

Zwei Kriterien für gute Qualität von Sozialarbeit

Modul 5 Wohnungssicherung/Wohnungslosenhilfe

Qualitätskriterium 1

Die sozialarbeiterischen Aktivitäten werden gesteuert durch die Bedürfnisse und Ziele der KlientInnen. In einem Auftrags- und Zielklärungsprozess werden die Aufträge der KlientInnen und die institutionellen Aufträge vermittelt bzw. verhandelt.

Die Bedürfnisse und Ziele der KlientInnen müssen oft erst sichtbar gemacht werden bzw. im Unterstützungsprozess hergestellt werden. Statt bloß institutionenorientiert arbeitet gute Sozialarbeit nutzerInnenorientiert.

Diese Vorgangsweise ist nicht nur ethisch geboten sondern auch die Grundlage für nachhaltige Wirkung. Ansetzen bei den Ziele und Bedürfnisse der KlientInnen ist die dem „Gegenstand“ der sozialen Arbeit (Menschen und soziale Systeme) angemessene Form zu intervenieren (im Unterschied zu technischen Systemen). Diese angemessene Form ist auch die wirkungsvollste, effizienteste und nachhaltigste Form. Ethisch/politische Motive, handwerklich technische Motive und Effizienzüberlegungen kommen zum selben Ergebnis: NutzerInnenorientierung: „The clients goals drive the activities“. Paradoxerweise verhält es sich so: Gerade um die institutionellen Aufträge nachhaltig umzusetzen, ist es geboten, an den Zielen und Bedürfnissen der KlientInnen anzusetzen.

Das doppelte Mandat transparent machen: Institutionelle Ziele/Aufträge müssen auch und gerade wenn sie den Zielen/Aufträgen der KlientInnen widersprechen, transparent gemacht werden

- im Auftrags- und Zielklärungsprozess zwischen KlientInnen und SozialarbeiterInnen.
- innerhalb der Einrichtungen im kollegialen Austausch und in der Auseinandersetzung zwischen Leitung und front-line Sozialarbeit
- im Fachdiskurs und in angemessener Form auch im politisch/gesellschaftlichen Diskurs und in der Auseinandersetzung zwischen GeldgeberInnen und Einrichtungen.

Alle diese Überlegungen sind nichts Neues sondern schon lange Teil professionellen sozialarbeiterischen Handelns. Trotzdem wird in der sozialarbeiterischen Praxis oft nicht in der beschriebenen Form vorgegangen. Dafür gibt es eine Reihe von Gründen:

- Die sozialarbeiterischen Angebote werden immer spezialisierter und produktförmiger. Es besteht die Gefahr, „dass den KlientInnen eingeredet wird, sie hätten das Problem für das die Institution das passende Behandlungsprogramm hat“. (Pantucek:2007) Ein enges und

spezialisiertes Angebot hat viele Vorteile, erleichtert aber nicht eben das Eingehen auf spezifische KlientInnenbedürfnisse.

