

Soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft – methodische Reflexionen

Seminar an der Akademie für Sozialarbeit des Landes Oberösterreich in Linz
Am 25., 26. Und 27. Mai 2000.

Einführung in die Thematik

SozialarbeiterInnen kommen in den letzten Jahren in zunehmendem Masse in Kontakt mit KlientInnen, die nicht aus eigenem Antrieb die Sozialarbeit aufsuchen. Diese KlientInnen fragen nicht selber um Hilfe, sind schwierig zu erreichen und sind in den meisten Fällen mit grossen und vielfältigen Problemen konfrontiert.

SozialarbeiterInnen bemühen sich um diese Menschen oder erhalten den Auftrag, sich darum zu kümmern. Dies trifft vor allem zu in den folgenden Bereichen:

- im Kinder- und Jugendschutz, in der Vormundschaft und in der angeordneten Erziehungsbeistandschaft,
- in der Bewährungshilfe für straffällig gewordene Jugendliche und Erwachsene,
- in der Schuldenberatung,
- in der betrieblichen Sozialarbeit,
- in der psychiatrischen Sozialarbeit,
- in der Wiedereinführung in den Arbeitsmarkt,
- in der Pflichtmediation bei Scheidungen, wenn Umgangsregelungen für Kinder zustande gebracht werden müssen.

Jahrelang war diese 'auferlegte' Sozialarbeit ein Tabu. Aber dieses Tabu wird jetzt in schnellem Tempo durchbrochen. Diese Entwicklungen haben für SozialarbeiterInnen weitreichende Folgen. Ausgebildet mit Konzepten und Methoden, die den Nachdruck legen auf die Arbeit mit freiwilligen KlientInnen, müssen die betroffenen SozialarbeiterInnen jetzt umschalten auf die Arbeit mit KlientInnen, die ausdrücklich nicht um diese Hilfe gefragt haben. Und wenn sie schon einmal in Ausnahmesituationen – wie zum Beispiel in der Erziehungsbeistandschaft – um diese Hilfe selbst fragen, dann sind ihnen die Folgen zumeist nicht bewusst.

In diesem Seminar soll die soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft eine zentrale Rolle spielen, soziale Arbeit, die auf Grund eines richterlichen Beschlusses und Auftrages ausgeführt werden muss. Dabei stehen methodische Fragen im Mittelpunkt, nicht die in diesen Bereichen oft dominierenden juristischen und ethischen Fragen. Konsequenz soll das Handeln der SozialarbeiterInnen reflektiert werden, wobei die Beginnphase solcher Kontakte mit Pflichtklientenschaft dominieren wird. Dies eingedenk der Volksweisheit, dass ein guter Beginn die halbe Arbeit ist. Aus unserer eigenen Arbeit wird die Wahrheit dieser Weisheit für die soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft ausdrücklich bestätigt.

Dabei wird von **drei Annahmen** ausgegangen:

- Soziale Arbeit und richterlicher Auftrag können kombiniert werden.
- Dies erfordert eine transparente Arbeitsweise zur Legitimierung der Arbeit gegenüber allen Beteiligten: KlientInnen, SozialarbeiterInnen (einschliesslich der Vorgesetzten), Auftraggebern und anderen beteiligten Hilfeeinrichtungen.
- Wie alle soziale Arbeit strebt auch die Arbeit mit Pflichtklientenschaft danach, KlientInnen (wieder) am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu lassen.

