

Systemische Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe?!

Die Übersetzung eines Beratungsmodells von der Theorie in die Praxis

Masterarbeit

im Rahmen des Master of Advanced Studies (MAS)

in

Systemischer Beratung

eingereicht am

Departement Soziale Arbeit
der Berner Fachhochschule

von

Priska Lang

Erstgutachterin

Prof. Gerlinde Tafel

Zweitgutachterin

Dr. Petra Schwarz

Bern, Oktober 2020

Dank

Ich danke meiner Familie und meinen Freunden, die mit ihrem Interesse und aufmunternden Worten zum Gelingen der vorliegenden Masterarbeit beigetragen haben. Besonders bedanke ich mich bei Gerlinde Tafel für die kompetente Begleitung und die anregenden Rückmeldungen. Ein weiterer Dank geht an meine Arbeitskolleginnen der Arbeitsgruppe «Methodenkoffer», die mit ihrem Interesse und den kritischen Rückfragen wesentlich am Theorie-Praxis-Transfer beteiligt sind und mit denen ich meine Begeisterung für den systemischen Beratungsansatz im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe teile.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	3
1. Einleitung	4
1.1 Ausgangslage	4
1.2 Themenwahl und Praxisinteresse	5
1.3 Zielsetzung und Fragestellung	6
1.4 Methodisches Vorgehen und Aufbau	7
1.5 Relevante Begriffe	8
1.5.1 Öffentliche Sozialhilfe	8
1.5.2 Professionelle Beratung	9
1.5.3 Methoden und methodenbasierte Beratungsgestaltung	10
2. Einflussfaktoren im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe	11
2.1 Gesellschaftspolitische Einflüsse	11
2.2 Institutionelle Einflüsse	12
2.3 Einflussfaktor Pflichtkontext	13
2.4 Einflussfaktor Beratungsperson	14
2.5 Einflussfaktor Klientel	16
2.6 Fazit	18
3. Systemische Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe	19
3.1 Prozessmodelle für die Fallführung in der Sozialen Arbeit	19
3.2 Der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zulg und seine mögliche Verknüpfung mit der systemischen Sicht- und Arbeitsweise	21
3.2.1 Systemische Arbeitsprinzipien und Haltungen	21
3.2.2 Fallführung auf der Grundlage systemischer Arbeitsprinzipien und Haltungen	23
3.2.3 Fallvignette «Systemisches Erstgespräch in der öffentlichen Sozialhilfe»	32
3.3 Systemische und kreative Methoden	34
3.3.1 Herleitung systemischer und kreativer Methoden	34
3.3.2 Kreative Methoden in der öffentlichen Sozialhilfeberatung	35
3.3.3 Methodenkritik und daraus abgeleitete Empfehlungen	40
3.3.4 Fallvignette «Anliegen visualisieren im Mehrpersonensetting»	43
3.4 Fazit	45
4. Beantwortung der Fragestellung & Schlussfolgerung	46
5. Reflexion und Ausblick	50
6. Literatur- und Quellenverzeichnis	52
7. Anhang	54
8. Eigenständigkeitserklärung	62

Abstract

Sozialarbeitende im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe müssen über eine Vielfalt von Beratungskompetenzen verfügen, um sowohl rechtlich-administrative Beratung als auch psychosoziale Hilfestellungen zu leisten. Obschon Beratungsmodelle und -ansätze aus der Ausbildung bekannt sind, werden sie in der Praxis kaum umgesetzt. Eine mögliche Erklärung liegt in der fehlenden Übersetzung der Modelle in die Praxis, eine andere in den kontextbedingten Einflüssen, die die methodenbasierte Beratungsgestaltung hemmen können. Die Herausforderung in der Beratungspraxis besteht darin, die Fallführung nicht nur «auf Kurs» zu bringen, sondern trotz der kontextbedingten Einflüsse eine tragende Beratungsbeziehung aufzubauen und Veränderungsprozesse durch eine methodische Beratungsgestaltung zu begleiten.

Ausgehend von der Hypothese, dass die Einnahme einer systemischen Haltung und der Einsatz von kreativen Methoden den Beratungsprozess im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe positiv beeinflussen können, befasst sich die vorliegende Masterarbeit mit der Fragestellung: *Wie können Haltungen und Methoden des systemischen Ansatzes im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe nutzbar gemacht werden?*

Zur Beantwortung der Fragestellung wird die systemische Sicht- und Arbeitsweise mit einem typischen Fallführungsmodell in der öffentlichen Sozialhilfe verknüpft und es wird mit Fallvignetten veranschaulicht, inwiefern der systemische Ansatz dazu beitragen kann, trotz der kontextbedingten Einflüsse eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen und zu erhalten. Weiter wird aufgezeigt, wie kreative Methoden in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wären, um auf einer visuellen und erlebnisorientierten Ebene den Perspektivenwechsel zu fördern, innere Lösungsprozesse anzuregen und dadurch einen Mehrwert zu schaffen.

In der Schlussfolgerung stellt sich heraus, dass die methodische Beratungsgestaltung für die Bearbeitung von rechtlich-administrativen Anliegen weniger bedeutend ist. Für die Bearbeitung von psychosozialen Anliegen und die Begleitung von Veränderungsprozessen hingegen müssen Sozialarbeitende über Beratungskompetenzen verfügen, um einerseits eine förderliche Beratungsbeziehung als «sichere Basis» herzustellen und andererseits durch eine methodische Beratungsgestaltung bei den Klientinnen und Klienten Eigenmotivation zu fördern und Lösungsprozesse anzuregen. Der systemische Ansatz und die damit einhergehenden kreativen Methoden können demzufolge eine mögliche Antwort auf die erforderlichen Beratungskompetenzen in der öffentlichen Sozialhilfeberatung sein.

1. Einleitung

1.1 Ausgangslage

In der Beratung von Klientinnen und Klienten der öffentlichen Sozialhilfe spielen neben den rechtlich-administrativen auch psychosoziale Anteile eine wichtige Rolle. Bestehen bei Klientinnen und Klienten nämlich mehr als nur finanzielle Probleme, müssen auch die Ursachen und Folgen der Armutssituation sowie psychosoziale und gesundheitliche Schwierigkeiten berücksichtigt werden. Dies erfordert in der Beratungsgestaltung eine professionelle Vorgehensweise und stellt hohe Anforderungen an die Sozialarbeitenden (Müller de Menezes & Steger, 2014, S. 28-29).

Es gibt eine grosse Vielfalt an Methoden und Techniken für die Gestaltung von psychosozialer Beratung in der Sozialen Arbeit, wobei sich die meisten direkt oder indirekt aus den psychodynamischen, personenzentrierten, verhaltensorientierten und systemischen Therapieansätzen ableiten lassen (Widulle, 2011, S. 89). Im Studium der Sozialen Arbeit wird Beratung zumeist auf Basis einer Kombination verschiedener Modelle gelehrt. Üblicherweise werden systemtheoretische Modelle mit dem personenzentrierten Ansatz nach Carl Rogers kombiniert und zudem lösungs-, ressourcen- und kompetenzorientiertes Denken vermittelt (Scheibe & Kirchschrager, 2017, S. 20-21).

Im Beratungsalltag hingegen werden viele Gespräche wenig methodisch gestaltet. Gemäss einer Studie der Hochschule Luzern sind Beratungsmodelle und -ansätze zwar aus der Ausbildung bekannt, werden in der Praxis jedoch kaum umgesetzt. Beratende in der öffentlichen Sozialhilfe entwickeln stattdessen eigene Gesprächsführungsstile, welche hauptsächlich zur Informationsgewinnung oder Überzeugungsarbeit genutzt werden, jedoch selten der Anregung von Eigenmotivation und Lösungsprozessen dienen. Die Gründe liegen laut Studie offenbar in der fehlenden Übersetzung der Modelle in die Praxis (Scheibe & Kirchschrager, S. 20-21). Eine weitere mögliche Erklärung liegt in den kontextbedingten Einflüssen, die die methodenbasierte Beratungsgestaltung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe hemmen können.

Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe wird in der Regel nach Phasen gegliedert und die Arbeit dann als Fallführung geleistet. Der Kernprozess in der Sozialhilfe umfasst die Phasen Fallaufnahme, Fallbearbeitung und Fallabschluss (Steger & Iseli, 2019, S. 18). Die Phasen werden in der Praxis etwa durch Prozessbeschreibungen, Checklisten und Fallführungsinstrumente gesteuert, aber als solche nicht mit möglichen Beratungsansätzen verknüpft und entsprechend methodisch gefüllt.

An diesem Punkt knüpft die vorliegende Masterarbeit an. So wird am Beispiel des systemischen Beratungsansatzes aufgezeigt, wie insbesondere die damit einhergehenden kreativen Methoden und Modelle zur Gestaltung der Beratungspraxis in der öffentlichen Sozialhilfe genutzt und beiden Komponenten, der rechtlich-administrativen wie auch der psychosozialen, gerecht werden können.

1.2 Themenwahl und Praxisinteresse

Im Verlauf der MAS-Weiterbildung in Systemischer Beratung habe ich meine persönliche systemische Haltung entwickelt, bin nach den damit verbundenen Arbeitsprinzipien vorgegangen und habe einige der gelernten Methoden (z.B. kreative Methoden wie die Arbeit mit Bodenankern und Bildkarten) und Modelle (z.B. Auftragsklärung) in meine Beratungstätigkeit integriert. Dabei habe ich einerseits festgestellt, dass mich die systemische Haltung in meiner Beratungspraxis entlastet und unterstützt und andererseits, dass der Einsatz insbesondere auch von kreativen Methoden den Beratungsprozess positiv beeinflussen kann und sich dadurch nicht zuletzt die Beratungen auch für mich als Beratungsperson vielseitiger und interessanter gestalten.

Aufgrund meiner grundsätzlich interessierten, neutralen Haltung und der sorgfältigen Auftragsklärung gelingt es mir mehrheitlich ein Klima zu schaffen, in dem eine tragende Beratungsbeziehung entstehen kann. Ich habe den Eindruck, dass sich meine Klientinnen und Klienten bei mir in der Beratung sicher fühlen, gerne in die Beratung kommen und sich eher auf einen Veränderungsprozess einlassen können. Ich habe andererseits auch erfahren, dass beispielsweise institutionelle Rahmenbedingungen und Vorgaben, gesetzliche Aufträge, Erwartungshaltungen, der Pflichtkontext, die Arbeitsbelastung und auch persönliche Faktoren die methodische Beratungsgestaltung hemmen können.

1.3 Zielsetzung und Fragestellung

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit will ich meine Erfahrungen insbesondere mit kreativen Methoden auf dem Sozialdienst theoretisch reflektieren und mich vertieft mit dem Theorie-Praxis-Transfer des Beratungsansatzes der Systemischen Beratung in die öffentlich Sozialhilfe befassen. Die von Scheibe und Kirchschrager (2017, S. 20-21) erwähnte notwendige Übersetzung eines Beratungsmodells in die Praxis soll hier konkretisiert werden. Ich möchte meine persönlichen Beratungskompetenzen weiterentwickeln und anderen Sozialarbeitenden im Bereich der öffentlichen Sozialhilfe Ideen und Anregungen für die methodische Beratungsgestaltung geben.

Fachlich möchte ich vertiefter herausarbeiten, welche Einflussfaktoren eine methodenbasierte Beratung hemmen und daraufhin professionell begründen, wie der systemische Ansatz und insbesondere die damit verbundene kreative methodische Gestaltung der Beratungspraxis in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wären und welchen Nutzen dieser Ansatz für Beratungspersonen und auch für Klientinnen und Klienten haben könnte. Der Fokus liegt dabei auf der Beratung von Klientinnen und Klienten, bei welchen eine längerfristige Unterstützung durch die öffentliche Sozialhilfe wahrscheinlich ist. Bei diesen Klientinnen und Klienten ist es wahrscheinlich, dass neben den rechtlich-administrativen Themen auch psychosoziale Anliegen in den Beratungen bearbeitet werden können und der Einsatz von kreativen Methoden zur Anregung von Eigenmotivation und Lösungsprozessen hilfreich sein kann.

Vor diesem Hintergrund dienen folgende **Hypothesen** als Leitgedanken dieser Masterarbeit:

- Unterschiedliche Faktoren beeinflussen die Beratungsgestaltung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe.
- Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe erfordert eine Vielfalt von Beratungskompetenzen, um sowohl rechtlich-administrative Beratung als auch psychosoziale Hilfestellungen zu leisten.
- Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe wird oftmals wenig methodisch gestaltet.
- Die Einnahme einer systemischen Haltung und der Einsatz von kreativen Methoden können den Beratungsprozess positiv beeinflussen.

Die **Hauptfragestellung** dieser Masterarbeit lautet:

Wie können Haltungen und Methoden des systemischen Ansatzes im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe nutzbar gemacht werden?

Folgende Fragestellungen sollen zur Beantwortung der Hauptfrage führen:

- Welche Faktoren beeinflussen die Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe und was bedeutet dies in Bezug auf die Beratungsgestaltung?
- Wie sieht ein typisches Fallführungsmodell aus und inwiefern kann die systemische Sicht- und Arbeitsweise dazu beitragen, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen?
- Wie eignen sich kreative Methoden für die Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe?

1.4 Methodisches Vorgehen und Aufbau

Die vorliegende Masterarbeit wird in Einzelarbeit als Theoriearbeit verfasst und stützt sich auf eine ausführliche Fachliteraturrecherche. Die Arbeit wird in fünf Kapitel gegliedert. Im Kapitel 1 werden noch relevante Begriffe in Zusammenhang mit der Masterarbeit erläutert, um der Masterarbeit eine theoretische Rahmung zu geben. Im Kapitel 2 folgt der thematische Einstieg. Kapitel 2 befasst sich mit dem Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe und erläutert eine Auswahl von Faktoren, die Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe beeinflussen und eine methodenbasierte Beratungsgestaltung hemmen können. Im Kapitel 3 wird der systemische Ansatz in Bezug zur Beratung und Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe gestellt. Zum Thema Systemische Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe gibt es kaum Fachliteratur. Deshalb werden Erfahrungen und Fallvignetten aus meiner Beratungspraxis zur Veranschaulichung und Ergänzung direkt in die Theorie eingearbeitet. Die vorliegende Masterarbeit weist daher entgegen der klassischen Vorgehensweise keinen ausführlichen Theorieteil auf. Ziel dieser Vorgehensweise ist es, den Fokus auf den Theorie-Praxis-Transfer zu legen, um damit im Kapitel 4 eine professionell erarbeitete Antwort auf die zentrale Fragestellung zu erhalten, wie Haltungen und Methoden des systemischen Ansatzes im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe nutzbar gemacht werden können. Die Reflexion im Kapitel 5 rundet die Masterarbeit ab.

1.5 Relevante Begriffe

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit professioneller Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe. Nachfolgend werden daher Begriffe erläutert, welche für diese Masterarbeit relevant sind.

1.5.1 Öffentliche Sozialhilfe

Die öffentliche Sozialhilfe ist ein wesentliches Element der sozialen Sicherheit. Die Schweizerische Bundesverfassung garantiert das Recht auf Hilfe in Notlagen. «Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind» (BV, Art. 12). Der Auftrag der Sozialhilfe wird in den kantonalen Sozialhilfegesetzen und entsprechenden Verordnungen umschrieben, liegt grundsätzlich in der Kompetenz der Kantone und wird in der Regel durch regionale oder kommunale Sozialdienste ausgeführt (Müller de Menezes & Steger, 2014, S. 28). Sie erbringt individuelle, bedarfsabhängige und nicht ursachenspezifische Leistungen, die aus Steuergeldern finanziert werden (Müller de Menezes, 2012, S. 18).

