

Schlüsselsituationen aus der Praxis der Sozialen Arbeit

**Empirisch erhobene Sammlung an der Hochschule für Soziale Arbeit
Basel im Herbst 2005**

In Zusammenarbeit mit rund 20 Fachpersonen aus der Praxis der Sozialen Arbeit und Dozierenden der Hochschule

Projektleitung: Prof. Johanna Kohn und Prof. Regula Kunz

Externe Beratung: Beat Keller

Wissenschaftliche Assistentinnen: Monika Engesser, Katharina Gerber-Eggimann

Herausgeberinnen: Prof. Regula Kunz und Prof. Dr. Eva Tov

Basel im November 2009

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Einleitung	7
Musterbeispiel einer Schlüsselsituation.....	8
Schlüsselsituationen zu den Methodischen Grundschriften.....	10
1 Situation erfassen	10
1.1 Erstgespräch (SA)	10
1.2 Eintritt / Neuaufnahme gestalten (SP)	11
1.3 Situation einschätzen (SA/SP)	11
2 Ziele definieren.....	13
2.1 Auftrag klären (SA)	13
2.2 Ziele vereinbaren (SA).....	13
2.3 Sozialarbeit im Zwangskontext.....	14
3 Interventionen planen und umsetzen (SA/SP).....	14
3.1 Setting planen.....	14
3.2 Standortgespräche führen (SA/SP)	16
3.3 Sozialarbeiterischen Handlungsbedarf erkennen (SA)	17
3.4 Sozialpädagogischen Förderplan erstellen	18
4 Zusammenarbeit abschliessen (SA/SP)	19
4.1 Abschlussgespräch führen (SA)	19
4.2 Austritt / Abschied gestalten (SP).....	20
4.3 Nachfolgelösung organisieren (SA/SP)	20
Schlüsselsituationen zu Direkter Klientenarbeit.....	22
5 Beraten.....	22
5.1 Einzelne KlientInnen beraten (SA/SP)	22
5.2 Angehörige Beraten (SA)	24
5.3 Umfeld beraten (SA).....	25
5.4 Familien beraten (SA/SP).....	26
5.5 Organisationen beraten (SA).....	28
5.6 Unter erschwerten Bedingungen beraten (SA)	29
5.7 Telefonisch beraten (SA)	30
6 Begleiten	30
6.1 Handlungskompetenztraining (SA/SP)	30
6.2 Veränderungsprozesse begleiten (SA)	32
6.3 Verfahren begleiten (SA)	34
6.4 Zu Terminen begleiten (SA)	36
6.5 Tätige Mithilfe leisten (SA).....	36
6.6 Kritische Situationen begleiten (SA)	37
6.7 Niederschwellige Zusammenarbeit (SA)	38

6.8	Alltagsübergänge gestalten (SP).....	39
6.9	Ämtli, einteilen, anleiten, und überwachen (SP).....	39
6.10	Gruppengespräche leiten (SP).....	40
6.11	Begleiten und fördern von Gruppenprozessen (SP)	40
6.12	Den Schul- und Ausbildungsprozess begleiten (SP).....	43
6.13	Beim Umgang mit Finanzen beraten und begleiten (SP)	43
6.14	Sozialkompetenztraining (SP)	44
7	Motivieren (SA)	44
7.1	Folgen aufzeigen	44
7.2	Gesprächsproben ermöglichen	45
7.3	Positive Erfahrungen ermöglichen.....	46
7.4	Motivierende Gesprächsführung	47
7.5	Angebot aufrecht erhalten	47
8	Verhandeln (SA/SP).....	48
8.1	Mit KlientInnen verhandeln (SA/SP).....	48
8.2	Zwischen KlientInnen und dritten vermitteln (SA/SP).....	49
8.3	Sich für KlientInnen einsetzen (SA).....	50
8.4	Zwischen KlientInnen vermitteln (SA).....	50
9	Triage machen (SA).....	51
9.1	Triagegespräche führen	51
9.2	An andere Stellen vermitteln	52
9.3	Abklärungen veranlassen	53
9.4	Intakegespräche führen.....	53
10	Ressourcen erschliessen (SA/SP).....	54
10.1	Informationen vermitteln (SA).....	54
10.2	Mit KlientInnen gemeinsam Ressourcen erschliessen (SA)	55
10.3	Für KlientInnen Ressourcen erschliessen (SA/SP).....	57
11	Krisenintervention	59
11.1	Selbstgefährdende KlientInnen (SA)	59
11.2	Fremdgefährliche KlientInnen (SA)	60
11.3	Gefährdete KlientInnen (SA/SP).....	61
11.4	Todesfall/Unfall (SA/SP).....	62
11.5	Mit Krisen in der Gruppe umgehen (SP)	64
11.6	Mit Gewalt in der Gruppe umgehen (SP)	64
12	Kontrollieren	64
13	Abklären	68
13.1	Abklärungen in Auftrag der KlientInnen (SA)	68
13.2	Berichte an Behörden verfassen (SA).....	69
13.3	Gutachten für das Gericht erstellen (SA)	70
14	Alltag bewältigen (SP).....	71

