

### 3 Die Fallbearbeitung im Allgemeinen Sozialen Dienst

*Von Susanne Poller und Hans-Georg Weigel*

Kernstück des umfangreichen Tätigkeitsspektrums des Allgemeinen Sozialen Dienstes ist die Bearbeitung von Problemlagen von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien. Im Rahmen der Bearbeitung dieser Einzelfälle bewegen sich die Fachkräfte in einem Spannungsfeld von Beraten und Informieren, Moderieren und Vermitteln, Begleiten und Unterstützen, aber auch Konfrontieren und Formulieren eigener Standpunkte und Normen sowie Kontrollieren und Eingreifen. Die Bearbeitung von Fällen, die i. d. R. von Mehrdeutig- und Unwägbarkeit gekennzeichnet sind und in den seltensten Fällen eindeutige Zuordnungen von Ursachen und Wirkungen zulassen, ist eine zentrale Aufgabe der Mitarbeiter / innen im ASD. Situationsbedingt müssen sie zwischen verschiedenen Formen der Gesprächsführung und Rollen bzw. Positionen wechseln. Dies erfordert ein professionelles Selbstverständnis und methodisches Know-how. Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit Fragen der Falldefinition, typischen Prozessen und Verfahren im ASD sowie dem methodischen Handwerkszeug für die Fallbearbeitung.

#### 3.1 Was ist der Fall?

Die Eingangssituation im ASD ist für Klienten und Fachkräfte von hoher Bedeutung (dazu Lüttringhaus 2010): Hier finden entscheidende Weichenstellungen statt, in welcher Weise und mit welcher Aufmerksamkeit das weitere Verfahren gestaltet wird. Mit dem Falleingang bzw. Erstkontakt beginnt ein Definitionsprozess hinsichtlich der Einschätzung von Problemlagen, zur Verfügung stehender oder notwendiger Ressourcen und möglicher Lösungen. Unabhängig von der Art und Weise des Zugangs zum ASD, ob telefonisch, persönlich oder durch Hinweise Dritter, hinterlässt der erste Kontakt wichtige Eindrücke und Anfangsannahmen, die häufig auf persönlichen Vorerfahrungen, Entscheidungs- und Handlungs routinen über Ursachen und mögliche Begründungen basieren. Der fachliche Zugang ist geprägt durch die individuellen Wahrnehmungen der Fachkräfte, ihr fachliches Selbstverständnis und die damit zusammenhängenden Wertorientierungen. Daneben spielen die Strukturen, Konzepte und Arbeitsweisen im ASD eine wesentliche Rolle. Um die Eigenstabilität aufrecht zu erhalten und be-

stimmte Erwartungsmuster zu bedienen, bildet jede Organisation ein spezifisches Regelsystem heraus. Dies ist nur möglich, wenn die Organisation sich gegenüber externen Anforderungen so weit abschotten, auf sich bezogen und selektiv agieren kann, um ein entsprechend beschränktes Kommunikations- und Handlungsmuster herauszubilden. Die sich auf diese Weise herausbildenden Routinen ermöglichen einerseits erst den Umgang mit der Komplexität und Vielfalt des Fallgeschehens, andererseits beschränken sie eine offene, der Besonderheit jedes Einzelfalls angemessene Wahrnehmung der Ausgangsproblematik. Bei der Frage, was genau der Fall ist, sind daher mindestens zwei Perspektiven notwendig. Neben dem Verstehen der jeweiligen individuellen Problemlagen und Bezugssysteme der Klienten spielen die Entscheidungs- und Handlungsroutinen der Organisation eine wesentliche Rolle (Ader 2006).

Entscheidend in dieser Situation ist, in welchem Maße andere, ungewohnte, den Routinen entzogene Wahrnehmungen aufgenommen werden und in die Deutungsmuster einfließen.