Vorbemerkungen

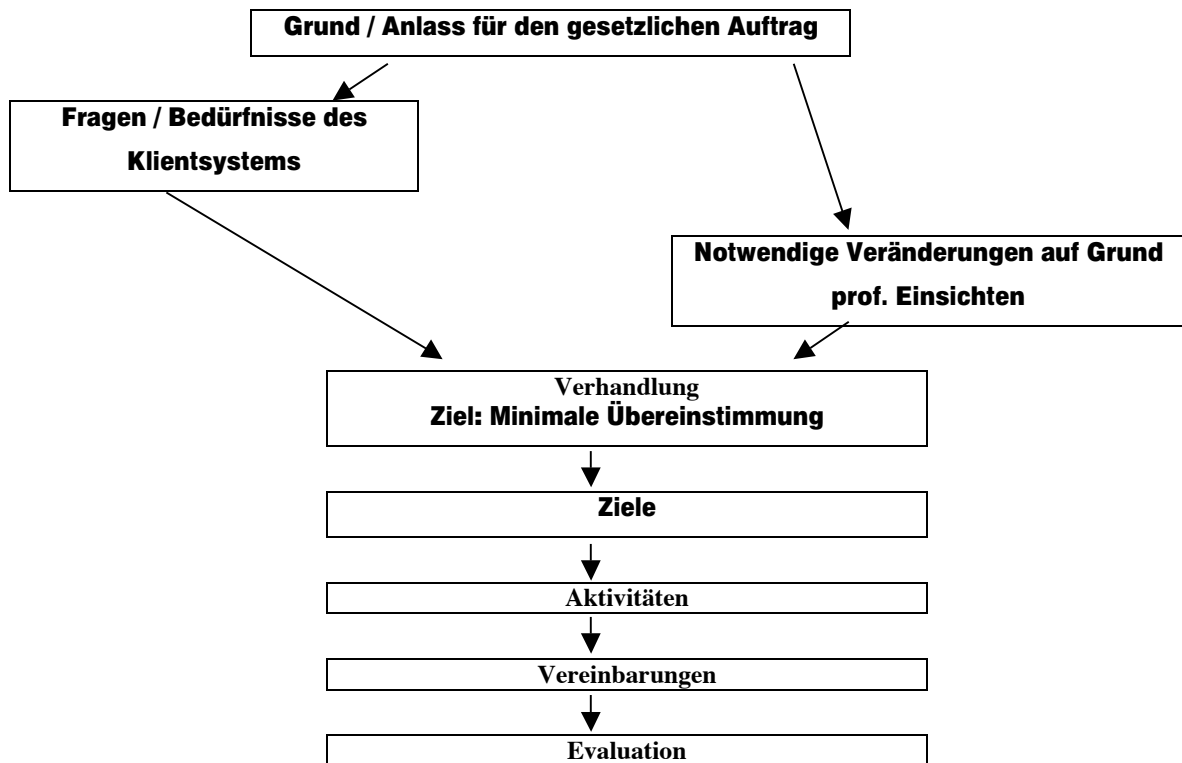
In den Niederlanden sind die Einrichtungen, die mit der Ausführung von richterlichen Beschlüssen und Aufträgen belastet sind, ausgestattet mit öffentlich-rechtlichen Befugnissen. Sie werden als Verwaltungsorgane betrachtet. Auf deren Entscheidungen findet das Allgemeine Verwaltungsrecht Anwendung. Darin spielen heute vor allem die so genannten **'allgemeinen Prinzipien ordentlicher Verwaltung'** eine zentrale Rolle. An diesen Kriterien misst der (Jugend-) Richter die Entscheidungen/ Verfügungen der Einrichtung, falls involvierte Personen oder Einrichtungen dagegen Berufung einlegen. Wichtige Grundsätze für die Arbeit der Einrichtung sind:

- Das **Prinzip der korrekten Begegnung**: Hat der/die SozialarbeiterIn seine/ihre protokollarischen Aufgaben und Verpflichtungen wahrgenommen? Sind Abmachungen und Verantwortlichkeiten – zum Beispiel in Bezug auf den gesetzlich vorgeschriebenen Hilfsplan – klar formuliert und mit den Betroffenen besprochen worden?
- Das **Prinzip der Verhältnismässigkeit**: Ist der vorgesehene Schritt oder die Massnahme dem angestrebten Ziel angemessen? Ist die signalisierte Problematik, welche den Anlass für bestimmte Schritte und Massnahmen bildet, klar, pointiert und sachgerecht dargestellt und ist sie optimal dokumentiert?
- Das **Prinzip der sorgfältigen Entscheidungsverfahren**: Sind die Betroffenen in einem möglichst frühen Stadium über den vorgesehenen Schritt informiert worden? Was ist unternommen worden, um die Anhörung aller Parteien zu stimulieren und nötigenfalls zu unterstützen? Hat es Untersuchungen im sozialen Umfeld der Betroffenen gegeben und haben deren Resultate den vorgeschlagenen Schritt unterstützt?
- Das **Prinzip der fundierten Beschlussfassung**: In wessen Interesse erfolgen die vorgeschlagenen Massnahmen? Sind Anliegen anderer Beteiligter berücksichtigt worden? Ist der Vorgang mit KollegInnen und Vorgesetzten besprochen worden? Auf welche Weise ist von Empfehlungen Dritter Gebrauch gemacht worden?
- Das **Prinzip einer tragfähigen Motivierung**: Stehen die Motive mit dem vorgeschlagenen Schritt im Einklang? Bilden sie eine konsistente Ganzheit für dessen Unterbauung? Was kann vernünftigerweise als Resultat des Schrittes erwartet werden? Welche Konsequenzen sind möglich, wenn er nicht vollzogen wird?

Da die soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft in ganz besonderer Weise legitimiert werden muss, können diese 'allgemeinen Prinzipien ordentlicher Verwaltung' auch als 'Kriterien für methodisch verantwortete soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft' betrachtet werden.

Zum Prozess sozialer Arbeit mit Pflichtklientenschaft

Zur Beschreibung des Prozesses sozialer Arbeit mit Pflichtklientenschaft wird von dem nachfolgenden Schema ausgegangen. Die verschiedenen Phasen werden danach einzeln erläutert.



Der Grund und Anlass des Auftrages

Im Auftrag an die Sozialarbeit ist zumeist der Grund und Anlass für den richterlichen Beschluss enthalten. Häufig dreht es sich dabei um Gefährdungen für die Betroffenen, was am deutlichsten in der konstatierten Gefährdung von Kindern und Jugendlichen zum Ausdruck kommt. In vielen Fällen wird auch die Gefährdung für die Gesellschaft erwähnt, wie zum Beispiel bei der gerichtlich auferlegten Bewährungshilfe.