14.1	Allein Nachtdienst leisten	71
14.2	Personentransporte durchführen	72
14.3	Sicherheit gewährleisten	72
14.4	Sich mit KlientInnen in der Öffentlichkeit bewegen	72
14.5	Zu Aktivitäten und Spielen anleiten	73
14.6	Rituale gestalten	73
14.7	Essenssituation gestalten	74
15	Pflegen bei Mehrfachbehinderung (SP)	75
Schlüsselsituationen zur Indirekter Klientenarbeit		76
16	Sozialpolitisches Engagement (SA/SP)	76
16.1	In Interessenverbänden mitarbeiten (SA)	76
16.2	Bedürfnisse erheben (SA/SP)	76
16.3	Themen lancieren (SA)	77
16.4	Lobbyarbeit machen (SA)	77
16.5	Labels vergeben (SA)	78
16.6	Stellungnahmen abgeben (SA)	78
16.7	Missstände publik machen und angehen (SA)	79
16.8	Brachliegende Ressourcen nutzen (SA)	79
17	Öffentlichkeitsarbeit	80
17.1	Für Anliegen der KlientInnen sensibilisieren (SA)	80
17.2	Das eigene Angebot bekannt machen (SA/SP)	81
17.3	Flyer gestalten SP)	84
18	Projektarbeit	85
18.1	Ein Projekt leiten (SA)	85
18.2	An einem Projekt teilnehmen (SA)	87
18.3	Lager organisieren	88
19	Prävention	88
19.1	Verhalten direkt beeinflussen (SA/SP)	88
19.2	Verhalten indirekt beeinflussen (SA/SP)	90
19.3	Lebenswelt gestalten (SA/SP)	92
20	Interne Zusammenarbeit/ auf verschiedenen Ebenen zusammenarbeiten	94
20.1	Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten	94
20.2	Sitzungen organisieren und leiten (SA/SP)	95
20.3	Teamarbeit (SA/SP)	97
20.4	Im Grosssysteme Interdisziplinär zusammenarbeiten(SA)	99
20.5	Teamleitung (SA)	100
20.6	Interne Abläufe beherrschen (SA)	100
20.7	Besondere Aufgaben übernehmen, Mittelbeschaffung	101
20.8	Räumlichkeiten gestalten (SA/SP)	101
20.9	Weiterbildung anbieten (SA)	102

