

Vermerk zur Kollektivprüfung **Schwerpunkt „Lösungsorientierte Beratung“**

Im folgenden Vermerk soll der Ansatz der lösungsorientierten Gesprächsführung in Hinsicht auf dessen Anwendbarkeit auf einen konkreten Fall näher beleuchtet werden.

En détail geht es um Hotte (47 J.), der aufgrund seiner Obdachlosigkeit regelmäßig den Tagestreff der Wohnungslosenhilfe aufsucht. Seit einigen Wochen fällt ihm dies jedoch aufgrund von Differenzen mit Hans, einem weiteren Besucher des Treffs, schwer. Hans erinnert Hotte in unangenehmer Weise an dessen Bruder. Die Differenzen gehen so weit, dass Hans Hotte mit Schlägen droht. Hotte fühlt sich der Situation ausgeliefert. Bisher stand ihm die Sozialarbeiterin A. zur Seite, um die Schwierigkeiten zu schlichten. Aufgrund einer Minderung von Fördermitteln wird die Sozialarbeiterin A. jedoch nicht mehr im gleichen Umfang für den Tagestreff tätig sein können, was alle Besucher*innen sehr bedauern. Aufgrund dessen stellt Hotte in Frage, den Treff weiterhin zu besuchen.

Im Folgenden soll untersucht werden, ob und inwiefern die Methode der lösungsorientierten Gesprächsführung auf die Situation Hottes anwendbar ist.

Die o. g. Methode, entwickelt in den 1970er Jahren von Steve de Shazer und Insoo Kim Berg, stellt eine Art der Gesprächsführung respektive der Beratung dar, die dann zum Einsatz kommt, wenn Notlagen und Anliegen von Menschen zu Anlässen Sozialer Arbeit werden. Dabei gibt der/die Berater*in konkrete Handlungsanregungen, Ziel- und Lösungsvorstellungen, um die Ressourcen der zu Beratenden aufzudecken und zu fördern. Dies dient dem Zweck der eigenständigen Bewältigung des Beratungsanlasses. Die lösungsorientierte Beratung vertritt die Ansicht, dass jeder Mensch bereits über eigene Ressourcen verfügt, die zur Lösung eines Problems benötigt werden, jedoch bislang von den zu Beratenden noch nicht erkannt worden sind. Ziel dabei ist es, die Selbstwirksamkeitsüberzeugung des zu Beratenden sowie die Prozesse des Empowerments zu stärken.

Aufgrund der näheren Beleuchtung der lösungsorientierten Beratung kommen wir zu dem Entschluss, dass diese Methode für die Bearbeitung der Problematik Hottes geeignet ist.

Die Beratung sollte grundsätzlich in einem angenehmen Setting stattfinden. Dies meint u. a. eine ruhige Umgebung, nach Möglichkeit in einem separaten Raum des Tagestreffs, ggf. mit dem Angebot eines Getränks. Außerdem sollte genügend Zeit für das Gespräch eingeplant werden.

Zieht sich Hotte in seiner Situation zurück, erscheint es angebracht, auf ihn zuzugehen und ihm ein Gespräch anzubieten. Im Sinne der lösungsorientierten Beratung kann dies wie folgt ablaufen:

Der/die Berater*in (Sozialarbeiterin A.) begrüßt Hotte, würdigt sein Hier-Sein und bietet ihm das Gespräch anlässlich der erschwerten Situation mit Hans an. Sollte Hotte dieses ablehnen, nimmt die Sozialarbeiterin A. das akzeptierend an und geht ggf. zu einem späteren Zeitpunkt erneut auf ihn zu. Sofern Hotte das Angebot annimmt, gilt es im nächsten Schritt, die aktuelle Situation zu betrachten. Dabei wird die Sicht Hottes unter Fokussierung seiner Ressourcen näher beleuchtet. Die Beraterin erkundigt sich hinsichtlich der Ursachen der Problematik und wie lange diese schon besteht. Im Anschluss daran kommen hilfreiche, sogenannte Skalierungsfragen, anhand derer auf einer Zahlenskala von 1 bis 10 vom zu Beratenden festgelegt wird, in welchem Ausmaß die Situation für ihn belastend, schwierig oder motivational ist, zum Einsatz („Hotte, wie belastend findest du die Situation, gemessen anhand einer Skala von 1 bis 10?“). Unter Bezugnahme auf das Skalierungsergebnis wird Hotte gefragt, welcher Wert der Skala für ihn erträglicher wäre und was zur Erreichung der Verbesserung passieren müsste.

