

Lösungsorientiertes Arbeiten in der Sozialpädagogischen Familienhilfe — ein möglicher Anker

Jürgen Hargens*

Zusammenfassung

Auf der Grundlage lösungsorientierter Ideen wird ein Verfahren vorgestellt, die Zielklärung in der Sozialpädagogischen Familienhilfe zu formalisieren und zu strukturieren, um die Perspektiven aller Beteiligten wertschätzend einzubeziehen.

Summary

Solution-oriented work in family based services

Based on solution-focused ideas the author presents an approach in order to formalize and structure the process of goaling in family based services which may help to enclose the perspectives of all persons involved in a respectful and appreciating way.

1 Die Idee

Den lösungsorientierten Ansatz brauche ich hier nicht mehr im Einzelnen vorzustellen — allzu sehr hat er in den letzten Jahren seinen Siegeszug in den unterschiedlichsten Bereichen angetreten. Für mich persönlich liegt seine Bedeutung (1) im Anerkennen der Kompetenzen aller Beteiligten, (2) in der Würdigung unterschiedlicher Wirklichkeitskonstruktionen, die sich in ihren Konsequenzen unterscheiden und (3) im Respekt und der Anerkennung andersartiger Lösungs-ideen.

Wobei ich eine für mich bedeutsame Änderung hervorheben möchte. Ich bevorzuge den Begriff *ressourcenorientierte Arbeit*, da mir diese sprachliche Rahmung passender erscheint: Zum einen verzichtet er auf die Dichotomisierung Lösung/Problem, zum anderen stellt er das ins Zentrum, was hilft, sich Lösungen anzunähern — die Ressourcen aller Beteiligten (dazu Duncan u. Miller 2000).

*Ich danke — in alphabetischer Reihenfolge — Johannes Herwig-Lempp, Gerda Mehta, Andrea Richter, Käthi Vögli und Helen Zettler für ihre perspektivisch unterschiedlichen, immer konstruktiven Kommentare zu diesem kleinen Artikel.

Die Idee zu diesem kurzen Beitrag entsprang einem Telefonat mit einer leitenden Mitarbeiterin eines Vereins, der Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) anbietet. Es ging um die Frage der Zielklärung, des Auftrags, der unterschiedlichen Zuweisenden und Interessenten. Das erinnerte uns an verschiedene Schemata, die der lösungsorientierte Ansatz hervorgebracht hatte, um einzelne Aufgaben oder Schritte immer wieder zuverlässig durchzuführen. Warum, so dachte ich, sollte sich ein solches Verfahren nicht auch für die Zielklärung im Rahmen der SPFH bewähren können?

Eingedenk der besonderen Situation der SPFH — viele Beteiligte — und eingedenk der de Shazer'schen Aussage, dass es keine Multi-Problem-Familien gebe, sondern lediglich Multi-Ziel-Familien (Hoyt 1996, S. 70), ging es darum, eine Form zu finden, solche unterschiedlichen Ziele aus den verschiedenen Perspektiven einerseits zu formulieren, andererseits angemessen zu *operationalisieren*. Als diese Idee deutlich war, fiel es leicht, eine passende Form zu (er-)finden.

Grundlage bildet das folgende Schema, das für alle Fragestellungen Verwendung findet und das ich deshalb jeweils wieder (in kleinerem Format) anführe. In der Kopfzeile werden alle Beteiligten eingetragen, am besten mit Namen. Im Beispiel habe ich lediglich die Rollen oder Funktionen benannt. In der linken Spalte werden noch einmal alle Beteiligten eingetragen. So wird es möglich, in einer Übersicht die Sichtweisen aller Beteiligten zu dokumentieren — und ihnen auch auszuhändigen. Das praktische Vorgehen sieht dann folgendermaßen aus:

2 Wer hatte die Idee SPFH?

In einem ersten Schritt geht es darum, den Weg, der bis zur Zielvereinbarung geführt hat, zurückzuverfolgen. Dies lässt sich folgendermaßen dokumentieren:

aus Sicht von: 4	Jugendamt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

In den Spalten und Zeilen werden alle beteiligten Personen und/oder Institutionen aufgelistet, und jeder macht aus der jeweiligen Sicht (s)eine Aussage oder „sein Kreuz“. Dies allein führt noch nicht viel weiter, denn die Idee SPFH dürfte auch mit der Idee der Notwendigkeit verbunden sein, also mit Vorstellungen über Bedarf, Bedürfnis, Notwendigkeit, Veränderung, Stärken oder Problemen. Diese Annahmen stellen die Basis dar, von der aus die jeweilig Beteiligten zu ihren Aussagen kommen. Deshalb scheint es mir bedeutsam, diese Ideen ein Stück zu veröffentlichen.