Aufgrund der föderalen Organisation in der Schweiz gibt es kein einheitliches Sozialhilfegesetz. Daher kommt der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe eine wichtige Bedeutung zu, da sie sich als Fachverband um eine Koordination und Vereinheitlichung bemüht (SKOS, 2017, S. 5). Gemäss Sozialhilfegesetz des Kantons Bern sind die Massnahmen der Sozialhilfe auf folgende Wirkungsziele ausgerichtet: Prävention, Hilfe zu Selbsthilfe, Ausgleich von Beeinträchtigungen, Behebung von Notlagen, Verhinderung von Ausgrenzung und Förderung der Integration (SHG, Art. 3).

In der öffentlichen Sozialhilfe wird zwischen wirtschaftlicher und persönlicher Hilfe unterschieden. Die wirtschaftliche Hilfe garantiert die Existenzsicherung, wenn Menschen nicht selbst dazu in der Lage sind und wenn vorgelagerte andere Leistungen wie z. B. Sozialversicherungen eine vorhandene individuelle Notlage nicht mildern können (Engler & Steger, 2013, S. 24). Die persönliche Hilfe umschreibt gemäss dem Sozialhilfegesetz Beratung, Betreuung, Information sowie Vermittlung insbesondere an Integrationsprogramme. Die Idee der persönlichen Hilfe liegt darin, die berufliche und soziale Integration zu fördern. Dabei fokussiert sie gemäss den Wirkungszielen darauf, die Eigenverantwortung der unterstützten Personen zu fördern und Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Die berufliche Integration zielt auf eine Arbeitsstelle im ersten oder zweiten

Arbeitsmarkt mit Erwerbseinkommen. In der sozialen Integration wird die Teilhabe und Teilnahme am sozialen Austausch angestrebt (Müller de Menezes, 2012, S. 46). Vom Grundsatz her ist sowohl die wirtschaftliche als auch die persönliche Sozialhilfe eine Überbrückungshilfe, die zur Verhinderung, Verminderung oder Beendigung der Bedürftigkeit beiträgt und die Sozialhilfebezügerinnen und -bezüger befähigen soll, ihre Armut zu überwinden (S. 246 & 259).

1.5.2 Professionelle Beratung

Beratung in der Sozialen Arbeit ist eine eigenständige und bedeutsame Tätigkeit im Handlungsrepertoire von Sozialarbeitenden und dies in unterschiedlichen Handlungsfeldern (Abplanalp, Cruceli, Disler, Pulver & Zwilling, 2020, S. 17). Professionelle Beratung in der Sozialen Arbeit zeichnet sich dadurch aus, dass Sozialarbeitende über spezifisches Fachwissen zu ihrem Handlungsfeld verfügen und auch Beratungskompetenzen wie Kommunikationstheorien, Beratungsmethoden und Techniken sowie Prozessmodelle und Methoden zur Gesprächsstrukturierung vorweisen können. Beratung erfüllt abhängig vom Kontext und der Zielsetzung andere Aufgaben. So kann der Schwerpunkt von Beratung auf der Informationsvermittlung liegen, welche sich aus dem handlungsfeldspezifischen Wissen ableiten lässt, oder auf der Bearbeitung von psychosozialen Fragestellungen, die der Unterstützung von Veränderungsprozessen dient (S. 25).

In diesem Zusammenhang gibt das Verständnis von Stimmer (2006) und auch jenes von Weber und Kunz (2016) Aufschluss über die Verortung von professioneller Beratung. Laut Stimmer (2006) enthält Beratung sowohl einen Wissens- als auch einen Handlungsaspekt, der je nach Kontext und Phase der Beratung unterschiedlich gewichtet wird. Stimmer verortet Beratung auf einem Kontinuum zwischen Auskunft und Therapie (S. 101-102). Auch Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe bewegt sich zwischen diesen zwei Polen und muss demzufolge sowohl Sacharbeit als auch Beziehungsarbeit ermöglichen. Dabei lassen sich die rechtlich-administrativen Anliegen im Modell von Stimmer eher auf der Auskunft-Seite verorten, während Beratung zur Unterstützung von Veränderungsprozessen durchaus auch therapeutische Effekte haben kann ohne sich dabei über den therapeutischen Heilungsdiskurs zu definieren (Nestmann, Engel & Sickendiek, 2004, S. 36-37).

Weber und Kunz verorten professionelle Beratung in der Sozialen Arbeit in ihrem Modell auf zwei Kontinua zwischen den Polen Freiwilligkeit und gesetzliche Massnahmen sowie materielle Probleme und psychosoziale Probleme. Diese Verortung verdeutlicht die Spannungsfelder, in denen sich Beratung in der Sozialen Arbeit bewegt und zeigt auf, dass sich Beratung in der Sozialen Arbeit in einem rechtlich-administrativen Rahmen bewegt und zugleich Klientinnen und Klienten in ihren Lebenswelten erreichen soll (2020, S. 28-30). Diese Auffassung erklärt, weshalb Sozialarbeitende im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe über die Fähigkeiten verfügen müssen, Beratung auch psychosozial zu gestalten und sich neben rechtlich-administrativen Aspekten auch auf psychologische und soziale Aspekte zu fokussieren (Scheibe & Kirchschrager, 2017, S. 20-21).

Diese Erläuterungen zur Verortung von Beratung verdeutlichen, dass sich Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe in einem Spannungsfeld von unterschiedlichen Einflüssen befindet. Welche Faktoren Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe beeinflussen und was dies in Bezug auf die methodische Beratungsgestaltung bedeutet, wird im Kapitel 2 erarbeitet.

1.5.3 Methoden und methodenbasierte Beratungsgestaltung

In der vorliegenden Masterarbeit geht es nicht um klassische Methoden der Sozialen Arbeit wie etwa die Soziale Einzelfallhilfe oder die Gemeinwesenarbeit. Mit dem Begriff der Methode werden hier vielmehr Modelle oder Aktionsmethoden aus dem systemischen Beratungsansatz wie beispielsweise die Auftragsklärung (vgl. von Schlippe & Schweitzer, 2016) oder die Tetralemma-Aufstellung (vgl. Varga von Kibéd & Sparrer, 2018) umschrieben. Unter methodenbasierter bzw. methodischer Beratungsgestaltung wird ein reflektiertes, planmässiges Vorgehen verstanden, welches sich an Prozessmodellen orientiert, sich auf Beratungsansätze stützt und bei der Auswahl der Methoden und Techniken den Kontext berücksichtigt.

Im Kapitel 1 wurden nach einer grundlegenden Einführung die relevanten Begriffe «Öffentliche Sozialhilfe», «Professionelle Beratung» sowie «Methoden und methodenbasierte Beratungsgestaltung» geklärt. Damit wurde der vorliegenden Masterarbeit ein theoretische Rahmung gegeben. Im Anschluss an diese theoretische Einführung folgt im Kapitel 2 der thematische Einstieg.

2. Einflussfaktoren im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe

Die Erläuterungen zur Verortung von Beratung im Kapitel 1.5.2 haben verdeutlicht, dass sich Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe in einem Spannungsfeld von unterschiedlichen Einflüssen befindet. Kapitel 2 befasst sich daher näher mit dem Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe. Im Fokus dieses Kapitels stehen verschiedene Einflussfaktoren, welche auf die Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe einwirken und eine methodenbasierte Beratungsgestaltung hemmen können.

Zuerst folgen gesellschaftspolitische und institutionelle Einflüsse, dann der Pflichtkontext als spezifischer Einflussfaktor und schliesslich auf einer persönlichen Ebene noch die Einflussfaktoren Beratungsperson und Klientel.

2.1 Gesellschaftspolitische Einflüsse

Hintergrund eines jeden Beratungsgesprächs in der Sozialen Arbeit ist der gesellschaftliche Auftrag. Dieser stellt den allgemeinsten Rahmen Sozialer Arbeit dar und enthält die rechtlichen und fachlichen Rahmenbedingungen (Widulle, 2011, S. 30). So hat ein Sozialdienst einer Gemeinde etwa den Auftrag, das in der Bundesverfassung festgehaltene Recht auf Hilfe in Notlage zu sichern. Damit gewährleistet er die Existenzsicherung von bedürftigen Menschen und kommt zugleich dem gesellschaftspolitischen Auftrag nach sozialer Sicherung nach (Abplanalp et al., 2020, S. 27).

Auf der gesellschaftspolitischen Ebene wird neben der Existenzsicherung in der öffentlichen Sozialhilfe auch die Integrationsaufgabe zunehmend wichtiger. Unter dem Grundsatz «Fördern statt Fordern» und «Leistung und Gegenleistung» werden die Erwartungen an die Klientinnen und Klienten stärker gewichtet und die sogenannte Mitwirkungspflicht rückt in den Vordergrund. Kommen die Klientinnen und Klienten den Forderungen nicht nach, wird oftmals versucht, durch Androhung von finanziellen Konsequenzen und Sanktionen eine Veränderung zu erreichen. Die Motivation für eine Veränderung bzw. Anpassungsleistung wird dadurch extrinsisch gefördert und ist vom externen Druckmittel abhängig. (Müller de Menezes, 2012, S. 12). Werden die finanziellen Anreize oder Sanktionen wieder aufgehoben, wird meist das alte Verhaltensmuster wieder übernommen. Dadurch wird deutlich, dass für eine nachhaltige Veränderung bei der intrinsischen Motivation angesetzt werden müsste und dazu auf der Ebene der methodischen Beratungsgestaltung eine sorgfältige Klärung der Veränderungsmotivation erforderlich wäre.

Ein weiterer gesellschaftspolitischer Einflussfaktor betrifft die Wirtschaftlichkeit und damit verbunden die knappen zeitlichen Ressourcen. Der berufliche Alltag von Sozialarbeitenden auf Sozialdiensten ist von Zeitdruck und der Erwartung geprägt, Kosten zu minimieren. Sozialdienste müssen sicherstellen, dass die Mittel wirtschaftlich eingesetzt werden. Aus wirtschaftlicher Sicht sollte eine rasche Ablösung von der Sozialhilfe angestrebt werden. Deshalb verwundert es kaum, wenn auf rechtlich-administrative Anliegen fokussiert wird und psychosoziale Anliegen zwar in Zusammenhang mit der Notlage stehen, aber im Rahmen der Beratung aus Zeitgründen nicht bearbeitet werden (Müller de Menezes, 2012, S. 37).

Diese gesellschaftspolitischen Ausführungen machen deutlich, dass sich Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe in einem Spannungsfeld zwischen den individuellen Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten, der Weitergabe gesellschaftlicher Erwartungen und der Umsetzung von politischen und gesetzlichen Vorgaben bewegt. Wird der Situation der Klientinnen und Klienten aufgrund von gesellschaftspolitischen Einflüssen zu wenig Rechnung getragen oder Veränderung durch Anreiz- und Sanktionsmaßnahmen erzwungen, kann sich dies auch negativ auf die Beratungsbeziehung und den Beratungsprozess auswirken. Unverständnis oder Frust auf Seiten der Klientinnen und Klienten aber auch auf Seiten der Sozialarbeitenden können dazu führen, dass sich Klientinnen und Klienten nicht auf den Veränderungsprozess einlassen oder Sozialarbeitende resignieren und die Investition in die Fallbearbeitung auf ein Minimum beschränken. Der Fall wird dann vermutlich eher administrativ verwaltet und die methodische Beratungsgestaltung eingestellt.

2.2 Institutionelle Einflüsse

Auf der institutionellen Ebene wird Beratung durch den Leistungsauftrag und das Aufgabenverständnis der jeweiligen Organisation beeinflusst. Abhängig vom Leistungsauftrag und der Aufgabe, unterscheiden sich auch Ziele, Inhalte und Methoden der Beratung (Widulle, 2011, S. 61). So gestalten beispielsweise Leitbilder, Konzepte und Prozessbeschreibungen der jeweiligen Sozialdienste den Rahmen der Beratung. Auch weitere institutionelle Rahmenbedingungen wie die lokale Vernetzung der Beratungsstelle oder die räumlichen Begebenheiten und die Form von Zeitplanung und Terminvergabe können den Beratungsprozess beeinflussen (Nestmann et al., 2004, S. 488).

Die Aufgabe der Sozialarbeitenden liegt demnach darin, im Rahmen der institutionellen Vorgaben und Rahmenbedingungen die vorhandenen Handlungsspielräume zur Beratungsgestaltung zu erkennen und diese methodisch zu nutzen. Dies könnte auf der Ebene der methodischen Beratungsgestaltung bedeuten, vorhandene Konzepte und Prozessbeschreibungen kritisch auf deren Nutzen zu hinterfragen, eine methodenbasierte Beratungsgestaltung zu institutionalisieren und auch die Räumlichkeiten so zu nutzen bzw. zu wählen, dass Beratung in geeigneten Settings und unter Anwendung passender Methoden stattfinden kann.

2.3 Einflussfaktor Pflichtkontext

Die öffentliche Sozialhilfe kann als Pflichtkontext bezeichnet werden. Klientinnen und Klienten werden aufgrund ihrer Notlage unfreiwillig zur Kontaktaufnahme gedrängt und sind getreu dem Grundsatz «Leistung und Gegenleistung» zur Mitwirkung verpflichtet, wobei auf pflichtverletzendes Verhalten mit Sanktionen reagiert werden kann (vgl. Kapitel 2.1). Sozialarbeitende orientieren sich nicht ausschliesslich an den Bedürfnissen und Rechten der Klientinnen und Klienten. Sie müssen gleichzeitig auch gesellschaftliche und organisationale Interessen berücksichtigen und gesetzliche Vorgaben einhalten (Abplanalp et al., 2020, S. 59). Die strukturellen Widersprüche von Hilfe und Kontrolle werden in der Fachliteratur unter dem Begriff des doppelten Mandats abgehandelt (Zobrist, 2012, S. 5) und im Rahmen dieser Masterarbeit nicht weiter vertieft. Das doppelte Mandat bezeichnet die doppelte Loyalität der Beratungsperson, die einerseits dem Wohl der Klientinnen und Klienten verpflichtet ist und andererseits dem des Auftraggebers (Schäfer, 2010, S. 49).

Die Rolle der Sozialarbeitenden erfordert es somit, bei den Klientinnen und Klienten für eine Anpassung an gesellschaftliche Standards, Normen und Werte zu sorgen und gleichzeitig die individuelle Situation der Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen (Conen & Cecchin, 2007, S. 21). Auf der Ebene der methodischen Beratungsgestaltung bedeutet dies, die Widersprüche in der Beratung so gut wie möglich aufzulösen und die gesetzlich definierte Kontrollaufgabe mit dem Hilfemandat in Einklang zu bringen (Abplanalp et al., 2020, S. 43). Wesentlich erscheint hier, dass es der Beratungsperson gelingt, diese beiden Rollen mit einer reflektierten und professionellen Haltung zu vereinbaren (Zobrist, 2012, S. 5).

Laut Conen und Cecchin (2007) liegt die Kunst der Beratungsperson darin, trotz Pflichtkontext eine Verbindung zu den Klientinnen und Klienten herzustellen. Dabei ist es wichtig, am Interesse und den Anliegen der Klientinnen und Klienten anzuknüpfen, um dadurch eine Kooperation herzustellen und die Autonomie wahren zu können. Dies kann auch bedeuten, mit den Klientinnen und Klienten daran zu arbeiten, wie sie die Beratungsperson wieder loswerden können (S. 177).

Abschliessend lässt sich sagen, dass der Pflichtkontext unbestritten ein erschwerender Faktor für den Beratungsprozess darstellt. Auf der Ebene der Beratungsgestaltung gilt es, durch eine interessierte, neutrale Haltung ein Klima zu schaffen, in dem eine tragende Beratungsbeziehung entstehen kann. Dabei kann insbesondere mithilfe einer sorgfältigen Auftragsklärung Transparenz in Bezug auf die Ziele und gegenseitigen Erwartungen geschaffen werden, was dazu führt, dass sich die Klientinnen und Klienten im Beratungssetting sicher und autonom fühlen und sich somit eher auf den Beratungsprozess einlassen können.