P.M. Für die Situation in den Niederlanden ist es interessant, dass alle Arbeit mit Pflichtklientenschaft – auch und gerade im Bereich des Kinder- und Jugendschutzes – ihren Ursprung in einer befürchteten Gefährdung für die Gesellschaft hat. Heute wird dagegen in den meisten Fällen von den SozialarbeiterInnen die Gefährdung für die eigene Person und Entwicklung zum Ausgangspunkt ihres Handelns genommen. (siehe Hesser, 2000)

Methodische Andachtspunkte:

- Für die mit der Ausführung des richterlichen Auftrages befasste SozialarbeiterIn ist es wichtig den Grund und Anlass des Auftrages ernst zu nehmen. Dies kann nicht in Frage gestellt werden. Hieraus muss sich das 'commitment' des/der SozialarbeiterIn entwickeln.
- SozialarbeiterInnen sollten vor Beginn der Ausführung von richterlichen Aufträgen die Reaktionen der Betroffenen reflektieren. Rooney (1992) hat den Widerstand von KlientInnen beschrieben mit Hilfe der sogenannten '*reactance*'-Theorie. Darin wird eine Übersicht gegeben von möglichen Reaktionen, die die Einschränkung von Freiheit bei Menschen hervorrufen kann, und von methodischen Implikationen, die dies mit sich bringt. Als roter Faden läuft durch die Kontakte mit den SozialarbeiterInnen, dass die unfreiwilligen KlientInnen die Bemühungen der SozialarbeiterInnen als eine Einschränkung ihrer Freiheit erfahren und dass sie versuchen, diese Einschränkung los zu werden, sie abzuwenden oder auf jeden Fall zu vermindern. Rooney beschreibt einen

Auftrag, den er in Seminaren an StudentInnen und SozialarbeiterInnen gibt: 'Denken Sie an eine Situation, in der Sie gezwungen wurden etwas gegen Ihren Willen zu tun. Beschreiben Sie Ihre Gedanken, Gefühle und Aktionen, so wie Sie sich noch daran erinnern können.'

Die Reaktionen der TeilnehmerInnen fasst Rooney wie folgt zusammen:

Gedanken: Warum ausgerechnet ich? Das habe ich nicht verdient. Wie kann ich diese Massnahme wieder los werden? Bei wem kann ich mich beklagen? Dies ist nicht ehrlich.

Gefühle: Ärger, Wut, Ohnmacht, Frustration, Rache-Gefühle, Verwirrung, Zweifel an sich selbst.

Aktionen: Ich tat, was von mir gefordert wurde; aber ich sabotierte die Ziele soviel wie irgend möglich. Ich sagte ja, aber ich tat nichts. Ich reagierte passiv, ich zeigte nicht meine wahren Gefühle. Ich klagte, und ich probierte andere auf meine Seite zu ziehen. Ich probierte das Beste daraus zu machen. Ich regierte meine Wut auf andere ab. Ich weigerte mich zu tun, was von mir verlangt wurde, und ich nahm die Konsequenzen daraus auf meine Rechnung.

Bei jeder Besprechung fiel auf, wie sehr der Eindruck dominiert wurde durch negative Gedanken, Gefühle und erzwungene Mitarbeit, und wie wenig berichtet wurde über 'positive' Erfahrungen mit Autorität.

Die 'reactance'-Theorie betrachtet solche Reaktionen als normal, vorhersagbar und nicht-pathologisch. Ausgangspunkt ist, dass der Mensch Freiheit nötig hat, um sich auf eigenständige Weise verhalten zu können. Wenn diese Freiheit bedroht wird, dann kommt das Individuum in Widerstand (reactance). Oder, anders gesagt: 'reactance' ist eine normale Reaktion auf die Drohung von Verlust von Freiheit, die für das Individuum als wertvoll erfahren wird. Reaktionen können sowohl direkt als indirekt geäußert werden.

Direkte Reaktionen sind unmittelbare Versuche, um die Freiheit wiederherzustellen. Weil dies aber selten gelingt, folgen darauf meistens **indirekte Reaktionen**. Solche indirekten Reaktionen und Aktionen können sein:

- Untersuchen wie andere in ähnlichen Situationen ihre Freiheit versuchen zurück zu bekommen oder andere Menschen aufhetzen bei den eigenen Versuchen zu helfen;
- Freiheit zurückgewinnen, dadurch dass nach 'Schwachstellen' bei der Autorität gesucht wird;
- Aggression äussern gegenüber den betroffenen SozialarbeiterInnen.

'Reactance' bringt zumeist mit sich, dass die eingeschränkte Freiheit als noch wertvoller erfahren wird als vorher.

Rooney gibt unter anderem die folgenden **methodische Andachtspunkte** an um mit 'reactance' umzugehen:

- Geh davon aus, dass 'reactance' eine normale Reaktion ist.
- Erwarte nicht, dass dies von selbst vorbei geht.
- Hilf, wo immer dies unter den gegebenen Umständen möglich ist, die Freiheit tatsächlich zurückzuerlangen.
- Mache einen Kontrakt, um die Freiheit zu einem gegebenen Zeitpunkt wieder herzustellen.
- Benenne die spezifischen Aufgabenbereiche, an denen in diesem Kader gearbeitet werden muss.
- Richte Verhalten und Aufmerksamkeit auf die Situation, und weniger auf die Person.
- Vermeide Etikettierung.
- Benenne die verbliebenen Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten, die von der Massnahme nicht angetastet werden.
- Plane kleine, erreichbare Schritte.
- Belohne/ würdige Versuche in die gute Richtung und Resultate.