20.10	PraktikantInnen begleiten (SA)	102
20.11	Neue MitarbeiterInnen einführen	103
20.12	Fachdokumentation führen	103
20.13	Die eigene Institution weiterentwickeln	103
20.14	Eine eigene Position vertreten	106
21	Externe Zusammenarbeit	107
21.1	Weiterbildung und Beratung anbieten (SA)	107
21.2	Kontakt zu ähnlichen Stellen pflegen (SA)	107
21.3	Kontakt zu Behörden pflegen (SA)	108
21.4	In Kommissionen und Vorstände mitarbeiten (SA/SP)	108
21.5	Mit Freiwilligen zusammenarbeiten (SA)	109
22	Institutionsadministration	110
22.1	Protokolle schreiben (SA/SP)	110
22.2	Buchhaltung führen (SA/SP)	111
22.3	Statistik führen (SA/SP)	113
22.4	Akten archivieren (SA/SP)	113
23	Klientenadministration	114
23.1	Zahlungen berechnen (SA)	114
23.2	Berichte schreiben (SP)	114
23.3	Akten führen (SA/SP)	114
23.4	Leistungen erfassen und verrechnen (SA/SP)	115
23.5	Antrittsinventar erstellen (SA)	116
24	Professionalität	116
24.1	Sich weiterbilden (SA/SP)	116
24.2	Eigene Arbeit reflektieren (SA/SP)	117
24.3	Eigene Gesundheit pflegen (SA)	120
24.4	Eigene Arbeit planen (SP/SA)	121
	Zukunftsperspektiven	123
25	Neue Klientengruppen	123
25.1	Junge MigrantInnen	123
25.2	Alte Menschen	123
25.3	Ältere Suchtabhängige	124
25.4	Erwerbslose	124
25.5	Randständige	124
26	Quartiermediation	125
27	Komplexität	125
27.1	Multifunktionell arbeiten	125
27.2	Casemanagement führen	125
28	Grosssysteme	126
28.1	Austauschprozesse gestalten	126

28.2	Mit Tagesbetreuungsinstitutionen zusammenarbeiten	126
28.3	Grosssysteme begleiten	126
29	Unternehmerisches Denken	126
29.1	Leistungen nach Indikation erbringen	126
29.2	Wirksamkeit der Arbeit messen	127
29.3	Leistungsverträge vereinbaren	127
29.4	Selbständig erwerbend sein	127
30	Kommunikation	128
30.1	Neue Kommunikationsformen nutzen	128
31	Ethik	128
31.1	Ethische Implikationen reflektieren	128
Ressourcen		129
32	Ressourcen statt Schlüsselsituationen	129
32.1	Familien-Soziogramm erstellen (SP)	129
32.2	Anerkennungsarbeit leisten (SP)	129
32.3	Formulare ausfüllen (SP)	129
32.4	Beziehungsarbeit leisten (SP)	130
32.5	Umgang mit eigenem Widerstand (SP)	131
32.6	Rollenkonflikte bewältigen (SP)	131
32.7	Ein Gespräch mit der ganzen Familie einleiten	131
32.8	Mit unrealistischen Vorstellungen konfrontieren (SP)	132
32.9	Grenzen setzen (SP)	132
32.10	verhalten spiegeln und konfrontieren (SP)	132
32.11	Anwaltschaftliche Arbeit	132

Einleitung

Die Sammlung der Schlüsselsituationen wurde von der Hochschule für Soziale Arbeit Basel im Herbst 2005 in Zusammenarbeit mit Fachpersonen aus der Praxis der Sozialarbeit (SA) und Sozialpädagogik (SP) empirisch erarbeitet. Die Situationen sind entsprechend mit (SP) oder (SA) gekennzeichnet. Die Situationsbeschreibungen entsprechen den damals empirisch erhobenen Daten.

Die Schlüsselsituationen beschreiben die wichtigsten Situationen, welche Fachkräfte der Sozialen Arbeit in ihrem Berufsalltag vorfinden. **Eine Schlüsselsituation wird folgendermassen beschrieben:**

- **Definitionsmerkmale**
Eine Schlüsselsituation wird anhand von Merkmalen definiert, die diesen Typ von Situation kennzeichnen.
- **Typische Situationsbeschreibungen**
Die Schlüsselsituation wird jeweils anhand mind. einer typischen Situation, wie sie sich konkret in einer bestimmten Organisation mit einem bestimmten Klientel zuträgt, beschrieben.
- **Qualitätsstandards**
Sie bestimmen die Professionalität einer Situation, indem sie die Qualitätskriterien festlegen, welche bei einer professionell bewältigten Situation einzuhalten sind.
- **Hilfreiche Ressourcen zur gelingenden Situationsbewältigung**
Mit Ressourcen sind theoretische Kenntnisse, praktische Fähigkeiten und externe Ressourcen gemeint, welche eine gute Bewältigung der Situation unterstützen.
- **Ähnliche, vergleichbare leitende Beispiele**
Ein solches Beispiel wirkt wie eine Metapher, welche mit wenigen Worten ausdrückt, was mit der Qualität und der Art einer Situation gemeint ist. Das leitende Beispiel dient als grobe Orientierung wie die Situation bewältigt werden kann. Denn jede Person verfügt über Erfahrungen in solchen Situationen und kann diese auf die neue Situation übertragen und nutzbar machen.