2.4 Einflussfaktor Beratungsperson

Auf die knappen zeitlichen Ressourcen der Sozialarbeitenden und die damit einhergehenden Konsequenzen für die Fallführung und Beratung wurde bereits im Kapitel 2.1 über die gesellschaftspolitischen Einflüsse hingewiesen.

Ein weiterer Einflussfaktor umschreibt die Beratungskompetenzen der Sozialarbeitenden. Wie bereits in der Einleitung dieser Masterarbeit festgehalten wurde, müssen Sozialarbeitende im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe über eine Vielfalt von spezifischem Fachwissen und Methodenkompetenzen verfügen, um sowohl rechtlich-administrative Beratung als auch psychosoziale Hilfestellungen zu leisten.

Obwohl Sozialarbeitende auf Sozialdiensten sowohl wirtschaftliche als auch persönliche Hilfe leisten sollen, kann es herausfordernd sein, beides gleichermassen zu gewährleisten (Engler & Steger, 2013, S. 24-25). Häufig liegt der Fokus auf rechtlich-administrativen Anliegen, weil gesetzliche und institutionelle Rahmenbedingungen die sorgfältige Abklärung von vorgelagerten Leistungen sowie die Vermittlung von Fachwissen vorgeben und diesen Teil der Beratung damit rechtlich legitimieren (vgl. Kapitel 2.1). Damit auch die psychosoziale Beratung in der Sozialhilfe eine zentrale Rolle einnehmen kann,

muss das Vorgehen nicht nur rechtlich, sondern auch auf Basis von Fachwissen zu psychosozialen Prozessen begründet werden können (Scheibe & Kirchschrager, 2017, S. 20 - 21). In diesem Zusammenhang wirkt möglicherweise auch die Sorge der Sozialarbeitenden hemmend, den Handlungsspielraum für die Bearbeitung von psychosozialen Anliegen methodisch nutzen zu können oder die persönliche Haltung, den Klientinnen und Klienten wie in rechtlich-administrativen Belangen auch hier Lösungen präsentieren zu müssen.

Ein weiterer Einflussfaktor bezieht sich auf das Rollenverständnis der Sozialarbeitenden und ihr Klientenbild. Die spezifische Rollenverteilung zwischen Beratungsperson und Klientinnen und Klienten ist bezeichnend für die professionelle Beratungsbeziehung. Die Verteilung ist strukturell festgelegt. Klientinnen und Klienten sollen aus der Beratung einen Nutzen ziehen, während Sozialarbeitende als Mittel der Veränderung akzeptiert werden. Sozialarbeitende agieren im Beratungssetting als Helfende, während Klientinnen und Klienten mit den eigenen Handlungsmöglichkeiten an ihre Grenzen stoßen und Unterstützung suchen und erhalten. Im Verlauf des Beratungsprozesses verändern sich die Rollen insofern, dass die Klientinnen und Klienten zunehmend an Autonomie zurückerlangen. (Schäfter, 2010, S. 48 ff) In der öffentlichen Sozialhilfe ist das Machtverhältnis zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten eine Realität, die sich auf die Beratungsbeziehung und den Beratungsprozess auswirkt. Auf Machtausübung sollte jedoch soweit möglich verzichtet und stattdessen Mitbestimmungsmöglichkeiten eingeräumt werden. Dies schließt Forderungen im Rahmen der Mitwirkungspflicht nicht aus. Die Klientinnen und Klienten müssen jedoch in der Lage sein, diese zu erfüllen (Müller de Menezes, 2012, S. 345). Daher gilt es in der Beratung auf einen sorgfältigen und professionellen Umgang zu achten, um trotz der spezifischen Rollenverteilung eine Begegnung auf Augenhöhe zu ermöglichen.

2.5 Einflussfaktor Klientel

Klientinnen und Klienten sowie Beratungspersonen bringen sich mit ihren persönlichen Besonderheiten in die Beratung ein und beeinflussen diese. Soziale Merkmale wie Alter und Geschlecht, Bildung oder Beruf sowie die psychische und körperliche Gesundheit üben einen wesentlichen Einfluss auf das Gespräch aus. Aber auch Normen und Werte, Persönlichkeitsmerkmale und kulturelle Prägungen gilt es in der Gestaltung von Beratung zu beachten (Widulle, 2011, S. 62).

Sozialarbeitende im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe sind auf die Zusammenarbeit angewiesen und Klientinnen und Klienten sind im Rahmen der Mitwirkungspflicht dazu verpflichtet. Dies bedingt jedoch auf Seiten der Klientinnen und Klienten die Bereitschaft dazu, sich auf die Beratung einzulassen. Dies ist allerdings gerade bei Klientinnen und Klienten schwierig, welche ohne eigene Anliegen oder mangelndem Problembewusstsein in die Beratung kommen. In diesem Zusammenhang ist für Sozialarbeitende eine Reflexion über die Arbeitsbeziehung zu den Klientinnen und Klienten hilfreich.

De Shazer und Berg haben in ihrem lösungsorientierten Modell eine Dreiteilung von Arbeitsbeziehungen vorgenommen, um das Wesen der Interaktion zwischen Beratungsperson und hilfesuchender Person zu beschreiben. Sie sprechen dabei von den drei Beziehungstypen Kunden/Kundinnen, Besucher/Besucherinnen und Klagende (Weber & Kunz, 2012, S. 41-42).

Kundinnen und Kunden kommen mit eigenen Anliegen in die Beratung und können ihr Ziel benennen. Sie sehen sich als Teil von Problem und Lösung und sind bereit, die nötigen Schritte zu gehen. Besucher und Besucherinnen hingegen kommen oftmals nicht aus eigenem Antrieb. Sie haben kein eigenes Anliegen oder Ziel und sehen keinen Handlungsbedarf. Oftmals werden sie in die Beratung geschickt und wollen sich nur informieren. Klagende zeigen sich oftmals in einer Opferhaltung. Sie können Probleme und Veränderungswünsche zwar benennen, sehen sich jedoch nicht als Teil des Problems und der Lösung (Weber & Kunz, 2012, S. 41-42). Obwohl De Shazer und Berg mit ihrem Modell nicht in erster Linie die Motivation von Klientinnen und Klienten beschreiben, dient es dazu, sich über die mögliche Motivationslage und das Problembewusstsein der Klientinnen und Klienten klar zu werden (Abplanalp et al., 2020, S. 145).

Die Aufgabe der Sozialarbeitenden liegt demnach darin, sich auf der Ebene der Beratungsgestaltung mit geeigneten Interventionen an die jeweiligen Beziehungstypen anschlussfähig zu machen und durch den Aufbau einer konstruktiven Beratungsbeziehung in eine Arbeitsbeziehung mit Typ Kundin / Kunde zu gelangen.

Ein weiterer Einflussfaktor auf der Ebene der Klientinnen und Klienten ist deren Erwartungshaltung ans Beratungssetting. Klientinnen und Klienten in der öffentlichen Sozialhilfe haben aufgrund von Erfahrungen und Vorkenntnissen ein Bild davon, was in einer Beratung auf einem öffentlichen Sozialdienst in etwa besprochen wird und wie die Beratungsgespräche in der Regel ablaufen. Meist finden die Beratungen im Büro der Sozialarbeitenden statt, wo das Gespräch an einem Beratungstisch geführt wird. Kreative und raumgreifende Methoden, um Themen und Anliegen zu visualisieren oder Prozesse erlebbar zu machen, sind eher unerwartete Methoden für ein Beratungsgespräch auf dem Sozialdienst und aufgrund der Platzverhältnisse teilweise auch nicht leicht umsetzbar.

In der Arbeit mit Gruppen und in Weiterbildungen sind kreative und raumgreifende Methoden anerkannt. Doch im Beratungssetting überfällt viele Beratungspersonen sowie Klientinnen und Klienten eine Art Lähmung, wenn es darum geht, sich zu erheben und eine Situation lebendig zu machen. Dabei tauchen eine Reihe von berechtigten Fragen auf: Was kann Klientinnen und Klienten zugemutet werden? Was tun, wenn die Klientinnen und Klienten ablehnend oder zögernd auf ein kreatives Methodenangebot reagieren? Was tun, wenn intensive Emotionen frei werden, Chaos ausbricht oder Intimes offenbart wird? (Bleckwedel, 2015, S.11). Unsicherheiten auf Seiten der Beratungsperson können sich auf die Klientinnen und Klienten übertragen und die allenfalls zögernde Haltung aufgrund der Erwartungen ans Beratungssetting noch verstärken. Dies wiederum könnte sich auch negativ auf die Beratungsbeziehung und den Beratungsprozess auswirken.

Daraus lässt sich schliessen, dass Sozialarbeitende die Begegnungen mit den Klientinnen und Klienten achtsam gestalten sollten, sich der Wirkung von kreativen und raumgreifenden Methoden bewusst sind und sie passend einsetzen. Darauf wird in Kapitel 3.3 noch näher eingegangen.

2.6 Fazit

Die Ausführungen zu den einzelnen Faktoren sind keineswegs abschliessend. Aus der Auseinandersetzung mit den Einflussfaktoren lässt sich jedoch schliessen, dass Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe unterschiedlichen Einflüssen unterliegt, welche sich auch hemmend auf die methodenbasierte Beratungsgestaltung auswirken können.

Es wurde jedoch ansatzweise aufgezeigt, wie mit einer methodenbasierten Beratungsgestaltung auf die gesellschaftspolitischen und institutionellen Einflüsse und insbesondere auf den Pflichtkontext reagiert werden könnte, um eine förderliche Beratungsbeziehung und ein konstruktives Beratungssetting zu schaffen. Dies wiederum verdeutlicht die Relevanz der Beratungskompetenzen von Sozialarbeitenden und bekräftigt die im Kapitel 1.3 hergeleitete Hypothese, dass Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe eine Vielfalt von Beratungskompetenzen erfordert, um sowohl rechtlich-administrative Beratung als auch psychosoziale Hilfestellungen zu leisten.

Für die Fallführung ist es relevant, dass die Sozialarbeitenden über spezifisches Fachwissen zu ihrem Handlungsfeld verfügen. Für die Bearbeitung von psychosozialen Anliegen und die Begleitung von Veränderungsprozessen müssen Sozialarbeitende zusätzlich über Methodenkompetenzen verfügen, um einerseits eine förderliche Beratungsbeziehung herzustellen und andererseits die Beratung methodisch zu gestalten. Inwiefern der systemische Ansatz eine mögliche Antwort auf die erforderlichen Beratungskompetenzen in der öffentlichen Sozialhilfeberatung sein dürfte, wird im Kapitel 3 erarbeitet.

3. Systemische Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe

Wie im Kapitel 1 aufgezeigt wurde, befasst sich die vorliegende Masterarbeit mit dem systemischen Beratungsansatz im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe. Die Auseinandersetzung mit den Einflussfaktoren im Kapitel 2 hat verdeutlicht, dass sich Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe in einem Spannungsfeld von unterschiedlichen Einflüssen befindet und wie mit einer methodenbasierten Beratungsgestaltung auf die kontextbedingten Einflüsse reagiert werden könnte, um eine förderliche Beratungsbeziehung und ein konstruktives Beratungssetting zu schaffen. Dieser Aspekt wird im Kapitel 3 weiter vertieft, indem der systemische Beratungsansatz in Bezug zur Beratung und Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe gestellt wird. Kapitel 3 wird in drei Teile gegliedert. Im ersten Teil (Kapitel 3.1) wird kurz auf die Funktion von Prozessmodellen für die Fallführung in der Sozialen Arbeit eingegangen und exemplarisch der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zug vorgestellt. Im zweiten Teil (Kapitel 3.2) folgt die Verknüpfung dieses Prozessablaufs mit der systemischen Sicht- und Arbeitsweise. Dabei wird die Frage bearbeitet, wie ein typisches Fallführungsmodell aussieht und inwiefern die systemische Sicht- und Arbeitsweise dazu beitragen kann, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen. Der dritte Teil (Kapitel 3.3) befasst sich mit der Frage, inwiefern sich kreative Methoden für die Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe eignen.

3.1 Prozessmodelle für die Fallführung in der Sozialen Arbeit

In der Fachliteratur werden unterschiedliche Prozessmodelle für die Soziale Arbeit diskutiert, welche die Phasen des methodischen Handelns und der Teilschritte beschreiben. Prozessmodelle zeigen idealtypische Abläufe und geben damit Orientierung für das methodische Handeln. Sie unterscheiden sich jedoch in der Anzahl und der Bezeichnung der einzelnen Prozessschritte (Hochuli Freund und Stotz, 2011, S. 135). Idealtypisch durchlaufen Beratungen folgendes Grundmuster: Situationsanalyse, Zielsetzung, Planung, Durchführung und Auswertung (Widulle, 2011, S. 65) und folgen der Idee der Zirkularität (Abplanalp et al., 2020, S. 80). Die einzelnen Phasen und Teilschritte beziehen sich dabei wechselseitig aufeinander und bedingen sich gegenseitig. Selten verlaufen Prozessmodelle linear. Neue Erkenntnisse im Verlauf des Beratungsprozesses oder ungeplante Ereignisse erfordern eine Überprüfung oder Anpassung des methodischen Vorgehens und damit ein Hin- und Herspringen zwischen den verschiedenen Phasen (2020, S. 80-83).

Die vorliegende Masterarbeit orientiert sich am systemischen Prozessmodell von Brüggemann, Ehret und Klüt (2016). Brüggemann et al. (2016) unterscheiden in ihrem Prozessmodell fünf Phasen, wobei sich diese sowohl auf eine einmalige Beratung als auch auf einen Beratungszyklus beziehen können. Die fünf Phasen umfassen die Prozessschritte: Beziehung aufbauen, Anliegen und Auftrag konkretisieren, Bearbeitungs- und Lösungsebene finden, Impulse geben und Gespräch abschliessen (S. 20). Inwiefern sich diese Prozessschritte auf den Fallführungsprozess in der öffentlichen Sozialhilfe übertragen lassen wird im Kapitel 3.2 erarbeitet.

Auf die weitere Ausführung von einzelnen Prozessmodellen wird im Rahmen dieser Masterarbeit verzichtet. Stattdessen wird nun ein Praxisbezug hergestellt. An einem konkreten Beispiel des Prozessablaufs Sozialhilfe des Sozialdienstes Zug ein Fallführungsmodell auf der Grundlage der systemischen Sicht- und Arbeitsweise für die Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe erarbeitet.

Der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zug umfasst sechs Teilschritte, welche sich den drei Phasen Fallaufnahme bzw. Intake-Phase, Fallbearbeitung und Fallabschluss zuordnen lassen. Der Prozessablauf kann im Anhang eingesehen werden. Die nachfolgenden Ausführungen stützen sich auf den Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zug (Gygax & Matti, 2020).

Intake-Phase

Die Intake-Phase hat zum Ziel, den Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe gemäss den gesetzlichen Vorgaben zu klären und gegebenenfalls die Ausrichtung der wirtschaftlichen Sozialhilfe sicherzustellen sowie einen Handlungsplan zu entwickeln.

Fallbearbeitung

In dieser Phase fokussiert die Fallführung auf die Planung und Durchführung von Interventionen gemäss gesetzlichem bzw. institutionellem Auftrag und in Abstimmung mit den Anliegen, Zielen und Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten.

Fallabschluss

In dieser Phase geht es darum, die Sozialhilfeleistungen einzustellen bzw. die weitere Unterstützung durch einen anderen Sozialdienst oder vorgelagerte Leistungen sicherzustellen.

3.2 Der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zulug und seine mögliche Verknüpfung mit der systemischen Sicht- und Arbeitsweise

Nach der Einführung in die Funktion von Prozessmodellen für die Fallführung in der Sozialen Arbeit und die Vorstellung des Prozessablaufs Sozialhilfe des Sozialdienstes Zulug geht es nachfolgend um die Verknüpfung mit der systemischen Sicht- und Arbeitsweise. Dazu wird die systemische Sicht- und Arbeitsweise im Kapitel 3.2.1 zunächst theoretisch umrissen und dann im Kapitel 3.2.2 in Bezug zur Beratung und Fallführung im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe erläutert und diskutiert.

