen darauf hingewiesen, dass das Programm bei den Klienten einen Veränderungsprozess in Gang gebracht oder unterstützt habe, welcher auch nach dem formellen Abschluss der letzten Intervention der weiteren Begleitung bedürfe:

*Da bleibe ich schon dran, ja. Ich sehe sie [die Klientin] nach wie vor 14täglich. (. . .) jetzt fängt es so richtig an, jetzt wird es so richtig konkret. Ich habe das Gefühl, wenn man sie sich selber überlassen würde ... also das wird wahrscheinlich versanden.*

### **Parallele Programmanwendungen: mehr Übung durch Wiederholung**

Da die meisten Testpersonen das Programm in nur einem Fall durchführen konnten, sind die Erfahrungen zu diesem Thema spärlich, aber gleichwohl nennenswert. Ein Sozialarbeitender, der das Programm in drei Fällen anwandte, lud seine Klientinnen jeweils zeitlich nahe aufeinander ein, um dieselben Module und Interventionen zu bearbeiten. Auf diese Weise musste er seine Vorbereitung nur einmal machen. Durch die Wiederholung der gleichen Interventionen erzielte er ausserdem einen nachhaltigen Lern- und Übungseffekt: „Wenn sie es das dritte Mal machen, müssen Sie die Fragen nicht mehr im Manual nachschauen gehen ... da arbeiten Sie aus der Hüfte heraus.“

### **Austausch im Team, Gruppeneffekte**

Da in den drei Sozialdiensten jeweils zwei oder mehr Professionelle am Testlauf teilnahmen, ergab sich für sie prinzipiell die Möglichkeit zum Austausch im Team. Diese Möglichkeiten wurden den Befragungen zufolge eher selten in formellen Gefässen genutzt, also zum Beispiel im Rahmen einer Fallbesprechung oder einer offiziellen Sitzung. Auf unsere diesbezügliche Frage meinte eine Testperson: „Nein, nicht wirklich ... nein. Es läuft dermassen viel, man hätte es vorsätzlich traktandieren müssen. Das hat niemand gemacht und dann ist das halt einfach ... so vorbeigerauscht, wie anderes auch.“ Viele Sozialarbeitende berichten jedoch über informellen Austausch:

*Ich war eine der ersten, die gestartet hat und dann ist irgendwie dann mal X. [eine Kollegin] gekommen, sie habe jetzt auch gestartet ... und wie hast du das gemacht? und ... also, wir haben schon ein bisschen ausgetauscht. Und spannend ist, dass es ganz anders verlaufen kann, weil die Themen ja ganz anders sind und die Person jemand ganz anders ist.*

Ein formeller Austausch eines Teams über die Erfahrungen mit der Programmanwendung ergab, dass die gemeinsame Anwendung des Programms den Mitarbeitenden ein sichereres Gefühl, ein anderes Bewusstsein vermitteln, als wenn die Anwendung allein vollzogen werden müsste. Ausserdem konnten Möglichkeiten im Umgang mit Schwierigkeiten diskutiert, sowie die positiven Erfahrungen im Austausch verstärkt werden.

### **Nutzung der Begleitfunktion**

Das Begleitungsangebot von Patrick Zobrist wurde von den Testpersonen kaum in Anspruch genommen. Vereinzelt wurde es im schriftlichen Verkehr per e-mail genutzt. Als Hauptgrund für die spärliche Nutzung gaben die Befragten an, es habe kein Bedürfnis bestanden, es sei alles klar gewesen. Bei Unsicherheiten wurde – wie oben gesehen – im Team ausgetauscht und die Fragen konnten intern befriedigend gelöst werden. Teilweise war auch der Zeitfaktor ein Problem, man wolle „vorwärts machen“ und ausprobieren, und man sei im Alltag pragmatisch orientiert. Vereinzelt wäre der Bedarf, konkreter nachzufragen, vorhanden gewesen (z.B. beim VSS-Fragebogen). Aber die Zeit habe gefehlt, um das Begleitungsangebot in Anspruch zu nehmen.

### **Handhabung des Programms: Flexibilität versus Manualtreue**

Eine gewisse Flexibilität bei der Anwendung des Programms wird durch das Manual ausdrücklich legitimiert, im Sinne von notwendigen und sinnvollen Anpassungen an die Gegebenheiten des konkreten Falls (Zobrist, 2011, S. 8). Umgekehrt wird aber auch die Wichtigkeit der getreuen Ausführung von Programms mit empirischen Befunden untermauert (a.a.O., S. 6). Aufgrund dieser doppelten Anspruchssituation muss Manualtreue als oberstes Gütekriterium der Anwendung relativiert und immer mit ihrem Gegenspieler, einer angemessenen Flexibilität in der Anwendung gewichtet werden.

Die Sozialarbeitenden haben das Programm ohne grosse Scheu und Mühe flexibel gehandhabt. Das folgende Zitat illustriert eine freizügige Haltung, welche viele Testpersonen dem Programm gegenüber eingenommen zu haben scheinen: *„Ich habe schon das Gefühl, es [das Programm] ist zwar umfangreich, aber man muss ja nicht jedes Arbeitsblatt machen.“* Als Hauptbegründung der flexiblen Anwendung führen viele – analog zum Manual – die Notwendigkeit ins Feld, den Ablauf der Interventionen dem konkreten Bedarf im jeweiligen Fall anzupassen. Typische Aussagen dazu waren zum Beispiel: *„Das Manual ist klientengerecht aufgebaut, aber es muss individuell gehandhabt werden.“* Oder: *„Gut, bei den Arbeitsblättern, da hab ich mir einfach rausgepickt, wo ich das Gefühl hatte: ‚Ja, das will ich thematisieren und das passt jetzt‘.“*

Einige der Befragten sahen gar eine Gefahr darin, dass Beratende sich zu starr an die Vorgaben des Manuals klammern und dabei den Kontakt mit den Klientinnen verlieren könnten. Dies stellt eine weitere Begründung der flexiblen Handhabung dar. Umgekehrt hatten die Befragten nicht das Gefühl, durch ausgelassene Interventionen etwas Wichtiges verpasst zu haben. Sie waren in der Regel überzeugt davon, dass ihre Abweichung vom Standard im Fall begründet und legitim war.

Die Flexibilität in der Anwendung kam auch darin zum Ausdruck, dass Beratende bei bestimmten, durch die Bearbeitung des Programms angeregten Themen so lange wie nötig verweilten, während andere Interventionen sehr zügig durchschritten wurden (vgl. Diagramm im Abschnitt 4.1.4).

*Das steht zwar nirgends auf einem Blatt, aber plötzlich waren wir bei diesem Thema, wo ich merkte ... das ist das elementarste Thema im Ganzen drin. Dann bleibe ich da nicht irgendwie an diesen Blättern hängen, sondern dann habe ich mit ihr eine Dreiviertelstunde über ihr Leben geredet. (. . .) Und da dachte ich nachher nicht: ‚Au, jetzt müssen wir da weitermachen mit diesen Blättern.‘ Ich dachte dann: ‚Super, die Blätter haben uns irgendwie dazu geführt ... und jetzt sind mir die Blätter egal! Jetzt bleiben wir bei dem, was schon lange mein Anliegen gewesen ist‘.*

Weiter wurde in mehreren Fällen die Bearbeitung des Programms mit anderen anstehenden Traktanden ergänzt. I: „Haben Sie auch noch andere Themen neben dem Programm behandelt?“ E: „Ja, es hat immer wieder noch andere Themen gegeben, die wir anschauen mussten.“ Gemäss den Rückmeldungen wurde diese nicht-exklusive Arbeitsweise weder von den betreffenden Testpersonen und noch von den Klienten als nachteilig erlebt, sondern als angemessen.

Der freizügige Umgang mit dem Programm erfolgte insofern innerhalb von klar abgesteckten Grenzen, als die Durchschreitung des Programms in allen Fällen linear war und der aufbauende Ablauf immer befolgt wurde. In einzelnen Fällen wurde über rekursive, Zyklen bildende Bearbeitungen berichtet:

*Also wissen Sie, diese Frau sagte: ‚Ok, Arbeit und dann sind meine Probleme gelöst.‘ Und ich musste dann eigentlich immer bremsen ... verharren, sagte ich dem vorher ... wieder zurückkommen auf die Schritte, auch wieder auf das Manual mich selbst besinnen und sagen: ‚He, da sind wir zu wenig weit durch‘, oder: ‚Ich will nochmals zurückkommen auf das‘.*

*Also, ich (. . .) merkte dann dort [in der Problemklärung]: ‚Nein, die Problemfokussierung ist nicht abgeschlossen.‘ Wir sind dann wieder zurück gegangen und nachher ist die ganze Krankheit, also dieser Anteil an Krankheit, also psychische Krankheit, Angststörung ... ist so richtig hervorgekommen, was sie vorher einfach nicht gesagt hat, was das für eine Dimension einnimmt im ganzen Alltagsleben .*

Wie die Zitate belegen, ergaben sich die rekursiven Schlaufen vornehmlich in zwei Regionen des Programms, wo sie auch schon im Manual als Möglichkeit erwähnt werden: einerseits wird es nach dem Modul B, der Problemklärung unter Umständen nötig, nochmal auf die Problemfokussierung zurückzukommen; andererseits ergibt sich diese Möglichkeit auch beim Modul C, der Zielentwicklung, wenn einmal gesetzte Ziele sich zum Beispiel als unrealistisch erweisen.

Im folgenden Abschnitt werden die Anwendungen des Programms auf der Ebene der Interventionen noch eingehender dargestellt. Damit soll ein deutlicheres Bild vom Grad der Flexibilität und von der Manualtreue der konkreten Anwendungen im Testlauf gezeichnet werden.

#### **4.1.4 Die Anwendung auf Ebene der einzelnen Interventionen**

In diesem Abschnitt sollen die Anwendungen im Testlauf noch detaillierter dargestellt werden. Zunächst werden die quantitativen Daten über die Dauer der einzelnen Interventionen und die nicht angewandten Interventionen vorgestellt, gefolgt von den qualitativen Daten zur Begründung der Nicht-Anwendung, zu den positiven Erfahrungen und Schwierigkeiten mit einzelnen Interventionen. Die quantitativen Daten basieren auf den Angaben der Sozialarbeitenden aus den Anwendungsprotokollen. Es handelt sich dabei nicht um gemessene Werte, sondern um ungefähre Schätzungen, welche die Testpersonen in der Regel direkt nach der Sitzung festhielten.

##### ***Dauer der Interventionen***

Die Übersicht über die Dauer der Interventionen in den einzelnen Fällen (Diagramm 7) zeigt ein Bild sehr unterschiedlicher Bearbeitungsformen. Zwischen den Extremen der Fälle I-1 (6 kurze

Interventionen) und E-1 (9 lange Interventionen) liegen viele Variationen, die keinem offenkundigen Muster folgen. Der Vergleich von Fällen, welche von denselben Fachpersonen durchgeführt wurden (F, G und H), zeigt, dass die Interventionsdauern in den verschiedenen Fällen relativ deutlich variieren.

Das bedeutet, dass die unterschiedlichen Dauern oder Bearbeitungsmuster eher von den Notwendigkeiten und der Bedarfslage im Fall abhängen dürften, als von den persönlichen Plänen (oder auch Neigungen) der Fachpersonen. Die letztgenannte Abhängigkeit scheint höchstens in der gesamten Bearbeitungsdauer zum Ausdruck zu kommen (Fälle H), wobei schon dies bei den zwei anderen Fachpersonen nicht mehr zutrifft (F und G).

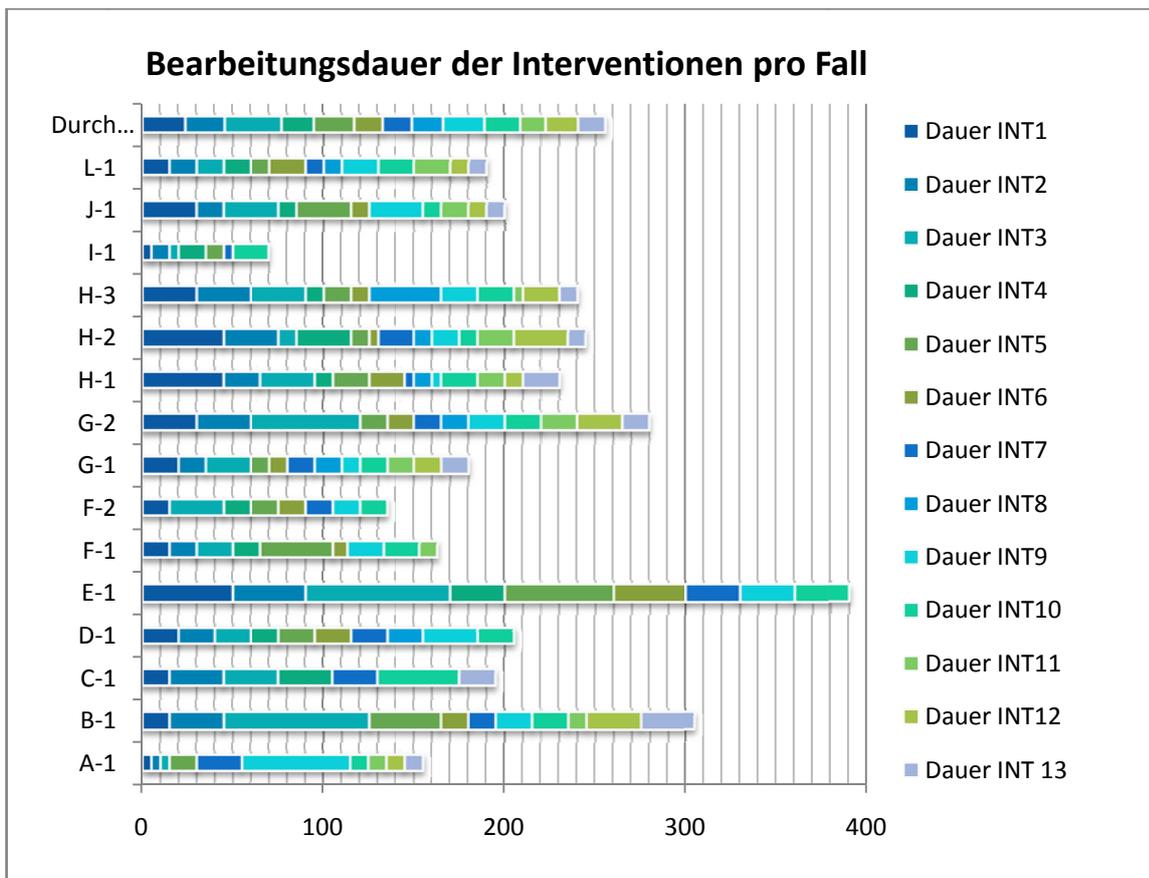


Diagramm 7: Bearbeitungsdauer der Interventionen pro Fall (eigene Darstellung)

Das folgende Diagramm 8 verdeutlicht die durchschnittliche Dauer der einzelnen Interventionen. Sie liegen für die meisten Interventionen im Bereich zwischen 15 und 25 Minuten. Die Problemfokussierung (3) nahm mit über 30 Minuten durchschnittlich am meisten Zeit ein, der Zielcheck (11) mit rund 14 Minuten am wenigsten.

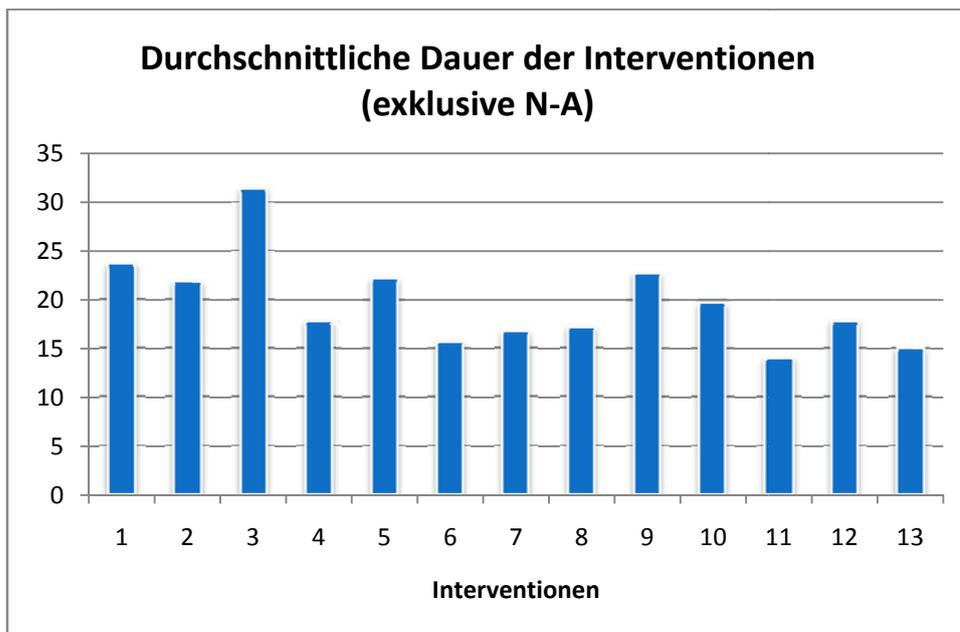


Diagramm 8: Durchschnittliche Dauer der Interventionen (exklusive N-A) (eigene Darstellung)

Die angegebenen Durchschnittswerte sind in beiden obigen Darstellungen (Diagramme 7 und 8) unter Ausschluss der Nicht-Anwendungen berechnet. Die Werte geben also Auskunft darüber, wie lange in den Fällen, wo die Interventionen überhaupt durchgeführt wurden, an einer Intervention durchschnittlich gearbeitet wurde. Werden die Werte mit den Nicht-Anwendungen (N-A) gewichtet, so liegen die Werte einer Reihe von Interventionen deutlich tiefer, wie Diagramm 9 zeigt.