Hier gehen Annahmen ein über Schwierigkeiten, Anlässe, mögliche Ursachen, Sorgen, und da jeder der Beteiligten die eigene Perspektive verdeutlicht, werden Gespräche über unterschiedliche Konstruktionen der Lebenswelt und der daraus resultierenden Folgen aus den verschiedenen Perspektiven möglich.

In der Praxis erscheint es wichtig, dieses Gespräch über Anlässe zu moderieren, wertschätzend und respektvoll die Unterschiedlichkeiten zu benennen und nicht zu bewerten.

3Was war der Anlass zu dieser Idee? (Klage/Beschwerde)

aus Sicht von: 	Jugendamt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Auch hier ist es erforderlich, dass alle eine Angabe machen, die zur Idee der Einrichtung der SPFH beigetragen haben. Natürlich kann es sein, dass einige Felder leer bleiben, weil die betreffende Person weder die Idee noch eine Notwendigkeit zur SPFH sah. In jedem Fall sollte es — im Sinne der unterschiedlichen Positionen und Weltansichten — Ausdruck des wechselseitigen Respekts sein, die Meinungen einzuholen. Das kann am einfachsten geschehen, indem jede Person ihre Meinung ausdrückt. Das stellt den nächsten Schritt dar:

4 Was sagen Sie dazu?

aus Sicht von: 4	Jugend- amt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Diese notwendige Vorarbeit steckt zunächst den Rahmen ab, denn zu den „wirklichen Zielen“ fehlt bisher die *konkrete* Formulierung.

Ressourcen- bzw. lösungsorientierte Ansätze gehen von der Wichtigkeit klarer Ziele aus (de Jong u. Berg 2001; Friedman 1999; Walter u. Peller 1999), die soweit präzisiert werden, dass sie *konkretes Verhalten* beschreiben. Deshalb stellt in meinen Augen der nächste Schritt ganz bedeutsame Weichen.

5 Was soll durch die Maßnahme (bei wem) erreicht werden?

aus Sicht von: 4	Jugend- amt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Hier ist jede beteiligte Person aufgefordert, die eigene Meinung zu äußern und — mithilfe professioneller Moderation — das Zielverhalten zu konkretisieren, in (beobachtbare) Handlungen zu übersetzen (*operationalisieren*).

In diesem Sinne erfolgt der nächste Schritt — die konkrete Formulierung, wann die Arbeit als erfolgreich bewertet werden kann, nämlich zu präzisieren, woran aus wessen Sicht erkennbar wird, dass das Ziel erreicht ist. Diese Klärung nutzt die lösungsorientierte Maxime „so viel wie nötig und nicht mehr wie nötig“.

6 Woran ist erkennbar, dass das Ziel erreicht ist?

aus Sicht von: 11	Jugendamt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Hier geht es — und das ist ein Teil der Kunst der professionellen Arbeit — darum, Verhalten der jeweiligen Person(en) konkret zu beschreiben, an dem erkennbar wird: Ziel erreicht.

Da es sich bei der SPFH um eine besondere Form der „Teamarbeit“ handelt, ist es aus meiner Sicht unerlässlich, die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit zu klären. Da die Ziele in Hinblick auf jede Person formuliert sind, kommt es nun darauf an, herauszuarbeiten, von wem welche Unterstützung erhofft, erwartet oder gefordert wird. Bei der Formulierung von Zielen erweist es sich als wichtig, solche Ziele sehr genau zu konkretisieren, d. h. in beobachtbaren Verhaltensweisen zu beschreiben. Solche operationalisierten und wohlformulierten Ziele helfen, den Fokus auf das Machbare, das Umsetzbare und das beobachtbare zu lenken und können so dazu beitragen, Bewertungen und Etikettierungen ein wenig den Wind aus den Segeln zu nehmen.