3.2.1 Systemische Arbeitsprinzipien und Haltungen

Unter dem Begriff «Systemische Beratung» wird eine Richtung des Denkens und Handelns verstanden, welche mit der Gründung der Familientherapie einsetzte und sich seit den 1960er Jahre weiterentwickelt hat. Damals stand eine Familie im Fokus der Beratung. Heute wird mit Einzelpersonen, Paaren und auch Gruppen nach systemischen Ansätzen gearbeitet (von Schlippe & Schweitzer, 2017, S. 7). In der systemischen Beratung bildet die Haltung der Beratungsperson das Fundament des Beratungsprozesses. Sie ist gekennzeichnet durch Wertschätzung gegenüber anderen Personen und Systemen. Sie beinhaltet Neutralität und Allparteilichkeit gegenüber allen Beteiligten und deren Sichtweise von Problem und Lösung. Sie geht davon aus, dass sich Personen und Systeme selbst organisieren, dass sie ihre eigenen Wirklichkeitskonstruktionen haben und Experten ihrer Lebensgestaltung sind. Die externe Einflussnahme durch die Beratungsperson wird dabei auf anregende, irritierende oder verstärkende Interventionen beschränkt. Systemische Beratung leistet Hilfe zur Selbsthilfe. Sie ist lösungs- und ressourcenorientiert und berücksichtigt den Kontext, in dem Schwierigkeiten auftauchen. Klientinnen und Klienten werden nicht isoliert, sondern im Gesamtkontext betrachtet. Dahinter steckt die Idee, dass jedes Verhalten Sinn macht, wenn der Kontext bekannt ist. Hier stellt sich die Beratungsperson nicht die Frage nach dem warum, sondern wozu das gezeigte Verhalten im gegebenen Kontext sinnvoll und nutzbar ist. Systemische Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass die Beratungsperson beobachtet, Hypothesen bildet und diese durch systemische Fragetechniken überprüft. Durch systemische Interventionen werden bei Klientinnen und Klienten Reflexionsprozesse angestoßen und Perspektivenwechsel angeregt. Es werden eigene Fähigkeiten und Ressourcen bewusstgemacht und Handlungsstrategien erweitert. Die Auftragsklärung bildet ein wichtiges Arbeitsprinzip in der systemischen Beratung. In der Auftragsklärung sollten alle wesentlichen Bedingungen und Erwartungen geklärt werden. Dadurch wird eine hohe

Transparenz und Sicherheit in Bezug auf die Anforderungen und gegenseitigen Erwartungen geschaffen. Diese Transparenz bewirkt, dass sich Klientinnen und Klienten im Beratungssetting sicher fühlen und sich auf den Beratungsprozess einlassen können (vgl. Levold & Wirsching, 2016; von Schlippe & Schweitzer, 2016; Schwing & Fryszer, 2015).

Die systemische Haltung wird in der Fachliteratur sehr umfassend umschrieben. Die vorliegende Masterarbeit erhebt nicht den Anspruch, «die» systemische Haltung in die Beratungspraxis der öffentlichen Sozialhilfe zu übertragen. Es werden vielmehr Aspekte der systemischen Sicht- und Arbeitsweise näher betrachtet, die für die Fallführung und Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe passend erscheinen:

- den Klientinnen und Klienten mit einer interessierten und neutralen Haltung begegnen
- Wertschätzung für ihre Sichtweise und Lösungsstrategien zeigen
- gezeigtes (Lösungs-) Verhalten in dessen Kontext sehen
- durch die ressourcen- und lösungsorientierte Haltung Zuversicht wecken und das Vertrauen in die Selbstwirksamkeit stärken
- durch eine sorgfältige Auftragsklärung, Transparenz schaffen in Bezug auf die gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen und den damit verbundenen gegenseitigen Erwartungen

Diese Aspekte werden im folgenden Kapitel 3.2.2 in Bezug zur Beratung und Fallführung im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe erläutert und diskutiert.

3.2.2 Fallführung auf der Grundlage systemischer Arbeitsprinzipien und Haltungen

Vor dem Hintergrund des systemischen Beratungsansatzes und mit Bezug auf die Einflussfaktoren aus Kapitel 2 wird der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zug nachfolgend mit der systemische Sicht- und Arbeitsweise verknüpft. Dadurch soll aufgezeigt werden, inwiefern die systemische Sicht- und Arbeitsweise dazu beitragen kann, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen und zu erhalten. Das Kapitel wird analog des Prozessablaufs in die Phasen Intake, Fallbearbeitung und Fallabschluss gegliedert. Anschliessend folgt im Kapitel 3.2.3 zur Veranschaulichung und Ergänzung exemplarisch für die Intake-Phase eine Fallvignette. Weitere Fallvignetten können im Anhang eingesehen werden.

Intake-Phase

Die Intake-Phase dauert rund drei Monate. Dabei geht es neben den rechtlich-administrativen Abklärungen auf der methodischen Ebene darum, eine tragende Beratungsbeziehung zwischen der Beratungsperson und den Klientinnen und Klienten aufzubauen, die Situation sorgfältig zu erfassen, Ressourcen und Unterstützungsbedarf zu erkennen und einen Handlungsplan zu entwickeln. Der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zug sieht in diesem Zusammenhang vor, Fernziele zu definieren, um die gesetzliche Auflage zu gewährleisten, dass stets Zielvereinbarungen vorhanden sein müssen (Gygax & Matti, 2020).

Im systemischen Beratungsansatz stehen der Beziehungsaufbau und die Auftragsklärung zu Beginn einer Beratung oder eines Beratungsprozesses im Fokus (Brügge-mann et al., 2016, S. 20). Diese Prozessschritte lassen sich auf die Intake-Phase der öffentlichen Sozialhilfe übertragen. Auch in der Intake-Phase ist es von wesentlicher Bedeutung, zunächst eine konstruktive Beratungsbeziehung herzustellen und damit einen sicheren Rahmen zu schaffen bzw. Metastabilität zu erzeugen. Diese «sichere Basis» ist von Schlippe und Schweitzer (2019) zufolge eine zentrale Voraussetzung für den weiteren Beratungsprozess, um dann auf Basis der stabilen Beratungsbeziehung kritische Punkte anzusprechen, auch provokative Fragen zu stellen und den Klientinnen und Klienten dabei zu helfen, sich mit Themen zu befassen, die sie normalerweise vermeiden. Veränderungsrelevante Auseinandersetzungen sind meist emotional geladen. Umso wichtiger ist dabei das Bewusstsein, durch die «sichere Basis» getragen zu sein (S. 18).

Dem Einstieg in den Beratungsprozess kommt demzufolge eine besondere Bedeutung zu. Die ersten Begegnungen in Beratungsprozess können von grossen Erwartungen, Spannung, Befürchtungen und Unsicherheit gekennzeichnet sein (Abplanalp et al., 2020, S. 90-91). Klientinnen und Klienten zeigen sich zum Beispiel als erfahrene Gesprächspartner mit klaren Zielvorstellungen oder in einer eher zurückhaltenden, abwartenden Haltung. Die Beratungsperson sollte dafür sorgen, dass eine wohlwollende Atmosphäre entstehen kann und die Klientinnen und Klienten die erste Begegnung als sinnvoll und hilfreich erleben. Dies ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass eine wertvolle Beratungsbeziehung entstehen kann (Brüggemann et al., 2016, S. 25-31).

Die Haltung der Beratungsperson zeigt sich in der Intake-Phase kontextbedingt eher ziel- als prozessorientiert. Gesellschaftspolitische und institutionelle Einflüsse führen dazu, dass das Tempo und auch die Erwartungen in dieser Phase hoch sind (vgl. Kapitel 2). Es wird versucht, die Situation möglichst rasch zu erfassen und den Blick in Richtung Zukunft bzw. Ziel zu lenken. Aufgrund der knappen zeitlichen Ressourcen wird oft zu wenig Zeit in den Aufbau einer tragenden Beratungsbeziehung und eine sorgfältige Auftragsklärung investiert. Stattdessen tendieren Sozialarbeitende dazu, den Beratungsprozess zu steuern und den Veränderungsprozess zu beschleunigen, um die Fallführung «auf Kurs» zu bringen. Dabei wird das Vorgehen eher direktiv vorgegeben und nicht mit den Ressourcen sowie persönlichen Anliegen und Zielen der Klientinnen und Klienten abgestimmt. Klientinnen und Klienten erfahren somit wenig Wertschätzung für ihre Problemerkklärung und allfällig geleistete Lösungsversuche. Dies kann sich negativ auf die Entwicklung einer tragenden Beratungsbeziehung auswirken und dadurch auch den weiteren Beratungsprozess beeinflussen. Die Herausforderung in der Intake-Phase besteht demnach darin, trotz der kontextbedingten Einflüsse eine tragende Beratungsbeziehung aufzubauen.

Zur Herstellung einer tragenden Beratungsbeziehung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe ist es hilfreich, den Klientinnen und Klienten mit einer interessierten, neutralen Haltung zu begegnen. Neutralität in der Intake-Phase zeigt sich durch eine neugierige, interessierte Haltung gegenüber den Sichtweisen und Problemerkklärungen (Konstruktneutralität) und auch gegenüber den Lösungsideen (Ergebnisneutralität) der Klientinnen und Klientinnen. Die Beratungsperson nimmt nicht Stellung und gibt keine positiven oder negativen Bewertungen ab. Im Mehrpersonensetting wird niemand bevorzugt (Soziale

Neutralität). Einladungen zur Parteinahme werden nicht angenommen (Schwing & Fryser, 2015, S. 86-87). Eigene Hypothesen der Beratungsperson werden durch systemische Fragetechniken überprüft, um Informationen zu ordnen und die Sichtweise der Klientinnen und Klienten zu verstehen. Sie entscheiden durch ihre verbalen und nonverbalen Reaktionen, ob eine Hypothese für den weiteren Beratungsverlauf Sinn ergibt. Die Beratungsperson sollte ihre Hypothesen wieder verwerfen und eine neue Perspektive einnehmen, wenn Klientinnen und Klienten die Impulse nicht aufnehmen. Je mehr Hypothesen im Beratungsverlauf gebildet werden, desto mehr mögliche Lösungen eröffnen sich den Klientinnen und Klienten (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 204). Die Beratungsperson bleibt dadurch offen für die Wirklichkeit der Klientinnen und Klienten und regt als Aussenstehende durch systemische Fragetechniken vielfältige Sichtweisen an (Brüggemann et al., 2016, S. 30-31).

Die wertschätzende Haltung der Beratungsperson ist eine weitere wesentliche Voraussetzung für den Aufbau einer konstruktiven Beratungsbeziehung. Die wertschätzende Haltung zeigt sich, indem die Beratungsperson das Problemerleben der Klientinnen und Klienten würdigt und Verständnis für ihre Sichtweise und Lösungsstrategien unter Berücksichtigung des Kontextes zu zeigt. Dies kann auch bedeuten, dass Klientinnen und Klienten erst einmal klagen und angehört werden wollen (Levold & Wirsching, 2016, S. 501-502).

Der systemische Ansatz ist von einer ressourcen- und lösungsorientierten Grundhaltung geprägt. Diese Haltung ist auch in der Intake-Phase der öffentlichen Sozialhilfe hilfreich, um das Vertrauen in die Selbstwirksamkeit zu stärken und Zuversicht zu wecken. Allerdings muss im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe differenziert werden, dass sich die ressourcenorientierte Haltung eher auf die persönliche als auf die wirtschaftliche Sozialhilfe übertragen lässt, weil wirtschaftliche Sozialhilfe die Erschließung von materiellen und finanziellen Ressourcen umfasst. In der persönlichen Sozialhilfe geht die Beratungsperson davon aus, dass die Klientinnen und Klienten bereits über alle Ressourcen verfügen, die zur Problembewältigung benötigt, aber zurzeit nicht genutzt werden (Schwing & Fryser, 2015, S. 168). Ereignisse oder gezeigtes Verhalten werden nicht unabhängig, sondern im Kontext betrachtet. Dabei wird mit einem ressourcenorientierten Blick auf den Nutzen bzw. den Gewinn des gezeigten (Lösungs-) Verhaltens geschaut. Durch systemische Fragetechniken wird die Suche nach allenfalls verschütteten Ressourcen angeregt und die Konstruktion von neuen Lösungswegen ermöglicht

(Brüggemann et al., 2016, S. 30-31). Die Beratungsperson ist sich ihrer beschränkten Einflussnahme bewusst. Klientinnen und Klienten werden als Experten für die eigene Lebensgestaltung geachtet, wodurch sie sich angenommen und selbstwirksam erleben (Schwing & Fryser, 2015, S. 201).

Schliesslich ist in Erstgesprächen eine höchstmögliche Transparenz von entscheidender Bedeutung für die Bereitschaft der Klientinnen und Klienten, sich auf die Beratung einzulassen. Transparenz schafft Sicherheit und beugt unangenehmen Spannungen und Befürchtungen vor (Brüggemann et al., 2016, S. 36-37). Im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe ist es aufgrund des im Kapitel 2.3 erläuterten Pflichtkontextes besonders hilfreich, durch eine sorgfältige Auftragsklärung Transparenz in Bezug auf die gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen und den damit verbundenen gegenseitigen Erwartungen zu schaffen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die systemische Sicht- und Arbeitsweise wesentlich dazu beitragen kann, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen.

Fallbearbeitung

In der Phase der Fallbearbeitung liegt ein wichtiger Teil der Beratungsarbeit bereits hinter uns. Der Beratungsperson ist es gelungen, sich mit Neugier und Wertschätzung dem Anliegen der Klientinnen und Klienten zu nähern und einen vertrauensvollen Rahmen für weitere Interventionen zu schaffen. Durch die sorgfältige Auftragsklärung wurde Transparenz geschaffen in Bezug auf die gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen und den damit verbundenen gegenseitigen Erwartungen.

Auf der «sicheren Basis» der Beratungsbeziehung geht es in dieser Phase nun darum, eine Qualität von Spannung, ein «Knirschen» aufrechtzuerhalten, die es den Klientinnen und Klienten ermöglicht, sich tatsächlich an die kritischen Punkte in ihren Auseinandersetzungen heranzuwagen (von Schlippe & Schweitzer, 2019, S. 17). Dabei bietet die stabile Beratungsbeziehung quasi den zuverlässigen Ausgangspunkt, von dem aus sich die Klientinnen und Klienten mit Neugier und Interesse auf die Suche und Erarbeitung von weiteren Lösungsmöglichkeiten und neuen Handlungsstrategien begeben können und dafür gegebenenfalls gewohnte Muster und vertraute Prinzipien verlassen müssen (Brüggemann et al., 2016, S. 66).

Im systemischen Beratungsprozess geht es nun darum, gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten eine Bearbeitungs- und Lösungsebene zu finden und Impulse für Veränderungen zu geben (Brüggemann et al., 2016, S. 66 ff). Diese Prozessschritte lassen sich wiederum passend auf das Fallführungsmodell der öffentlichen Sozialhilfe übertragen. In der Phase der Fallbearbeitung geht es darum, Veränderungen anzustossen, Veränderungsprozesse zu begleiten und mit Blick auf das Ziel zu überprüfen und gegebenenfalls durch weitere Interventionen anzuregen. Der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zulg sieht hierzu zwei Instrumente für die methodische Fallführung vor. Abmachungen für die Zusammenarbeit sowie die individuellen Ziele werden in einer Zusammenarbeitsvereinbarung (ZAV) festgehalten und im Verlauf der Fallarbeit rollend überarbeitet bzw. im Rahmen von Standortgesprächen (STAO) reflektiert und bei Bedarf angepasst (Gygax & Matti, 2020).