Im Zusammenhang mit der von ihm beschriebenen 'reactance'-Theorie geht Rooney noch auf einen anderen wichtigen Aspekt ein. Zu dieser 'reactance' in auferlegten Situation gehört die '**strategische Selbstpräsentation**'. Hierunter wird verstanden, dass Menschen sich auf eine solche Weise präsentieren, wodurch andere ein so günstig mögliches Bild von ihnen bekommen. Dies gilt natürlich nicht nur für KlientInnen; auch SozialarbeiterInnen machen von solcher strategischer Selbstpräsentation Gebrauch.

Bei strategischer Selbstpräsentation kann gedacht werden an folgende Situationen:

- probieren sich beliebt zu machen: schmeicheln, scheinbar kooperatives Verhalten und positive Beiträge;
- intimidieren: dem anderen Angst einjagen, um das eigene Ziel erreichen zu können;
- flehen: sich selbst ausliefern an die Gnade der anderen/ mächtigeren Person;
- dem anderen zu Wille sein: sich selbst rechtfertigen oder selektiv beichten um einer zu erwartende Strafe zuvor zu kommen;
- Selbstdarstellung: selektiv eigene Fähigkeiten/ Möglichkeiten auflisten;
- den Akzent legen auf moralische Werte, die man selbst vertritt.

Die **methodischen Implikationen** sind prinzipiell die gleichen, die auch für die 'reactance'-Theorie gelten. 'reactance' und strategische Selbstpräsentation können zurückgedrungen werden, indem die Ziele verdeutlicht werden, die Grenzen der Macht umschrieben werden, angegeben wird wie die Selbstständigkeit (der KlientInnen) wieder hergestellt werden kann, und indem die verbliebenen Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten akzentuiert und so konkret möglich benannt werden. Wichtig ist vor allem, dass 'reactance' und strategische Selbstrepräsentation betrachtet werden als Aspekte der Interaktion, und nicht als Verhaltensäußerungen, die charakteristisch sind für die Person.

Damit wird deutlich, dass der erste Kontakt/ das Erstgespräch in der sozialen Arbeit mit Pflichtklientenschaft von herausragender Bedeutung ist.

Erstgespräch in der sozialen Arbeit mit Pflichtklientenschaft

'Kontakt machen und das Führen von Erstgesprächen mit KlientInnen und Klientensystemen kann als eine der schwierigsten Aufgaben in der Arbeit eines Vormundes umschrieben werden.' So steht es in dem Profil für die Vormundschaftsarbeit in den Niederlanden. (siehe Hesser, 1995) Dies gilt sicherlich für alle soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft.

Zuallererst geht es um eine gründliche Vorbereitung solcher Erstgespräche. Dabei werden auf jeden Fall die folgenden Aspekte reflektiert:

- Wie lautet der (richterliche) Auftrag? Was wird von mir / meiner Einrichtung verlangt?
- Um welche Personen geht es? Was sind die aktuellen Herausforderungen? Können in den vorhandenen Stücken auch positive Fähigkeiten des Klientensystems und Unterstützung im sozialen Umfeld ausfindig gemacht werden?
- Auf welche Dokumente kann ich zurückgreifen?
- Mit welchen Formen von 'reactance' und strategischer Selbstdarstellung kann ich rechnen?
- Wie kann ich mein 'commitment' zur Arbeit mit diesem Klientensystem formulieren?
- Was kann ich möglicherweise bereits auf Grund der vorbereitenden Arbeit als 'Entschuldung' finden und formulieren?

Aus unserer gemeinsamen Arbeit mit erfahrenen SozialarbeiterInnen aus der Arbeit mit Pflichtklientenschaft haben wir die folgenden Schwerpunkte für die Erstgespräche entwickelt. Es wird eine **Agenda** aufgestellt, in der auf jeden Fall drei Hauptgesprächspunkte skizziert werde:

- **Prozess-Aspekte:** das 'commitment' des/der SozialarbeiterIn, die 'mission' der Einrichtung, die Erfahrungen des Klientensystems mit der Massnahme und ihrer Vorgeschichte, die Bedeutung der Massnahme für das Klientensystem;
- **Inhaltliche Aspekte:** der Grund/ Anlass der Massnahme, der Auftrag an den/die SozialarbeiterIn/ Einrichtung, einschl. der daran verknüpften Autorität/ 'Macht', die Reaktion der Betroffenen, die inhaltlichen Ausgangspunkte der Einrichtung, Erwartungen und Verantwortlichkeiten aller Beteiligten;
- **Prozedurale Aspekte:** die Arbeitsweise der Einrichtung, einschl. (tel.) Erreichbarkeit, die Rechte der Klienten (Klagen, in Berufung gehen, Gesuche einreichen), Evaluation.

Eine solche Agenda kann – in deutlicher und für KlientInnen verständlicher Sprache - entweder auf den Tisch gelegt werden oder der schriftlichen Einladung zum Erstgespräch beigefügt werden. Besonders die letztgenannte Möglichkeit trägt bei zur Transparenz der Arbeit, aktiviert die KlientInnen und gibt den KlientInnen die Möglichkeit, sich ebenfalls adäquat auf das Erstgespräch vorzubereiten.