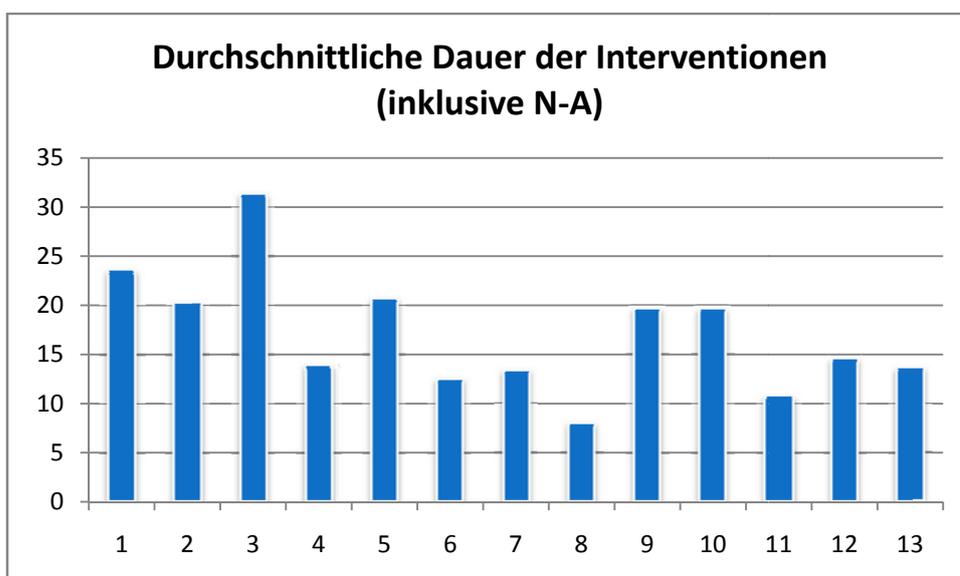


Diagramm 9: Durchschnittliche Dauer der Interventionen (inklusive N-A) (eigene Darstellung)

### Angewandte und nicht angewandte Interventionen

Kommen wir nun zur Betrachtung der durchgeführten und ausgelassenen Interventionen pro Fall. Auch hier wieder zuerst eine Übersicht in grafischer Form:

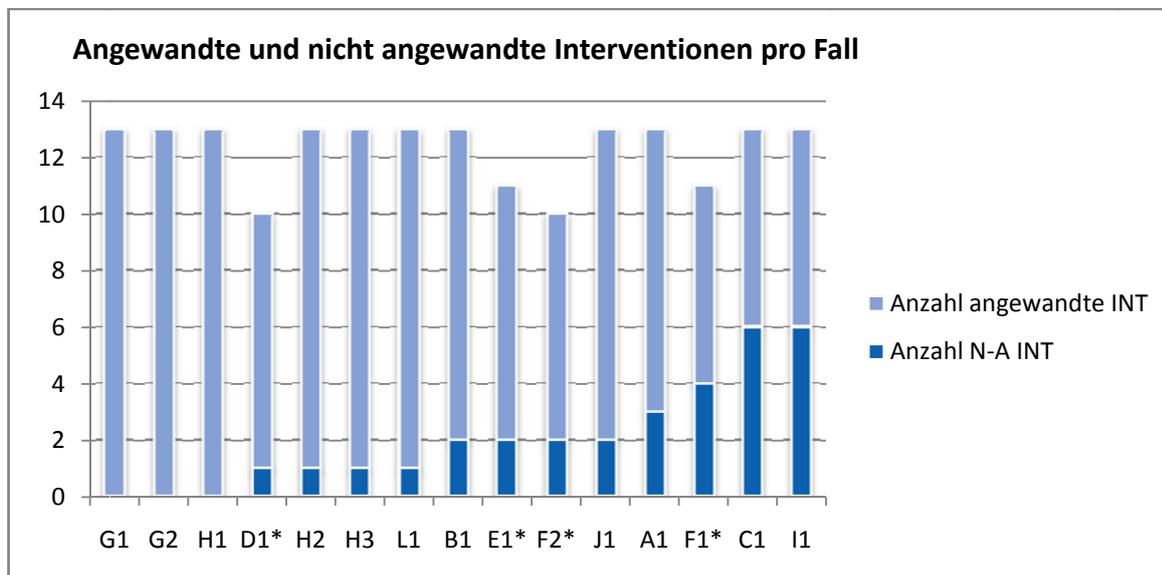


Diagramm 10: Angewandte und nicht angewandte Interventionen pro Fall (eigene Darstellung)

Das Diagramm veranschaulicht eine Bandbreite an Anwendungsformen: während in drei Fällen eine lückenlose Bearbeitung erfolgte, in weiteren drei gesicherten Fällen nur eine Intervention ausgelassen wurde und eine nächste Gruppe ebenfalls nur mit zwei bis drei Auslassungen auskam, schwingen die Fälle C1 und I1 mit sechs Nicht-Anwendungen oben aus. Hier wurden nur noch etwas mehr als die Hälfte der vorgesehenen Interventionen durchgeführt. Wir dürfen diese Fälle als Ausnahmen bezeichnen. Durch die unvollständige Bearbeitung ist die Verlässlichkeit der Zahlen in den Fällen D1, E1, F1 und F2 eingeschränkt. In diesen Fällen wurden die Werte eingesetzt, die sich bis zum Abschluss der Testphase ergeben hatten. Eventuell könnten die N-A-Werte bei vollständiger Durchführung hier noch etwas höher liegen. Im Weiteren interessierte, welche Interventionen – eventuell mehr als andere – von Nicht-Anwendung betroffen waren:

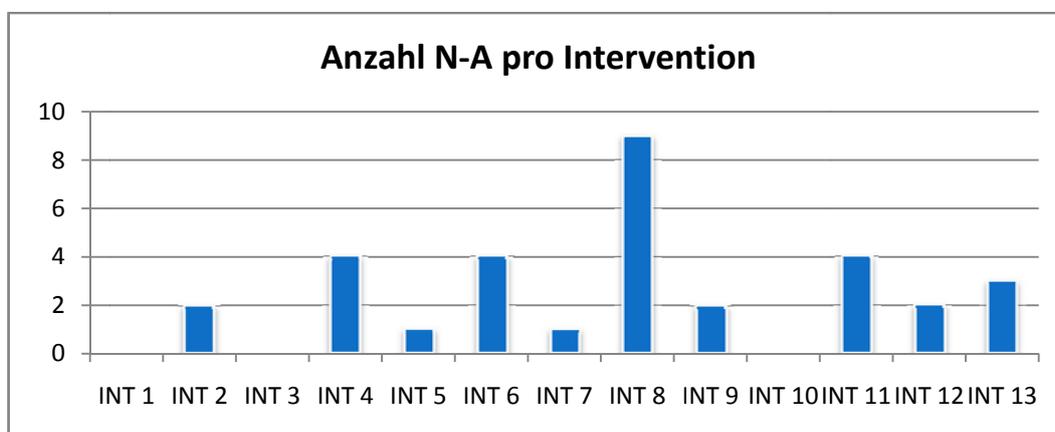


Diagramm 11: Anzahl N-A pro Intervention (eigene Darstellung)

Wie Diagramm 11 zeigt, wurden die Interventionen 1, 3 und 10 in sämtlichen 15 Fällen eingesetzt. Weitere vier Interventionen (2, 5, 7, 9) wurden nur ein bzw. zwei Mal nicht angewandt. Dagegen bildeten die Interventionen 4, 6, 8 und 11 im Testlauf eine Gruppe, welche relativ häufig von Nicht-Anwendung betroffen war, wobei Intervention 8 (Systemische Klärung) gleich neun Mal, also in einer Mehrzahl der Fälle ausgelassen wurde.

Über die Gruppe der letzten zwei Interventionen kann nichts Verlässliches gesagt werden, da sie beeinträchtigt ist von der unvollständigen Bearbeitung in den vier genannten Fällen. Auch Intervention 11 ist noch betroffen von zwei unvollständigen Bearbeitungen.

### **Begründung der Nicht-Anwendung**

Die Begründungen, weshalb bestimmte Interventionen nicht angewandt wurden, entstammen in erster Linie den Checklisten zur Anwendung des Programms, in zweiter Linie den Interviews. Die angegebenen Gründe werden hier stichwortartig wiedergegeben. Besonderes Augenmerk legen wir auf die Gruppe von Interventionen, welche besonders häufig nicht zur Anwendung kam (Interventionen 8, 4, 6 und 11).

Intervention	Anzahl N-A	Gründe (Anzahl Nennungen)
1	0	-
2	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ähnliche Analyse kürzlich gemacht (Ecogramm im Beratungskonzept des Sozialdienstes enthalten) (2)</li> </ul>
3	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ -</li> </ul>
4	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klare Motivation, kein Bedarf nach Motivationseinschätzung (1)</li> <li>▪ Intervention passt nicht zum (gesundheitlichen) Problem (1)</li> <li>▪ Keine Angaben (2)</li> </ul>
5	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intervention passt nicht zum Problem (Missbrauchserfahrung) (1)</li> </ul>
6	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intervention passt nicht zur Problemstellung: strukturelles Problem, kein Verhaltensproblem (Fälle A-1,C-1) (2)</li> <li>▪ Zu kompliziert (1)</li> <li>▪ Motivation und Einsicht sind schon da (1)</li> </ul>
7	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Überschneidung, Redundanz mit Intervention 5 (1)</li> </ul>
8	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kein eigenes Arbeitsblatt zur Intervention (3)</li> <li>▪ Widerstand der Klientin, Fachperson gibt nach (1)</li> <li>▪ Keine oder unklare Angabe (5)</li> </ul>
9	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konkrete Zielsetzung schon klar, kein Bedarf nach übergeordnetem Ziel (2)</li> </ul>
10	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ -</li> </ul>
11	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keine Zeit, Zeitnot (2)</li> <li>▪ Überschneidungen mit Int. 10 wurden als unnötige Wiederholungen empfunden (1)</li> <li>▪ KL setzt Massnahmen schon um (1)</li> </ul>
12	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Überschneidungen wurden als unnötige Wiederholung empfunden, Schritte schon bei Int. 10 definiert (1)</li> <li>▪ KL setzt Massnahmen schon um (1)</li> </ul>
13	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keine oder unklare Angabe (3)</li> </ul>

Tabelle 10: Begründung der Nicht – Anwendung einzelner Interventionen (eigene Darstellung)

Bei Intervention 8 (Systemische Klärung) wurde am häufigsten die Abwesenheit eines entsprechenden Arbeitsblattes als Erklärung genannt:

*Das Blatt hat mir einfach gefehlt. (. . .) ich habe da wie so das Gefühl gehabt, es sei dann im ProMo quasi als einzelnes Blatt drin. Und das hat mich nachher ein bisschen verunsichert ... und darum habe ich das eigentlich so gar nicht so konkret gemacht.*

Das Fehlen eines korrespondierenden Arbeitsblattes dürfte unseres Erachtens auch bei Intervention 4 (Einschätzung der Veränderungsmotivation) und Intervention 6 (Einstellungen zum Problem hinterfragen) ein Grund für die Nicht-Anwendung gewesen sein, obwohl es hier nicht explizit angegeben wurde.

Bei Intervention 6 (und auch 5) wurde argumentiert, dass die Intervention nicht zur gewählten Problemstellung gepasst habe. Am deutlichsten wird dies in den Fällen A1 und C1, wo das zentrale Problem als Krankheit respektive als Missbrauchserfahrung definiert wurde. Die Beratenden hätten es in diesen Fällen als sarkastisch empfunden, die Einstellungen der Klientinnen zum Problem zu hinterfragen. Auch mit anderen Problemdefinitionen wie eine unbefriedigende Wohnungssituation war die sinnhafte Einbettung der Technik des Hinterfragens in den Zusammenhang der Problemsicht der Klienten kaum zu leisten.

Bei den Interventionen des Moduls C (Zielentwicklung) und D (Vorbereitung) kreisten die Gründe um das Thema Redundanz. Gerade unter Zeitdruck wurden die Überschneidungen und Ähnlichkeiten in den Arbeitsblättern mitunter als unnötige Wiederholung oder als ermüdend empfunden. In Bezug auf Intervention 11 (Zielcheck) meinte eine befragte Fachperson: *„Hatte das Gefühl, dies schon mit der Zielscheibe genügend abgedeckt zu haben. Die Klientin verlor hier die Motivation, die Ziele, die ihr nun klar schienen, nochmals herunterzubrechen. Sie wollte ‚anfangen‘.“* Diese kritische Argumentation erschien auch im Zusammenhang mit anderen Interventionen des Moduls C: die Intervention 9 (Mottoziel) wurde zum Beispiel in zwei Fällen ausgelassen, wo sich schon konkrete Zielsetzungen abgezeichnet hatten und ein direkter Übergang zur Zielscheibe möglich war. Hier wurde die Erarbeitung des Mottoziels als unnötiger Umweg empfunden. Auch im Fall der Intervention 12 (Planung) erachtete ein Beratungssystem die bereits in Intervention 10 definierten Schritte und Massnahmen als genügend.

Damit sind die wichtigsten Begründungen beschrieben. Natürlich stehen diese in einem engen Zusammenhang mit den Schwierigkeiten, welche den Testpersonen in der Durchführung der einzelnen Interventionen begegnet sind und zu deren Darstellung wir nun übergehen.

### **Schwierigkeiten und positive Aspekte bei der Anwendung der einzelnen Interventionen**

Die Informationen über Schwierigkeiten und positive Aspekte bei der Anwendung der einzelnen Interventionen stammen aus den Anwendungsprotokollen (Checklisten). Hier wurden die Anwendenden zu jeder Intervention gefragt, was gut funktioniert hat und was schwierig war. Die kodierte Rückmeldungen sind im folgenden tabellarisch und stichwortartig wiedergegeben (Klientin oder Klient = KL; Sozialarbeitende/r = SA).

INT	Was war schwierig? (Anzahl Nennungen)	Was ging gut? (Anzahl Nennungen)
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terminologie „Auftraggeber – Auftragnehmer“ sorgt für Irritation (7)</li> <li>▪ KL hat Mühe, Erwartungen zu artikulieren, v.a. gegenüber SD (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klärung der gegenseitigen Erwartungen klappt und wird als hilfreich empfunden (7)</li> <li>▪ KL konnten ihre Erwartungen gut formulieren (3)</li> <li>▪ Wichtiger Punkt: das Ende der Zusammenarbeit definieren (1)</li> <li>▪ Guter Einstieg in den Prozess (1)</li> <li>▪ Gegenseitiges Verständnis für mögliche Spannungen im Beratungssystem entstanden (1)</li> <li>▪ Aufbau von gegenseitigem Vertrauen (1)</li> <li>▪ Missverständnis über die Bedingungen der Zusammenarbeit wird aufgelöst, bringt Erleichterung für KL (1)</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klientin gibt Informationen über privates Umfeld nur zögerlich preis (2)</li> <li>▪ Letzte Frage auf dem Arbeitsblatt (Wer hat mit ihren Problemen / Lösungen zu tun?) war schwierig zu beantworten (2)</li> <li>▪ Sprachliches Problem: Unterscheidung zwischen Verwandten und Bekannten (1)</li> <li>▪ Die sich zeigende Einsamkeit und Isolation der Klientin ist emotional belastend (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Netzwerkkarte bringt differenzierte Informationen und gute Darstellung über KL-System (eher besser als Ecogramm) (7)</li> <li>▪ Vertiefung der Arbeitsbeziehung, Aufbau von Vertrauen (2)</li> <li>▪ KL erhalten selbst ein Bild von vorhandenen und fehlenden Ressourcen (2)</li> <li>▪ Vertiefung des Beratungsprozesses (1)</li> <li>▪ Arbeitsblatt ist gut verständlich (1)</li> <li>▪ Neues, zentrales Thema kommt erstmals zur Sprache (1)</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fokussierung auf ein Thema schwierig, weil Probleme miteinander verknüpft sind (6)</li> <li>▪ KL hat sich auf ein Problem fixiert und kann ihren „Horizont“ nicht mehr öffnen; Beratende fragen sich (zurecht), ob Thema für das Programm geeignet ist. (3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auslegeordnung der Probleme ist hilfreich für den Selbsterkenntnisprozess der KL (5)</li> <li>▪ Hauptproblem wurde schnell klar (3)</li> <li>▪ Erwünschte Hinbewegung von oberflächlichen zu ursächlichen Problemen gelungen (2)</li> <li>▪ SA lernen ihre KL besser, von neuen Seiten kennen (2)</li> <li>▪ Grafische Darstellung ist hilfreich (2)</li> <li>▪ Gewohnte Externalisierungen können schon hier aufgelöst werden. KL erkennt, dass sie selbst etwas tun muss für eine Veränderung. (1)</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ergebnis des Tests stimmen nicht mit Wahrnehmung der SA überein (4)</li> <li>▪ KL verstehen Fragebogen nicht, abstrakte Formulierungen, Bedarf an Erklärung (3)</li> <li>▪ Irritation bei SA, ob Auswertung stimmt (2)</li> <li>▪ SA vermutet, dass KL das schreibt, was sie/er denkt, dass SA hören möchte (2)</li> <li>▪ SA identifiziert widersprüchliche Antworten (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KL füllt Fragebogen selbständig aus (2)</li> <li>▪ KL füllt Fragebogen gerne aus (1)</li> <li>▪ Intervention setzt Gesprächsstoff ab, an dem später angeknüpft werden konnte (1)</li> <li>▪ Enttäuschungen können thematisiert werden, die dazu geführt haben, dass KL nicht mehr an Veränderung glaubt (1)</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KL sehen keine Vorteile (5)</li> <li>▪ KL können Vorteile nicht benennen, weil es zu viel abstraktes Denken, Reflexionsvermögen erfordert (3)</li> <li>▪ Intervention passt nicht zum gewählten Problem (2)</li> <li>▪ Terminologie „Jetzt – später“ nicht klar (1)</li> <li>▪ KL hat keine Einsicht in Konsequenzen (Nachteile) (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anregung zu einem fruchtbaren Selbstreflexionsprozess (4)</li> <li>▪ Unterscheidung zwischen kurzfristigen und langfristigen Folgen braucht Erklärung, ist aber zweckdienlich (4)</li> <li>▪ Ambivalenz konnte herausgearbeitet werden (2)</li> <li>▪ Nachteile des Problems können gut benannt werden (2)</li> <li>▪ Besseres Verständnis der Problematik,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sowohl für KL als auch für SA (2)</li> <li>▪ Externalisierung des Problems wird sichtbar (2)</li> <li>▪ Nachteile spiegeln jetziges Leben der KL (1)</li> <li>▪ KL erkennt den Ursprung des Problems (1)</li> <li>▪ Gutes Fundament für weitere Zusammenarbeit (1)</li> </ul>
<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intervention passt nicht zum gewählten Problem (1)</li> <li>▪ Sarkastische Fragen angesichts des Problems (1)</li> <li>▪ Infragestellung erschüttert die Motivation der KL (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gute Auseinandersetzung, Ambivalenzklärung funktioniert (3)</li> <li>▪ SA versteht die Sicht und das Erleben der KL besser (2)</li> </ul>
<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KL ist motiviert für Veränderung, tendiert schon zur Zielentwicklung (3)</li> <li>▪ KL sah keinen Unterschied zur Konsequenzenklärung, Wiederholung (Int. 5) (2)</li> <li>▪ Fokus auf Veränderung ging nicht (1)</li> <li>▪ Vorteile können nicht benannt werden (1)</li> <li>▪ Problem passt nicht zur Intervention (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ KL kann Vor- und Nachteile gut beschreiben (2)</li> <li>▪ Intervention kann Ambivalenz von voreiligen Lösungen aufzeigen (2)</li> <li>▪ Kreisen im Gespräch ist ermüdend, aber spiegelt die Realität (1)</li> <li>▪ SA versteht, weshalb die KL sich nicht ändern will (1)</li> </ul>
<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verknüpfung mit Problem schwierig (1)</li> <li>▪ Keine sozialen Kontakte, schwieriges Thema (1)</li> <li>▪ Zu wenig Problembewusstsein (3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ k.A.</li> </ul>
<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intervention war für SA schwierig zu erklären (4)</li> <li>▪ KL war überfordert, konnte kein Motto finden (3)</li> <li>▪ Abstufung Mottoziel – Ziel war für KL nicht einsichtig (2)</li> <li>▪ Mottoziel konnte nicht vom Problem abgeleitet werden (1)</li> <li>▪ Zeithorizont zu weit, musste kleiner gefasst werden (1)</li> <li>▪ Skala für KL unverständlich (1)</li> <li>▪ KL hat Angst, das Ziel nicht zu erreichen (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ziel als Bild ergibt visuelle, symbolische Vertiefung, macht es „handfester“ (2)</li> <li>▪ Ziele formulieren gab Aufschwung, neue Hoffnung (2)</li> <li>▪ Ziel war klar (2)</li> <li>▪ Motto konnte rasch gefunden werden (1)</li> <li>▪ Emotionale Bewertung des Mottoziels (1)</li> </ul>
<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbalisieren macht KL Mühe, braucht viel Unterstützung (2)</li> <li>▪ Schritte planen, Realisierung für KL schwierig (2)</li> <li>▪ Kompliziertes Arbeitsblatt (1)</li> <li>▪ Antworten der KL wiederholen sich (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klare Struktur, klare Fragestellungen (3)</li> <li>▪ Ziel konnte formuliert werden (3)</li> <li>▪ Kleine Schritte überlegen (2)</li> <li>▪ Ziele offen legen (1)</li> <li>▪ Gemeinsamer Aushandlungsprozess (1)</li> <li>▪ Gute Einschränkung auf drei Ziele (1)</li> <li>▪ KL schreibt eigene Ziele auf, dadurch für ihn bedeutsam und hohe Verbindlichkeit (1)</li> <li>▪ KL befasst sich selbst mit dem Arbeitsblatt zu Hause (1)</li> </ul>
<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wiederholungen von Arbeitsblatt 7 (Int. 10) werden als ermüdend empfunden (2)</li> <li>▪ Begriff „realistisches Ziel“ wird nicht verstanden (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klare Struktur war hilfreich und gibt gute Impulse (2)</li> <li>▪ Neue Erkenntnisse über das Problem durch Kategorien „Idealzustand“ und „Verslechterung“ (1)</li> <li>▪ Ausfüllen war leicht nach Arbeitsblatt 7 (2)</li> <li>▪ KL glaubt an Veränderung (und Selbstwirksamkeit) (1)</li> <li>▪ Auch Teilziele wurden attraktiv (1)</li> </ul>
<b>12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angst vor erneuten Enttäuschungen, Zweifel an eigenen Fähigkeiten (3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kleine, konkrete Schritte zu planen wird als praxisorientiert und spannend erlebt (3)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klientin kann nicht folgen, unvollständige Durchführung (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erleichterung über den Übergang vom Abstrakten ins Konkrete (1)</li> <li>▪ Vereinbarungen über die Schritte lösen Vertrauen und Hoffnung bei KL aus (2)</li> </ul>
<b>13</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Angst, Ziele nicht zu erreichen, mangelndes Selbstvertrauen (2)</li> <li>▪ Mangelnde „Grundintelligenz“ macht die Bearbeitung schwierig (1)</li> <li>▪ Zu grosse Euphorie (1)</li> <li>▪ Umsetzung fängt erst an, braucht weitere Begleitung (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hilfreiche Intervention, bringt viel in Bezug auf Nachhaltigkeit (2)</li> <li>▪ Vorwegnahme von Rückfällen und Vorsatzbildung wird geschätzt (2)</li> <li>▪ Belohnungen motivieren die KL (2)</li> <li>▪ KL hat „geplanten Weg“ verinnerlicht (1)</li> <li>▪ KL beginnt an die Umsetzung zu glauben (1)</li> <li>▪ Resultat der Intervention: Vernetzung mit Helfernetz, keine „Einzelaktion“ (1)</li> </ul>