Veränderungsprozesse brauchen Zeit und werden durch die Beratungsbeziehung getragen. Eine besondere Herausforderung in dieser Phase besteht daher darin, trotz der knappen zeitlichen Ressourcen und der Annahme, die Fallführung in der Intake-Phase «auf Kurs» gebracht zu haben, mit den Klientinnen und Klienten weiter in Beziehung und im Prozess zu bleiben. Dabei kommt auch in dieser Phase die neutrale und wertschätzende sowie lösungs- und ressourcenorientierte Haltung der Beratungsperson zum Tragen. Einerseits, um die konstruktive Beratungsbeziehung aufrechtzuerhalten und andererseits, um den Veränderungsprozess zu begleiten.

In der Phase der Fallbearbeitung zeigt sich die lösungs- und ressourcenorientierte Haltung der Beratungsperson, indem sie durch systemische Fragetechniken neue Perspektiven aufzeigt. Diese Perspektivenvielfalt ermöglicht es den Klientinnen und Klienten, die Welt anders zu betrachten, ihre aktuelle Sichtweise zu überdenken, neu zu bewerten und allenfalls vergessene Ressourcen wieder zu aktivieren (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 209-210). Durch das Hervorheben verschiedener Sichtweisen erzeugt die Beratungsperson einen Unterschied, der es den Klientinnen und Klienten ermöglicht, von einseitigen zu vielseitigen Handlungsperspektiven zu gelangen. Klientinnen und Klienten werden dabei die für sie interessanten Anregungen aufgreifen und im weiteren Prozess nutzen können. Oftmals kreisen die Gedanken der Klientinnen und Klienten um die gleiche Problematik und Schwierigkeiten werden als stillstehend erlebt. Dabei können positive Ausnahmen oder Unterschiede zum Bisherigen bewusst

gemacht und dadurch gefestigt und in das persönliche Handlungsrepertoire aufgenommen werden (Brüggemann et al., 2016, S. 102 ff).

Die neutrale und wertschätzende Haltung zeigt sich in dieser Beratungsphase, indem ein für die Klientinnen und Klienten angepasstes Tempo gefunden wird und Gefühlszustände wie Begeisterung, Neugier, Zweifel und Ängste im Gespräch aufgegriffen und im Beratungsprozess berücksichtigt werden. Dadurch sollen die Klientinnen und Klienten trotz aller Instabilität und Verwirrung emotional gestärkt werden (Brüggemann et al., 2016, S. 66 & 72). Die im Beratungsprozess erarbeiteten neuen Haltungen und Handlungsstrategien werden in der Praxis erprobt, gefestigt und führen zu einer neuen Stabilität. Allerdings sind während des Prozesses auch Sprünge, Schleifen und Ehrenrunden möglich, die von der Beratungsperson auch wertgeschätzt werden sollten. Dabei können Zweifel und Einwände der Klientinnen und Klienten auch wichtige Schritte im Veränderungsprozess darstellen und sollten daher nicht als Verweigerung oder Ablehnung gedeutet, sondern mit einem ressourcenorientierten Blick als mögliches Lösungsverhalten in dessen Kontext betrachtet werden (S. 88).

Die Einnahme einer neutralen Haltung ist für Sozialarbeitende im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe besonders herausfordernd, wenn sie kontextbedingt aufgrund von gesellschaftspolitischen Erwartungen und institutionellen Rahmenbedingungen selbst unter Druck stehen und deshalb den Klientinnen und Klienten mit bestimmten Erwartungshaltungen begegnen. Hinzu kommt, dass nicht alle Klientinnen und Klienten als Kundinnen und Kunden mit eigenen Anliegen und einer hohen Veränderungsmotivation in die Beratung kommen. Häufig erscheinen sie als Klagende oder Besucherinnen und Besucher und bringen weder Problemeinsicht noch Veränderungsabsicht mit. Manchmal kommen sie gar nicht in die Beratung. Aufgrund der Mitwirkungspflicht und gesellschaftspolitischen Forderungen, kann die Fallbearbeitung in dieser Phase mittels Sanktionen stark gesteuert werden (vgl. Kapitel 2). Oftmals erscheint dies aus Legitimationsgründen auch einfacher und wirtschaftlicher, als den Beratungsprozess zunächst auf einer Meta-Ebene zu reflektieren und allenfalls mit den Klientinnen und Klienten nochmals eine Auftragsklärung zu machen, die Veränderungsmotivation zu klären und allfällige Ambivalenzen aufzulösen.

Fallabschluss

Aus systemischer Sicht geht es gegen Ende einer Beratung oder eines gesamten Beratungsprozesses darum, in einem Rückblick den Beratungsverlauf zu würdigen und in einem Ausblick über Perspektiven zu sprechen. Nach der systemischen Theorie kann der Beratungsprozess immer wieder aufgenommen werden. Klientinnen und Klienten können Lösungen für aktuelle Frage gefunden haben, wodurch sich mit neuen Rahmenbedingungen die Ausgangsfrage verändern kann und ein neuer Beratungsprozess mit neuen Anliegen beginnt (Brüggemann et al., 2016, S. 112 ff).

Dieser Prozessschritt lässt sich in modifizierter Form auch auf das Fallführungsmodell der öffentlichen Sozialhilfe übertragen. In der Phase des Fallabschlusses liegt die Herausforderung oftmals darin, dass das Beratungsende kontextbedingt nicht geplant oder relativ kurzfristig und daher unvorbereitet erfolgt. Es fehlt die Zeit, den Abschluss sorgfältig zu planen und den Abschied angemessen vorzubereiten und zu vollziehen. Da die Sozialhilfeleistungen meist innerhalb weniger Wochen eingestellt werden, liegt der Fokus auf administrativen Aufgaben. Der Prozessablauf Sozialhilfe des Sozialdienstes Zulg sieht hierzu bisher kein methodisches Vorgehen vor. Manchmal kommt es nochmals zu einem persönlichen Kontakt, doch oftmals erfolgt der Fallabschluss auf einer rein administrativen Ebene mit einem Kurzbrief an die Klientinnen oder Klienten. Zurück bleiben nicht selten gemischte Gefühle. Einerseits wirkt ein Fallabschluss entlastend, da zeitliche Ressourcen für andere Aufgaben oder Fallaufnahmen frei werden, andererseits bleiben offene Fragen auf Seiten der Klientinnen und Klienten unbeantwortet und der gesamte Beratungsprozess endet ohne würdigenden Rückblick. Gerade bei einem Kontaktabbruch bleibt etwas offen und gegenseitige Annahmen und Unterstellungen bleiben womöglich im Raum stehen.

Im Vergleich zur Fallaufnahme wird der Fallabschluss in der öffentlichen Sozialhilfe deutlich weniger gewichtet. Dies untersuchte ein Forschungsprojekt der Berner Fachhochschule zum Thema «Nachhaltige Ablösungen». Teil des Projekts war es, Vorschläge auszuarbeiten für eine abgestufte Abschlussbegleitung. Dabei wurde unter anderem vorgeschlagen, Kontakte zwischen Fachpersonen und Klientinnen und Klienten bei Bedarf auch nach dem Fallabschluss weiterhin zuzulassen, die Ablösung von Anfang an zu thematisieren und die Selbständigkeit während des gesamten Unterstützungsprozesses zu fördern (Steger & Iseli, 2019, S. 17 ff).

Daraus lässt sich schliessen, dass auch in der Phase des Fallabschlusses die neutrale und wertschätzende sowie lösungs- und ressourcenorientierte Haltung der Beratungsperson zum Tragen kommt, um den Beratungsprozess konstruktiv abzuschliessen und die Klientinnen und Klienten aus der Beratungsbeziehung zu verabschieden.

Idealerweise wird in der unmittelbaren Abschiedsphase in einem Rückblick auf den Beratungsverlauf, die Erfolge und noch offenen Themen geschaut. Erfolge werden gefeiert und wichtige Erkenntnisse, Stärken, wiederentdeckte und neu gewonnene Ressourcen gewürdigt. Dadurch wird auch Wertschätzung für die Zusammenarbeit ausgedrückt. Zum Rückblick gehört auch der offene Blick auf das, was weniger gut war. Dies beinhaltet Kritik zur Gestaltung des Beratungsprozesses oder auch das Eingeständnis, gewisse Themen vermieden zu haben. Hier ist es als Beratungsperson wichtig, normalisierend und verständnisvoll auf die Klientinnen und Klienten zu reagieren. Es kann entlastend wirken zu hören, dass es normal sei, nicht alle Themen parallel in der erforderlichen Intensität zu besprechen. Weiter kann besprochen werden, wie und wo sich die Klientinnen und Klienten um Unerledigtes kümmern können. Wie der Rückblick gehört auch der Ausblick zum Abschied. Es wird über Perspektiven gesprochen, die gewonnenen Ressourcen werden nochmals gewürdigt, was bei den Klientinnen und Klienten Zuversicht weckt und das Vertrauen in die Selbstwirksamkeit stärkt (vgl. Levold & Wirsching, 2016, S. 176; Schwing & Fryser, 2015, S. 317-318).

Wie auch vom Forschungsprojekt der Berner Fachhochschule (vgl. Steger & Iseli, 2019, S. 17 ff) vorgeschlagen ist es im Beratungsprozess der öffentlichen Sozialhilfe hilfreich, den Abschied bzw. das Ziel der Beratung durch Zwischenauswertungen immer wieder in den Fokus zu holen. Dadurch wird bereits im Beratungsverlauf Wertschätzung für die Zusammenarbeit ausgedrückt und erfolgreiche Zwischenschritte werden gewürdigt (vgl. Fallvignette «Systemisches Standortgespräch» im Anhang). Selbst wenn eine Beratung dann aufgrund der fehlenden Planbarkeit kurzfristig endet und für ein ausführliches Abschlussgespräch wenig Zeit übrigbleibt, kann an den Zwischenauswertungen angeknüpft werden und der gesamte Beratungsprozess beispielsweise durch einen Abschlusskommentar oder Abschlussbrief noch in einer wertschätzenden Form abgeschlossen werden (vgl. Fallvignette «Systemisches Abschlussgespräch» im Anhang).

Mit den Ausführungen im Kapitel 3.2.2 wurde erläutert, inwiefern die systemische Sicht- und Arbeitsweise in der Fallführung der öffentlichen Sozialhilfe dazu beitragen kann, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen und zu erhalten. Da in diesem Zusammenhang dem Einstieg in den Beratungsprozess eine besondere Bedeutung zukommt, folgt zur Veranschaulichung und Ergänzung exemplarisch für die Intake-Phase eine Fallvignette eines «Systemischen Erstgesprächs in der öffentlichen Sozialhilfe». Weitere Fallvignetten für die anderen Fallführungsphasen können im Anhang eingesehen werden.

3.2.3 Fallvignette «Systemisches Erstgespräch in der öffentlichen Sozialhilfe»

Fallbeschreibung

Herr A., 20-jährig, verfügt über keine abgeschlossene Berufsausbildung. Er hatte seine Ausbildung abgebrochen und arbeitete seither in jeweils befristeten Anstellungen. In den letzten Monaten erhielt er jedoch keine Arbeitsangebote mehr, weil viele Betriebe aufgrund der aktuellen Wirtschaftslage ihre Projekte stoppten. Herr A. hat keinen Anspruch auf Sozialversicherungsleistungen. Er hat seine finanziellen Reserven aufgebraucht und beantragt daher wirtschaftliche Sozialhilfe.

Die Sozialarbeiterin führt mit dem Klienten ein telefonisches Vorgespräch und nutzt dieses methodisch dazu, den Grundstein für eine konstruktive Beratungsbeziehung zu legen und dem Klienten zu ermöglichen, sich über seine Ziele klar zu werden und in eine zuversichtliche Aufbruchsstimmung zu kommen (vgl. Prior, 2018, 39 ff).

Das telefonische Vorgespräch

Die Sozialarbeiterin fragt Herrn A. nach seinen Anliegen für die Beratung und Unterstützung durch den Sozialdienst, informiert ihn über den zeitlichen Rahmen des Erstgesprächs und lässt ihn wissen, dass sie sich im Erstgespräch besonders für seine Sichtweise der aktuellen Situation, seine Ziele, bisherigen Lösungsversuche und aktuellen Lösungsideen interessieren werde.

Auf diese Weise begegnet die Sozialarbeiterin dem Klienten als verständnisvoll und zeigt ihm ihre ressourcen- und lösungsorientierte Haltung. Die Sozialarbeiterin schafft Sicherheit durch Transparenz in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Erwartungen. Der Klient erhält durch das telefonische Vorgespräch eine Vorstellung davon, was im Erstgespräch besprochen wird und kann sich darauf einstellen und bewusst oder unbewusst darauf vorbereiten.

Das Erstgespräch

Herr A. und die Sozialarbeiterin sind sich aufgrund des telefonischen Vorgesprächs nicht mehr fremd und beide können daran anknüpfen. Nach einem Joining beginnt die Sozialarbeiterin mit dem Gespräch und lässt Herrn A. zunächst seine Sichtweise der aktuellen Situation und mögliche Problemerkklärungen beschreiben. Dabei überprüft die Sozialarbeiterin ihre Hypothesen durch systemische Fragetechniken und versucht den *Anlass* für die Anmeldung auf dem Sozialdienst zu klären. In einem weiteren Schritt interessiert sie sich für die Ziele von Herrn A. und die bisherigen Lösungsversuche und aktuellen Lösungsideen. Damit versucht die Sozialarbeiterin das *Anliegen* von Herrn A. zu klären. Herr A. hat konkrete Ziele. Er will sobald als möglich wieder selber für seinen Lebensunterhalt aufkommen, finanzielle Reserven bilden und dann im nächsten Jahr eine Weiterbildung starten. Er ist bei mehreren Personalvermittlungsstellen angemeldet und zeigt sich sehr zuversichtlich, dass er bereits in den kommenden Wochen wieder Arbeitsaufträge erhalte und daher nur wenige Wochen wirtschaftliche Sozialhilfe benötige. In anderen Belangen äussert Herr A. keinen Unterstützungsbedarf. Damit ist vorerst auch der *Auftrag* geklärt. In einem Folgegespräch wenige Tage später werden noch rechtlich-administrative Angelegenheiten erledigt, so dass Herrn A.'s erstes Anliegen – nämlich die Existenzsicherung – geklärt ist.

Ausblick

Die Sozialarbeiterin und Herr A. planen den nächsten Kontakt in drei bis vier Wochen, um dann die gewählten Lösungsstrategien auszuwerten, zu prüfen, was sich seither verändert hat und inwiefern Anliegen und Auftrag noch stimmig sind. In einem der nächsten Gespräche wird die Sozialarbeiterin mit Herrn A. Abmachungen für die Zusammenarbeit in einer Vereinbarung festhalten und ausarbeiten, welche weiteren Schritte zur Zielerreichung (auch noch) hilfreich bzw. erforderlich sind.

Im Erstgespräch mit Herrn A. gelingt es der Sozialarbeiterin beispielsweise gegenüber dem Lehrabbruch eine neutrale Haltung einzunehmen. Die Beratungsperson bewertet die Sichtweise und Problemerkklärungen von Herrn A. nicht. Sie nimmt nicht Stellung, sondern überprüft im Gespräch ihre Hypothese, ob der Lehrabbruch für Herrn A. eine mögliche Problemerkklärung sein könnte. Die Hypothese bestätigt sich nicht, der Lehrabbruch scheint für ihn nicht Teil des Problems zu sein. Stattdessen interessiert sich die Sozialarbeiterin mit ihrem ressourcen- und lösungsorientierten Blick für die gewählten Lösungsstrategien (bisher befristete Anstellungen). Sie zeigt unter Berücksichtigung des Kontextes (Wirtschaftslage und kein Berufsabschluss) Verständnis für die aktuelle finanzielle Notlage und zeigt Interesse an weiteren Lösungsideen. Dabei erfährt sie von Herrn A.'s Zielen und den erforderlichen Schritten, die er bereits gemacht oder geplant hat. Sie gibt kein alternatives Vorgehen vor, das nicht mit den Anliegen und Zielen von Herrn A. übereinstimmen würde. Sie signalisiert Herrn A. damit, dass sie ihn als Experten seiner Lebensgestaltung achtet und stärkt seine zuversichtliche und zielorientierte Aufbruchsstimmung.