- Nach Argyris und Schön (Argyris/Schön:1974, Schön:1983) gibt es im professionellen Handeln meist einen erheblichen Unterschied zwischen behaupteten Theorien („espoused theories“) und den tatsächlich handlungsleitenden Theorien („theories in use“). Zweitere können von den Professionellen in der Regel gar nicht genannt werden, sondern können nur durch gemeinsame Mikroanalyse von Interaktionsprozesse sichtbar gemacht werden. Welche Institution wird auf Nachfrage sagen: „Wir arbeiten nicht lebensweltorientiert.“ oder: „Wir holen die KlientInnen nicht dort ab wo sie stehen.“
- In der Fachdiskussion gibt es einen Mangel an Handwerkszeug für sozialarbeiterische Intervention. Die richtige Erkenntnis, dass die KlientInnen nicht nach Bauplänen wie mechanische Objekte manipulierbar sind, führt scheinbar oft zu dem Fehlschluss, dass die Handhabung von „Werkzeugen“ nicht entwickelt beschrieben, gelehrt und gelernt werden kann. Um dem Kriterium 1 (NutzerInnenorientierung und Auftragsklärung) gerecht zu werden, braucht es „Instrumente“ und Fertigkeiten der SozialarbeiterInnen. Wahrscheinlich das wichtigste Instrument für SozialarbeiterInnen ist Sprache und Kommunikation. Sozialarbeit braucht Gesprächsführungstechniken (sehr empfehlenswert dazu Bavelas et al.:2000), darüber hinaus müssen längere Prozesse „designed“ werden. Soziale Prozesse und Konstellationen müssen analysiert und es muss auf diese Prozesse und Konstellationen Einfluss ausgeübt werden, interveniert werden. Zusammengefasst: Die NutzerInnenorientierung scheitert oft daran, dass dafür entwickeltes Handwerkszeug (tools) innerhalb der sozialarbeiterischen Fachdiskussion und auch in der Ausbildung den Status von Geheimwissen hat.
- Die Arbeit mit den Zielen und Bedürfnissen der KlientInnen bedarf einer spezifischen Expertise der SozialarbeiterIn, die wir in drei Aspekte gliedern:
 - a) Haltung: einer entwickelten Haltung und persönlichen Handlungstheorie(n)
 - b) Tools: wie im letzten Punkt beschrieben entwickelter Techniken und Fertigkeiten der Kommunikationen und des Designs und
 - c) Emotionsmanagement: einer besonderen Fertigkeit des Managements der eigenen (der sozialarbeiterischen) Emotionen.In freier Anlehnung an Buchinger (1998) und de Jong/Berg (1998) nennen wir diese drei Aspekte zusammengefaßt: **Expertise des Nichtwissens** Ohne diese drei Aspekte ohne diese **Expertise des Nichtwissens** ist es schwer möglich wirklich nutzerInnenorientiert zu arbeiten, also das Diktum, dass die KlientIn die ExpertIn für ihr Leben, für ihre Probleme und für die Lösungen ist, in der Arbeit fruchtbar umzusetzen.

Im Unterschied zu systemischen TherapeutInnen in bestimmten Feldern können SozialarbeiterInnen in ihren Feldern und mit ihren KlientInnen oft nicht bloß auf der Grundlage der Expertise des Nichtwissens arbeiten. Situationsadäquat und Feldadäquat müssen SozialarbeiterInnen oft über eine spezifische **Expertise des Wissens** – also über Fachwissen verfügen und dieses Wissen auch den KlientInnen zur Verfügung stellen bzw. diese Expertise des Wissens nutzen um Entscheidungen zu fällen. Zusätzlich zu allen bereits genannten Herausforderungen müssen also SozialarbeiterInnen auch den Wechsel zwischen ihrer „Expertise des Nichtwissens“ (und damit verbunden der Haltung – die KlientIn ist die ExpertIn) und ihrer „Expertise des Wissens“ situations- und klientInnenadäquat steuern. Eine Orientierung bei dieser Aufgabe bietet sich allerdings an: Wir sind davon überzeugt, dass die spezifische Professionalität von Sozialarbeit darin besteht, an den Bedürfnissen und Zielen der KlientInnen im Sinne einer „Expertise des Nichtwissens“ anzusetzen. Der Einsatz der „Expertise des Wissens“ wird also unserer Ansicht nach sinnvollerweise von der „Expertise des Nichtwissens“ gesteuert. Oder mit

anderen Worten: SozialarbeiterInnen setzen an den Bedürfnissen, an den Zielen, am Bezugsrahmen der KlientInnen an: „The clients goals drive the activities.“

Paradoxerweise ist das nicht eine Herangehensweise, die sich SozialarbeiterInnen mit „leichten“, „angepassten“ oder „begabten“ KlientInnen leisten und die man bei den „schwierigen“ KlientInnen aussetzt. Im Gegenteil: SozialarbeiterInnen sind SpezialistInnen dafür, gerade bei den KlientInnen die unangepasst, widerspenstig, fehlangepasst (oder auch „im Widerstand“) erscheinen und/oder deren Ziele entweder wenig entwickelt oder exklusionsförderlich erscheinen – gerade bei diesen KlientInnen - auf den spezifischen Bezugsrahmen dieser KlientInnen auf ihre Ziele und Bedürfnisse zu fokussieren.