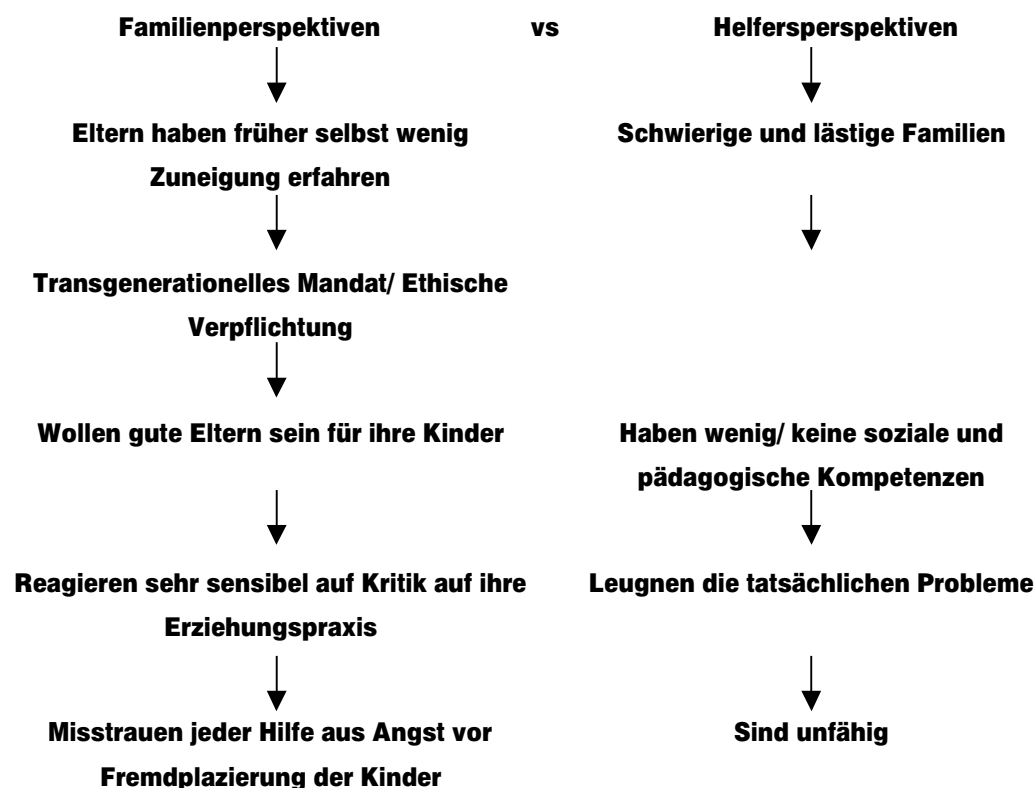
Die Fragen/ Bedürfnisse/Probleme des Klientensystems

Aus der praktischen Arbeit mit Pflichtklientenschaft wird immer wieder signalisiert, dass die KlientInnen, die nota bene nicht um die spezifische Massnahme gefragt haben, kaum Fragen/ Bedürfnisse/ Probleme formulieren, an denen sodann im Rahmen der Ausführung der Massnahme gearbeitet werden kann. Für den Bereich der Vormundschaftsarbeit hat der belgische forensische Psychologe Ghesquiere dieses Dilemma wie folgt formuliert: Hier treffen zwei Perspektiven aufeinander, nämlich die **Perspektive der Familie** und die **Perspektive des/der SozialarbeiterIn**.

Die Perspektive der Familie wird gekennzeichnet durch stetiges Bemühen, um alle Probleme zu vertuschen und zu verbergen, aus Angst vor möglichen weiterführenden Massnahmen, wie Fremdplazierung der Kinder.

Die Perspektive der HelferInnen kennzeichnet sich durch die Motivation zu helfen; eine Motivation, die in der Begegnung mit den Perspektiven der Familie sehr schnell umschlagen kann in Frustration.

Schematisch lässt sich dieses Aufeinanderprallen verschiedener Perspektiven wie folgt darstellen:



Siehe: P. Ghesquière, Leuven, Belgien

Als wertvoll für diese Phase des Prozesses in der Arbeit mit Pflichtklientenschaft werden immer wieder die folgenden **methodische Andachtspunkte** gefunden:

- SozialarbeiterInnen formulieren deutlich ihr 'commitment' mit dieser konkreten Arbeit. Zum Beispiel in der Vormundschaftsarbeit kann als Ausgangspunkt genannt werden, dass Eltern doch das Beste mit ihren Kindern vorhaben.
- SozialarbeiterInnen suchen nach Möglichkeiten der Entschuldung, wie zum Beispiel mit dem Hinweis, dass Erziehung von Kindern heutzutage für alle Eltern eine schwierige Aufgabe ist.

- Möglicherweise kann hier auch bereits eine bestimmte vorgegebene Situation mit einem neuen 'label' versehen werden. SozialarbeiterInnen können auf den Unterschied hinweisen zwischen Erziehungsintentionen und Erziehungsfähigkeiten. Zur Erweiterung von Erziehungsfähigkeiten kann Unterstützung angeboten werden, ohne dass die Intentionen in Frage gestellt werden.
- Ganz besonders wirkungsvoll scheint in dieser Phase auch das gemeinsame Suchen nach protektiven Faktoren, sowohl bei den KlientInnen selbst als auch in ihrem sozialen Umfeld.