*Tabelle 11: Schwierigkeiten und positive Aspekte bei der Anwendung der Interventionen (eigene Darstellung)*

Die Durchsicht der Tabelle zeigt, dass die Nennungen von positiven Aspekten bei allen Interventionen überwiegen, ausser bei den Interventionen 4, 8 und 9, welche offenbar als eher schwierig empfunden worden sind. Auch bei vertieftem Studium behalten die vielen Rückmeldungen ein grösseres Gewicht. Dies darf sicher als Bestätigung für das Programm gewertet werden.

Die Rückmeldungen über aufgetretene Probleme, die im Verantwortungsbereich der Sozialarbeitenden und ihrer Klientinnen liegen und auf die das Programm unseres Erachtens keinen Einfluss nehmen kann, geben einen Eindruck über den Testlauf, werden aber nicht weiter verfolgt. Wir fokussieren hier auf die kritischen Punkte, welche durch Modifikationen des Manuals oder der Arbeitsblätter in irgendeiner Form „entschärft“ werden könnten:

- Bei Intervention 1 (Rollen- und Auftragsklärung) wurde sehr oft moniert, dass die Terminologie „Auftraggeber – Auftragnehmer“ im Zusammenhang mit dem Sozialdienst und der Beratungssituation bei Klienten wie Sozialarbeitenden für Irritation gesorgt habe. Zwar trugen die Erklärungen zu den aufgetauchten Fragen mitunter auch zu einem tieferen Verständnis der Situation bei. Dennoch scheint es, dass die Verwirrung nicht in allen Fällen befriedigend aufgelöst werden konnte.
- Bei Intervention 3 (Problemfokussierung) wurden Probleme definiert, welche zur Bearbeitung mit dem nachfolgenden Problemklärungsmodul nicht geeignet waren und dann in diesen Interventionen (v.a. 5 bis 7) zu Schwierigkeiten führten.
- Bei Intervention 6 (Einstellungen hinterfragen) ist speziell, dass es dazu kein eigenes Arbeitsblatt gibt. Das Manual empfiehlt, dass die Beratenden die Einstellungen zum Problem im Zusammenhang mit Intervention 3 und 5 hinterfragen, oder immer dann, wenn verzerrende Einstellungen im Gespräch auftauchen (Zobrist, 2011, S. 26-27). Die Intervention war in den Testfällen also nur bedingt als eigenständiger Gesprächsabschnitt identifizierbar, und dies drückte sich in diversen vagen Rückmeldungen aus. Aufgrund einer sehr mageren Datenbasis kann hier nicht beurteilt werden, in welchem Umfang die Methode des Hinterfragens wirklich angewandt wurde, auch wenn uns dazu die Schätzungs-Angaben über den Zeitaufwand vorliegen. Auch wurde nicht klar, welche unmittelbaren Vorteile daraus entstanden sind.

- Bei Intervention 7 wurde die Wiederholung von Vor- und Nachteilen kritisiert, welche schon bei Intervention 5 in gleicher Weise erarbeitet worden waren.
- Redundanz war dann auch in den Modulen C und D ein aufgeworfenes Thema: die Fragen nach Massnahmen, nach unterstützenden Ressourcen und dem Lohn der Anstrengung wird schon im Arbeitsblatt 7 gestellt und später in Arbeitsblatt 9 und 10 wieder aufgegriffen. Auch die Vorsatzbildung von Arbeitsblatt 9 wird bei 10 nochmals wiederholt. Diese Wiederholungen scheint bei gewissen Klientinnen Unmut ausgelöst und ermüdend gewirkt zu haben. Befragte schrieben auch, dass sich das Gespräch im Kreis gedreht habe.

## 4.2 Die Bewertung der Anwendbarkeit durch die Sozialarbeitenden

In diesem Abschnitt soll die zweite Forschungsfrage beantwortet werden: Wie wird die Anwendbarkeit des Programms von den Sozialarbeitenden beurteilt? Zunächst werden die Bewertungen zu den einzelnen Programmelementen dargestellt, bevor spezifische Fragen der Anwendbarkeit (Zielgruppen, hinderliche Rahmenbedingungen u.a.) beantwortet werden sollen.

### 4.2.1 Bewertung des Manuals

#### **Stärken des Manuals**

Die Aussagen der Befragten zu Stärken und positiven Aspekten des Manuals haben sich auf die folgenden Themenbereiche konzentriert.

#### **Strukturierung eines Problemlösungsprozesses / Orientierung**

Der grosse Teil der befragten Sozialarbeitenden meinte, das Zentrale am Manual sei die ansprechende Struktur, der sinnvolle inhaltliche Aufbau und die logische Zusammenstellung der Interventionen. Obwohl inhaltlich vieles schon bekannt gewesen sei, gebe diese Ordnung Halt und führe als roter Faden durch den Arbeitsprozess. *„Die Struktur ist das, was mich anspricht ... darauf hatte ich den Fokus. Das hat mir geholfen, einfach auf diesem geraden Weg zu bleiben. Das ist jetzt für mich, auch mit den einigen Jahren Berufserfahrung, der Hauptgewinn.“*

Das Manual sei gut verständlich und klientengerecht aufgebaut und somit auch für die Klientinnen nachvollziehbar, so einige weitere Aussagen. Dass das Manual eine gute Orientierung während der Beratung geben kann, belegt das auch nächste Zitat:

*Es ist ein Manual, das man gut anwenden konnte. Vor allem sagten alle [Mitarbeitenden], sie haben es sehr geschätzt, sie haben Wegweiser gehabt ... also, man hat immer gewusst, wo man steht im Gespräch, was auf uns zukommt. Es ist bei allen eigentlich sehr gut angekommen. Es war sehr praxisbezogen und ist gut anwendbar.*

#### **Verbesserung im Vergleich zur ersten Manualversion**

Einige Sozialarbeitende, die schon am ersten Testlauf teilgenommen hatten, verglichen das überarbeitete Manual mit der vorangehenden Version:

*Ich denke, eben die erste Version (. . .), die war zu umfassend. Jetzt das Manual, mit dem wir jetzt gearbeitet haben, das ist wirklich sehr praxisbezogen und ist auch so ausgeführt, dass man zeitlich ... ja dass man es zeitlich im Griff hat.*

Inhaltlich sei nichts Wesentliches verloren gegangen durch die Reduktionen, und man finde sich rasch zurecht.

#### **Handbuch vermittelt Theoried Hintergrund**

Als weitere Stärke wurde genannt, dass das Manual ein guter Theoried Hintergrund sei, auf den man bei Bedarf zurückgreifen kann: *„...also die Stärke für mich ist einfach auch, man kann wirklich gut nachschlagen in dem Werk. Also, man kann (. . .) die einzelnen Module schnell nachlesen, auf was musst du achten, und nachher das anwenden. Also, das ist ein Nachschlagewerk, ein Handbuch.“* Einige Befragte meinten, der Inhalt des Manuals unterscheide sich nicht grundlegend von ihrem eigenen Beratungskonzept, aber sie bekämen für ihre bisherige Arbeit eine Bestätigung und könnten ihr Wissen anhand dieses strukturierten Leitfadens wieder auffrischen.

### **Effizienz**

Eine befragte Person äusserte folgendes: „Die Effizienz, die man dann hat mit so einem Programm, ist dann eben da, und man kommt schneller vorwärts, als man sonst vorankommen würde, wenn man das nicht hätte. Also von daher hat sich der Aufwand wieder gelohnt.“

### **Lücken im Manual**

Auf die Frage, ob wichtige Themen oder Interventionen, die in den bisher verwendeten Arbeitskonzepten behandelt wurden, im Manual fehlten, meinten die Testpersonen durchgehend, sie hätten nichts vermisst im Manual, es gebe keine Lücken im Konzept.

### **Schwächen**

Der grössere Teil der Befragten hatte auch sonst nichts am Manual zu bemängeln. Einige Testpersonen äusserten sich jedoch zu möglichen Schwächen und problematischen Aspekten des Manuals.

### **Abstraktionsgrad**

Eine befragte Person meinte, teilweise seien die Interventionen zu abstrakt (v.a. die Interventionen 6 und 7), und sie würde doch teilweise ihre eigenen, bewährten Arbeitsinstrumente vorziehen.

### **Grosser Umfang, fehlende Abstimmung zwischen Manual und Arbeitsblättern**

Eine Minderheit, welche die erste Version des Manuals nicht kannte, meinte, die Übersicht habe teilweise gefehlt und das Manual sei sehr umfangreich:

*Eben, da hatte ich auch immer ein bisschen Mühe. Was gehört jetzt zu was? Welche Intervention, welche Frage zu was? Da hatte ich immer Mühe, bis ich mich orientieren konnte. Ich finde es recht umfassend. Eben, man hat auch noch hinten und vorne und dann musste ich jedesmal wieder suchen.*

Interessant ist hier, dass diese Fachperson die Struktur des Manuals gleichzeitig als sehr praktisch beurteilt wurde.

### **Theorielastigkeit**

Eine kritische Aussage lautete so:

*Ich erlebte einfach ... der Aufbau ist mal folgerichtig, und wenn ich in der Ausbildung Problemfälle [zu lösen] habe, würde es wahrscheinlich sehr gut funktionieren. Wenn ich aber in die Praxis komme mit Leuten, die eigentlich mit Theorie wenig am Hut haben, muss ich sagen, ist es dann irgendwann ...*

Sie könnte so interpretiert werden, dass das Manual in der Theorie zwar folgerichtig und logisch ist, sich dann aber in der Umsetzung in der Praxis Probleme zeigen, da die konkreten Herausforderungen der Fälle sehr unterschiedlich sein können und eine flexiblere Beratung erfordern als das Vorgehen nach dem Manual. Eine andere Interpretation könnte sein, dass für die Praktizierenden die Umsetzung von so viel Theorie eine Herausforderung darstellt, die nicht immer bewältigt werden kann. Die befragte Fachperson entwindet sich der Präzisierung, wo die Schwierigkeiten in der Praxisanwendung liegen. Die Aussage drückt auf jeden Fall Vorbehalte bei der praktischen Anwendbarkeit aus.

### Redundanz und unklare Unterscheidung von Interventionen

Wie wir schon in Abschnitt 4.1.4 gesehen haben, bearbeiteten einige Sozialarbeitende einzelne Interventionen nicht oder nur teilweise, da sie sie teilweise als redundant empfanden. *„Also, dieser Teil Zielentwicklung, Vorbereitung ist übrigens dann so ein bisschen ins Gleiche reingegangen bei mir, also einfach ... Wiederholungen, ja.“* Auch verlören einzelne Klienten teilweise die Motivation und empfänden die Interventionen als Wiederholung. Eine weitere befragte Person meinte, sie habe selbst Mühe gehabt, die Interventionen Zielscheibe und Zielcheck auseinanderzuhalten und den Unterschied zu verstehen, und ihr Klient habe sie auch als das Gleiche empfunden. Eine Testperson gab an, sie habe mit einer Klientin Mühe gehabt mit der Problemfokussierung und der Problemlösung, es sei immer wieder das Gleiche und sie konnte der Klientin den Sinn des Prozesses nicht richtig erklären, weil sie das Programm zu wenig kenne.

#### 4.2.2. Bewertung der Arbeitsblätter

In diesem Abschnitt werden die Aussagen der Befragten zu den Stärken und problematischen Aspekten der Arbeitsblätter dargestellt. Auch wurden hier einige Verbesserungsvorschläge eingebracht.

##### **Stärken**

Bereits im Abschnitt 4.1.3 haben wir auf den hohen Stellenwert hingewiesen, welche die Arbeitsblätter für die Anwendenden einnahmen. Sie wurden von allen Befragten grundsätzlich als sehr hilfreiches und wichtiges Arbeitsinstrument für den Arbeitsprozess mit den Klientinnen bewertet. *„Für mich ist das Zentrale an der ganzen Geschichte: die Arbeitsblätter.“* Deren Bedeutung scheint für einige Fachkräfte sogar diejenige des Manuals zu übertreffen: *„Ich habe mich also eher nach den Arbeitsblättern orientiert, und ich wüsste nicht, dass da etwas nicht drin gewesen wäre ... ich habe den Prozess klar nach den Arbeitsblättern strukturiert.“* (Die Fachperson war angesprochen worden auf die Übereinstimmung zum Manual.)

Auch bei den Arbeitsblättern wurde die klare Struktur und die Orientierung, welche sie innerhalb des Prozesses vermitteln, sehr geschätzt. Sie seien logisch und verständlich aufgebaut, nahezu selbsterklärend, so diverse Aussagen der Befragten. Die Leitfragen würden dabei helfen, dass keine wichtigen Themen vergessen gehen. Die Arbeitsblätter würden Sicherheit in der Beratung vermitteln, bei Schwierigkeiten helfen, die „Kurve zu kriegen“ und wieder auf das Thema zurückzukommen. Damit werde der Beratungsprozess vereinfacht. *„Dass ich das in die Hand nehmen kann, finde ich relevant. Das hat mir eine gewisse Lockerheit gegeben in der Beratung.“*

Das Oberthema des jeweiligen Arbeitsblattes sei klar und zum Teil gut visualisiert und symbolisiert, d.h. man habe sofort den Überblick und könne umgehend entscheiden was gerade wichtig und nötig sei im Beratungsprozess. Das Orientierungsblatt sei wertvoll gewesen für die Vorbereitung der Beratungssitzungen. Auch für die Klienten seien die Arbeitsblätter sinnvoll gewesen, da sie damit ein Mäppchen für sich haben. So hätten sie die Möglichkeit, auch zu Hause daran zu arbeiten.

## **Problematische Aspekte**

### **Fehlende Übereinstimmung in der Nummerierung der Interventionen und Arbeitsblätter**

Wie schon im Abschnitt 4.1.4 dargestellt, stiftete die Tatsache Verwirrung, dass es nicht zu jeder Intervention des Manuals ein eigenes Arbeitsblatt gibt. Insgesamt gibt es dreizehn Interventionen, aber nur zehn Arbeitsblätter. Diese stimmen zwar inhaltlich mit zehn der Interventionen überein, die Nummerierungen weichen jedoch voneinander ab. So gehört Arbeitsblatt 6 inhaltlich beispielsweise zu Intervention 9, oder Arbeitsblatt 7 zu Intervention 10. Zu den Interventionen 4, 6 und 8 gibt es keine eigenen Arbeitsblätter. Folglich wurden deshalb Interventionen übersprungen bzw. nicht durchgeführt, weil sich die jeweiligen Testpersonen mehr an den Arbeitsblättern orientierten, wie wir oben gesehen haben. Andere Befragte hatten mit diesen Ungereimtheiten keine Mühe.

### **Platzmangel**

Als eher kleineres Problem wurde Platzmangel genannt, beispielsweise auf dem ersten Arbeitsblatt. Die Klientinnen hätten manchmal viele Anregungen gehabt und es kam die Frage, wo alles hinzuschreiben ist. Sie hätten dann am Rand alles hingeschrieben und Nümmerchen dazu gemacht und es gibt auch noch ein Extrablatt für Notizen, aber es wäre übersichtlicher alles auf demselben Blatt.

### **Redundanz**

Eine befragte Person bekundete Mühe mit den Arbeitsblättern 7 und 8, der Zielscheibe und dem Zielcheck. Sie seien inhaltlich und optisch zu ähnlich, schwierig auseinanderzuhalten nicht zuletzt für den Klienten, der negativ reagiert habe.

### **Terminologie Arbeitnehmer – Arbeitgeber**

Arbeitsblatt 1 mit dem Rollen-Dreieck sei verwirrend für die Klientinnen und schwierig zu erklären.