Herr A. erfährt durch das Interesse und die Wertschätzung der Sozialarbeiterin, dass sein Anliegen sinnvoll ist. Er fühlt sich nach diesen Gesprächen von der Sozialarbeiterin in seinem Anliegen ernst genommen und erlebt sich als selbstwirksam. Er hat Vertrauen ins Beratungssetting gewonnen und in sich selbst.

Diese Fallvignette verdeutlicht exemplarisch für die Intake-Phase wie es durch die systemische Sicht- und Arbeitsweise gelingen kann, eine konstruktive Beratungsbeziehung herzustellen, auch wenn die zeitlichen Ressourcen knapp sind und dabei sowohl dem gesetzlichen und institutionellen Auftrag als auch der Situation, den Anliegen und Zielen der Klientinnen und Klienten Rechnung zu tragen.

3.3 Systemische und kreative Methoden

Im Kapitel 3.2 wurde erläutert, wie die systemischen Arbeitsprinzipien und Haltungen auf die Beratungspraxis der öffentlichen Sozialhilfe zu übertragen wären und inwiefern diese dazu beitragen, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen. Weiterführend befasst sich dieses Kapitel mit den systemischen und kreativen Methoden und der Frage, inwiefern sich diese zur Gestaltung von Beratungen im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe eignen.

3.3.1 Herleitung systemischer und kreativer Methoden

In der Beratungspraxis beschleicht Fachpersonen oftmals der Verdacht, dass reden nicht reicht. Wenn dem so ist, was hilft dann? In der Fachliteratur findet sich eine Vielzahl von Buchtiteln und Beiträgen, die sich mit dieser Thematik befassen und Einblicke geben in konzeptionelle und methodische Ansätze, die teilweise weit über das Reden hinausgehen und den Körper mit Sinnen und Gefühlen in die Therapie und Beratung einbeziehen (Bohne, Ohler, Schmidt, Trenkle, 2019, S. 8-10).

Diese kreativen Konzepte und Ansätze gründen mehrheitlich auf neuropsychologischen und neurobiologischen Erkenntnissen. Dabei gehörte Milton Erickson als Begründer der Hypnotherapie sicherlich zu den kreativsten Entwicklungsmotoren im Bereich Psychotherapie und Coaching und hatte einen wesentlichen Einfluss auf andere Therapeutinnen und Therapeuten. So prägte er mit seiner Hypnotherapie die damals aufkommende Familientherapie und viele Schulen der systemischen Therapie wie beispielsweise den lösungsfokussierten Ansatz von Steve de Shazer (2012), die systemischen Strukturaufstellungen von Matthias Varga van Kibéd und Insa Sparrer (2018) oder den hypnosystemischen Ansatz von Gunther Schmidt (2016) (Bohne et al., 2019, S. 13).

Im systemischen Ansatz wurde ein vielfältiges Repertoire an kreativen Methoden entwickelt, welches sich sowohl bei Kindern und Jugendlichen als auch in der Arbeit mit Erwachsenen eignet. Einige dieser Methoden werden im nachfolgenden Kapitel 3.3.2 dargestellt.

3.3.2 Kreative Methoden in der öffentlichen Sozialhilfeberatung

Wie im Kapitel 2.5 ausgeführt, werden Anliegen in der Beratung im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe typischerweise auf einer kognitiven Ebene über die Sprache bearbeitet. Meist finden die Beratungen im Büro der Sozialarbeitenden statt, wo ein Gespräch an einem Beratungstisch geführt wird. Kreative und raumgreifende Methoden, um Themen und Anliegen zu visualisieren oder Prozesse erlebbar zu machen, sind eher unerwartete Methoden für Beratungen auf dem Sozialdienst und aufgrund der Platzverhältnisse teilweise auch nicht leicht umsetzbar. Die nachfolgenden Ausführungen sollen aufzeigen, wofür es manchmal trotzdem hilfreich sein kann, kreativ zu arbeiten und damit einen Mehrwert für Beratungen im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe zu schaffen.

Kreative Methoden sind im Unterschied zur rein sprachlichen, digitalen Kommunikation tendenziell handlungs- und erlebnisorientiert. Durch die Arbeit mit gestalterischen Mitteln wird eine andere, analoge und emotional angereicherte Ebene der Kommunikation eröffnet (Levold & Wirsching, 2016, S. 279-280). Die Arbeit im analogen Raum bietet in der Beratung eine zusätzliche Qualität, die über die rein sprachliche (digitale) Weisheit hinausgeht (Pohl & Heinrich, 2010, S. 141).

Eine Form, kreativ zu beraten, beschreibt unterschiedliche Visualisierungstechniken. In der Beratung von Einzelpersonen, Paaren, Familien oder Gruppen können Visualisierungstechniken als Werkzeuge zur Ordnung, Dokumentation und Analyse von Informationen über Beziehungen, zu Ressourcen, über Problemerkklärungen oder Lösungsstrategien eingesetzt werden (Levold & Wirsching, 2016, S. 241). Die Visualisierung bewirkt, dass im Beratungssetting eine neue gemeinsame Perspektive auf eine Ausgangslage geschaffen wird, welche die Grundlage bietet, Hypothesen zu bilden, Perspektivenwechsel anzuregen, Handlungsbedarf zu erkennen und Interventionen zu planen (Schwing & Fryszer, 2015, S. 60).

Durch den Einsatz von Visualisierungstechniken lässt sich gerade auch im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe ein Mehrwert erzielen. Durch die Visualisierung entsteht die Möglichkeit, die gesammelten Informationen auf sich wirken zu lassen. Oft entwickeln Klientinnen und Klienten – aber auch Beratungspersonen – neue oder andere Hypothesen und Kontextualisierungen, die ohne die gemeinsame Arbeit an der Visualisierung nicht zustande gekommen wären (Schwing & Fryszer, 2015, S. 60).

Für Beratungen in der öffentlichen Sozialhilfe eignen sich beispielsweise folgende Visualisierungstechniken:

- Das **Genogramm** (vgl. von Schlippe & Schweitzer, 2016) eignet sich, um eine Familie über mehrere Generationen hinweg darzustellen. Ein Genogramm bietet die Grundlage dafür, Klientinnen und Klienten im Kontext der Familien zu betrachten und bildet damit den Hintergrund für ein neues Verständnis der Gegenwart.
- Die **VIP-Karte** (vgl. Herwig-Lempp, 2016) gibt Aufschluss darüber, über welche soziopersonalen Ressourcen jemand verfügt und visualisiert zusätzlich zur Familie auch Freunde, Fachpersonen und Personen aus Schule oder Arbeit. Die VIP-Karte bietet die Möglichkeit, über soziopersonale Ressourcen zu sprechen und Handlungsbedarf zu erkennen.
- Mit der **Systemblume** (vgl. Terrahe-Hecking & Theiling, 2017) können beliebige Kontexte von Klientinnen und Klienten wie Arbeit, Familie/Freunde, Partnerschaft, Gesundheit, Freizeit mit Blütenblätter um eine Blüte (=Klientin/Klient) herum gemalt werden. Diese Visualisierung schafft eine Grundlage dafür, um beispielsweise über Ressourcen oder Erwartungen der unterschiedlichen Kontexte zu sprechen.

Einige weitere Visualisierungstechniken werden in den Fallvignetten im Kapitel 3.3.4 sowie im Anhang näher beschrieben.

Die zweite Form, kreativ zu beraten, beschreibt raumgreifende Methoden. Diese werden in der Fachliteratur unter den Begriffen Arbeit mit Skulpturen oder Aufstellungen abgehandelt (vgl. Schwing & Fryszer, 2015; Levold & Wirsching, 2016; Bleckwedel, 2015). So war es vor allem Virginia Satir, die diese Methode der körper- und bewegungsorientierten systemischen Arbeit massgebend geprägt und populär gemacht hat. In der Arbeit mit Skulpturen werden die Sichtweisen der Klientinnen und Klienten nicht mit Worten beschrieben, sondern durch Personen körperlich-räumlich dargestellt. Skulpturen oder Aufstellungen sind oft wirkungsvoller als die Arbeit mit der Sprache (Schwing & Fryszer, 2015. S. 175). Ein Vorteil von Skulpturen und Aufstellungen ist die starke Beteiligung von Sinnen und Gefühlen. Der Eindruck und die Überzeugungskraft des

sinnlich Erlebten hat einen grösseren Effekt als die kognitive Bearbeitung eines Themas auf einer sprachlichen Ebene (S. 183). So haben Teilnehmende einer Skulptur oder Aufstellung meist subjektiv das Empfinden, irgendetwas Neues für sich entdeckt zu haben – ganz anders als nach rein verbalen Sitzungen (S. 186).

Die Arbeit mit Skulpturen und Aufstellungen lässt sich einerseits gerade aufgrund der starken Beteiligung von Sinnen und Gefühlen und andererseits aufgrund der Tatsache, dass mehrheitlich Einzelpersonen und nicht Familiensysteme in die Beratungen kommen, nicht ganz leicht in den Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe übertragen. Das kreative Potenzial der Methode lädt jedoch ein, immer wieder neue Varianten für unterschiedliche Beratungssettings zu entwickeln. Wie beim Familienbrett (vgl. Ludewig & Wilken, 2000) können Figuren oder Gegenstände in Skulpturen und Aufstellungen auch andere Aspekte als nur Personen darstellen. So können beispielsweise auch Ziele, Aufgaben, Probleme, Entscheidungspositionen oder verschiedene Meinungen aufgestellt werden. Diese Erweiterung der Skulpturarbeit haben Insa Sparrer und Matthias Varga von Kibéd (2018) unter dem Begriff systemische Strukturaufstellungen beschrieben. (Schwing & Fryszer, 2015. S. 208-209)

Einige dieser systemischen Strukturaufstellungen eignen sich auch für Beratungen im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe, um zusätzlich zur sprachlichen und visuellen Ebene, durch das körperlich-räumlich Erlebte den Perspektivenwechsel zu fördern und Lösungsprozesse anzuregen.

- Die **Tetralemma-Aufstellung** zielt darauf ab, eine Erstarrung im Denken in Dilemma-Situationen zu überwinden. Bei der Entscheidung zwischen Alternativen werden Entscheidungspositionen im Raum aufgestellt. Die Klientin/der Klient geht auf die verschiedenen Positionen und erkundet, auch über Stimmungen und Gefühle, was diese Alternativen und ihre Konsequenzen für sie/ihn bedeuten könnten. Die Aufstellung löst interessante innere Suchprozesse aus und ermöglicht es, neue Perspektiven zu entwickeln, Dilemma-Situationen aufzulösen und gegebenenfalls eine Entscheidung zu treffen.

- Bei der **Problem-Aufstellung** wird ein Problem in seinen unterschiedlichen Aspekten aufgestellt:
 - der Träger des Problems
 - das Ziel
 - Hindernisse, die im Weg stehen
 - Ressourcen, die nötig sind, um das Ziel zu erreichen
 - der «verdeckte Gewinn», der für den Nutzen des bisherigen Problems steht, wenn alles so bleibt
 - die künftige Aufgabe, die ansteht, wenn das Ziel erreicht ist

Alle Aspekte werden im Raum aufgestellt und die Klientin/der Klient erkundet auch über Stimmungen und Gefühle was die einzelnen Aspekte bei ihr/ihm auslösen. Die Problem-Aufstellung hilft dabei, ein Problem durch konsequentes Querdenken neu zu verstehen, wobei der «verdeckte Gewinn» des Problems zum Preis wird, der für die Lösung des Problems zu bezahlen ist.

Eine weitere kreative Methode ist die Arbeit mit einer Timeline. Die Timeline stammt ursprünglich von Robert Dilts, einem frühen Vertreter des Neurolinguistischen Programmierens (NLP) und wurde von systemischen Therapeuten weiterentwickelt. Die Methode ist heute eine weitverbreitete Anwendung in der Beratungspraxis mit einzelnen Klientinnen und Klienten (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 291).

- Mithilfe eines Seils und Bodenankern ermöglicht die **Timeline** einen Zugang zur emotionalen Seite von Ereignissen aus Gegenwart, Vergangenheit und Zukunft. Dabei werden Reflexionsprozesse angestoßen und Erkenntnisse für die Zukunft nutzbar gemacht. Die Arbeit mit der Timeline ermöglicht der Klientin/dem Klienten das Herausarbeiten und Konkretisieren von Zielen und die Entwicklung von Teilzielen und nächsten Schritten. Zudem werden durch das emotionale Erleben sowohl der Zielzustand als auch die Ressourcen zur Bewältigung aktueller und künftiger Herausforderungen spürbar.

Eine Timeline kann auch im Rahmen einer Zwischenauswertung nochmals nachgestellt werden, um einen Blick auf den bisherigen Beratungsverlauf zu ermöglichen oder sie kann als Rückblick beim Beratungsende dienen.

Die Arbeit mit der Tetralemma-Aufstellung und der Timeline werden in den Fallvignetten im Anhang näher beschrieben.

Der Vorteil von kreativen Methoden ist die Freiheit der Ausgestaltung und die hohe Flexibilität der eingesetzten Mittel. Die Beratungsperson sollte darauf achten, die Vorgehensweise so zu wählen oder zu modifizieren, dass sie zu den Klientinnen und Klienten, zum Setting, zum Auftrag, zu den Problemstellungen und zu sie sich selbst passt (Bleckwedel, 2015, S. 34 & 36).

Wenn die Rahmenbedingungen stimmen und der Moment passt, wenn Klientinnen und Klienten Vertrauen gewinnen und sich kreative Methoden wie selbstverständlich ergeben und entwickeln, dann entsteht eine entspannte, spielerische Atmosphäre, die es der Beratungsperson leichtmacht, die Aufmerksamkeit und die Gedanken frei schweifen zu lassen und im Prozess mit den Klientinnen und Klienten andere und neue Lösungsideen zu entwickeln (Bleckwedel, 2015, S. 36). Doch wie gewinnen Klientinnen und Klienten Vertrauen in kreative Methoden? Es scheint naheliegend, dass mit Klientinnen und Klienten nicht im Erstgespräch mit raumgreifenden Methoden gearbeitet werden sollte. Wie im Kapitel 3.2.2 erläutert wurde, muss die Beratungsperson zunächst eine konstruktive Beratungsbeziehung herstellen und damit eine «sichere Basis» für veränderungsrelevante Auseinandersetzung schaffen. Die Relevanz der Beratungsbeziehung wird in diesem Zusammenhang nochmals deutlich, wobei Levold und Wirsching zufolge ebendiese gerade auch durch den Einsatz von kreativen Methoden gestärkt wird (2016, S. 279-280).

Die bisherigen Ausführungen decken sich mit meinen persönlichen Erfahrungen und den Rückmeldungen meiner Teamkolleginnen: Kreative Methoden brauchen und fördern Beziehung. Die Qualität der Beratungsbeziehung entscheidet schliesslich darüber, ob die Arbeit mit einer kreativen Methode angeboten wird. Es ist die Art und Weise wie *ich* als Beratungsperson im Moment mit meinem Gegenüber in Beziehung stehe und wie ich mich und mein Gegenüber in der Beratungsbeziehung wahrnehme. Ich glaube, ein Gespür dafür entwickelt zu haben, wann eine kreative Intervention passt und wann eben nicht.