Die spezifische Herausforderung in dieser Phase der Arbeit wird in den Niederlanden im Augenblick besonders nachdrücklich diskutiert. Im Zusammenhang mit neuen Konzepten zu **Frage-orientierter sozialer Arbeit** – im Gegensatz zu Angebots-orientierter Arbeit – wird von einer einschneidenden Paradigma- Veränderung gesprochen: Diagnostisch-gesteuerte Arbeit – in der KlientInnen zum Objekt des professionellen Handelns degradiert werden - macht Platz für Frage-gesteuerte Arbeit, in der KlientInnen als verantwortlich Handelnde ernst genommen werden. Die Suche nach methodischen Andachtspunkten ist in vollem Gange.

Die notwendigen Veränderungen, die der/die SozialarbeiterIn signalisiert

Der/die SozialarbeiterIn kombiniert in dieser Phase **Autorität auf drei Ebenen**: die gesetzliche Autorität, die an die Ausführung der Massnahme verknüpft ist, die professionelle Autorität und die persönliche Autorität.

Es geht jetzt darum, dass der/ die SozialarbeiterIn – auf Grund von professioneller Autorität – die notwendigen Veränderungen in der Situation, die Anlass war für das Aussprechen der Massnahme, feststellt. Dabei werden Einsichten auch von anderen Beteiligten aus dem sozialen Umfeld des Klientensystems verdiskontiert, vor allem auch die Resultate von möglicherweise bereits ausgeführten Untersuchungen.

Der/die SozialarbeiterIn konsultiert dabei KollegInnen, Vorgesetzte oder andere Fachleute.

Als **methodische Andachtspunkte** können hier formuliert werden:

- Die notwendigen Veränderungen werden so konkret wie möglich formuliert.
- Sie sind in einer Sprache und Begrifflichkeit zu formulieren, die auch und gerade das Klientensystem begreifen kann.
- Und vor allem: Die notwendigen Veränderungen sind mit dem Klientensystem zu besprechen. Deshalb müssen sie auch in Verbindung gebracht werden mit vorhandenen Fähigkeiten und Unterstützungsmöglichkeiten des Klientensystems und seines sozialen Umfeldes.

Eine Untersuchung der Universität Utrecht hat ausgewiesen, dass SozialarbeiterInnen geneigt sind über die von ihnen signalisierten Notwendigkeiten undeutlich zu bleiben, 'um den heißen Brei herum zu reden'. Als Begründung hierfür wird häufig angeführt, dass SozialarbeiterInnen die Beziehung zum Klientensystem nicht aufs Spiel setzen wollen, also 'um des lieben Friedens willen'. Das bereits erwähnte Konzept von Guesquiere – Familienperspektiven versus Helferperspektiven – liefert hierfür Erklärungsmaterial.

Aber gleichzeitig hat die Utrechter Studie herausgearbeitet, dass sich diese Undeutlichkeit in der Anfangsphase der sozialen Arbeit mit Pflichtklientenschaft früher oder später rächen wird. Krisen werden auf diese Weise vorprogrammiert, wenn der/die SozialarbeiterIn zu einem gewissen Zeitpunkt im weiteren Verlauf der Arbeit sich plötzlich gezwungen sieht, seine/ihre gesetzliche Autorität – als eine Art 'deus ex machina' – einzusetzen, um bestimmte Veränderungen – zum Beispiele zum Wohle des Kindes – zu erzwingen.

Eine ganz neue Entwicklung zeichnet sich jetzt ab, nachdem die Arbeit mit dem sogenannten 'Familienrat' aus Neuseeland bekannt geworden ist. Dabei werden – in Absprache mit dem Klientensystem – alle Personen aus dem sozialen Umfeld des Klientensystems eingeladen. Ihnen werden die Situation und die bedrohlichen Aspekte vorgelegt mit der doppelten Frage: Was muss hier geschehen, und wer kann einen Lösungs-/ Unterstützungsbeitrag liefern? Erste Erfahrungen mit diesem 'Familienrat' sind ausserordentlich erfolgversprechend.

Die Verhandlung mit dem Klientensystem

In dieser Phase der Arbeit kommt es darauf an, die Fragen/ Bedürfnisse/ Probleme des Klientensystems und die von dem/ der SozialarbeiterIn konstatierten notwendigen Veränderungen zusammen zu bringen. Wir nennen diese Phase ausdrücklich 'Verhandlung mit dem Klientensystem'. Ziel dieser Verhandlung ist es, **Arbeitspunkte** zu formulieren, die soweit wie möglich auch die Unterstützung des Klientensystems haben, die aber vor allem im Rahmen der Ausführung einer Massnahme auch für den/die SozialarbeiterIn akzeptabel sind. Erst wenn diese minimale Übereinstimmung erreicht ist, kann mit der eigentlichen Arbeit begonnen werden.