### **Titel ProMo**

Kritisch diskutiert wurde teilweise der Name *ProMo*, dieser Ausdruck könne den Klienten schon vorgängig unterstellen, dass sie unmotiviert sind, was aber nicht zwingend zutrifft. Es bestehe die Gefahr der Stigmatisierung. Die Arbeitsblätter seien damit zu unpersönlich, zu wissenschaftlich, die Klientinnen könnten das Gefühl haben sie seien „Versuchskaninchen“ und die ändern wollen etwas von ihnen. *„Ich finde, diese Arbeitsblätter müssen so sein, dass es ihre sind, sie im Zentrum stehen und nicht ein Dozent oder irgendjemand“*, so ein Zitat.

### **Verbesserungsvorschläge**

Die befragten Testpersonen machten folgende Verbesserungsvorschläge zu den Arbeitsblättern:

- Es wäre äusserst hilfreich, wenn es zu jeder Intervention des Manuals auch ein eigenes Arbeitsblatt gäbe.
- Die Übersicht über die Arbeitsblätter könne noch verbessert oder vereinfacht werden, indem beispielsweise alle Interventionen auf einem A3-Blatt nebeneinander gestellt würden, damit das „Manual“ (das Heft mit den Arbeitsblättern) handlicher werde.
- Das Arbeitsblatt 1 sei tendenziell überfüllt. Zwischenlinien könnten Abhilfe schaffen und mehr Platz schaffen. Inhaltlich könnten die Fragen zu den Rollen und Erwartungen noch spezifischer sein.

- Einige Testpersonen, die als Team am Testlauf teilnahmen, veränderten das Titelblatt der Arbeitsblätter. „ProMo“ wurde aus oben genannten Gründen weggelassen, neu steht oben rechts gross „Zukunft“, in kleinerer Schrift „Gestern“, wieder grösser „Heute“ und in noch grösserer Schrift „Morgen“. Für die persönliche Gestaltung der Titelseite wurde in mindestens einem Fall mit einer persönlichen Kartensammlung gearbeitet, aus der Klient ein für sich passendes Symbol finden konnte, ähnlich dem späteren Mottoziel. So wurden die Arbeitsblätter personalisiert.

#### **4.2.3 Bewertung der Einführungsveranstaltung**

Die Schulung für das Manual wurde durchgehend als sehr hilfreich, interessant und sinnvoll bewertet. Sie erfüllte ihren Zweck, indem sie einen ersten Überblick über das Manual vermittelte.

*Ich fand sie sehr gut, und das meine ich ohne Blumen zu verteilen. Sie war strukturiert, hat sehr eingeleuchtet, genau. (. . .) Also die Einführung vom Patrick, die ... da war ich begeistert, ich fand: ,Ist ja ganz einfach eine super Sache, ein gutes Lehrmittel ... ein gutes Hilfsmittel.*

Wichtige Punkte und Zusatzinformationen, die möglicherweise im Manual nicht direkt zu finden sind, wurden benannt und konnten notiert werden. Ein Vorteil gegenüber dem Selbststudium des Manuals sei gewesen, dass offene Fragen sofort geklärt und die Wichtigkeit der verschiedenen Interventionen erläutert wurde. Man habe generell einen besseren Durchblick, wenn eine Lehrperson den Inhalt direkt vermittelt, als wenn man selbst das Lehrbuch durchliest. Eine berufserfahrene befragte Person meint, die Einführung sei nötig, denn sie gebe der Programmanwendung mehr Wichtigkeit und Ernsthaftigkeit. Sie steigere die Verpflichtung, mitzumachen und dranzubleiben mit dem Manual.

Als problematischer Aspekt der Einführung wurde genannt, dass die Schulung schon sehr zeitaufwändig gewesen sei, sie habe drei Stunden gedauert. Auf der anderen Seite wäre es für diese Fachperson trotzdem wünschenswert, dass sie noch vertiefter durchgeführt würde, da bei der praktischen Anwendung des Manuals doch noch gewisse Unsicherheiten zurückgeblieben seien. Eine intensivere Schulung wäre ideal, jedoch schwierig im Berufsalltag unterzubringen.

#### **4.2.4. Bewertung des Begleitungsangebots**

Die Begleitfunktion wurde grundsätzlich als gutes und hilfreiches Angebot bewertet, als ein gewisser Sicherheitsfaktor im Hintergrund, auf den man bei Bedarf zurückgreifen kann. Negative Aspekte wurden keine genannt.

#### **4.2.5 Bewertung der Anwendbarkeit in Bezug auf bestimmte Adressatengruppen**

Die Frage, welche (Gruppen von) Klienten für die Anwendung des Programms in Frage kommen, stellte sich den Fachpersonen schon bei der Auswahl für den Testlauf (vgl. Abschnitt 4.1.3). Die unerlässlichen Bedingungen, welche Klientinnen für die Bearbeitung des Manuals mitbringen müssen, sowie auch die Kontraindikationen des Programms wurden im Kapitel 2.2 beschrieben.<sup>4</sup> In den Interviews wurden die Fragen aufgegriffen, ob sich die Indizierung und Kontraindizierung

---

<sup>4</sup> Als Condiciones sine quibus non nennt das Manual, die Fähigkeit und die Bereitschaft der Klienten, über sich selber und die eigenen Handlungen nachzudenken, sowie grundlegende Kontaktbereitschaft. Als Kontraindikationen werden „kognitive und sprachliche Einschränkungen, wie auch akute Psychopathologien und komplette Kontaktverweigerungen“ bezeichnet. (Zobrist, 2011, S. 2 & 12)

des Manuals bestätigt haben, respektive welche Ergänzungen oder abweichende Meinungen sich aufgrund der Erfahrungen im Testlauf ergeben hatten.

### **Voraussetzungen für Klientinnen und Klienten**

Was die unerlässlichen Voraussetzungen der Klientinnen zur Anwendung des Programms betrifft, so wurden die im Manual genannten Kriterien immer wieder bestätigt.

*So zum Beispiel in dem Teil, wo es darum geht, welchen Vorteil habe ich [Intervention 5], muss man ja irgendwo eine gewisse Reflektionsfähigkeit haben und sich selber so ein bisschen auch von einer Metaebene aus betrachten können, sodass man überhaupt mit dem Ganzen mitgehen kann, oder. Das Ziel ist es ja nicht, dem Klient zu sagen: ‚Schauen Sie, das wird Ihr Vorteil sein ...‘ Er müsste es ja wie selbst rausfinden oder er müsste es ja wie benennen können. Und ich denke ... also das ist eine Herausforderung.*

Aspekte der Reflexionsfähigkeit wurden auch mit Worten wie Minimalintelligenz, Intellekt und abstraktes Denken angesprochen. Die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit sich selber wurde ebenfalls als höchst wichtige Bedingung eingestuft, ebenso wie die sprachlichen Fähigkeiten zur Verbalisierung eigener Gedanken, Wünsche und Gefühle. Als unerlässliche Bedingung wurden im Testlauf auch die grundlegende Kontaktbereitschaft und ein Minimum an Zuverlässigkeit in der Wahrnehmung der Termine erfahren. In einem Fall, wo diese Bedingungen nicht erfüllt waren, musste die Anwendung wie gesagt abgebrochen werden (4.1.1). Ergänzend wurde als Bedingung das Durchhaltevermögen in einem Auseinandersetzungsprozess genannt: *„Also ich habe so das Gefühl, dass es für gewisse Klienten ziemlich eine Herausforderung ist, auch so dranzubleiben und an sich zu arbeiten. Es ist ja wirklich intensiv.“*

Insofern, als die fehlenden Lese- und Schreibkompetenzen mit für einen Abbruch verantwortlich waren, können auch diese Fähigkeiten als Vorbedingungen angesehen werden, da ohne die selbständige Arbeit mit den Arbeitsblättern ein wichtiger Teil ausfällt. Dagegen spricht jedoch, dass dieser Ausfall möglicherweise kompensiert werden könnte, wenn ansonsten genügend Motivation vorhanden ist oder geschaffen werden kann. Wir sehen Lese- und Schreibkompetenz darum eher als „Grauzonenfaktor“, nicht als unerlässliche Voraussetzung an.

Interessanterweise äusserten einige Fachpersonen die Ansicht, dass auch eine grundlegende Veränderungsmotivation schon als Vorbedingung gegeben sein muss: *„Also es muss eigentlich der Wille da sein, um zu sagen: ‚Jetzt möchte ich aus dieser Scheiss Sozialhilfe raus!‘“* Und an anderer Stelle: *„Also so bei Leuten, wo ich keine Motivation spüre ... da kommt es wahrscheinlich auch nicht in Frage. Dann ist mir meine Zeit zu schade.“* Dasselbe spricht auch aus dem dritten Zitat: *„Aber für Klientinnen, die motiviert sind, die bereit sind, ja ihre Situation einmal anzuschauen und sich auch auf ein Problem einzulassen, da ist es [das Programm] sicher gut.“* In dieselbe Richtung läuft es, wenn eine andere Testperson in Frage stellt, ob die Zielgruppe des Programms wirklich nur die Unmotivierten sein sollten: *„Ich weiss nicht, ob man es nur da anwenden kann, wo man das Gefühl hat, die Leute sind wenig motiviert, oder ob man es eigentlich mit allen ... also brauchen könnte.“* Wir werden in der Diskussion auf dieses wichtige und kontroverse Thema zurückkommen.

### **Kontraindikationen**

Als klare Kontraindikationen wurden genannt:

- schwerere und akute psychische Krankheiten
- psychische Labilität (z.B. in Verbindung mit Suchtmittelabhängigkeit)
- Demenz (z.B. bei Altersbeistandschaften)
- Geistige Behinderungen (im Erwachsenenschutz)
- Physische Krankheit (mit Krankschreibung vom Arzt)
- Ungenügende Sprachkompetenz, Verständigungsschwierigkeit

### **Grauzonen und Grenzfälle**

In der Konkretheit der Fälle scheint die Ausgangslage bezüglich Voraussetzungen und Ausschlussgründen keineswegs immer eindeutig gewesen zu sein – im Gegenteil. In einem nicht immer bewussten Abwägungsprozess gewichteten die Beratenden die verschiedenen Faktoren miteinander, um Grenzziehungen und Entscheidungen zu ermöglichen. Eine Befragte zog zum Beispiel eine solche Abgrenzungslinie, indem sie sagte, dass die psychischen Auffälligkeiten von Eltern bei Besuchsrechtsfällen nicht unbedingt ein Hinderungsgrund darstellen müssten, akute psychische Krankheit dagegen schon.

Psychische Labilität ist ebenfalls ein solcher Begriff, der eine unklare Grauzone beschreibt, in der Klienten in einem schwankenden, nicht konstanten und dementsprechend auch unberechenbaren Zustand sind. Eine Sozialarbeitende wählte eine solche Klientin für das Programm aus, obwohl ihr die psychische Labilität bekannt war. Da die Klientin aber die übrigen Voraussetzungen erfüllte, stellte es kein Ausschlussgrund für sie dar. Die Erfahrung war in diesem Fall, dass die Labilität zwar in bestimmten Phasen des Prozesses Erschwernisse mit sich brachte, eine sinnvolle Durchführung aber nicht gänzlich verunmöglichte. Eine Abgrenzung in Bezug auf suchtmittelabhängige Menschen formulierte eine Fachperson so:

*Also ich denke Sucht oder, man muss unterscheiden, es gibt die Leute, die süchtig sind, die aber stabil sind. (. . .) Und dann gibt es halt diese, die einfach sehr ... hin und her sind, oder ... die zwischen Sucht und psychischen Problemen und Abstürzen. Und dort, denke ich, wird es sehr schwierig.*

Eine weitere Grauzone stellt die Intelligenzbefähigung dar. Im Testlauf wurde das Manual in vier Fällen angewandt, in denen die kognitiven Ressourcen der Klientinnen als schwach eingestuft wurden. In den Interviews wurde hier mit gegebenem Respekt auch von „Minderintelligenz“ oder „intellektueller Begrenzung“ gesprochen. Nur in einem dieser Fälle war die Reaktion auf das Programm eher ablehnend. In einem Fall zeitigte die Anwendung gar sofortige Nutzenwirkungen, indem der (minderintelligente) Klient die gesteckten Ziele sofort umsetzen konnte. Die Fachpersonen erachteten die Anwendung in anderen Fällen als mitunter schwierig, aber dennoch sinnvoll. Dasselbe könnte für die Fälle gesagt werden, in denen sprachliche Probleme die Bearbeitung erschwerten.

Wir könnten daraus folgern, dass solche Grenzziehungen nur im Einzelfall erbracht werden können und dass dabei nicht immer ein klares Kriterium, sondern wohl auch viel „Bauchgefühl“ zur Anwendung kommt.

### **Geschätzter Anteil geeigneter Klientinnen und Klienten von gesamter Klientel**

Wenn es klare Kontraindikationen gibt und diese gleichzeitig in den Zwangskontexten wie zum Beispiel der Sozialhilfe oder des Erwachsenenschutzes relativ prävalent sind, dann stellt sich die Frage, wie gross der Anteil derjenigen Klientinnen noch ist, bei denen das Programm indiziert wäre. Die Schätzungen der Befragten zur geeigneten Klientel kreisen um einen Mittelwert von rund einem Viertel der gesamten Klientenschaft. Das hiesse umgekehrt, dass drei Viertel aller Klienten in den vertretenen Berufsfeldern aufgrund einer Kontraindikation nicht für die Programmdurchführung in Frage kämen. Diesen Einschätzungen folgend wird das Programm als ein Instrument angesehen, dass nicht flächendeckend, sondern nur bei den in Frage kommenden Gruppen angewandt werden sollte. Eine Praktikerin berichtet, dass sie versucht habe, das Programm im Testlauf bei den eingehenden Neuanmeldungen durchzuführen, dass sie aber schnell einsehen musste, dass dies nicht in allen Fällen möglich gewesen sei.

<b>Befragte SA</b>	<b>Geschätzter Anteil geeigneter Klienten</b>
<b>A</b>	3% [sic!]
<b>B</b>	20%
<b>C</b>	20%
<b>D</b>	20%
<b>E</b>	25%
<b>F</b>	30%
<b>G</b>	30% (für ZM, ES & KS)
<b>H</b>	33%
<b>I</b>	33% (Für ZM, ES)
<b>J</b>	60% (für SH)
<b>MWert</b>	27.4 %

Tabelle 12: Geschätzter Anteil geeigneter Klientinnen von gesamter Klientel (eigene Darstellung)

### **Erreichbarkeit der eigentlichen Zielgruppe der Unmotivierten**

Auch wenn sie dies im Testlauf mehrheitlich nicht umsetzen konnten: die Befragten glauben grundsätzlich, dass sie auch die Gruppe der „schwierigen“ Klienten, welche sich noch im Stadium der Absichtslosigkeit befinden, mit dem Programm erreichen könnten. *„Man muss es versuchen, gerade wenn man nicht mehr weiter weiss, wie man weiter zusammenarbeiten möchte, ja.“*

Der Anteil der Unmotivierten und Widerständigen innerhalb der gesamten Klientel sei gar nicht so gross, meinen verschiedene Testpersonen. In den Schätzungen wird von 10 bis 20 Prozent der gesamten Klientel gesprochen. Es wird weiter betont, dass die Schwierigkeiten im Zugang sehr unterschiedlich sein können. Eine Testperson berichtet von erfolglosen Versuchen: *„Ich glaube, bei den ganz Schwierigen, wo man auch den Zugang nicht so findet, da hab ich das probiert, einfach so einzelne Arbeitsblätter zu gebrauchen. Aber bei dem einen, da hat es gar nichts gebracht.“*

Andere Befragte meinen, dass die Programmanwendung bei dieser Gruppe einer sorgsameren Vorbereitung bedürfe:

*Ja, also es bräuchte [bei dieser Zielgruppe] einfach wie mehr Zeit, dass muss irgendwie anders laufen, man muss zuerst in die Beziehungsarbeit einsteigen können. Es braucht ein Vertrauensverhältnis, das vorhanden sein muss, und ich habe das Gefühl ... es müsste eine längere Einführungsphase geben, um sie auch genauer aufklären zu können: ‚Was heisst denn das, was bedeutet das, was kommt auf mich zu, was muss ich befürchten, was muss ich nicht befürchten?‘ (. . .) Aber nicht, dass es [das Programm] nicht geeignet ist. Einfach ... ja, man muss sich bewusst sein, dass es Zeit braucht, dass man so arbeiten kann.*

#### **4.2.6 Hinderliche Rahmenbedingungen für die Programmanwendung**

##### ***Fehlende Zeitressourcen***

Viele Testpersonen gaben die fehlenden Zeitressourcen beziehungsweise den Zeitdruck im Berufsalltag als grösstes Problem an, welches die Wahrscheinlichkeit der Programmanwendung einschränken kann. Die Vorgabe des Manuals, die Beratungssitzungen wöchentlich durchzuführen, seien schwierig einzuhalten. *„Das sind einfach die Zeitressourcen, die nicht gegeben sind, die nicht vorhanden sind. Es ist aufwändig und man braucht Zeit vorzubereiten, es nachzubereiten, und man muss die Klientinnen öfter sehen.“* Die hohe Fallbelastung mit zeitaufwändigen administrativen Aufgaben erschwere es, ein neues Beratungsprogramm wie das ProMo im Alltag zu integrieren und anzuwenden. Die Fachpersonen bedauern dies und wünschten sich mehr Zeit für die Beratung. *„Genau so ein Instrument bräuchte es ja, damit man auch formal mehr Ressourcen bekäme.“*

Eine Minderheit der Befragten empfindet die fehlenden Zeitressourcen nur bedingt oder gar nicht problematisch. Die Einzelbetreuung sei allgemein zeitaufwändig und das Manual sprengte diesen Rahmen nicht. Eine erfahrene Fachperson meinte, sie arbeite mit dem hauseigenen Konzept genau so intensiv wie mit dem Manual, der Schwerpunkt ihrer Arbeit liege in der Beratung. Die Programmanwendung sei gut investierte, nicht „verlorene“ Zeit. Eine Fachperson meinte sogar: *„Gerade auch an dieser Klientin habe ich gesehen, dass ich Zeit sparen kann, ja also, an den richtigen Punkt zu gelangen.“*

##### ***Konkurrenz mit bestehendem Beratungskonzept***

Eine hinderliche Rahmenbedingung beschreibt eine Befragte so:

*Das Aufgabenheft [die Arbeitsblätter] konkurriert halt leicht mit unserem Konzept, wie wir die Leute am Anfang ‚einchecken‘, also in der Anfangsphase, wo wir sie häufiger sehen. Also, das [ProMo] ist anders, aber es ist nicht wirklich etwas Neues. I: Dann gäbe es wie Doppelspurigkeiten zu ihrem eigenen Programm? E: Ja, ganz klar.*

Eine andere Testperson meinte ebenfalls, sie arbeite mit dem hauseigenen Beratungskonzept sehr ähnlich wie mit dem Manual. Bei ihr sei die Hürde, in das „Neue“ reinzukommen. Nachher würde sie es dann „mit links“ machen.