Nachfolgend versuche ich zu übersetzen, welche Kriterien meiner Empfindung nach im Moment erfüllt sein müssen, damit ich meinen Klientinnen und Klienten die Arbeit mit dem Tetralemma, die Problem-Aufstellung oder die Timeline im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe anbiete.

- Die Beratungsbeziehung muss stabil und von gegenseitigem Vertrauen geprägt sein.
- Die räumlichen und zeitlichen Rahmenbedingungen erlauben es, dass wir ungestört arbeiten können und ausreichend Zeit haben.
- Mein Gegenüber fühlt sich gesund und wirkt ausgeglichen auf mich.
- Ich fühle mich wohl bei der Vorstellung, mit meinem Gegenüber den schützenden Rahmen des Beratungstisches gegen den offenen Raum zu tauschen.

Wenn diese Kriterien erfüllt sind, dann kann es gemäss meiner Erfahrung auch im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe gelingen, ein Klima zu schaffen, in dem sich Klientinnen und Klienten auf kreative Intervention einlassen; dass sich die Bilder aus den Aufstellungen wie selbstverständlich ergeben und es leichtscheint, im Prozess mit den Klientinnen und Klienten neue Perspektiven und Lösungsideen zu entwickeln. Der beziehungsstiftende Effekt dieser erlebnisorientierten Methoden wirkt sich dabei meistens auch günstig auf den weiteren Beratungsprozess aus.

3.3.3 Methodenkritik und daraus abgeleitete Empfehlungen

Der Wunsch nach einem prall gefüllten «Methodenkoffer» ist allgemein gross und nachvollziehbar. Ein voller «Methodenkoffer» erhöht auf der einen Seite bei der Beratungsperson das Gefühl von Sicherheit und Selbstvertrauen. Auf der anderen Seite schätzen auch Klientinnen und Klienten ein strukturiertes Vorgehen und sicherwirkende Beratungspersonen. Ein skeptischer Blick in den «Methodenkoffer» zeigt jedoch, dass eine zu hohe Methodenverliebtheit dazu führen kann, dass Probleme und Anliegen der Klientinnen und Klienten zur Methode passend gemacht werden müssen. Dabei könnten die Kreativität und die Beweglichkeit verloren gehen. Systemische Beratung heisst aber auch, sich gemeinsam und ergebnisoffen mit den Klientinnen und Klienten auf nicht planbare Suchprozesse einzulassen und somit auch die methodische Vorgehensweise dazu spontan und passend zu wählen (Grabbe, 2014, S. 256-261).

Der Beratungsprozess ist somit eher als ein Gemeinschaftswerk zu verstehen. Diese Tatsache lässt wiederum auf die Relevanz der Beratungsbeziehung als tragendes Element der Beratung schliessen, wie dies auch die Ergebnisse aus der Studie von Grawe (1999) belegen. Um gute Ergebnisse in Therapie und Beratung erwarten zu können, zählt Grawe keine expliziten Methoden, sondern die Beziehung und Zusammenarbeit als wesentlichen Wirkfaktor auf (Schwing & Fryszer, 2015, S. 173-174).

Angenommen der Beratungsperson ist es gelungen, eine tragende Beratungsbeziehung aufzubauen. Ihr scheint es passend, im weiteren Beratungsprozess auch mit kreativen Methoden zu arbeiten, um Lösungsprozesse anzuregen. Welche Kriterien müssten erfüllt sein, damit Klientinnen und Klienten die angebotenen Interventionen als hilfreich erleben?

Grabbe (2014) hat dazu einige Kriterien erarbeitet. Eine Auswahl wird nachfolgend in Form von Empfehlungen für den Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe abgegeben (S. 256-261):

- Die Intervention sollte *pragmatisch* sein, d. h. sie sollte hinsichtlich einer gewünschten hilfreichen Veränderung erfolgreich, also nützlich sein.
- Die Intervention sollte den *Überblick* über die Lebensgestaltung fördern.
- Die Intervention sollte hinsichtlich *Irritation, Instabilität, Aufregung* auf der einen Seite und *Stabilität, Sicherheit und Geborgenheit* auf der anderen Seite ausbalanciert sein.
- Die Intervention sollte ermöglichen aus einer «*Entweder-Oder*» Perspektive herauszukommen» in eine «*Sowohl-als-auch*» oder einer «*weder-noch*» Perspektive.
- Die Intervention sollte ermöglichen, dass sich Klientinnen und Klienten, gewachsen durch den gemeinsamen Prozess und ihren gewürdigten Anteil daran, danach auf ihren Selbstwert bezogen *grösser und selbstbestimmter* fühlen.

Kreative Methoden sollten demzufolge bestätigen und gleichzeitig Irritationen und Suchprozesse auslösen. In diesem Zusammenhang gilt es auch darauf zu achten, kreative Methoden als gezielte Interventionen einzusetzen. Manchmal reicht *eine* kreative Methode aus, um Lösungsprozesse anzuregen. Daher sollte die Beratungsperson dem

Prozess Zeit lassen und beobachten. Oftmals können auch schon kleine kreative Aktionen, die gut durchdacht sind und im richtigen Zeitpunkt eingesetzt werden, weitreichende Wirkungen erzielen. Die goldene Regel gilt auch hier: weniger ist mehr (Bleckwedel, 2015, S. 30 & 37).

Die Ausführungen im Kapitel 3.3.2 haben aufgezeigt, wofür es manchmal hilfreich sein kann, kreativ zu arbeiten und damit einen Mehrwert für Beratungen im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe zu schaffen. Die kritischen Überlegungen von Grabbe (2014) klären darüber auf, dass die Beratungsperson achtsam sein und die Vorgehensweise passend wählen oder passend modifizieren sollte, sodass Klientinnen und Klienten sie als hilfreich erleben. Wer achtsam ist, kann Unbehagen oder negative Resonanzen bei sich selbst und den Klientinnen und Klienten früh erkennen und die Situation verändern, stoppen oder direkt ansprechen (Bleckwedel, 2015, S. 34 & 36).

Wem raufgreifende Methoden beispielsweise von der Idee her passend, aber für den Moment zu kreativ erscheinen, der kann diese auch modifizieren und die Aufstellungen beispielsweise mit Figuren, Gegenständen oder Moderationskarten auf dem Beratungstisch visualisieren.

Schliesslich lässt sich auch in den Ausführungen zu den kreativen Methoden die systemische Haltung erkennen. Durch systemische Interventionen werden bei Klientinnen und Klienten Reflexionsprozesse angestossen und Perspektivenwechsel angeregt. Die externe Einflussnahme durch die Beratungsperson bleibt jedoch begrenzt. In letzter Instanz entscheiden die Klientinnen und Klienten über die Wirksamkeit der eingesetzten Techniken und Methoden. Was sie aufnehmen und was sie daraus machen, hängt letztlich von ihren inneren Prozessen ab (Bleckwedel, 2015, S. 18).

Abschliessend folgt zur Veranschaulichung und Ergänzung exemplarisch eine Fallvignette zum Thema «Anliegen visualisieren im Mehrpersonensetting». Weitere Fallvignetten zur Anwendung von kreativen Methoden können im Anhang eingesehen werden.

3.3.4 Fallvignette «Anliegen visualisieren im Mehrpersonensetting»

Fallbeschreibung

Frau M. und Herr O. haben vor Kurzem als Paar eine gemeinsame Wohnung bezogen. Frau M. berichtet ihrer Sozialarbeiterin von Schwierigkeiten, welche seither aus dem Zusammenleben entstanden seien und bittet bei deren Klärung um Unterstützung. Die jeweils zuständigen Sozialarbeiterinnen bieten Frau M. und Herrn O. ein gemeinsames Gespräch an, um eine Auslegeordnung der individuellen und gemeinsamen Anliegen zu machen und wählen dazu die nachfolgend beschriebene Methode.

Nach einem Joining und der Anlassklärung für dieses Gespräch werden die Parteien eingeladen, sich einige Minuten Zeit zu nehmen und ihre Anliegen auf Moderationskarten festzuhalten. In einem zweiten Schritt lesen sie sich die beschrifteten Karten vor und befestigen diese gut sichtbar an einer Wandtafel. Dann werden die Parteien eingeladen, zu sortieren, welches eher gemeinsame und welches eher eigene Anliegen sind. Schliesslich wird den Parteien vorgeschlagen, auszuhandeln, an welchen gemeinsamen Anliegen in diesem Setting weitergearbeitet werden soll und welche Anliegen vorerst nicht gemeinsam oder gegebenenfalls einzeln mit den zuständigen Sozialarbeiterinnen weiterbearbeitet werden sollten. Die Sozialarbeiterinnen strukturieren den Ablauf und unterstützen den gegenseitigen Austausch mit systemischen Frage-techniken.

Ziel und Zweck dieser visualisierenden Vorgehensweise ist es, einen Rahmen zu bieten, in welchem sich die Parteien in einem strukturierten Prozess über gemeinsame und unterschiedliche Anliegen klarwerden können und einen vorläufigen Konsens über die wichtigsten bzw. am dringendsten zu bearbeitenden Anliegen finden.

Diese Methode eignet sich besonders für den Anfang des Beratungsprozesses oder wann immer es darum geht, Anliegen und Aufträge zu klären. Im systemischen Ansatz bildet die Auftragsklärung ein durchgängiges Arbeitsprinzip. Während der Beratung können sich die Sicht- und Erlebnisweise der Klientinnen und Klienten verändern, wodurch sich auch das Anliegen für die Zusammenarbeit ändern kann. Beratung wird dann am effektivsten, wenn es gelingt, immer möglichst nah am Anliegen der Klientinnen und Klientinnen zu arbeiten (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 239 ff).

Kipppunkte in diesem Beratungsgespräch

Im Beispiel von Frau M. und Herr O. erwies sich die Methode als hilfreich, weil dadurch beide Parteien in einem sicheren Rahmen gegenseitig erfahren konnten, welche Anliegen sie einzeln oder als Paar beschäftigen. Durch das strukturierte Vorgehen und die Visualisierung wurde ein Perspektivenwechsel angeregt. So hörte Herr O. beispielsweise, dass sich seine Partnerin um seine Gesundheit sorgt und sich von ihm wünscht, dass er sich Unterstützung holt. Dies war ihm bisher nicht klar gewesen. Weiter wurde durch das Sortieren der Anliegen sichtbar, dass sich bei den gemeinsamen Anliegen vor allem Frau M. mit ihren Anliegen einbrachte, während Herr O. seine Anliegen nicht als gemeinsame erachtete. Für Frau M. war dieser Moment insofern aufschlussreich, als dass die gemeinsamen Anliegen und damit auch der Anlass für dieses Gespräch ihrer Sichtweise bzw. ihrem Erleben entstammten. Weiter signalisierte Herr O. durch seine Sortierung eine gewisse Distanz zu den vermeintlich gemeinsamen Anliegen und eine Priorisierung seiner eigenen Anliegen.

In dieser Fallvignette lässt sich die systemische Haltung der Sozialarbeiterinnen leicht erkennen. So vermitteln sie Frau M. und Herr O. Interesse an ihren Anliegen und nehmen gleichzeitig eine wertschätzende und neutrale Haltung gegenüber beiden Parteien und deren Sichtweise von Problem und Lösung ein. Während des gesamten Prozesses ist zudem spürbar, dass die Sozialarbeiterinnen Frau M. und Herrn O. als Experten ihrer Lebensgestaltung achten und ihnen zutrauen, gemeinsam (vorläufige) Lösungsstrategien zu entwickeln.

3.4 Fazit

Ausgehend von der Hypothese, dass die Einnahme einer systemischen Haltung und der Einsatz von kreativen Methoden den Beratungsprozess positiv beeinflussen können, wurde die systemische Sicht- und Arbeitsweise mit einem typischen Fallführungsmodell in der öffentlichen Sozialhilfe verknüpft. In diesem Zusammenhang wurde in der Fachliteratur besonders auf die Relevanz der Beratungsbeziehung hingewiesen, welche als «sichere Basis» eine zentrale Voraussetzung für den weiteren Beratungsprozess und insbesondere für veränderungsrelevante Auseinandersetzungen bildet.

Im Kapitel 3.2 konnte aufgezeigt werden, inwiefern die systemische Sicht- und Arbeitsweise mit ihrer neugierigen und wertschätzenden sowie ressourcen- und lösungsorientierten Grundhaltung dazu beitragen kann, trotz der kontextbedingten Einflüsse gemäss Kapitel 2 eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen und während des gesamten Fallführungsprozesses zu erhalten. Damit wurde einerseits theoretisch erläutert, wie der systemische Ansatz in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wäre und welchen Nutzen dieser Ansatz für Beratungspersonen und auch für Klientinnen und Klienten haben könnte. Andererseits dienten Fallvignetten dazu, die konkrete Umsetzung in der Beratungspraxis exemplarisch zu veranschaulichen.

Im Kapitel 3.3 konnte aufgezeigt werden, wie kreative Methoden in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wären, um auf einer visuellen und erlebnisorientierten Ebene, den Perspektivenwechsel zu fördern, innere Lösungsprozesse anzuregen und dadurch schliesslich einen Mehrwert für Beratungen im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe zu schaffen. Die konkrete Umsetzung wurde wiederum anhand von Fallvignetten exemplarisch veranschaulicht. Kreative Methoden sollen bestätigen und gleichzeitig Irritationen und Suchprozess auslösen. Aufgrund der starken Beteiligung von Sinnen und Gefühlen wurde darauf hingewiesen, kreative Methoden als gezielte Interventionen einzusetzen und die Vorgehensweise so zu wählen oder zu modifizieren, dass sie zu den Klientinnen und Klienten, zum Auftrag und auch zu den Problemstellungen passen. In diesem Zusammenhang wurde wieder auf die Beratungsbeziehung hingewiesen, als wesentliche Voraussetzung dafür, dass Klientinnen und Klienten Vertrauen gewinnen und sich auf kreative Interventionen einlassen können. Allerdings könnte hier von einer Wechselwirkung gesprochen werden, da sich der beziehungsstiftende Effekt dieser erlebnisorientierten Methoden dabei meistens auch günstig auf den weiteren Beratungsprozess auswirkt.

4. Beantwortung der Fragestellung & Schlussfolgerung

Ausgehend von der Hypothese, dass die Einnahme einer systemischen Haltung und der Einsatz von kreativen Methoden den Beratungsprozess im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe positiv beeinflussen können, wurde in der vorliegenden Masterarbeit folgende Hauptfragestellung bearbeitet:

Wie können Haltungen und Methoden des systemischen Ansatzes im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe nutzbar gemacht werden?

Zur Beantwortung der Hauptfragestellung wurden die drei nachfolgenden Unterfragen formuliert, welche in den jeweiligen Kapiteln bearbeitet und beantwortet wurden:

- Welche Faktoren beeinflussen die Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe und was bedeutet dies in Bezug auf die Beratungsgestaltung? (Kapitel 2)
- Wie sieht ein typisches Fallführungsmodell aus und inwiefern kann die systemische Sicht- und Arbeitsweise dazu beitragen, eine förderliche Beratungsbeziehung aufzubauen? (Kapitel 3.2)
- Wie eignen sich kreative Methoden für die Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe? (Kapitel 3.3)

Nachfolgend werden die gewonnenen Erkenntnisse aus der Bearbeitung der Unterfragen diskutiert und damit die als Ziel gesetzte Hauptfragestellung zusammenfassend beantwortet.

Durch die Auseinandersetzung mit möglichen Einflussfaktoren im Kapitel 2 wurde erläutert, dass sich Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe in einem Spannungsfeld zwischen den individuellen Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten, der Weitergabe gesellschaftlicher Erwartungen und der Umsetzung von politischen und gesetzlichen Vorgaben bewegt; und weiter unter dem Einfluss von institutionellen Rahmenbedingungen und persönlichen Faktoren steht. Bezüglich der methodenbasierten Beratungsgestaltung wurde deutlich, dass diese durch die unterschiedlichen Einflüsse gehemmt werden kann. Allerdings konnte ansatzweise aufgezeigt werden, wie mit einer methodenbasierten Beratungsgestaltung auf die gesellschaftspolitischen und institutionellen Einflüsse und insbesondere auf den Pflichtkontext reagiert werden könnte, um eine förderliche Beratungsbeziehung und ein konstruktives Beratungssetting zu schaffen.