Dies leitet direkt zum nächsten Schritt der Ziel- und Auftragsbestimmung Hottes über. Im Rahmen dessen gilt es, die Perspektiven Hottes zu erweitern und ihn darin zu fördern, ein lohnendes Ziel zu erarbeiten. Zur multidimensionalen Perspektivenbetrachtung bieten sich die Techniken des Reframings sowie die des Erkennens von Ausnahmen an. Beim Reframing soll die Problematik von Hotte selbst aus einer anderen Sicht erkannt werden, um ihr eine neue, bestenfalls positive Bedeutung zuschreiben zu können. Hier helfen ggf. Denkanstöße wie die Chance für Hotte, Konflikte zukünftig selbstständiger und eigenwirksamer klären zu können. Zudem versucht die Sozialarbeiterin A. den Fokus Hottes auf Situationen zu richten, in denen er sich im Tagestreff trotz der Differenzen mit Hans wohl fühlte, um daran perspektivisch anknüpfen zu können. In Bezug darauf versucht die Sozialarbeiterin A. Hotte zur Findung und Formulierung seiner Zielvorstellungen zu bewegen. In diesem Kontext eignen sich Wunderfragen, die Hotte dazu ermuntern sollen, ohne Begrenzung über die eigenen Wünsche und Ziele nachzudenken und somit sein kreatives Problemlösungspotential freizusetzen („Stell dir vor, über Nacht geschieht ein Wunder, das die Problematik löst. Wie würdest du das merken und worin könnten die Ursachen für die Veränderungen liegen?“). Die Ursachenforschung könnte erste Hinweise auf ein lohnendes Ziel sowie die Wege zur Erreichung dessen geben.

Im nächsten Schritt folgt die Konkretisierung einzelner Wege zur Zielerreichung, wobei Erfolgsindikatoren geklärt und konkrete Vereinbarungen getroffen werden. Solch ein Indikator könnte in Hottes Fall u. a. die Aktivierung möglicher Unterstützer*innen des Tagestreffs, also andere Besucher*innen, sein. Das Aufsuchen dieser könnte in einer konkreten Vereinbarung festgehalten werden.

Nach vorangegangenem Gespräch ist an dieser Stelle ein vorläufiger Abschluss zu finden. Dabei geht die Sozialarbeiterin A. nochmals auf den Beratungsverlauf ein, hebt ggf. die Compliance Hottes positiv hervor, motiviert zur Umsetzung der Vereinbarung und lädt Hotte zu einem erneuten Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt ein. Es folgt die Verabschiedung.

Der geschilderte Gesprächsverlauf stellt eine wünschenswerte Umsetzung dar. Diese ist jedoch stark von der Mitwirkungsbereitschaft sowie der Tagesform Hottes abhängig. Insofern muss die Sozialarbeiterin A. jederzeit damit rechnen, dass die Beratung einen anderen Verlauf nimmt.

Hotte könnte u. U. das Gespräch abbrechen oder nicht tiefer gehend auf die Problematik eingehen. Darauf müsste die Sozialarbeiterin A. unbedingt sensibel und empathisch reagieren. Unabhängig vom möglicherweise unerwarteten Gesprächsverlauf fordert die Beratung Hottes der Sozialarbeiterin A. stets ein gewisses Maß an Geduld, Flexibilität und Verständnis ab. Diese Kompetenzen sind sowohl für die positive Gesprächsverlaufsgestaltung als auch für das erfolgreiche Aufbauen eines vertrauensvollen Arbeitsbündnisses zwischen der Sozialarbeiterin A. und Hotte unabdinglich.

Gez. Team 3

Literaturnachweis

- * Bamberger, K.: Lösungsorientierte Beratung, 4. Auflage, Weinheim und Basel, 2010
- * Eger, F.: Zukunft, die wir uns wünschen. Lösungsorientierte Soziale Arbeit. In: Eger, F.: Lösungsorientierte Soziale Arbeit, 1. Auflage, Heidelberg, 2015: S. 18-42
- * Geiling, W.: Möglichkeiten und Grenzen lösungsorientierter Beratung und Therapie: eine kritische Methodenreflexion. In: Neue Praxis 1/2002: S. 77-94
- * Hofmann, M.: Gute Beratung - ist doch ganz einfach, oder? In: Blätter der Wohlfahrtspflege, Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit, Baden-Baden, Heft 3/2018: S.83-85
- * Kupfer, A.: Einflussfaktoren auf Beratungsprozesse. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit, Baden-Baden, Heft 3/2018: S. 89-92
- * Schmitz, L.: Lösungsorientierte Gesprächsführung, 3. Auflage, Basel, 2009
- * Wendt, P.-U.: Lehrbuch Methoden der Sozialen Arbeit, 2. Auflage, Weinheim und Basel, 2017: S. 188-196