##### ***Ungeübt - Sein***

Fehlende Übung ist ebenfalls ein Hinderungsgrund, welcher die Wahrscheinlichkeit der Anwendung reduziert: *„(. . .) und das ist fehlende Routine, respektive das ist vielleicht ein Grund zum sagen: es kann ein Hemmnis sein.“* Umgekehrt wäre die Routine in der Anwendung des Manuals ein förderlicher Faktor, so viele der Befragten. Wie eine Fachperson durch die parallele

Anwendung in mehreren Fällen erlebt hat, vermittelt Geübtheit Sicherheit. Mehrere Sozialarbeitende können sich ausserdem vorstellen, dass sich durch vermehrte Übung die Qualität in der Beratung verbessert und folglich die Erfolgchancen der Anwendung steigen. Dazu eine Testperson:

*Vielleicht, wenn ich das jetzt schon ein paarmal gemacht hätte, hätte ich die Sicherheit gehabt ihr zu sagen, wie man das machen könnte. Und ich habe nachher auch relativ schnell aufgegeben. Aber ich denke, wenn wir nachher mehr Erfahrung hätten, wäre es für die Klienten auch einfacher, weil wir bessere Anregungen geben könnten. Wir sind ja jetzt beide Neulinge gewesen.*

Der Tenor der Sozialarbeitenden mündet die Hypothese: Je besser man das Manual kennt und je geübter man es anwenden kann, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit der Inanspruchnahme des Programms, und desto höher die Qualität der Beratung.

Förderliche Rahmenbedingungen wurden in den Interviews nicht explizit thematisiert. Aus Bemerkungen, wie sie zum Beispiel weiter oben genannt worden sind, können dennoch solche abgeleitet werden (vgl. Diskussion).

#### **4.2.7. Wahrscheinlichkeit weiterer freiwilliger Anwendung in nächster Zukunft**

Die Mehrheit der Testpersonen äusserte in der Befragung das Bedürfnis, das Manual als Arbeitsinstrument weiter anzuwenden. Einige Fachpersonen schätzten die Wahrscheinlichkeit weiterer Anwendungen sogar als sehr gross ein, da es eine gute Leitplanke sei und man effizient damit arbeiten könne. Sie habe mit dem Manual mit einzelnen Klientinnen gute Erfahrungen gemacht und sie werde sich grundsätzlich jedes Mal überlegen, ob sie das Manual anwende, so eine andere Testperson. Man müsse aber von Fall zu Fall entscheiden, ob es geeignet sei. Jemand betonte, dass es auf den Erfolg ankomme, wie die Klientschaft auf das Manual anspreche.

Einige Fachpersonen relativierten, dass sie das Programm eher nicht in „Reinkultur“, sondern nur auszugsweise einsetzen würden: „*Ich habe Gefühl das ganze Programm von A-Z eher nicht, aber einzelne Teile daraus auf jeden Fall.*“ Eine befragte Person meinte, dass sie diverse Elemente des Manuals mit dem hauseigenen Beratungskonzept mischen werde.

Als mögliche Hinderungsgründe der weiteren Anwendung wurden dieselben Faktoren genannt, die im vorangehenden Abschnitt beschrieben wurden. Ergänzend führte eine Fachperson die Komplexität des Instruments an:

*I: Was sind denn die Gründe dafür, dass es wieder in der Schublade landen könnte?“ E: Dass es doch ein bisschen ein Spezialistentum ist. Ich sage jetzt, wenn ich es in der Vollversion durchführe, dann braucht es meine volle Konzentration.*

## 4.3 Hinweise auf Nutzen und Wirkungen des Programms

### 4.3.1 Reaktionen der Klientinnen und Klienten auf das Programm

Die Sozialarbeitenden wurden mittels Fragebogen gebeten, eine skalierende Einschätzung der Reaktion ihrer Klientinnen auf das Programm abzugeben. Die Ergebnisse dieser Einschätzung zeigt Diagramm 12.

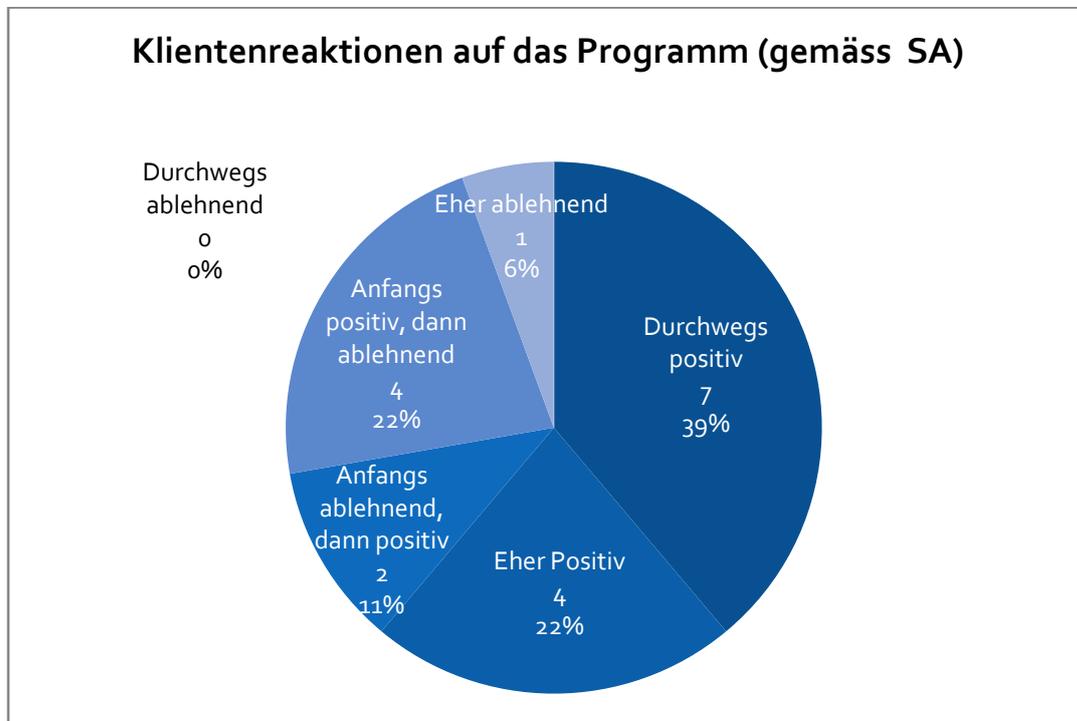


Diagramm 12: Klientenreaktionen auf das Programm gemäss SA (eigene Darstellung)

Inklusive der abgebrochenen Fälle haben beinahe drei Viertel der Klientinnen positiv, eher positiv oder schliesslich positiv auf das Programm reagiert, nur rund ein Viertel standen ihm schliesslich ablehnend oder eher ablehnend gegenüber. Stellvertretend dazu eine positive schriftliche Rückmeldungen aus den Checklisten: *„Klient fand das Programm gut, hilfreich und nicht zu persönlich.“* Eine andere Testperson erklärt die negative Reaktion ihrer Klientin so:

*Es geht ja immer wieder ums Gleiche. Sie fand: ‚Ja über das haben wir doch jetzt schon so oft geredet ... ich weiss ja, wo das Problem ist.‘ (. . .) Die Sinnhaftigkeit begann sie dann nachher einfach in Frage zu stellen: ‚Also was bringt jetzt das anderes, als was wir schon die letzten paar Jahre gemacht haben? Wieso reden wir schon wieder über das Gleiche?‘*

Eine andere Fachperson schrieb über eine positive Reaktion:

*Klient hat durch die Besprechung der Probleme die Konsequenzen begriffen und sofort reagiert. Der Arzt stellte ADHS fest und liess eine Therapie beim Psychiater verordnen und gab Ritalin. Klient ist seither ruhiger und weniger aggressiv. Hat eine neue Stelle ab April 2012.*

### 4.3.2 Die Entwicklung der Arbeitsbeziehung während der Anwendung

#### **Veränderung der Kooperation**

Die Differenz der Kooperations-Werte (vor und während der Anwendung) drückt die Veränderung der Klienten-Kooperation in der Einschätzung der Sozialarbeitenden aus, die sich im Zusammenhang mit der Programmanwendung ergeben hatte.

Fall	Kooperation I	Kooperation II	Differenz	Reaktion auf Programm
	Davor	Während	Veränderung	
A-1	3	9	6	Durchwegs positiv
J-1	3	9	6	Eher positiv
C-1	4	8	4	Eher Positiv
B-1	5	8	3	Anfangs ablehnend, dann positiv
H-2	6	8	2	Eher positiv
H-3	6	5	-1	Eher positiv
D-1	7	6	-1	Anfangs positiv, dann ablehnend
F-1	7	8	1	Anfangs positiv, dann ablehnend
F-2	7	9	2	Durchwegs positiv
L-1	7	7	0	Anfangs ablehnend, dann positiv
G-1	8	8	0	Durchwegs positiv
G-2	8	8	0	Durchwegs positiv
I-1	8	10	2	Durchwegs positiv
E-1	9	7	-2	Anfangs positiv, dann ablehnend
	<b>6.29</b>	<b>7.86</b>	<b>1.57</b>	

*Tabelle 13: Veränderung Kooperation Klientenschaft (eigene Darstellung)*

Bemerkenswert erscheint vor allem, dass alle Klientinnen, die vor Programmbeginn als eher unkooperativ eingestuft worden waren (Werte < 6, grau), während der Programmanwendung sehr gut kooperierten, hohe Werte erreichten und auch die grössten Differenzen „erzielten“. In 3 von 10 Fällen der Gruppe der Kooperativen (Werte > 5) wurde die Kooperation während dem Programm als schlechter eingestuft als vorher, wobei die Differenzen relativ gering waren. In den übrigen Fällen wurde das ohnehin schon hohe Kooperations-Niveau gleichbleibend oder sogar noch höher eingestuft.

### **Veränderungen im Widerstandsverhalten**

Auch die Widerstandswerte wurden nach Programmabschluss nochmal erhoben, um indirekt Werte für die Zeit der Programmanwendung zu erhalten. Auch hier können die Werte nun verglichen werden:

<b>Fall</b>	<b>Widerstand I</b>	<b>Widerstand II</b>	<b>Differenz</b>
<b>F-2</b>	10	4	-6
<b>F-1</b>	12	0	-12
<b>I-1</b>	12	6	-6
<b>G-2</b>	14	2	-12
<b>H-1</b>	14	14	0
<b>G-1</b>	16	4	-12
<b>H-2</b>	16	16	0
<b>L-1</b>	18	19	1
<b>B-1</b>	20	12	-8
<b>D-1</b>	20	16	-4
<b>E-1</b>	20	16	-4
<b>A-1</b>	22	16	-6
<b>H-3</b>	26	30	4
<b>J-1</b>	26	12	-14
<b>C-1</b>	32	19	-13
	<b>MW 18.53</b>	<b>MW 12.4</b>	<b>MW -6.13</b>

*Tabelle 14: Veränderung Widerstandsverhalten Klientenschaft (eigene Darstellung)*

In 10 Fällen und auch im Durchschnitt lagen die Widerstandswerte im Programm deutlich tiefer als vor der Anwendung. In drei Fällen waren diese Werte unverändert und in nur zwei Fällen wurden mehr Widerstandsphänomene wahrgenommen als vor der Anwendung.

### **4.3.3 Nutzen für die Beratungssysteme (Sozialarbeitende und Klientel)**

Bereits in den Abschnitten 4.2.1 und 4.2.2 haben wir im Bezug auf das Manual und die Arbeitsblätter verschiedene Formen von Nutzen beschrieben, und im Abschnitt 4.1.4 wurden Nutzen auf der Ebene der Interventionen dargestellt. Hier sind nochmals wichtige Punkte zusammengestellt, die sich in Bezug auf das gesamte Programm ergaben.

Durch das Studium des Manuals und die Anwendung seien Lernprozesse in Gang gebracht worden. Fachpersonen konnten theoretisches und methodisches Wissen sich neu aneignen oder wieder auffrischen. Die Strukturierung des Problemlösungsprozesses wurde auch hier als sehr hilfreich empfunden und oft als wichtigster Nutzen der Anwendung genannt. Die transparente Ordnung gebe beiden Seiten Sicherheit, Orientierung und Halt. Dabei behinderte die vorgegebene Strukturierung die Sozialarbeitenden in keiner Weise in der Gestaltung einer positiven Arbeitsbeziehung:

*Wenn es gut läuft, dann kann sich das auch auf der Beziehungsebene gut auswirken. Im einen Fall hat es unsere Beziehung gestärkt. Ich habe mich durch die vorgegebene Struktur nicht eingengt gefühlt. Wir hatten ja die Erlaubnis, frei damit umzugehen, und das habe ich auch gemacht.*

Eher das Gegenteil war der Fall: viele der Befragten erfuhren, dass sich die Beziehung zu den Klienten während der Anwendung des Programms verbessert habe. *„Wir sind in einen anderen Rhythmus reingekommen. Es ist auch ziemlich viel passiert in dieser Zeit. Von dem her war es wirklich eine gute Zusammenarbeit.“* Eine Fachperson bemerkte schriftlich: *„Durch die intensive Zusammenarbeit eröffneten sich sehr viele neue Felder. Meiner Meinung nach wurde das gegenseitige Vertrauen und die Beziehung gestärkt.“* Das Programm gab den Sozialarbeitenden Gelegenheit, sich „wieder einmal“ vertieft auf die Klientinnen einzulassen. Die Klienten fühlten sich ihrerseits ernst genommen in ihren Problemen:

*Vor allem eben weil man noch etwas Schriftliches mitgeben konnte, mit dem sie sich dann auseinandergesetzt haben. Und da haben sie plötzlich auch gemerkt: ‚Ja hallo, da nimmt sich doch tatsächlich jemand Zeit und wertet das nachher aus!‘ Ja, sie haben sich da sehr damit identifizieren können.*

Man habe sich gegenseitig neu kennengelernt, und durch das gestärkte Vertrauen wurden Klientinnen offener und legten Probleme auf den Tisch, die vorher nicht zur Sprache gekommen waren, so weitere Aussagen. Man habe mit den Klienten auch mal über andere als die gewohnten Themen reden können. Gerade in der wirtschaftlichen Sozialhilfe habe man als Sozialarbeitende die Tendenz, die Themen und Ziele selbst vorzugeben, damit die Klientinnen möglichst schnell wieder unabhängig werden, so die befragte Person.

Eine andere Testperson berichtete:

*Also, das ist so die Erkenntnis, dass man sich bei unserer Arbeit einfach immer wieder auf Neues einlassen soll. (. . .) und ich denke auch dadurch, dass man diese Unterlagen hat, geht man wie weg vom Muster, dass man miteinander hat. Das ist ja auch eine Chance von diesem Programm. (. . .) Es hat Diskussionen ausgelöst, die mir neue Erkenntnisse gebracht haben, was sonst nicht passiert wäre ... möglicherweise.*

Eine befragte Person erzählte, dass die Klientin durch die Problemklärung ihr „wahres“ Problem erkannt habe. Sie habe gesehen, welche grosse Dimension es in ihrem Alltagsleben einnehme.

*Und das hat dann so aufgezeigt, dass man zuerst da dran arbeiten muss, dass sie überhaupt weiterkommt und nicht dass da andere schuld sind. (. . .) Und da begann sie wie zu merken: ‚Ich muss etwas machen, damit ich wieder ... und nicht einfach die ganze Zeit den andern die Schuld geben, weil dann passiert nichts.*

Das Programm habe etwas in Gang gebracht und „bewegt“ bei den Klienten, so weitere Bemerkungen. Positiv sei gewesen, dass realistische Ziele erarbeitet werden konnten und die Klientinnen auch merkten, dass sie diese umsetzen können. Eine Testperson berichtete, dass sie die gemeinsam erarbeiteten Ziele des Klienten ins Dossier aufgenommen hätten: *„Das hat eine hohe Verbindlichkeit gehabt für ihn. Und das waren auch wirklich bedeutsame Ziele für ihn.“*

Nachteilige Wirkungen der Manualanwendung kamen in den Interviews nicht zur Sprache. Verschiedene Formen von Nutzen für das Team wurden schon im Abschnitt 4.1.3 dargestellt. Zusammenfassend wurden im Testlauf unter anderen folgende Formen von Nutzen der Programmanwendung erfahren:

- Das Programm strukturierte den Beratungsprozess und gab darin Orientierung.
- Die Strukturierung beeinflusste die Beziehungsgestaltung nicht negativ, eher im Gegenteil.
- Durch intensivere Zusammenarbeit und vermehrte Zuwendung entstand in der Regel mehr Vertrauen und die Arbeitsbeziehung wurde gestärkt.
- Das Programm konnte die Problemlösung erfolgreich unterstützen.
- Das Programm konnte die Erarbeitung von verbindlichen Zielen effektiv unterstützen.
- Das Programm half dabei, „ausgetretene“ Pfade zu verlassen und auf neue Weise an ein Thema heranzugehen.
- Mit dem Programm konnten neue Themen und neue Informationen zum Klientensystem erschlossen werden.
- Durch die Auseinandersetzung mit dem Manual und die praktische Anwendung erzielten Sozialarbeitende Lerneffekte und Erfahrungsgewinn im theoretischen und methodischen Bereich.

## 5. Diskussion und Schlussfolgerungen

Nachdem die ersten drei Forschungsfragen mit der Ergebnispräsentation in ausführlicher Form bereits beantwortet worden sind, geht es in der Diskussion darum, bemerkenswerte Resultate sowie Erklärungen und Urteile der Anwendenden mit unseren eigenen Interpretationen, Bewertungen und Begründungen in Bezug zu bringen. Das wird uns schliesslich zur Beantwortung der vierten Frage nach den Empfehlungen zur Programmoptimierung, also auf die Ebene des Handlungswissens hinführen.

### **Grösse der Stichprobe**

Die Frage, weshalb die Sozialarbeitenden trotz Interesse und Engagement nur 18 Fälle beisteuern konnten und die Ziele in Bezug auf die Stichprobengrösse nicht erreicht wurde, bedarf weiterer Klärung. Im Falle von zwei Sozialdiensten konnte die Einführung erst in der – schon vorher anberaumten – Testphase durchgeführt werden. Dies verkürzte für die betroffenen Fachpersonen die Testphase auf ca. neun Wochen und mag in erster Linie als Begründung für die unvollständige Bearbeitung einzelner Fälle gelten. Andererseits gab es Rückmeldungen, dass die Auswahl von geeigneten Klientinnen nicht so einfach wie erwartet war. Dies kann ein Hinweis auf einen relativ stark eingeschränkten Adressatenkreis des Programms sein. Andererseits muss angenommen werden, dass bei knappen Zeitressourcen und unter der Bedingung der Ungeübtheit die Möglichkeit paralleler Anwendungen in der Praxis eingeschränkt ist.