Beim nachstehenden **Musterbeispiel** werden alle diese Beschreibungen geschildert.

In der sich anschliessenden Situationensammlung werden zu einer Schlüsselkompetenz jeweils nur die Definitionsmerkmale und typischen Situationsbeschreibungen aufgeführt.

Die Schlüsselsituationen in der Sammlung sind thematisch gegliedert in:

- **Schlüsselsituationen zu den Methodischen Grundschriften**
Diese setzen den Fokus auf die Grundschriften des Methodischen Handelns wie Situationserfassung, Zieldefinition, Interventionsplanung, Abschluss.
- **Schlüsselsituationen zur Direkten Klientenarbeit**
Diese schildern alle Situationen, welche in der unmittelbaren Arbeit mit dem Klientel geschehen. Sie setzen dabei nicht die Grundschriften des methodischen Handelns in den Vordergrund, sondern die entsprechenden Aspekte wie Beratung, Motivation, Ressourcen erschliessen, Krisenintervention etc.
- **Schlüsselsituationen zur Indirekten Klientenarbeit**
Diese beschreiben die Tätigkeiten, welche zwar ebenfalls auf das Klientel ausgerichtet sind, jedoch nur mittelbar. Es sind Situationen im Bereich von sozialpolitischem Engagement, Projektarbeit, Prävention, interne/externe Zusammenarbeit, Administration, Professionalitätsentwicklung etc.
- **Zukunftsperspektiven**
Hier werden Situationen genannt, die zukünftig in der Sozialen Arbeit an Bedeutung gewinnen.
- **Ressourcen**
Diese Situationen beschreiben eher Ressourcen, welche in anderen Schlüsselsituationen das Handeln unterstützen (z.B. Soziogramm erstellen als Methode, Verhalten spiegeln als Gesprächsführungstechnik etc.) und haben nicht den Stellenwert einer Schlüsselsituation. Der empirischen Vollständigkeit wegen, werden sie hier auch aufgeführt.

Musterbeispiel einer Schlüsselsituation

Situation einschätzen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterIn sammelt und ordnet erste Informationen über die Situation der KlientInnen nach bestimmten Kriterien
- Wirkungen, Wechselbeziehungen und Prozesse werden erfasst
- SozialarbeiterIn schätzt den akuten Handlungsbedarf (v.a. in Bezug auf den gesundheitlichen Zustand sowie Selbst- und Fremdgefährdung) ein und leitet wenn nötig die ersten Massnahmen ein
- Vor oder während einem Neueintritt sammelt die Sozialpädagogin alle vorhandenen anamnestischen und diagnostischen Daten. Sie leitet daraus erste sozialpädagogische Konsequenzen ab. Ausgangspunkt der Förderplanung.

Typisches Beispiel: Situationsbeschreibung

Ein Klient kommt auf den kirchlichen Sozialdienst. Er berichtet davon, dass er seit zwei Monaten arbeitslos ist, seine Frau ihn verlassen hat und er finanziell nicht in der Lage sei, für seinen und den Unterhalt der beiden Kinder, die bei ihm leben, aufzukommen. Der Sozialarbeiter hört dem Klienten aufmerksam zu und stellt gezielte Fragen, um sich ein präzises und umfassendes Bild der Situation machen zu können. Dabei folgt er innerlich einem Raster um festzustellen, welche Informationen ihm noch fehlen. So fragt er ihn beispielsweise, ob er sich schon bei der Arbeitslosenkasse gemeldet habe. Er ordnet die Angaben und arbeitet mit dem Klienten gemeinsam heraus, welche Probleme ihn zurzeit am meisten drücken. Sie beschliessen, als erstes die finanzielle Situation zu stabilisieren. Gemeinsam stellen sie Antrag auf Arbeitslosengeld und klären die Alimentenleistungen. Da die finanzielle Situation der Familie prekär ist und die Auszahlung von Arbeitslosengeld und Alimenten einige Zeit dauern kann, meldet der Sozialarbeiter die Familie beim Sozialdienst an, so dass die Finanzen sicher gestellt sind. Nach dem Gespräch überdenkt der Sozialarbeiter das Gehörte, macht sich ein paar Notizen und beschliesst, beim nächsten Mal, die familiäre Situation genauer zu betrachten. Dabei geht es ihm in erster Linie um die Frage, ob der Vater in der Lage ist, die Kinder allein zu betreuen, wie er allenfalls familiär und/oder in der Nachbarschaft vernetzt ist und in welchem Rahmen die Mutter das Besuchsrecht wahrnimmt. Der Sozialarbeiter nimmt sich auch vor, ein Augenmerk auf die psychische Befindlichkeit des Mannes zu haben und ihn bei Bedarf und bei Gelegenheit darauf anzusprechen.