Für diese Phase können wiederum einige **methodische Andachtspunkte** formuliert werden:

- In diesen Verhandlungen muss es gehen um die Interessen der direkt von der Massnahme Betroffenen. Dies muss vom/von der SozialarbeiterIn ausdrücklich bewacht werden. Verhandlungen über Meinungen und Standpunkte können leicht ins Uferlose führen.
- Für diese Verhandlungen stellt der/die SozialarbeiterIn zu Beginn fest, was im Rahmen der Ausführung der Massnahme nicht diskutierbar/ verhandelbar ist, und über welche Punkte noch tatsächlich verhandelt werden kann. (siehe Rooney)
- Der/die SozialarbeiterIn legt die Ergebnisse der Verhandlung schriftlich fest, nimmt dabei ausdrücklich mit, worüber Einigkeit erzielt ist, und worüber Meinungsverschiedenheiten bestehen blieben.

Auf der Basis dieser – soweit wie möglich – gemeinsam zustande gekommenen Arbeitspunkte wird in der nächsten Phase an den Zielen, den für deren Realisierung notwendigen Aktivitäten und den konkreten Arbeitsabsprachen gearbeitet.

Ziele, Aktivitäten und Vereinbarungen

Für diese Phase haben wir die herkömmliche Unterscheidung in Ziele und Mittel verlassen. Schon für SozialarbeiterInnen selbst, ganz sicher aber für KlientInnen war diese herkömmliche Unterscheidung nicht immer deutlich.

Aus der intensiven Zusammenarbeit mit SozialarbeiterInnen aus der Arbeit mit Pflichtklientenschaft haben wir eine neue Begrifflichkeit gefunden. Wir sprechen jetzt lieber von **Zielen** – auf längere Sicht und kurzfristig, bis zur nächsten vorgeschriebenen halbjährlichen Evaluation -, **Aktivitäten**, die zur Erreichung der Ziele unternommen werden müssen, und **Absprachen/ Vereinbarungen** im Blick auf 'wer tut was und in welchem Zeitabschnitt'.

Wichtig ist, dass Sozialarbeiter überzeugt sind, dass Ziele die folgenden **Funktionen** haben:

- sie weisen die Richtung der Arbeit an,
- sie geben dem Handeln Sinn,
- sie machen den Prozess für alle Beteiligten kontrollierbar,
- sie erleichtern kollegiale Übernahme. im Krankheitsfall, u.ä.
- sie machen Evaluation möglich.

Im niederländischen Berufsprofil für den/die SozialarbeiterIn werden für die Formulierung von Zielen in der sozialen Arbeit die folgenden **Kriterien** angeführt:

- sie sind positiv formuliert,
- sie sind konkret, gerichtet auf Verhalten,
- sie sind messbar,
- sie sind erreichbar innerhalb der gegebenen Möglichkeiten, und
- sie werden gemeinsam formuliert.

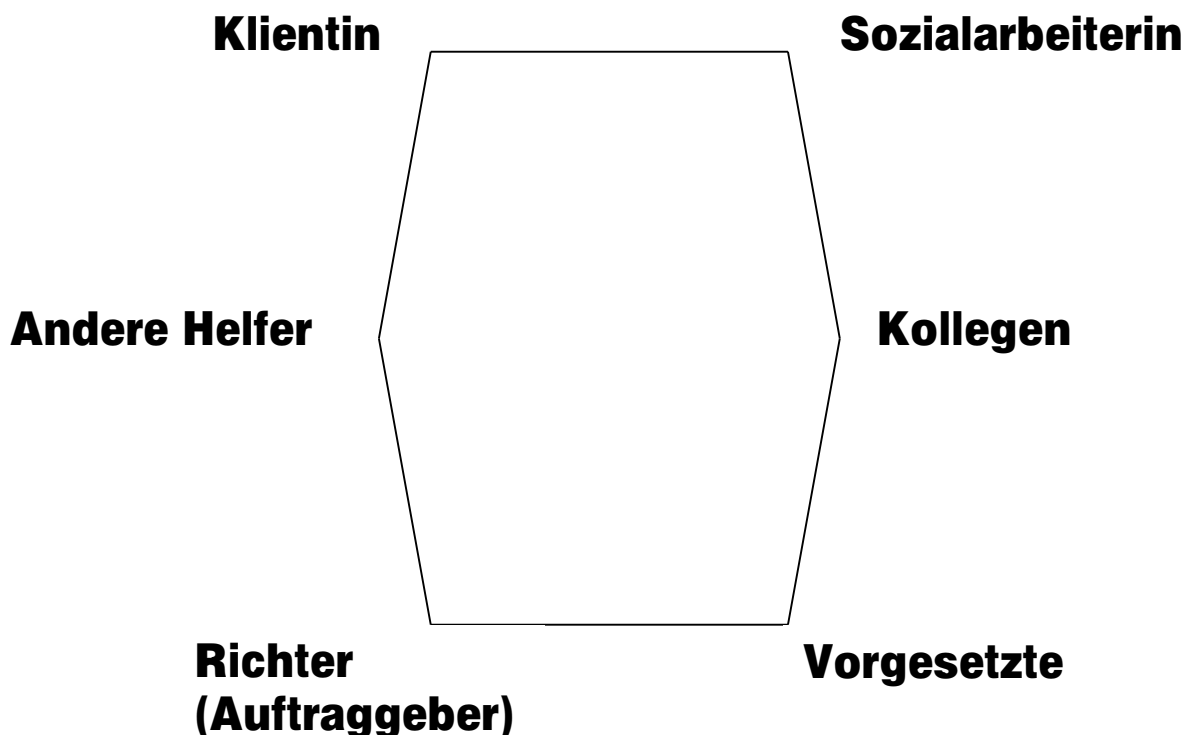
Gerade dieses letzte Kriterium wurde lange Zeit für die soziale Arbeit mit Pflichtklientenschaft als nicht erfüllbar beschrieben. Deshalb wurden in den alten Hilfsplänen die „Ziele“ von den SozialarbeiterInnen vorgegeben und formuliert. Da Ziele aber ganz wesentlich von der gemeinsamen Formulierung abhängig sind, hätte man bei der einseitigen Formulierung durch die SozialarbeiterInnen lieber von "Vorhaben/ Plänen/ Wünschen" der SozialarbeiterInnen sprechen sollen.