7 Was erwarten die Einzelnen an Unterstützung?

aus Sicht von: 4	Jugend- amt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Änderungen sind das Ergebnis "harter Arbeit" (vgl. Molnar u. Lindquist 2000), an der mehrere Personen beteiligt sind, denn Probleme sind und bleiben Phänomene, die im Interaktionsraum auftreten. Anders gesagt, *Probleme sind Beschreibungen einer Interaktion*, die von mindestens einer der beteiligten Person als Problem definiert wird. Dieser Hintergrund verdeutlicht, dass Probleme wie ihre (Auf-) Lösung immer das Ergebnis einer gemeinsamen — *kooperativen* — Aktivität darstellen. Das ist einer der Gründe, weshalb es mir wichtig ist, danach zu fragen, was die jeweilige Person *tut*, um erkenntlich zu machen, dass er/sie mitarbeitet. Ein weiterer Grund, diese Frage und ihre Antwort zu veröffentlichen, ergibt sich direkt aus einer der lösungsorientierten Grundannahmen — Ziele müssen für die jeweilige Person wichtig sein, denn warum sollte sie sich sonst an der Erreichung beteiligen? In diesem Sinne ist die Klärung, was jede Person tut, wenn sie mitarbeitet, *auch* eine Überprüfung der individuellen Wichtigkeit des Zieles. Anders gesagt — hier kann noch einmal überprüft werden, inwieweit das Ziel tatsächlich passt.

8 Woran ist erkennbar, dass jeder am Erreichen des Zieles mitarbeitet?

Jetzt geht es darum, weitere Feinziele zu erarbeiten bzw. den Prozess der Zielerreichung genauer zu fassen. Dazu bietet sich das Instrument der Skalierung an. Dies ist nicht immer einfach, denn hier kommt es darauf an, respektvoll und wertschätzend die unterschiedlichen Perspektiven zu würdigen. Vertreter/-innen des Amtes mögen durchaus andere Ideen haben als die Eltern oder das Kind — es

aus Sicht von: 4	Jugend- amt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

kommt darauf an, die Beschreibungen dessen, was jeder tut, an den bereits erarbeiteten Zielen festzumachen und genau an dieser Stelle zu fragen, inwieweit die vorgeschlagenen Ideen dazu beitragen wird, dem Ziel näher zu kommen.

9 Welcher Wert wird in drei Monaten erreicht sein? (Skalieren)

Auf einer Skala von 1 bis 10, bei der 1 bedeutet: „da stehen wir meiner Meinung nach heute“ und 10: „Ziel erreicht“ wird der Wert der Beteiligten eingetragen. Da bei jedem Unterschiedliches gesehen werden kann, sollten die Werte auch für jeden eingesetzt werden.

aus Sicht von: 4	Jugend- amt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Es folgt die Konkretisierung oder Operationalisierung, also die Übersetzung des angestrebten Werts in auch für andere beobachtbares Verhalten. Dies erscheint mir ein bedeutsames Kernstück der Arbeit — eben nicht bei Annahmen und Vermutungen stecken zu bleiben, sondern diese (auch wenn es um Emotionen geht) in konkret beobachtbares Verhalten zu übersetzen

10 Was denkt jede und jeder, was genau dann jede und jeder in drei Monaten *macht*, nachdem dieser Wert erreicht ist?

aus Sicht von: 4	Jugend- amt	Mutter	Vater	Kind	Kind	Helfer/-in
Jugendamt						
Mutter						
Vater						
Kind						
Kind						
Helfer/-in						

Soweit der formale Rahmen.

11 Und was ist mit den Ursachen?

Die Frage nach den Ursachen — also nach den jeweils individuellen Erklärungsmustern — wäre durchaus denkbar, doch habe ich sie hier nicht aufgenommen. Meine Erfahrung geht in die Richtung, dass ein Abfragen der Ursachen leichter eine Annahme verdinglicht und verfestigt, was die Arbeit erschweren kann. Lösungsorientiertes Arbeiten zielt auf Änderungen in der Zukunft und innerhalb dieses Rahmens lassen sich eher gemeinsame Anstrengungen definieren, z. B. das Wohl des Kindes als einigender Rahmen und die Beschreibung konkreter — zukünftiger — Verhaltensweisen, die dieses Wohl definieren.

12 Wie umsetzen?

So könnte eine Frage lauten. Ich sehe drei grundsätzliche Möglichkeiten, wobei — dies vorangestellt — ein solcher Fragebogen eher der eigenen Orientierung dient, gleichsam als eigener Anker fungiert, unterschiedliche Perspektiven zu bedenken und weniger als „Technik“, die es anzuwenden gilt.