### **Zeitaufwand**

Die zeitlichen Vorgaben des Manuals konnten in den durchgeführten Fällen in der Regel gut eingehalten werden. Statt vier bis sechs Beratungsstunden brauchten die Fachpersonen im Test meist nur drei bis vier. Die Vorgaben des Manuals beinhalten eine gute Sicherheitsmarge und müssen nicht nach oben, sondern könnten – falls erwünscht – nach unten korrigiert werden. Nach den Erfahrungen im Testlauf dürfte der gesamte Zeitaufwand für eine Standardanwendungen mit drei respektive vier Sitzungen etwa fünf respektive sechseinhalb Stunden betragen. Für die erste Anwendung kommen einmalige Aufwändungen für Einführung und Studium des Manuals von ca. sieben bis acht Stunden dazu. (Hochrechnung vgl. Anhang F)

### **Flexibilität und Manualtreue**

Wie schon gesagt legitimiert das Manual sowohl Manualtreue als auch Flexibilität als Gütekriterien der Anwendung. Flexibilität als Antithese zu einer allzu rigiden Ausführung ist damit gewollt. Es stellt sich aber die Frage, ob die Abweichungen im Sinne einer solchen Flexibilität vorgenommen wurden, oder aus Gründen, welche eher auf unsachgemässe Anwendung hindeuten. In der Untersuchung konnten verschiedene Formen der flexiblen Handhabung eruiert werden. Nicht alle dieser Formen stellen Abweichungen von den Empfehlungen dar, denn in gewissen Bereichen formuliert das Manual keine Vorgaben.

- Tiefere Gesprächsfrequenzen
- Zulassen von unterschiedlichen, angemessenen Bearbeitungsdauern (Verharren)
- Auslassen von ganzen Interventionen
- Teilweise oder selektive Bearbeitung auf der Ebene der Interventionen
- Rekursive Bearbeitung: Zyklenbildung
- Ergänzen der Gespräche mit anderen Traktanden, die nicht direkt mit der Programmanwendung zu tun haben (nicht-exklusive Bearbeitung)

Die tieferen Gesprächsfrequenzen, die im Mittel der Fälle gegen einen Zwei-Wochen-Rhythmus tendierten, waren in den Augen der Befragten nicht mit wahrnehmbaren Nachteilen verbunden. Vor dem Hintergrund grundsätzlicher Machbarkeit ist diese Abweichung auch aus unserer Sicht unbedenklich. Bei der Betrachtung der Interventionsdauern und vor allem beim Vergleich der Fälle, welche von denselben Fachpersonen beigesteuert wurden, hat sich gezeigt, dass die unterschiedlichen Bearbeitungsmuster eher von der Bedarfslage im Fall abhängen, als von persönlichen Plänen oder Neigungen der Fachperson. Insofern wäre auch dies eine positive, unterstützende Form der flexiblen Anwendung, welche den Veränderungsprozess individuell und sachgemäss unterstützt. Dasselbe kann in Bezug auf die rekursive Bearbeitung von Interventionen gesagt werden, welche gemäss dem Spiralmodell des TTM (S. 25), auf das sich das Manual theoretisch abstützt, vorgesehen ist und deswegen gut- oder gar willkommen geheissen werden kann. Der Testlauf hat den Nutzen dieser Möglichkeit in zwei bis drei Fällen unter Beweis gestellt. Auch gegen die nicht-exklusive Bearbeitungsform kann kein Einwand erhoben werden, ist diese doch im Sinne von Synergieeffekten und der Einbettung des Programms in den „Alltag“ des Beratungssystems durchaus wünschenswert.

Was nun das Auslassen ganzer Interventionen betrifft, so muss differenziert werden zwischen wohlbegründeten Fällen und solchen, in denen das Auslassen eher aus Unzulänglichkeit geschah. Es gibt aus dem Testlauf Belege für die legitime wie die kritische Form der Auslassung, und natürlich auch für ein Spektrum an Zwischenformen, in denen die Bewertung schwierig bis unmöglich ist. Zur ersten Kategorie gehören Auslassungen, die überzeugend begründet werden konnten, wie zum Beispiel das Überspringen von Interventionen des Problemklärungs-Moduls in Fällen, wo die Motivation zur Veränderung schon gegeben war. Unter die zweite Kategorie der unsachgemässen Abweichung gehört u.a. das Überspringen einer Intervention, wenn dies nur aufgrund eines fehlenden Arbeitsblattes geschah, wie es bei Intervention 8 oft der Fall war. Auch das Weglassen des Zielchecks (Int. 11) unter der Begründung der Redundanz zum vorherigen Arbeitsblatt wäre nicht sachgemäss, insofern als die Wiederholung nur im erneuten Aufschreiben von maximal drei zuvor gesetzten Zielen besteht, die Funktion des neuen Arbeitsblattes aber eine ganz andere ist. Diese scheint entweder nicht erkannt oder als nicht notwendig eingeschätzt worden zu sein.

Zum Thema Redundanz ist es nötig zu betonen, dass in den Arbeitsblättern zwar bestimmte Ähnlichkeiten und effektive Wiederholungen bestehen, wie im Ergebnisteil dargestellt wurde, dass aber jede Intervention ihren eigenen Sinn und Zweck in der logischen Abfolge des Prozesses hat. Es scheint, dass sich die Beratenden in der Erstanwendung manchmal zu leicht von negativen Klientenreaktionen haben beeinflussen lassen und dass sie selber auch die jeweilige Funktion einer Intervention zu wenig einschätzen konnten, so dass das Auslassen nicht immer in voller Bewusstheit des Verlusts vollzogen wurde. Umgekehrt wurden in wenigen Fällen Interventionen treu und gewissenhaft „durchgearbeitet“, wo dies gar keinen Sinn ergab. Wir werden später ein entsprechendes Beispiel dazu betrachten (S. 76). All dies ist natürlich im Rahmen einer Erstanwendung mit fehlender Praxis und Routine absolut verständlich. Im kognitiven Modus der volitionalen Handlungsumsetzung und des Zielengagements (vgl. Achtziger & Gollwitzer, S. 283) waren die Sozialarbeitenden in der Regel überzeugt, dass ihre Abweichungen vom Standard im Fall begründet und legitim waren. Gerade wenn die Bearbeitung mit positiven Resultaten verbunden war, hatten sie keinen Anlass, die Abweichung im Nachhinein zu hinterfragen. Der Fall

zum Beispiel, welcher mit sechs übersprungenen Interventionen hervorstach, zeitigte für die Beteiligten ein sehr befriedigendes Resultat.<sup>5</sup>

Abgesehen von den genannten Verbesserungsmöglichkeiten, welche sich auf Seite der Anwendenden mit zunehmender Übung einstellen werden, lagen unseres Erachtens die Auslassungen im Rahmen einer positiv zu bewertenden Anwendungsflexibilität. Analoges könnte auch über die teilweise Modifikation von einzelnen Interventionen gesagt werden.

⇒ *Aus diesen Überlegungen werden Empfehlungen zur Optimierung des Programms gefolgert.*

### **Auswahl der Klientinnen und Klienten für den Testlauf**

Die Sozialarbeitenden wählten vorwiegend kooperative Klientinnen für den Testlauf aus, und sie wandten das Programm vorwiegend unter der Bedingung der Freiwilligkeit an. Dies sind zweifelsohne zwei der bemerkenswertesten Ergebnisse des Testlaufs, adressiert sich das Programm doch klar an Klienten mit ungenügender Veränderungsmotivation in Zwangskontexten der sozialen Arbeit (Zobrist, 2011, S. 12). Das hat zum einen sicher Konsequenzen für die Gewichtung der Ergebnisse, zum anderen verlangt es nach Begründung.

### **Auswahl von Kooperativen**

Nach der Wert-mal-Erwartungs-Theorie kommt diejenige Handlungsoption zum Zug, welche bei realistischer Erreichbarkeit den grösstmöglichen Anreizwert beinhaltet (Heckhausen & Heckhausen, 2006, S. 6). Es scheint, dass sich im Testlauf oft die Tendenz durchsetzte, das Programm mit leicht erreichbaren, kooperativen Klientinnen durchzuführen, bei denen die Möglichkeit der Veränderung und die Chance des Umsetzungserfolgs, also der Anreizwert möglichst gross war. Wenn diese These hier zutrifft, dann wären diese unbewussten Entscheidungs- und Auswahlmechanismen in der Lage gewesen, über bewusste Steuerungen und Absichten der Professionellen zu dominieren. Wir nehmen an, dass diese Überlagerung noch durch andere Faktoren begünstigt worden wäre respektive ist:

- Nach den Aussagen einiger Beratenden sind unmotivierte Klienten in ihren Berufsfeldern eine relativ kleine Gruppe. Deren Erreichbarkeit war also rein aufgrund ihrer geringen Zahl vermindert. Wenn bei den wenigen in Frage kommenden Unmotivierten noch Kontraindikationen gegen die Anwendung sprachen, so verringerte sich der Kreis geeigneter Kandidatinnen aus der Zielgruppe schnell.
- Im Kontext der Erstanwendung, mit der Unsicherheit des Ungeübt-Seins, hätte es zudem eine echte Herausforderung dargestellt, das Instrument gleich mit den „schwierigen“ Klientinnen auszuprobieren, zumal unter Zeitdruck.
- Wenn man sich den intensiveren zeitlichen Aufwand nicht leisten kann, wählt man auch keine anspruchsvollen Klienten aus. Solche „Distanzierungstechniken“ (Pleyer, 1996, S. 189, zit. in Kähler, 2005, S. 76) können als Ausdruck der Reaktanz von Sozialarbeitenden auf die Einschränkung ihrer Autonomie verstanden werden. Die Einschränkung von zeitlichen Ressourcen entspricht einer solchen und kann auch bei den Professionellen Reaktanz erzeugen (ebd.).

Die Interpretationen und genannten Faktoren werden nicht auf jeden konkreten Fall des Testlaufs zutreffen. Sie sind als Sammlung von möglichen Erklärungen zu verstehen.

---

<sup>5</sup> Der Klient fing eine Therapie zur Aufarbeitung der Missbrauchserfahrung an, war motiviert, das Drogen-Substitut zu reduzieren und die Möglichkeiten einer beruflichen Ausbildung auszuloten.

### Freiwillige und angeordnete Auswahl

Auch in Berufsfeldern, in denen Zwangskontexte vorherrschen, scheint das Freiwilligkeitsprinzip für die Professionellen eine zentrale Bedeutung zu haben, wie wir am Auswahlprozess sehen. Die Anwendung von Zwang oder Verordnung ist offenbar auch hier nur im Ausnahmefall das Mittel der Wahl, denn die freiwillige Anwendung des Programms beinhaltet den Vorteil des leichteren Zugangs zur Klientel, mit der Versicherung der Kooperation (Pullfaktor, Annäherungsmotiv). Umgekehrt birgt die Anwendung von Zwang die Gefahr von Widerstand und Reaktanz, und von ungleich grösserem Aufwand, bis überhaupt mit der inhaltlichen Auseinandersetzung begonnen werden kann (Pushfaktor, Vermeidungsmotiv). Auch mit Einbezug der Reaktanztheorie wird verständlich, dass Sozialarbeitende in Zwangskontexten als Reaktion auf die Gezwungenheit vieler ihrer Handlungen ihre maximalen Handlungsspielräume ausloten. Es scheint, als ob auf diese Weise von den Beratungssystemen innerhalb des übergeordneten Zwangskontextes Inseln oder Zellen freiwilliger Kontexte erschaffen werden. Die grosse Verbreitung von klientenzentrierten, systemischen, kunden- und lösungsorientierten Beratungsmethodiken in Weiterbildung, Lehre und Literatur mag zu diesem Umstand in beträchtlichem Mass beigetragen haben.

Wie wir im Abschnitt 2.1.3 schon dargestellt haben, muss auch in Zwangskontexten das Freiwilligkeitsprimat insofern anerkannt werden, als „parentale“ Eingriffe in die Autonomie der Adressaten immer einer Legitimation bedürfen, auch wenn in bester Absicht erfolgen (Gumpinger, 2001, S. 18). Dass die Professionellen darauf stark sensibilisiert sind, zeigt ein Beispiel aus den Befragungen: eine Fachperson, welche das Programm im Testlauf wie erwünscht unter der Bedingung der Anordnung getestet hatte, sah sich durch eine neutrale Nachfrage der interviewenden Person dazu veranlasst, die Legitimität des anordnenden Auswahlverfahrens sogleich wieder zu hinterfragen:

*(. . .) und habe dann eigentlich nicht lange gefragt [ob die Klienten mitmachen wollen]. Aber es ist mir jetzt wieder bewusst: wenn ich das jetzt mit zehn Klientinnen machen würde, dann müsste ich sagen: ‚Sie, ich könnte mir das mit Ihnen vorstellen ... wollen Sie auch?‘*

Das freiwillige Verfahren wird hier als richtiger hingestellt, obwohl die Anordnung im gegebenen Zwangskontext durchaus als legitim erachtet werden kann.

Umgekehrt mochten die Sozialarbeitenden, welche im Testlauf mit einem egalitären, nicht-direktiven, freiwilligen Ansatz arbeiteten, aus dem gegebenen Zwangskontext offenbar keinen Auftrag für eine angeordnete Anwendung für sich und ihre Klientinnen herleiten. Dass diese kunden- oder klientenzentrierte Beratungshaltung in Zwangskontexten Nachteile mit sich bringt und deswegen als „methodisches Missverständnis“ bezeichnet werden kann (Zobrist, 2012, in Anlehnung an Kähler, 2005, S. 73 ff. und S.88ff.), zeigte sich in einigen Fällen, vor allem im Prozess der Problemfokussierung und Problemlklärung. Hier kam es aufgrund der nicht-direktiven Vorgehensweise zur Auswahl und Definition von Problemen, für deren Bearbeitung das Programm weder geeignet noch beabsichtigt ist. So ist zum Beispiel klar, dass in der Beratung einer alleinerziehenden Mutter im Rahmen der Sozialhilfe die unbefriedigende Wohnsituation nach Möglichkeit thematisiert werden sollte. Hingegen hat sich in diesem Fall die Anwendung der Interventionen des Moduls B und C als überflüssig und inadäquat erwiesen, was sich in der zunehmend negativen Reaktion der Klientin niederschlug. Sowohl die primär auf die Bearbeitung von Verhaltensproblemen ausgerichteten Problemlklärungsinterventionen, als auch diejenigen

der Zielentwicklung waren hier unnötig, denn Problem wie auch Ziel waren für die Klientin schon vollständig geklärt.

Der Nachteil und das Missverständnis der Anwendung einer nicht-direktiven, klientenorientierten Beratungshaltung lag also darin, dass im Prozess der Problemdefinition von Seiten der beratenden Fachperson offenbar kein Einfluss im Sinne des Auftraggebers genommen wurde, dass also die eine Seite des Doppelmandats, die Kontrollfunktion, in diesem Abschnitt des Prozesses ausser Acht gelassen wurde (vgl. Kähler, 2005, S. 74-75). Anstelle einer dialogischen Auseinandersetzung scheint die Problemfokussierung hier rein kundenorientiert und monologisch abgelaufen zu sein. Die Frage, ob die Definition des Problems und dessen nachfolgende Bearbeitung auch im Interesse des Auftraggebers liegt, wurde trotz vorangehender Auftrags- und Rollenklärung ausgeblendet. So hätten in diesem Fall naheliegende Themen wie Arbeitsintegration und deren Vereinbarkeit mit der Kinderbetreuung sicher lohnenswert mit dem Programm bearbeitet werden können. In Bezug auf diese Themen wären wohl auch die Veränderungsmotivation der Klientin tiefer, respektive ihre diesbezügliche Ambivalenz höher gewesen. Auch in anderen Fällen scheint die Problematik der Problemfokussierung relevant gewesen zu sein.

Als Konsequenz dieser Überlegungen kann für das Programm zunächst gefolgert werden, dass die verordnete Anwendung des Programms auch in den untersuchten Berufsfeldern, in denen Zwangskontexte prävalent sind, nicht als Regelfall erwartet werden darf. Es kann weiter nicht davon ausgegangen werden, dass die Sozialarbeitenden immer mit einer dem Zwangskontext angemessenen methodischen Haltung ans Werk gehen.

⇒ *Aus diesen Überlegungen werden Empfehlungen zur Optimierung des Programms gefolgert.*

### ***Freiwillig und kooperativ - aber auch veränderungsmotiviert?***

Die Fragen, ob die kooperativen Klientinnen auch motivierte waren, und umgekehrt, ob die weniger Kooperativen auch Unmotivierten waren, kann auf der Grundlage unserer unsicheren Daten nicht schlüssig beantwortet werden. Die Aussagen in den Interviews gehen in divergierende Richtungen. Im Fall eines unkooperativen Klienten gab es Hinweise, dass ein Veränderungsprozess sich schon angebahnt hatte. In einem anderen Fall dürfte sich die wenig kooperative Klientin im Bezug auf das gewählte Thema im Stadium der Absichtslosigkeit befunden haben. Die Variablen Kooperation und Motivation scheinen also nicht immer abhängig voneinander zu sein. In Übereinstimmung zu unseren Ausführungen im Abschnitt 2.1 gehen wir davon aus, dass sich gute Kooperation sowie freiwillige Anwendung primär auf die Kontaktmotivation der Klientschaft beziehen. Der freiwillige Kontext bedeutet noch nicht, dass die Klientinnen in Bezug auf ein ausgewähltes Thema, das durch den übergeordneten Zwangskontext definiert wird, unbedingt veränderungsmotiviert sind. So scheint es, dass auch im Testlauf in mindestens einem Fall mit einer Klientin gearbeitet worden ist, die zwar kontaktmotiviert waren, aber in Bezug auf das Thema wenig veränderungsmotiviert. Das relativiert ein wenig die Einschränkungen zur Validität des Testlaufs, die aufgrund der vorwiegend freiwilligen Anwendungen auf den ersten Blick angebracht erscheinen. Bei den begrifflichen Überlegungen (2.1) und in der Kliententypologie von Kähler (2005, S. 58) haben wir bereits gesehen, dass solche gekreuzten Dispositionen, in denen gute Kontaktmotivation mit wenig Veränderungsmotivation gepaart sind (und umgekehrt), sicher anzutreffen sind, auch wenn sie weit weniger häufig sein dürften als die korrelierten Varianten.

## **Anwendbarkeit in Bezug auf bestimmte Adressatengruppen**

### **Einschränkungen der Indikation**

Im Testlauf wurden die vom Manual beschriebenen unerlässlichen Voraussetzungen und Kontraindikationen als klare Zulassungs- bzw. Ausschlussgründe des Programms grob bestätigt. In der Praxis ergab sich aber die Schwierigkeit, abzuwägen und zu entscheiden, ob die Ausstattung der Klientinnen in einem bestimmten Anspruchsfeld ausreicht oder nicht. Oft mussten die Ressourcen aus verschiedenen Feldern miteinander „verrechnet“ und abgewogen werden. Die Erfahrungen im Testlauf haben gezeigt, dass eine Schwäche in einem bestimmten Feld (z.B. psychische Labilität) durch eine Stärke in einem anderen Feld (z.B. Reflexionsbereitschaft) durchaus kompensiert werden kann. Schwierigkeiten, die sich aus der Ressourcenschwäche ergeben, können gewinnbringend überwunden werden.