Heute zeigt es sich, dass nach einer Phase der Erarbeitung von gemeinsamen Arbeitspunkten auch das Kriterium der gemeinsamen Formulierung von Zielen in der Arbeit mit Pflichtklientenschaft erfüllbar ist.

Für diese wichtige Phase im Arbeitsprozess sind inzwischen auch einige **methodische Andachtspunkte** weitgehend akzeptiert:

- Die Funktionen von Zielen werden in einer für das Klientensystem verständlichen Sprache mit den Betroffenen kommuniziert.
- Das gleiche gilt für die Kriterien, die an die Formulierung von Zielen gestellt werden müssen.
- In der Arbeit mit Pflichtklientenschaft liegt es vor der Hand die Ziele zu unterteilen in längerfristige Ziele, die erreicht sein müssen um die auferlegte Massnahme wieder aufzuheben, und in kurzfristige Ziele, an denen bis zur ersten – gesetzlich vorgeschriebenen halbjährlichen oder jährlichen – Evaluation gearbeitet werden muss.
- Für alle Ziele sind danach die Aktivitäten zu erarbeiten und zu beschreiben, die nötig sind, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.
- Schliesslich sind für alle Aktivitäten Absprachen/ Vereinbarungen zu treffen, wer was in welchem Zeitabschnitt tut.
- Für diese Absprachen/ Vereinbarungen ist es besonders wichtig in der nachfolgenden Reihenfolge zu arbeiten:
 - was kann der/die KlientIn oder das Klientensystem selbst tun,
 - was können Personen aus dem sozialen Umfeld tun,
 - für welchen Aktivitäten können möglicherweise Freiwillige eingeschaltet werden,
 - was muss durch andere spezialisierte Helfer getan werden,
 - was muss durch den/die mit der Ausführung der Massnahme belastete/n SozialarbeiterIn getan werden?
- Es empfiehlt sich diese Überlegung abzuschliessen, dadurch dass der/die SozialarbeiterIn mit dem Klientensystem gemeinsam berät, zu welchen Aktivitäten und mit welchen Personen schriftliche Kontrakte hilfreich sein können.
- Absprachen – über – mindestens den Termin der ersten Evaluation runden diese Phase ab.

Der/die SozialarbeiterIn legt alle bislang beschriebenen Punkte fest in einem **Hilfsplan**. Dieser Plan wird auch in der Einrichtung – mit Kollegen und/ oder Vorgesetzten – besprochen. Letztendlich wird er von den KlientInnen und von dem/der SozialarbeiterIn unterschrieben. Der Hilfsplan ist das wichtigste Kommunikationsmittel bei der Ausführung einer Massnahme. Dies haben wir wie folgt schematisiert:



Für die weitere Ausführungsarbeit auch und gerade im Bereich der sozialen Arbeit mit Pflichtklientenschaft verweisen wir auf eine in Kürze beim Verlag für Soziales und Kulturelles in Luzern erscheinende Übersetzung des niederländischen Handbuches von N. van Riet und H. Wouters, 'Casemanagement – ein Lehr- und Arbeitsbuch zur Organisation und Koordinierung von sozialen Diensten'.

Literaturhinweise

"Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker", Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers, Utrecht, 1995

Hesser, K.E.H., u.a. „Functieprofiel voor het (gezins)voogdijwerk“, Vedio, Utrecht, 1995

Hesser, K.E.H., „Functiescholing voor beginnende (gezins)voogdijwerkers“, Vedio/Hogeschool van Amsterdam, 2000

Hesser, K.E.H., „Sozialarbeit im Kinder- und Jugendschutz“, in: Hesser, K.E.H., „Sozialwesen und Sozialarbeit in den Niederlanden“, Verlag für Soziales und Kulturelles, Luzern, 2000

Reid, W.J., „The task-centered system“, Columbia University Press, New York, 1978

Rooney, R.H., „Strategies for work with involuntary clients“, Columbia University Press, New York, 1992

Der Autor

Hesser, K.E.H., Drs., Leiter der Abteilung Methodikentwicklung bei der Hogeschool van Amsterdam Interact bv, Postbus 1025, NL- 1000 BA Amsterdam, tel. 00-31-20-5951231, e-mail: k.h.hesser@interact.hva.nl oder kehesser@xs4all.nl