Qualitätskriterium 2

Sozialarbeit braucht organisatorisch vorgesehene Reflexionsräume und -zeiten.

Im Unterschied zum ersten Kriterium lässt sich dieses Kriterium relativ leicht quantitativ messen: Wie viel Zeit für individuelle und kollektive Reflexion ist im Auftrag der SozialarbeiterInnen vorgesehen und reserviert bzw. wird abgegolten?

Noch einige Worte zur qualitativen Bestimmung dieses Kriteriums:

Das zweite Kriterium (Reflexionsräume und -zeiten) ist ein Mittel um das erste Kriterium einlösen zu können. Um die nötige Expertise des Wissens und des Nicht – Wissens und die adäquate Integration der beiden Expertisen entwickeln zu können und aufrecht erhalten zu können ist Erfahrungslernen und Reflexion erforderlich. Die Reflexion dient auch dazu um den oder die institutionellen Aufträge zu klären, vielleicht zu verhandeln und auch um Sie in Bezug zu den Anliegen der KlientInnen zu bringen.

Als eine hervorragende Möglichkeit solch eines Reflexionsraums ist regelmäßige Supervision in vielen sozialarbeiterischen Einrichtung mittlerweile Standard. Natürlich sind auch zusätzlich oder ergänzend andere Settings geeignet um dieses Kriterium der Reflexion zu erfüllen: Etwa Intervention, kollegiale Fallbearbeitung, Organisationsentwicklungsprozesse, Formulierung von handlungsleitenden Texten und anderes mehr. Das postulierte Kriterium der Reflexion wird dann gut erfüllt wenn:

- a) die KlientInnen und ihre Anliegen, Bedürfnisse und Ressourcen thematisiert werden.
- b) das Handeln der SozialarbeiterInnen und die Interaktion SozialarbeiterInnen – KlientInnen thematisiert wird. Das ist notwendig weil die soziale Situation - die reflektiert werden soll - eben aus den Handlungen der KlientInnen und der SozialarbeiterInnen entsteht.
- c) der institutionelle Auftrag thematisiert wird.

Die Reflexion sollte unseres Erachtens nach fallbezogen sein. Das Handeln der SozialarbeiterInnen und der KlientInnen und vermutete wechselseitige Einflüsse sollten thematisiert werden. Diese Reflexionsräume und -zeiten sind eine wichtige Hilfe und Voraussetzung damit das erste Qualitätskriterium erfüllt werden kann.

Literatur:

- Argyris, Chris; Schön, Donald A. (1974): Theory in Practice: Increasing Professional Effectiveness. San Francisco
- Bavelas Beavin Janet/McGee Dan/Bruce Phillips/Routledge Robin (2000): Microanalysis of Communication in Psychotherapy. In: Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management, Jg. 11, Nr. 1, S. 47–66. Online verfügbar unter http://www.psyc.leeds.ac.uk/research/lftrc/journal/vol_11/Bavelas.pdf, zuletzt geprüft am 21.2.2007.
- Buchinger, Kurt (1998): Supervision in Organisationen. Den Wandel begleiten. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verl. und Verl.-Buchh.
- DeJong, Peter; Berg, Insoo Kim (1998): Lösungen (er)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. 2. Aufl. Dortmund: Verl. Modernes Lernen (Systemische Studien, 17).
- Pantucek, Peter (2007): Social Work Case Management als Systemmanagement? Referat am PraxisanleiterInnentag der FH Campus Wien: „Case Management. Das große Netzwerk?“, 2. März 2007. Online verfügbar unter http://www.pantucek.com/texte/200703cm_campuswien/pp_systemmanagement.html, zuletzt zugegriffen am 23.3.2007
- Schön, Donald A. (1983): The Reflective Practitioner. New York