⇒ *Aus diesen Überlegungen werden Empfehlungen zur Optimierung des Programms gefolgert.*

### **Indikation**

Das Programm nennt als Zielgruppe die Klientenschaft mit nicht ausreichender Veränderungsmotivation (vgl. Abschnitt 1.2, S. 4). In den Interviews haben Fachpersonen hingegen die Auffassung vertreten, dass eine „gewisse Grundmotivation“ von Seiten der Klienten gegeben sein müsse, damit die Anwendung des Programms Sinn mache und der zeitliche Aufwand sich lohne. Was auf den ersten Blick ein klarer Widerspruch zu sein scheint, erweist sich bei näherer Betrachtung als begriffliches Missverständnis – mindestens zum Teil. Insofern sich nämlich die Forderung nach einer gewissen Grundmotivation auf die Kontaktmotivation der Klientinnen bezieht, wäre sie im Einklang mit dem Manual, welches „grundlegende Kontaktbereitschaft“ ebenfalls als unerlässliche Voraussetzung postuliert (Zobrist, 2011, S.12). Im Widerspruch zur Indikation des Programms stünde die Forderung nur, wenn man sie auf die Veränderungsmotivation der Klienten beziehen würde. Wie die Fachpersonen ihre Aussagen intendiert haben, bleibt unklar. Wichtig ist aber, dass diese Überlegungen uns auf einen inneren Widerspruch im Manual hinweisen: wenn das Manual als Vorbedingung der Anwendung auch die Bereitschaft der Klientinnen, über sich selber zu reflektieren, einschliesst, dann geht dies über die bloße, grundlegende Kontaktmotivation hinaus. Und es kann mit gewissem Recht gefragt werden, ob diese Bereitschaft nicht schon die Definition eines veränderungsmotivierten oder zumindest kooperativen Klienten darstellt. Wie auch immer man die genannten Aussagen von Sozialarbeitenden interpretiert, so falsch sind sie nicht. Ebenfalls wird die Auswahl von kooperativen Klientinnen damit nochmals ein Stück verständlicher und nachvollziehbarer.

Die grundsätzliche Problematik der Adressierung des Programms wird damit offensichtlich: die Zulassungsbedingungen Kontaktbereitschaft, Reflexionsbereitschaft und Reflexionsfähigkeit (kognitive und sprachliche Fähigkeiten) stellen hohe Hürden im Zugang zum Programm dar, welche ein Grossteil der Klientenschaft in Zwangskontexten nicht zu passieren vermag. Wenn man noch die Ausschlussgründe (Kontraindikationen) in Betracht zieht, so dürften die Schätzungen der Fachpersonen durchaus realistisch sein, dass zwischen 66 bis 80 Prozent aller ihrer Klienten nicht mehr für das Programm in Frage kommen. Dasselbe würde auch für die relativ kleine Gruppe der Unmotivierten oder Widerständigen gelten, die laut Schätzungen der Befragten nur gerade zehn bis zwanzig Prozent der gesamten Klientel ausmachen.

Die doppelte Anspruchshaltung des Programms heisst also – salopp formuliert: „Bitte nur Klientinnen, die fähig und vor allem bereit sind, über sich selber nachzudenken! Und bitte nur

solche, die nicht für Veränderung motiviert sind!“ Wenn man diese Formulierungen so aufeinander prallen lässt, wird klar, wie schmal das Spektrum an Adressatinnen ist, die noch in Frage kommen. Das Problem scheint nicht einfach zu lösen, denn einerseits wurden die Zulassungsbedingungen und Ausschlussgründe von den Sozialarbeitenden als sinnvoll und notwendig bewertet, andererseits wird durch diese hohen Hürden der Kreis möglicher Adressatinnen stark eingeengt. Durch die Formulierung von Grauzonen und Übergangsbereichen in der erforderlichen Ausstattung der Klienten statt der schwarz-weißen Kategorien von Eignung oder Nicht-Eignung für das Programm kann das Dilemma etwas entschärft werden. Dennoch: die erreichbare Zielgruppe scheint klein zu sein.

⇒ *Aus diesen Überlegungen werden Empfehlungen zur Optimierung des Programms gefolgt.*

Was nun den Teil der Zielgruppe betrifft, die aus den stark „widerständigen“ Klientinnen rekrutiert werden könnten, so meint eine Fachperson, dass diese zwar grundsätzlich zu erreichen seien und dass auch das Programm geeignet wäre, dass es aber einen Vorspann an vorbereitenden Beratungs- und Beziehungsaktivitäten bräuchte, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und über das Programm aufklären zu können. Gewisse Fälle im Testlauf haben gezeigt, dass es möglich ist, das Programm mit eher Unkooperativen gewinnbringend einzusetzen, wobei diese (mit Kooperationswerten zwischen 3 und 5 von 10) wohl nicht zur ganz schwierigen Klientenschaft zu zählen waren.

⇒ *Aus diesen Überlegungen werden Empfehlungen zur Optimierung des Programms gefolgt.*

### **Hinderliche Rahmenbedingungen der Anwendung**

Als hinderliche Bedingungen des Anwendungskontexts wurden folgende drei Faktoren thematisiert:

1. Ungeübtheit und Unvertrautheit
2. Knappe Zeitressourcen
3. Konkurrierende Beratungskonzepte

Neben der gänzlichen Unvertrautheit mit dem Programm stellt das Ungeübt-Sein eine Eintrittsschwelle dar, die als Gefühl der Unsicherheit direkt anwendungshemmend wirken dürfte. Insofern diese Bedingung auch mit grösserem Zeitaufwand für Vorbereitung verbunden ist, wirkt sie auch indirekt über die weitere Verknappung von Zeit als Schwelle. Umgekehrt darf erwartet werden, dass die zunehmende Übung in der Programmanwendung die Vorbereitungszeit verkürzt, diese initiale Schwelle vermindert und die Qualität in den Beratungssitzungen gesteigert werden kann. Ebenfalls liegt die Vermutung nahe, dass erfolgreiche Anwendungen die Anwendungswahrscheinlichkeit erhöhen, während schwierige diese verringern.

Die knappen Zeitressourcen im Berufsalltag wurden allgemein als hauptsächliches Erschwernis der Anwendung genannt. Das Programm setzt über den Zeitraum der Anwendung und eventuell auch in der notwendigen Nachbegleitung häufigere Beratungskontakte mit den Klienten voraus, als dies normalerweise üblich ist. Auch wenn sich die Sozialarbeitenden durchaus bewusst sind, dass die Anwendung des Programms effizient ist und mittel- wie langfristig Nutzen, Kosten- und Zeitersparnis abwerfen kann, so bleibt die Knappheit der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit bei der hohen Belastung mit Fällen ein grosses Thema. Kathrin Junker und Simone Glur (2010) haben in einer Untersuchung zu Stressursachen bei Kindeschützerinnen aufgezeigt, dass die

Stresswirkungen für die Professionellen nicht so sehr durch emotional belastende Fallarbeit, sondern durch die Menge an Aufgaben angesichts knapper Zeitressourcen entstehen (S. IV). Auch die Tatsache, dass Sozialarbeitende gar keine oder weniger Fälle als beabsichtigt zum Testlauf beitragen konnten, spricht dafür, dass diese grundsätzlich schwierigen Arbeitsbedingungen ein ernst zu nehmendes Hindernis für das Programm darstellen. Damit es überhaupt zu den genannten Nutzenwirkungen kommen kann, müssen die Professionellen zuerst ihre eigene Arbeitszeit investieren und die Programmanwendung gegenüber anderen Traktanden priorisieren. Dabei sind sie selbst nicht die ersten Nutzniesser von allfälligen Erfolgen: primär profitieren Klientenschaft und Auftraggeber, wenn jemand zum Beispiel die Ablösung von der Sozialhilfe schafft, während die Arbeit der Fachpersonen dadurch nicht weniger wird. Ihr Lohn stellt oft nur die innere Befriedigung über den guten Fallverlauf dar. Solche Bedingungen vermindern die Wahrscheinlichkeit, dass das vorhandene Interesse der Professionellen und ihre Motivation zur Erprobung innovativer Instrumente handlungswirksam werden kann.

Konkurrierende Beratungskonzepte scheinen die Wahrscheinlichkeit der Anwendung ebenfalls einschränken zu können. Wenn ein einfacheres und weniger aufwändiges Konzept bereits die wichtigsten Bedürfnisse abdeckt und die Fachkräfte damit vertraut sind, wird sich das Programm dagegen nur in spezifischen Fällen durchsetzen können. Gegen eine solche spezifische Anwendung ist nichts einzuwenden. Für eine flächendeckende Behandlung der Klientenschaft in Zwangskontexten ist das Programm weder gedacht noch gemacht. Dennoch kann vermutet werden, dass in der Konkurrenzsituation die Zielgruppe weiter eingeschränkt wird. Eine teilweise Anwendung des Programms und die Integration dieser Teile in das bestehende Konzept wurde von einigen Fachpersonen in Betracht gezogen und im Testlauf schon praktiziert. Die Sinnhaftigkeit solcher integrativer Praktiken hängt davon ab, wie sachgemäss, also der theoretischen Absicht entsprechend die Teile in den neuen Kontext eingebettet werden.

### ***Förderliche Rahmenbedingungen***

Wenn man die logischen Umkehrungen der hinderlichen Faktoren ausschliesst, so ergaben sich im Testlauf als förderliche Bedingungen die folgenden zwei zusätzlichen Faktoren:

- Unterstützung oder Anordnung von leitenden Fachperson
- Anwendung als Team, Austausch im Team

Der Austausch im Team über die Anwendung des Programms wurde nur zum Teil in formellen Gefässen, meist aber informell gepflegt. Die Anwendung *in corpore* wurde aber als unterstützend erlebt. Einerseits werden im Team positive Erfahrungen verstärkt, andererseits können Schwierigkeiten oder Unklarheiten leichter aufgefangen und abgefedert werden. Insofern können wir hier festhalten, dass der Austausch im Team schon in seiner potentiellen Form – als vorhandene Möglichkeit – wirkt und dass er nicht immer voll ausgeschöpft und konkretisiert werden muss.

Bei der Gewinnung der Testpersonen wurde deutlich, dass Leitungspersonen durch ihre Zustimmung oder Initiative zur Anwendung, sowie auch durch die Anordnung derselben eine entscheidende Unterstützung und wichtige Voraussetzung für die Sozialarbeitenden schaffen, welche die Wahrscheinlichkeit der Durchführung steigert – oder im umgekehrten Fall mindert.

⇒ *Aus diesen Überlegungen werden Empfehlungen zur Optimierung des Programms gefolgert.*

Die verschiedenen Faktoren, welche die Inanspruchnahme des Programms in der Praxis der Sozialen Arbeit hindern oder fördern, können wie folgt dargestellt und zusammengefasst werden:

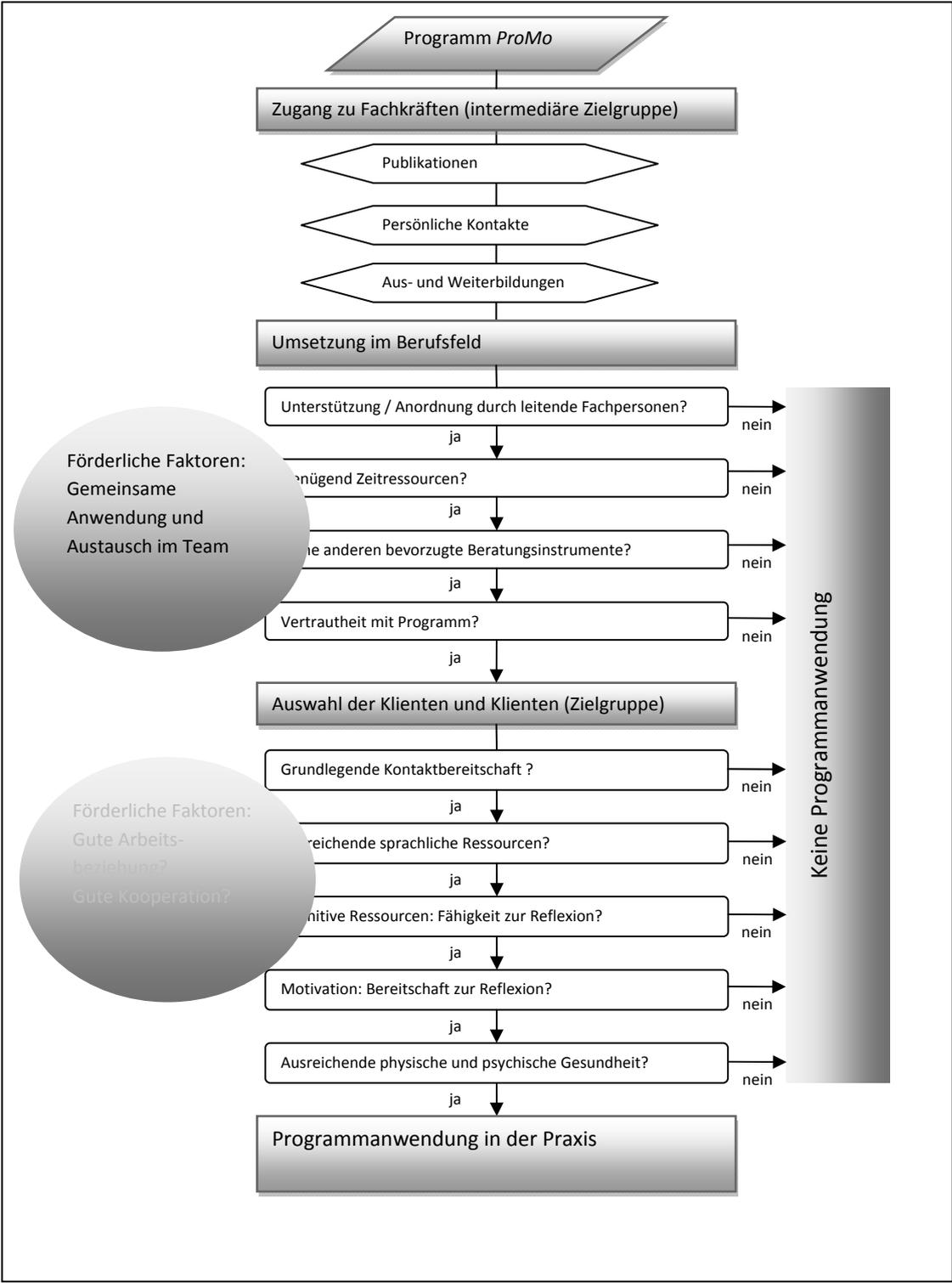


Diagramm 13: Prozess der Inanspruchnahme des Programms ProMo (eigene Darstellung)

### ***Vorgegebene Struktur wirkt nicht negativ auf Beziehungsgestaltung***

Unsere Befürchtung, dass die vorgegebene Struktur des Manuals die Beziehungsgestaltung zwischen Sozialarbeitenden und Klientschaft negativ beeinträchtigen könnte, traf im Testlauf nicht ein. Der diesbezüglichen Hypothese widersprachen die Aussagen der Professionellen eindeutig. Die Testpersonen erfuhren beinahe durchgehend, dass die vorgegebene Struktur – vor allem durch die höhere Gesprächsfrequenz und den neuen Approach – die Gestaltung einer positiven Arbeitsbeziehung unterstützt habe. Durch eine sachgemässe und flexible, also den Bedürfnissen des Falls angemessene Anwendung konnte das gegenseitige Vertrauen und die Arbeitsbeziehung meist gestärkt und verbessert werden.

### ***Klientenreaktionen und Nutzen***

Die überwiegend positiven Entwicklungen der Arbeitsbeziehungen werden auch in den Verbesserungen der Kooperations- und Widerstandswerte, sowie in den grossteils positiven Klientenreaktionen ersichtlich. Wohlgemerkt können diese Daten aufgrund der Stichprobengrösse nicht generalisiert werden. Auch handelt es sich dabei um Einschätzungen, welche durch die Sozialarbeitenden vorgenommen wurden. Verzerrungseffekte können dabei nicht ausgeschlossen werden. Auch eine (mono)kausale Verknüpfung mit der spezifischen Wirkung des Programms kann auf diese Weise nicht hergestellt werden. Jedoch würden wir doch so weit gehen, die Werte als Hinweise auf mögliche Nutzenwirkungen der Programmanwendung zu deuten. Besonders die besprochenen Entwicklungen bei den zu Beginn eher unkooperativen Klientinnen (Werte < 6), geben Anlass zur Annahme, dass das Programm seinem Anspruch gerecht wird und in der Lage ist, die Gruppe der Unkooperativen motivational gezielt zu fördern.

Hinweise auf vielfältige Formen von Nutzen für die Beratungssysteme ergaben sich auch mittels Anwendungsprotokollen und Interviews. Die dargestellten Nutzeneffekte lagen in einem Mikrobereich, die grossen Wirkungen im Sinne der Auftraggeber und Klientschaft (z.B. Loslösung aus der Sozialhilfe) noch in weiter Ferne. Ebenfalls schränkt die zugegebenermassen selektive Fragestellung in Richtung auf Nutzen und die dementsprechende Darstellung die Validität der Resultate ein. Der Hinweis, dass diese Nutzeneffekte in bestimmten, vielleicht sogar häufigen Fällen erfahren wurden, muss fairerweise mit der Bemerkung ergänzt werden, dass sie in anderen auch nicht erreicht worden sind. Die Verteilung solcher Nutzenwirkungen nachzuweisen war aber nicht unsere Absicht noch Aufgabe. Dies sollte mit einer grösseren Wirksamkeitsstudie belegt werden.

Gesamthaft können diese aufgezeigten Formen von Nutzenwirkungen dennoch als eine sehr positive, wenngleich zum Teil auch unspezifische Wirkung des Programms gedeutet werden. Es muss angenommen werden, dass die Verbesserung der Kooperation zu einem Teil rein durch die vermehrte Zuwendung der Beratenden und die intensivere Zusammenarbeit erzielt wurde. Die spezifische Wirkung des Programms wäre im Bereich der strukturierten, vollständigen und stadiengerechten Unterstützung von Veränderungsprozessen zu suchen. Diese wurde von vielen Fachpersonen gegenüber der unstrukturierten Vorgehensweise als grosser Gewinn eingeschätzt.

## Forschungsdesiderata

Weitere Studien könnten sich folgender Fragen annehmen:

- Welche Nutzenwirkungen des Programms können empirisch / repräsentativ nachgewiesen werden?
- Der Zusammenhang zwischen Kontaktmotivation und Veränderungsmotivation in Bezug auf die (selber oder von dritten) definierten Probleme sollte weiter erkundet werden. Welche Verbreitung haben die verschiedenen, von Kähler (2005, S. 58) theoretisch deduzierten Typen? Wie oft kommen gekreuzte Dispositionen vor, also Kontaktmotivierte mit wenig Veränderungsmotivation und Veränderungsmotivierte mit wenig Kontaktmotivation?
- Wie verbreitet sind unterschiedliche Kategorien von Widerstand und widerständigen Klientinnen in Zwangskontexten (der Sozialen Arbeit)?
- Wie gross ist die Zielgruppe des Programms in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit?
- Welche Ausschlussgründe und Zulassungsbedingungen sind bei der nicht in Frage kommenden Klientenschaft in welchem Mass ausschlaggebend?