Solchermaßen „irritierende Wahrnehmungen“ (Ader o.J.) relativieren Vorwissen, Vorannahmen und Ersteindrücke und öffnen einen vorurteilsfreien Blick auf das Fallgeschehen. Das im Folgenden dargestellte methodische Handwerkszeug berücksichtigt insbesondere Aspekte der Selbst- und Fremdwahrnehmung, des Aushandelns jeweiliger Sichtweisen und die notwendigen Voraussetzungen zur Kooperation aller Beteiligten.

### **3.2 Methodisches Handwerkszeug für die Fallbearbeitung – Systemisches Denken und Arbeiten im ASD**

Für die Fallbearbeitung im ASD gibt es eine große Palette unterschiedlicher Gesprächs- und Beratungskonzepte (z. B. psychoanalytische, klientenzentrierte, kommunikationstheoretische, gruppendifamische), die ihre Wurzeln in den jeweiligen therapeutischen Ansätzen haben. Ohne die Wirksamkeit dieser vielfältigen Denk- und Handlungsansätze in Frage zu stellen, werden in den folgenden Ausführungen zur Fallbearbeitung systemische Ideen und Methoden immer wieder eine zentrale Rolle spielen.

Der aufmerksame Blick für den Kontext und das soziale Umfeld, Orientierung an den unterschiedlichen Sichtweisen und Aufträgen, Nutzen von Ressourcen und der Einbezug von Lösungsideen der Klientinnen und Klienten – all dies sind Grundsätze, die aus der sozialen Arbeit im ASD nicht mehr wegzudenken sind.

„Sozialarbeit ist von ihrer Grundstruktur her systemisch“ – mit diesen Worten erklärt Johannes Herwig-Lemp (2005, 111) die Nähe von systemischen Ansätzen und der Sozialen Arbeit und ihre erfolgreiche Verbindung.

Die methodische Entwicklung in der Sozialen Arbeit, insbesondere der

konzeptionellen Ausgestaltung der Arbeit mit Einzelnen und Familien, war lange Zeit geprägt durch die drei großen Schulen der Individualpsychologie (Psychoanalyse, Verhaltenstherapie und Humanistische Psychotherapie). Ihnen gemeinsam war der ausschließliche Blick auf das Individuum, die hilfesuchende Person mit ihren Erfahrungen, Gefühlen und Wertvorstellungen. In der Auseinandersetzung mit diesen Konzepten öffnete sich die Soziale Arbeit für die individuell-subjektiven und psychologischen Aspekte in der Gesprächsführung und der helfenden Beziehung zum Klienten.

Charakteristisch für die Arbeit im ASD, so wie sie sich heute darstellt, ist, dass die Fachkräfte mit vielfältigen und häufig sehr komplexen Situationen konfrontiert sind. Ihr Auftrag bringt es mit sich, dass sie mit unterschiedlichsten Menschengruppen, einer Vielzahl von sozialen Problemstellungen und in wechselnden Settings arbeiten. Die Problemlagen werden nicht ausschließlich als individuelle, persönliche verstanden, sondern in einem Kontext von Lebenssituationen, materiellen Verhältnissen und persönlichen Belastungen gesehen. Darüber hinaus haben die Fachkräfte im ASD mit anderen Professionen, Institutionen und gesellschaftlichen Netzwerken im Sozialraum und der Vielzahl ihrer Sichtweisen zu tun (Herwig-Lempp, 2002).

Die systemische Perspektive hat in der ASD-Arbeit sowohl mit dem Blick auf den Fall wie auch das Feld (den Sozialraum: dazu Kapitel 4) schon seit langem eine grundlegende Bedeutung.