Die konkrete Umsetzung der methodenbasierten Beratungsgestaltung wurde im anschliessenden Kapitel 3 weiter vertieft.

Unter Berücksichtigung der kontextbedingten Einflüsse zeigte sich deutlich, dass Beratung in der öffentlichen Sozialhilfe eher ziel- als prozessorientiert gestaltet wird und aufgrund der knappen zeitlichen Ressourcen oft zu wenig Zeit in den Aufbau einer tragenden Beratungsbeziehung und eine sorgfältige Auftragsklärung investiert wird. In diesem Zusammenhang wurde in der Fachliteratur wiederholt auf die Relevanz der Beratungsbeziehung hingewiesen, welche als «sichere Basis» eine zentrale Voraussetzung für den weiteren Beratungsprozess und insbesondere für veränderungsrelevante Auseinandersetzungen bildet.

Durch die mögliche Verknüpfung mit dem systemischen Ansatz wurde im Kapitel 3.2 erläutert und mit Fallvignetten aus der Beratungspraxis veranschaulicht, wie der systemische Ansatz in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wäre und welchen Nutzen dieser Ansatz für Beratungspersonen und auch für Klientinnen und Klienten haben könnte. Dadurch wurde aufgezeigt, wie es gelingen kann, im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe auch bei knappen zeitlichen Ressourcen eine konstruktive Beratungsbeziehung herzustellen und dabei sowohl dem gesetzlichen und institutionellen Auftrag als auch der Situation, den Anliegen und Zielen der Klientinnen und Klienten Rechnung zu tragen.

Weiter wurde aufgezeigt, inwiefern die systemische Sicht- und Arbeitsweise dazu beiträgt, Veränderungsprozesse konstruktiv zu begleiten, neue Impulse zu geben, Ressourcen zu erschliessen und die Beratungsbeziehung als «sichere Basis» zu pflegen und aufrechtzuerhalten. Dazu wurde erläutert, wie die Beratungsperson die Klientinnen und Klienten mit ihrer wertschätzenden, ressourcen- und lösungsorientierten Haltung als Experten ihrer Lebensgestaltung achtet und inwiefern dies den Selbstwert der Klientinnen und Klienten stärkt, den Blick auf die eigenen Ressourcen lenkt und Mut macht, weitere Herausforderungen alleine zu meistern. Damit konnte schliesslich aufgezeigt werden, dass die Haltung der Beratungsperson wesentlich dazu beiträgt, dass sich Klientinnen und Klienten als selbstwirksam und zuversichtlich erleben, was sich positiv auf die Beratungsbeziehung und auf den weiteren Veränderungsprozess auswirkt.

In Bezug zur Hauptfragestellung konnte bisher aufgezeigt werden, wie die systemische Haltung im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe nutzbar gemacht werden kann. Damit konnte der erste Teil der Fragestellung beantwortet werden.

Die Fachliteratur beschreibt unterschiedliche konzeptionelle und methodische Ansätze, die teilweise weit über das Reden hinausgehen und den Körper mit Sinnen und Gefühlen in die Therapie und Beratung einbeziehen. Kreative, raumgreifende Methoden, um Themen und Anliegen zu visualisieren oder Prozesse erlebbar zu machen, sind jedoch eher unerwartete Methoden für Beratungen auf dem Sozialdienst und aufgrund der Platzverhältnisse teilweise auch nicht leicht umsetzbar. Im Kapitel 3.3 konnte aufgezeigt werden, wie kreative Methoden in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wären, um auf einer visuellen und erlebnisorientierten Ebene, den Perspektivenwechsel zu fördern, innere Lösungsprozesse anzuregen und dadurch schliesslich einen Mehrwert für Beratungen im Kontext der öffentlichen Sozialhilfe zu schaffen. Die konkrete Umsetzung wurde wiederum anhand von Fallvignetten exemplarischen veranschaulicht. Aufgrund der starken Beteiligung von Sinnen und Gefühlen kann mit kreativen Methoden auf einer tieferen Ebene an einem Anliegen der Klientinnen und Klienten gearbeitet werden. Der Eindruck und die Überzeugungskraft des sinnlich Erlebten hat einen grösseren Effekt als die kognitive Bearbeitung eines Themas auf einer sprachlichen Ebene. Gerade deshalb ist beim Einsatz von kreativen Methoden besondere Achtsamkeit geboten, diese als gezielte Interventionen einzusetzen und auch nur wenn die Beratungsbeziehung stabil ist. Die externe Einflussnahme durch die Beratungsperson bleibt auch beim Einsatz von kreativen Methoden begrenzt. Klientinnen und Klienten entscheiden selbst über die Wirksamkeit der eingesetzten Techniken und Methoden. Diese Tatsache lässt wiederum auf die Besonderheit der Beratungsbeziehung als tragendes Element der Beratung schliessen. So sind es nicht explizite Methoden und Techniken, sondern vielmehr die Beziehung und Zusammenarbeit, die den Beratungs- und Veränderungsprozess begünstigen.

Damit lässt sich der zweite Teil der Fragestellung beantworten, wie Methoden des systemischen Ansatzes im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe nutzbar gemacht werden können.

Abschliessend kann gesagt werden, dass Sozialarbeitende im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe über eine Vielfalt von Beratungskompetenzen verfügen müssen, um sowohl rechtlich-administrative Beratung als auch psychosoziale Hilfestellungen zu leisten. Für die Fallführung ist es relevant, dass die Sozialarbeitenden über spezifisches Fachwissen zu ihrem Handlungsfeld verfügen. Im Rahmen der wirtschaftlichen Sozialhilfe ist die methodische Beratungsgestaltung zwar hilfreich, um auf die kontextbedingten Einflüsse zu reagieren, aber weniger bedeutend. Für die Bearbeitung von psychosozialen Anliegen und die Begleitung von Veränderungsprozessen im Rahmen der persönlichen Sozialhilfe müssen Sozialarbeitende jedoch über Beratungskompetenzen verfügen, um einerseits eine förderliche Beratungsbeziehung als «sichere Basis» herzustellen und andererseits durch eine methodische Beratungsgestaltung bei den Klientinnen und Klienten Eigenmotivation zu fördern und Lösungsprozesse anzuregen. Aus diesen Überlegungen lässt sich schliessen, dass der systemische Ansatz und die damit einhergehenden kreativen Methoden eine mögliche Antwort auf die erforderlichen Beratungskompetenzen in der öffentlichen Sozialhilfeberatung sein können.

5. Reflexion und Ausblick

Der Titel der vorliegenden Masterarbeit impliziert die Frage, ob sich die prozessorientierte, systemische Haltung mit der eher zielorientierten Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe verknüpfen lässt.

Wie eingangs erläutert haben eigene Erfahrungen zur Hypothese geführt, dass die Einnahme einer systemischen Haltung und der Einsatz von kreativen Methoden den Beratungsprozess positiv beeinflussen kann und sich dadurch die Beratungen nicht zuletzt auch für mich als Beratungsperson vielseitiger und interessanter gestalten. Ziel der vorliegenden Masterarbeit war es daher, meine Erfahrungen insbesondere mit kreativen Methoden im Beratungskontext der öffentlichen Sozialhilfe theoretisch zu reflektieren und mich vertieft mit dem Theorie-Praxis-Transfer des Beratungsansatzes der Systemischen Beratung in die öffentliche Sozialhilfe zu befassen. Durch die vertiefte, thematische Auseinandersetzung mit entsprechender Fachliteratur konnte aufgezeigt werden, wie der systemische Ansatz und insbesondere die damit verbundene kreative methodische Gestaltung der Beratungspraxis in die öffentliche Sozialhilfeberatung zu übertragen wären und welchen Nutzen dieser Ansatz für Beratungspersonen und auch für Klientinnen und Klienten haben könnte. Die von Scheibe und Kirchschrager (2017, S. 20-21) erwähnte notwendige Übersetzung eines Beratungsmodells in die Praxis konnte anhand eines typischen Fallführungsmodells in der öffentlichen Sozialhilfe konkretisiert werden. Dadurch wurde auch mein persönliches Ziel erreicht, meine Beratungskompetenzen weiterzuentwickeln und anderen Sozialarbeitenden im Bereich der öffentlichen Sozialhilfe Ideen und Anregungen für die methodische Beratungsgestaltung zu geben.

Die inhaltlichen Ausführungen haben es gezeigt: Die Fallführung in der öffentlichen Sozialhilfe lässt sich sehr wohl mit der systemischen Sicht- und Arbeitsweise verknüpfen. Die Herausforderung in der Beratungspraxis der öffentlichen Sozialhilfe besteht jedoch darin, die Fallführung nicht einfach «auf Kurs» zu bringen, sondern insbesondere im Rahmen der persönlichen Sozialhilfe trotz der kontextbedingten Einflüsse eine tragende Beratungsbeziehung aufzubauen und Veränderungsprozesse durch eine methodische Beratungsgestaltung zu begleiten.

An dieser Stelle scheint es aus systemischer Sicht interessant, noch einen Ausblick zu wagen. Auch die aktuelle Forschung beschäftigt sich mit der Frage, wie Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe nachhaltiger unterstützt werden könnten. Gemäss Steger (S. 25, 2020) werden rund 40 Prozent aller laufenden Fälle in der Sozialhilfe länger als drei Jahre unterstützt. Bei diesen Klientinnen und Klienten kann davon ausgegangen werden, dass nicht nur finanzielle Probleme, sondern auch psychosoziale und gesundheitliche Schwierigkeiten vorliegen. Steger zufolge ist dieser Langzeitbezug auch ein grosses gesellschaftliches Problem, da mit zunehmender Bezugsdauer die Integrationschancen sinken und für das Gemeinwesen die jährlichen Kosten pro Sozialhilfefall steigen. In Zusammenhang mit Langzeitbeziehenden hat die Berner Fachhochschule deshalb einen Ansatz mit dem hoffnungsvollen Titel «Richtungswechsel» entwickelt, der unter anderem bei einer «veränderten persönlichen Hilfe in Form von Beratung» ansetzt (S. 25, 2020).

Dieser «Richtungswechsel» scheint sehr interessant zu sein und wirft weiterführende Fragen auf, die jedoch im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit nicht mehr beantwortet werden: Wie könnte die methodische Beratungsgestaltung in der Beratungspraxis an Relevanz gewinnen? Welchen Stellenwert nimmt dabei die Weiterbildung von Sozialarbeitenden ein? Welchen Einfluss haben institutionelle Rahmenbedingungen? Inwiefern der neue Ansatz der Berner Fachhochschule bei der Beratungsbeziehung und der methodischen Beratungsgestaltung ansetzt und sich gegebenenfalls auch auf die systemische Sicht- und Arbeitsweise stützt, bleibt an dieser Stelle noch offen. Der Ansatz werde Steger (S. 25, 2020) zufolge demnächst in Zusammenarbeit mit interessierten Praxisorganisationen angewendet und auf seine Wirkung hin experimentell getestet.

6. Literatur- und Quellenverzeichnis

- Bleckwedel, Jan. (2008). *Systemische Therapie in Aktion. Kreative Methoden in der Arbeit mit Familien und Paaren*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Bohne, Michael & Ohler, Matthias & Schmidt, Gunther & Trenkle, Bernhard (2019). *Reden reicht nicht!? Bifokal-multisensorische Interventionsstrategien für Therapie und Beratung* (2. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer System Verlag.
- Brüggemann, Helga & Ehret, Kristina & Klütmann, Christopher. (2016). *Systemische Beratung in fünf Gängen. Ein Leitfaden* (6. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco. (2007). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontext*. Heidelberg: Carl-Auer System Verlag.
- De Shazer, Steve. (2012). *Wege der erfolgreichen Kurzzeittherapie* (9. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Engel, Frank & Nestmann, Frank & Sickendiek, Ursel. (2008). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (3. Aufl.). München: Juventa Verlag.
- Engler, Pascal & Steger, Simon. (2013). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe – Warum professionelles Handeln wichtig ist*. BFH Impuls, 02.2013, 24-25.
- Grabbe, Michael. (2014). *(M)(k) eine Lieblingsintervention*. Systema, 03.2014. 256-261.
- Grawe, Klaus. (1999). *WiFA - Wirkfaktorenanalyse. PSYINDEX Tests Info*. Bern: Universität.
- Gygax, Anna & Matti, Corinne. (2020). *Prozessbeschrieb Fallführung Sozialhilfe* [Hand-out]. Gemeinde Steffisburg – Sozialdienst Zulg.
- Herwig-Lempp, Johannes. (2016). *Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Iseli, Daniel & Michel, Claudia & Steger, Simon. (2018). *Die Einflussfaktoren eines Sozialdienstes für nachhaltige Integration*. BFH Impuls, 02.2018. 28-30.
- Kurt Ludewig & Kurt, Wilken, Ulrich. (2000). *Das Familienbrett. Ein Verfahren für die Forschung und Praxis mit Familien und anderen sozialen Systemen*. Göttingen: Hogrefe
- Levold, Tom & Wirsching, Michael. (2016). *Systemische Therapie und Beratung – das grosse Lehrbuch*. Heidelberg: Carl-Auer System Verlag.
- Müller de Menezes, Rahel & Steger, Simon. (2014). *Professionelle Sozialarbeit bedingt flexible Vorgehensweisen*. ZESO, 01.2014. 28-29.

- Müller de Menezes, Rahel. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Pohl, Michael & Fallner, Heinrich. (2010). *Coaching mit System. Die Kunst nachhaltiger Beratung*. Wiesbaden: Springer VS
- Prior, Manfred. (2018). *Beratung und Therapie optimal vorbereiten. Informationen und Interventionen vor dem ersten Gespräch*. Heidelberg: Carl-Auer System Verlag.
- Schäfter, Cornelia. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Scheibe, Jan G. & Kirchsclager, Stephan. (2017). *Psychosoziale Beratung in der Sozialhilfe in den Fokus rücken*. ZESO, 02.2017. 20-21.
- Schmidt, Gunther. (2016). *Einführung in die hypnosystemische Therapie und Beratung*. Heidelberg: Carl-Auer System Verlag.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2017). *Die SKOS-Richtlinien auf einen Blick Fragen und Antworten* [PDF]. Abgerufen von https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/richtlinien/2017_Fragen-und-Antworten-SKOS-Richtlinien_d.pdf
- Schwing, Rainer & Fryszer, Andreas. (2015). *Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis* (7. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Steger, Simon. (2020). *Richtungswechsel*. BFH Impuls, 03.2020. 25.
- Terrahe-Hecking, Claudia & Theiling, Stephan. (2017) *Skript CAS Systemische Beratung: Familien, Paare und Gruppen*. [Handout]. Berner Fachhochschule – Departement Soziale Arbeit.
- Varga von Kibéd, Matthias & Sparrer, Insa. (2018). *Ganz im Gegenteil. Tetralemmaarbeit und andere Grundformen Systemischer Strukturaufstellungen für Querdenker, und solche die es werden wollen* (8. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer System Verlag.
- Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen. (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung* (3. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen. (2019). *Systemische Interventionen* (4. Aufl.). Uni-Taschenbücher.
- Widulle, Wolfgang. (2011). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Zobrist, Patrick. (2012). Einführung: Soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft. In Patrick Zobrist & Hochschule Luzern – Soziale Arbeit (Hrsg.), *Werkstattheft. Soziale Arbeit mit Pflichtklientinnen und Pflichtklienten*. Dallenwil: Odermatt AG.