Zuerst ist es möglich, sich als betroffene Fachperson hinzusetzen und den Fragebogen selbst auszufüllen — auch für oder aus der Perspektive der anderen Beteiligten. Dies bedeutet dreierlei: Zum einen sollte und müsste ich mit allen Beteiligten gesprochen haben. Zum zweiten sollte mir deutlich werden, von wem oder über wen ich denke, am meisten zu wissen, und zum dritten kann es mir helfen, Perspektivenvielfalt zu praktizieren und zu würdigen.

Eine zweite Möglichkeit könnte die sein, diesen Fragebogen ausfüllen zu lassen, indem man zu jeder Beteiligten geht und die jeweilige Sicht herausarbeitet und festhält. Aus Gründen der Transparenz und Offenheit — zugleich auch Ausdruck des Respekts vor den Beteiligten und der praktizierten Gleichberechtigung — halte ich es in diesem Fall für angebracht, den ausgefüllten Fragebogen an jede Beteiligte auszuhändigen. Dann kann jede/r sehen, was die anderen wünschen und wollen. Dies kann auch dazu dienen, wieder miteinander ins Gespräch zu kommen oder im Gespräch zu bleiben.

Eine weitere Möglichkeit wäre es, alle Beteiligten zu einem Treffen einzuladen, selbst als Moderator/-in zu wirken und diesen Fragebogen während dieser Konferenz auszufüllen. Dabei käme es natürlich darauf an, einen Rahmen zu finden, der alle zur Mitarbeit einlädt. Ein solcher Rahmen dürfte in der Regel das Wohlergehen der Betroffenen sein — in diesem Falle der Familie oder der Kinder.

Mir ist wichtig, zum Schluss noch einmal hervorzuheben, dass dieser Fragebogen zwar ein technisches Hilfsmittel darstellt, aber die Technik allein nichts über die Haltung aussagt. Und Haltung ist in meinen Augen das Entscheidende.

Zwei Punkte möchte ich abschließend noch hervorheben:

1. Eine solche Arbeit bedarf der *Zeit* — sie *dauert*. Doch hilft die Erfahrung, die alle Beteiligten bei solchen Gesprächen machen, die Arbeit nicht nur wirksamer, sondern auch *verantwortungsvoller* zu machen, weiß doch jeder, was in seiner Verantwortung liegt.
2. Sowohl für den Bereich der Therapie wie für den Bereich der SPFH lässt sich zeigen, wie kompetent und kreativ Familien arbeiten, wenn sie als Expert(inn)en ihrer Alltagspraxis gesehen und gewürdigt werden (Hargens 2000a, b; Hubble et al. 2001).

Literatur

- de Jong, P.; Kim Berg, I. (2001): Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Dortmund: modernes lernen, 3. Aufl.
- Duncan, B. L.; Miller, S. D. (2000): The Heroic Client. Doing Client-Directed, Outcome-Informed Therapy. San Francisco: Jossey-Bass
- Friedman, S. (1999): Effektive Psychotherapie. Wirksam handeln bei begrenzten Ressourcen. Dortmund: modernes lernen
- Hargens, J. (2000a): Klar helfen wir Ihnen! Wann sollen wir kommen? Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, Teil 1. Dortmund: borgmann, 2. Aufl.
- Hargens, J. (2000b): Gastgeber hilfreicher Gespräche. Wir haben Ihnen geholfen?! Was haben wir von Ihnen gelernt? Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, Teil 2. Dortmund: borgmann.
- Hoyt, M. (1996): Solution Building and Language Games. A Conversation with Steve de Shazer. In: Hoyt, M. (Hg.): Constructive Therapies, Bd. 2. New York: Guilford, S. 60-86.
- Hubble, M. A.; Duncan, B. L.; Miller, S. D. (Hg.) (2001): So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen. Dortmund: modernes lernen.
- Molnar, A.; Lindquist, B. (2000): Verhaltensprobleme in der Schule — Lösungsstrategien für die Praxis. Ein ökosystemischer Ansatz. Dortmund: borgmann, 6. Aufl.
- Walter, J. L.; Peller, J. E. (1999): Lösungs-orientierte Kurztherapie. Ein Lehr- und Lernbuch. Dortmund: modernes lernen, 4. Aufl.

Korrespondenzadresse:

Dipl.-Psych. Jürgen Hargens, Norderweg 14, 24980 Meyn;

[E-Mail: juergen.hargens@t-online.de](mailto:juergen.hargens@t-online.de)