## 6. Empfehlungen zur Optimierung des Programms

Aus den Ergebnissen und bisherigen Überlegungen können nun die Empfehlungen zur Optimierung des Programms abgeleitet werden. Damit wird auch die vierte Forschungsfrage beantwortet, und für die Programmentwicklung wird Handlungswissen zur Verfügung gestellt. In der Darstellung gehen wir von ganz praktischen, interventionsspezifischen Punkten zu eher abstrakten Empfehlungen zu übergeordneten Themen über. Ideen und Lösungsvorschläge der Autorin und des Autors sind kursiv gesetzt.

**Arbeitsblätter: ein eigenes für jede Intervention** > Für die Interventionen 4, 6 und 8 sollten eigene Arbeitsblätter geschaffen werden, um deren häufige Auslassung zu vermindern und eine mit dem Manual übereinstimmende Nummerierung zu gewährleisten. Während dies bei den Interventionen 4 und 8 kein Problem darstellen sollte, ist ein Arbeitsblatt für das Hinterfragen von verzerrenden Einstellungen (Intervention 6) schwieriger umzusetzen. *Eventuell könnte hier das Arbeitsblatt wie ein Protokoll genutzt werden, um die verzerrenden Einstellungen und das Resultat der Hinterfragung jeweils nach der (wiederholten, gelegentlichen) Anwendung festzuhalten.*

**Arbeitsblatt 1: alternative Terminologien anbieten** > Bei der Auftrags- und Rollenklärung sorgte die Terminologie „Auftraggeber / Auftragnehmer“ für allgemeine Irritation. Alternative oder ergänzende Terminologien (wie z.B. Behörde / Sozialdienst) könnten Abhilfe schaffen.

**Intervention 4: Sensibilisierung für das korrekte Ausfüllen des Fragebogens** > Im Manual und auf dem (zu schaffenden) Arbeitsblatt sollte eine Bemerkung die Sozialarbeitenden und ihre Klienten darauf aufmerksam machen, wie wichtig es ist, sich beim Ausfüllen streng an Bezug zur Problemdefinition halten. Eventuell müssen die Sozialarbeitenden das Ausfüllen näher begleiten.

**Intervention 3: gemeinsam gesteuerte Aushandlung der Problemdefinition** > Wir haben gesehen, dass das Ausklammern der Anliegen des Auftraggebers im Prozess der Problemauswahl und -definition zu unbefriedigenden Resultaten führen kann. Das Programm sollte deswegen versuchen, solchen methodischen Missverständnissen gezielt vorzubeugen und die neuralgische Stelle im Bearbeitungsprozess gegen solche zu „immunisieren“. Die Problemdefinition ist die anfälligste und gleichzeitig wegweisendste Stelle, bei der die Beratenden sich nicht nur anwaltschaftlich für die Klientinnen einbringen sollten (insofern diese sich selbst schon vertreten), sondern auch für den nicht anwesenden Auftraggeber. Eine Aufgabe der Programmentwicklung besteht folglich in der Beantwortung der Frage, wie das Programm die Sozialarbeitenden und ihre Klientinnen bei der klienten- und auftragsgerechten Problemdefinition wirksam unterstützen könnte. Dadurch würde das Programm dem eigenen Anspruch der spezifischen (Zwangs-)Kontextgerechtigkeit einen wichtigen Schritt näher kommen. Auch die Diskussion über mögliche Anwendungen in freiwilligen Kontexten wäre damit hinfällig.

*Die ersten Ideen der Autorin und des Autors reichen von einer kurzen, zusätzlichen Kontrollfrage auf dem Arbeitsblatt (z.B.: Liegt es auch im Interesse des Auftraggebers, dass wir dieses Problem klären und behandeln?), über die Sensibilisierung der Sozialarbeitenden mittels der einführenden Schulung oder entsprechenden Ausführungen im Manual, hin zu einer ganz neuen Kontrollintervention nach Intervention 3 oder einer früheren Positionierung der Intervention 8 (Systemische Klärung) – einem Instrument, das eigentlich diese Aushandlung und Überprüfung auch leisten könnte, aber eben sehr oft ausgelassen wurde. Ein grundsätzlich neues Arrangement*

würde vorsehen, dass Intervention 3 als Funktion des Orientierungsmoduls zunächst darauf beschränkt werden würde, die Auslegeordnung der Probleme und eine erste Gewichtung derselben vorzunehmen. Die eigentliche, dialogische Problemfokussierung sollte dann als eigene Intervention konzipiert werden, in der es um die Aushandlung einer den Klientinnen und dem Zwangskontext angemessenen Problemdefinition ginge. Es wäre vorstellbar, verschiedene Probleme durch spiralförmiges „Kreisen“ in den Interventionen 5 bis 8 zu klären und so die schlüssige Definition und Zielentwicklung vorzubereiten. Welchen Platz in diesem Design die Intervention 4 einnehmen würde, ist freilich offen. Intervention 4 könnte eine andere Funktion übernehmen, wenn zum Beispiel die Veränderungsmotivation zu Beginn in Bezug auf die vom Auftraggeber definierten Probleme untersucht werden würde.

**Interventionen 7, 10, 12, 13: Redundanz bewusst einsetzen oder ausräumen** > Die Frage, nach welchen Modifikationen die scheinbaren und tatsächlichen Redundanzen in den Arbeitsblättern verlangen, sollte in der Programmentwicklung aufgegriffen werden. Dabei wäre zu beantworten, wie der positive Aspekt der Wiederholungen, der Lerneffekt durch stärkere Einprägung, gegenüber den negativen Aspekten wie Ermüdung und Widerstand der Klienten zu gewichten ist.

**Arbeitsblätter: Übersicht verbessern** > Dem Wunsch nach bestmöglicher Orientierung könnte mit einer noch besseren Übersicht über die Interventionen nachgekommen werden. Der Vorschlag einer Testperson beinhaltete, diese Übersicht in einem grösseren Format (z.B. DIN A3) zu gestalten. Eine Idee der Autorin und des Autors ging dahin, die Übersicht analog zu einem Spielfeld zu gestalten. Hier könnten sowohl das lineare Fortschreiten als auch zyklische Bearbeitungen visuell und einprägsam dargestellt werden.

**Arbeitsblätter: mehr Platz zum Schreiben schaffen** > Vor allem bei Arbeitsblatt 1 sei zu wenig Platz zum Schreiben vorhanden. Mit einem eigentlichen Arbeitsheft, z.B. im DIN A4-Format (A3 gefaltet), wären die gestalterischen Möglichkeiten grösser. Interventionen und entsprechende Arbeitsblätter, welche viel Platz für handschriftliche Einträge benötigen, könnten auf einer Doppelseite angelegt werden.

**Nach Abschluss des Programms: Notwendigkeit weiterer Prozessbegleitung** > Das Manual weist auf diese Tatsache in sehr knapper Form hin (Zobrist, 2011, S. 40). Eine realistische Begleitung der Umsetzung bedarf aber mehr als eines Kontrolltermins nach Auffassung der Praktizierenden. Um keine falschen Erwartungen aufkommen zu lassen, dürften die Hinweise darüber noch etwas deutlicher ausfallen.

**Gesprächsfrequenz** > Aufgrund der positiven Erfahrungen im Testlauf könnte das Manual auch Gespräche im Abstand von zwei Wochen zulassen.

**Den Prozess der Auswahl von Klientinnen unterstützen** > Das Manual könnte die Abwägungsprozesse, die zur Auswahl oder zum Ausschluss von Klienten führen, mit einer ausführlicheren Darstellung und einem eigentlichen Auswahlinstrument noch besser unterstützen. Der untere Teil der Grafik zur Inanspruchnahme des Programms könnte einen Einstieg dazu bilden.

**Gewinnung von Klientinnen, besonders: „schwierigen“ Klienten** > Die praxisrelevante Frage, wie (schwierige) Klientinnen überhaupt für die Mitwirkung im Programm gewonnen und motiviert werden können, sollte ins Konzept des Manuals miteinbezogen werden.

**Zielgruppendefinition** > Vor dem Hintergrund des beschriebenen Adressierungsproblems, der eher kleinen, in Frage kommenden Zielgruppe und aufgrund unserer Überlegungen zur Abhängigkeit zwischen den Variablen Kooperation und Motivation drängt sich die Empfehlung auf, dass im Manual und in der Einführung noch deutlicher herausgestrichen werden sollte, dass die Adressatinnen des Programms nicht ausschliesslich in der Gruppe der „Widerständigen“ und Nicht-Kooperativen zu suchen wären. Auch unter den – zahlenmässig überwiegenden – Kooperativen wären Klientinnen und Klienten zu finden, welche in Bezug auf die (vom Auftraggeber) erwünschten Veränderungen nicht genügend Motivation aufbringen, diese umzusetzen. Natürlich dürfte in dieser Gruppe die Aspekte von fehlenden oder vermeintlich fehlenden Ressourcen eine grosse Rolle spielen, aber nach den Erfahrungen im Testlauf muten wir dem Programm zu, auch in solchen Fällen einiges in Bewegung bringen zu können. In diesem wie in den beiden vorangehenden Empfehlungspunkten ginge es grundsätzlich darum, den Blick der Sozialarbeitenden für alle möglichen Adressatinnenkreise auszuweiten und ungerechtfertigte „Scheren“ im Kopf der professionellen Anwendenden zu dekonstruieren.

**Leitungspersonen als Multiplikatoren** > Bei der Verbreitung des Programms können Fachpersonen in leitenden Funktionen besonderen Einfluss nehmen. Diese Tatsache sollte gebührend berücksichtigt werden.

**Anwendungsflexibilität** > Die Formen und Grenzen der erwünschten Flexibilität in der Anwendung des Programms könnten eingehender und klärend beschrieben werden. *Vorstellbar wäre eine weitere Rubrik bei jeder Intervention, wo die Bedingungen einer Auslassung, einer früheren oder späteren Bearbeitung angegeben sind, so wie sie zum Teil schon bei den Bemerkungen enthalten sind. Der Vorschlag einer grafische Übersicht über die Interventionen auf einer Art Spielfeld würde auch hier Sinn machen: Die Bedingungen und Möglichkeiten des Fortschreitens, Überspringens und Zurückgreifens könnten klar definiert, aber spielerisch dargestellt werden.*

**Den Namen des Programms überdenken** > Der Einwand der Fachpersonen, dass der Titel *ProMo* der Klientenschaft unterstellt, dass ihre Motivation förderungsbedürftig ist, ist unseres Erachtens ernst zu nehmen, besonders weil das Manual von der fachlichen Position ausgeht, dass alle Menschen immer zu etwas motiviert sind. Die Autorin und der Autor sind deswegen der Ansicht, dass die Betonung eher auf die Entwicklung und Unterstützung von Veränderungsprozessen zu legen wäre, da dies für die Klientenschaft (und auch für die Professionellen) neutral oder eher positiv besetzt sein dürfte. *Ein Brainstorming hat bei uns folgende Ideen hervorgebracht: ProChange, Pro Steps, Cycles of Change (CoC), Manual zur Unterstützung von Veränderungsprozessen in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit (MUV; MUVout).*

**Stichprobenszusammensetzung** > Bei weiteren Erprobungen des Programms sollte bei der Zusammenstellung der Stichprobe darauf geachtet werden, dass die Berufsfelder Bewährungshilfe und Kinderschutz, die als „klassische“ Zwangskontexte höchste Ansprüche bei der Anwendung mit sich bringen dürften, berücksichtigt werden.

**Längere Testphase** > Aufgrund der Rückmeldungen der Testpersonen sollte die Testphase bei einer weiteren Erprobung länger bemessen werden.

**Kommunikative Validierung** > Im Sinne des wechselseitigen Austauschs zwischen Praxis und Programmmentwickelnden empfiehlt sich die kommunikative Validierung (Mayring, 2002, S. 147) dieses Evaluationsberichts im Rahmen einer Gruppendiskussion.



## Schlusswort

Im Rahmen einer formativen Evaluation besteht die notwendige Tendenz, mehr auf die Schwierigkeiten in der Probephase hinzuweisen als auf die unproblematischen Aspekte. Dieses Ungleichgewicht in der Darstellung kann nicht auf einer halben Seite „zurecht gerückt“ werden. Dennoch ist es uns ein Anliegen, an dieser Stelle die positiven Erfahrungen in Erinnerung zu rufen, welche die Fachpersonen und ihre Klientschaft mit dem Programm *ProMo* gemacht haben. Die überwiegend positiven Reaktionen der Klientinnen, vor allem der Gruppe der zu Beginn eher Unkooperativen; die von einer Mehrheit als lohnend und nützlich empfundenen Prozesse intensiver Zusammenarbeit, welche die Arbeitsbeziehungen vertieft und gestärkt haben; die positiven Rückmeldungen zur Durchführung einzelner Interventionen – dies alles sind Hinweise darauf, dass das Programm schon in der erprobten Form seinem Anspruch gerecht wird und in der Lage ist, Veränderungsprozesse gezielt zu fördern. Umso mehr darf erwartet werden, dass die Berücksichtigung der aus dem Testlauf abgeleiteten Verbesserungsvorschläge ein noch effektiveres Beratungsinstrument hervorbringen wird.

Kann dereinst ein fundierter Wirksamkeitsnachweis für das Programm erbracht werden, so hätten Exponentinnen der Sozialen Arbeit auch auf politischer Ebene gute Argumente, sich für bessere Rahmenbedingungen einzusetzen, was wiederum die Inanspruchnahme des Programms vermehren könnte. Bis dahin wird von den Sozialarbeitenden weiterhin der Mut gefragt sein, ein neues Instrument gegen den Widerstand schwieriger, alltäglicher Arbeitsbedingungen einzusetzen. Der Aufwand dürfte sich sowohl im Sinne der eigenen Expertise als auch im Sinne der Klienten lohnen. Und nicht zuletzt würde auch die öffentliche Hand als Auftraggeber langfristig vom Einsatz eines effizienten Beratungsinstruments profitieren.

## Literatur- und Quellenverzeichnis

- Achtziger, Anja & Gollwitzer, Peter M. (2006). Motivation und Volition im Handlungsverlauf. In Jutta Heckhausen & Heinz Heckhausen (Hg.). *Motivation und Handeln (3. überarbeitete Aufl.)*. (S. 277-302). Heidelberg: Springer
- Conen, Marie-Louise & Cecchin, Gianfranco. (2007). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme
- Flick, Uwe (Hg.) (2006). *Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen*. Reinbek: Rowohlt
- Flick, Uwe (Hg.) (2011). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek: Rowohlt
- Giesinger, Johannes (2006). Paternalismus und Erziehung. Zur Rechtfertigung pädagogischer Eingriffe. In: *Zeitschrift für Pädagogik, 2006 (2)*, 265-284
- Glatt, Anita (2011). *Bachelor Kolloquium. Forschungswerkstatt*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
- Gollwitzer, Mario & Jäger, Reinhold S. (2009). *Evaluation kompakt*. Weinheim und Basel: Beltz
- Gredig, Daniel (2005). The Co-evolution of Knowledge Production and Transfer. Evidence-based Intervention Development as an approach to improve the impact of evidence on social work practice. In Peter Sommerfeld (ed.). *Evidence-Based Social Work - Towards a New Professionalism?* (S. 175–200). Bern: Huber
- Gumpinger, Marianne (2001). „Zwangsbeglückung“ oder Wie viel Freiwilligkeit braucht Soziale Arbeit? In Marianne Gumpinger (Hg.). *Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen* (S. 11-24). Linz: edition pro mente.
- Hafen, Martin (2012). *Soziale Arbeit in der Schule. Theoretische Grundlagen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
- Heckhausen, Jutta & Heckhausen, Heinz (2006). Motivation und Handeln: Einführung und Überblick. In Jutta Heckhausen & Heinz Heckhausen (Hg.). *Motivation und Handeln (3. überarbeitete Aufl.)*. (S. 1-10). Heidelberg: Springer
- Husi, Gregor (2007). *Die Differenzierung der Gesellschaft*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
- Hüttemann, Matthias & Sommerfeld, Peter (2006). Evidence-based Social Work. In Susanne Dungs, Uwe Gerber, Heinz Schmidt & Renate Schmidt (Hg.). *Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert. Ein Handbuch*. (S. 386-402). Leipzig: Evangelische Verlagsanstalt
- Junker, Kathrin und Glur, Simone (2010). *Gestresste KindeschützerInnen. Stress und Bewältigung im Arbeitsalltag des abklärenden Kindeschutzes*. Bachelorarbeit an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Kähler, Harro Dietrich (2005). *Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*. München: Reinhardt.

- Kuhl, Julius (2006). Individuelle Unterschiede in der Selbststeuerung. In Jutta Heckhausen & Heinz Heckhausen (Hg.). *Motivation und Handeln* (3. überarbeitete Aufl.) (S. 303-330). Heidelberg: Springer
- Maurischat, Carsten (2001). *Erfassen der „Stages of Change“ im Transtheoretischen Modell Prochaskas – eine Bestandesaufnahme* [Forschungsbericht]. Freiburg i.Br.: Albert-Ludwig-Universität. Gefunden am 19. Oktober 2011, unter <http://www.psychologie.uni-freiburg.de/forschung/fobe-files/154.pdf/>
- Mayer, Klaus (2009). Beziehungsgestaltung im Zwangskontext. In Klaus Mayer & Huldreich Schildknecht (Hg.). *Dissozialität, Delinquenz, Kriminalität. Ein Handbuch für die interdisziplinäre Arbeit* (S. 209-230). Zürich: Schulthess.
- Mayring, Philipp (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5. Auflage). Weinheim und Basel: Beltz
- Metzger, Marius (2010). *Sampling: Wie kommt man zur Stichprobe?* Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen (1999). *Motivierende Gesprächsführung. Ein Konzept zur Beratung von Menschen mit Suchtproblemen* (1. Aufl.; Susanne Schroer, Übers.). Freiburg i.Br.: Lambertus. (engl. *Motivational Interviewing*, 1991).
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen (2004). *Motivierende Gesprächsführung. Ein Konzept zur Beratung von Menschen mit Suchtproblemen* (2. überarbeitete Aufl.). Freiburg i.Br.: Lambertus
- Oerter, Rolf & Montada, Leo (Hg.) (2008). *Entwicklungspsychologie* (6. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Trotter, Chris (2001). Soziale Arbeit mit unfreiwilligen Klienten. Ein Handbuch für die Praxis (engl. *Working with Involuntary Clients*). In Marianne Gumpinger (Hg.). *Soziale Arbeit mit unfreiwilligen Klientinnen* (S. 97-304). Linz: edition pro mente.
- Warschburger, Petra (2009). *Beratungspsychologie*. Heidelberg: Springer
- Zobrist, Patrick (2010). Zehn Basisstrategien zur Förderung der Veränderungsmotivation und zum Umgang mit Widerstand im Kindes- und Erwachsenenschutz. In: *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz ZKE*, 2010 (6), 431-444
- Zobrist, Patrick (2011). *ProMo*. Luzerner Motivationsförderungsprogramm für Klienten in Zwangskontexten der Sozialen Arbeit. Unveröffentlichte Testversion. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
- Zobrist, Patrick (2012). Motivationsförderung konkret. Manualisierte Interventionen zur Förderung der Veränderungsmotivation bei Pflichtklientinnen und –klienten. In: *Sozial Aktuell*, 2012 (3), 32-33

## ANHANG