### Grundlegende Prämissen für die systemische Sichtweise

- 1. Systemische Idee: Beziehung als zentrale Perspektive.** Jedes soziale Verhalten ist ein auf andere Menschen bezogenes Verhalten und somit immer ein kommunikatives Angebot. Die Kommunikationsregeln in zwischenmenschlichen Beziehungen sind von großer Bedeutung, wenn es darum geht, Verhalten zu verstehen oder auch zu verändern.
- 2. Systemische Idee: Zirkularität.** Verhalten und Kommunikation werden als Regelkreisprozesse verstanden, statt in linearen Ursache-Wirkungs-Ketten zu denken. In den Fokus rücken die wechselseitigen Abhängigkeiten aller Mitglieder eines Systems über direkte und indirekte Interaktion und Kommunikation und die Vielzahl möglicher Rückkopplungsschleifen.
- 3. Systemische Idee: Menschen sind autonom und eigensinnig** (oder: die Unmöglichkeit instruktiver Interaktion). „Menschen sind autonom und eigensinnig“ und von außen nicht gezielt steuer- und determinierbar: instruktive Interaktion ist nicht möglich. Möglich dagegen ist, zwischenmenschliche Systeme anzustoßen, anzuregen, zu irritieren und in Eigenschwingung zu versetzen.

**4. Systemische Idee: Wirklichkeit als Konstruktion durch den Beobachter.**

Die objektive, beobachterunabhängige Wirklichkeit gibt es nicht. Wirklichkeit entsteht erst im Auge des Betrachters, ist immer sein eigenes Konstrukt und abhängig von den eigenen Wahrnehmungsstrukturen.

**5. Systemische Idee: Ressourcen- und Lösungsorientierung statt Defizit- und Problemorientierung.**

Der Mensch verfügt über die Ressourcen, die er für die Lösung seiner Probleme braucht. Statt Fragen nach dem Warum, den Ursachen, zu stellen, geht es um Fragen nach dem Wohin, den Lösungen. Für Menschen ist es einfacher, bereits vorhandene erfolgreiche Verhaltensmuster auszubauen und an Ressourcen anzuknüpfen, als ein problematisches Verhalten zu beenden oder zu verändern (Berg, 2002).

Weiterführende Literatur: Simon 2011, von Schlippe/Schweitzer 2003, Ritscher 2007.

### Was bleibt für die Fallbearbeitung?

Die Fallbearbeitung nach den eben dargestellten Prämissen ‚Beziehung – Interaktion – Kommunikation‘, ‚Zirkularität‘, ‚Autonomie und Eigensinn von Menschen‘, ‚Unmöglichkeit instruktiver Interaktion‘, ‚Subjektive Wirklichkeitskonstruktion‘, ‚Ressourcen- und Lösungsorientierung‘ hat weitreichende Folgen im Umgang mit den Klienten und verändert die Rollenbilder der Fachkräfte im ASD: Sie können ihre Klientensysteme weder objektiv beschreiben, noch instruktiv lenken. Klientinnen und Klienten handeln und entwickeln sich entsprechend ihrer eigenen Logik, sie sind die Expertinnen und Experten für ihr Leben. Dies erfordert zwangsläufig Respekt und Wertschätzung für das jeweilige Gegenüber, seine Sicht der Dinge und seine Bemühungen, sein Leben zu meistern.

Fachkräfte im ASD sind nun weniger Expertinnen und Experten für die Sache, das Problem und mögliche Lösungen, sondern eher Expertinnen und Experten für die Ingangsetzung hilfreicher Prozesse. Sie verhelfen zu unterschiedlichen Sichtweisen und ermöglichen das hypothetische Durchspielen alternativer Verhaltens-, Denk- und Fühlweisen, um das Klientensystem anzustoßen, anzuregen oder auch zu irritieren.

Solche Perspektiven verändern auch das methodische Handeln im ASD. Mit einer ressourcenorientierten Haltung geht es vor allem darum, die Kompetenzen und Fähigkeiten der Menschen zu entdecken und zu würdigen und darum, nach Ausnahmen, Erfolgen und dem, was gelingt, zu suchen, um es dann für problematische Bereiche zu nutzen. Es gilt, sich immer wieder bewusst zu machen, dass der Blickwinkel, aus dem der Einzelne die Welt betrachtet, beschreibt und erklärt, selbst gewählt ist. Mit Hilfe von