Qualitätsstandards

- Herstellen eines Arbeitsbündnisses
- Begründeter Entscheid zum Vorgehen
- Partizipation und Empowerment als Grundhaltung

Hilfreiche Ressourcen zur gelingenden Bewältigung der Situation

Theoretische Kenntnisse

- Kriterien und Verfahrensweisen zur Erhebung von anamnestischen und diagnostischen Aspekten
- Ressourcenanalyse des Klienten, Kenntnisse zu seiner Lebenslage
- Kenntnisse der Gesprächsführung
- Kenntnisse der gesetzlichen und sozialversicherungstechnischen Grundlagen sowie der relevanten Dienstleistungsangebote in der Sozialen Arbeit
- Kenntnisse des sozialpolitischen Kontextes, in welchem die Soziale Organisation einen Auftrag erfüllen muss.

Praktische Fähigkeiten

- Fähigkeiten zum Beziehungsaufbau und zur Gesprächsführung trotz Widersprüchlichkeit in Erwartungen und Aufträgen

- Triage und Priorisierung vornehmen können
- Partizipatives Setting gestalten können
- Ressourcenorientiert den Klienten stärken können

Externe Ressourcen

- Institutionelles Setting, welches die Rahmenbedingungen für Aufträge gibt
- Zeitliche Ressourcen für die Fallbearbeitung

Ähnliche, vergleichbare leitende Beispiele

- Erste Konsultation beim Hausarzt
- Verkaufssituation in einem Spezialgeschäft, in welchem Kunde ein teures Produkt erwerben möchte

Schlüsselsituationen zu den Methodischen Grundschritten

1 Situation erfassen

1.1 Erstgespräch (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Ausgangslage für das Gespräch ist für alle Beteiligten mehr oder weniger unbekannt
- SozialarbeiterIn fördert die gegenseitige Beziehungsaufnahme
- SozialarbeiterIn steuert das Gespräch soweit es Sinn macht und möglich ist
- Die zeitlichen Ressourcen sind beschränkt

Freiwilliges Erstgespräch durchführen (SA)

Der Sozialarbeiter auf der Alkoholberatungsstelle empfängt eine neue Klientin. Sie hat sich über das Sekretariat telefonisch zu einem Termin angemeldet, weil ihr der Alkoholkonsum ihres Ehemanns zu schaffen macht. Der Sozialarbeiter holt die Klientin im Warteraum ab. Er begrüsst sie, stellt sich mit Name vor und bittet sie, in sein Büro zu kommen. Unterwegs fragt er sie, ob sie den Weg hierhin gut gefunden habe. Im Büro bittet er sie, auf einem der Stühle Platz zu nehmen und bietet ihr ein Glas Wasser an. Er beginnt das Gespräch damit, dass er sich und die Beratungsstelle kurz vorstellt und die Klientin darüber informiert, dass er unter Schweigepflicht steht. Dann stellt er die Rahmenbedingungen und Zielsetzungen des Erstgesprächs aus seiner Sicht dar und fragt die Klientin, mit welchen Erwartungen sie heute gekommen ist. Sie möchte für sich klären, ob eine solche Beratung sie in ihrer Situation unterstützen könnte. Der Sozialarbeiter fasst zusammen, was er aufgrund der Anmeldung weiss und bittet die Klientin, ihm nun genauer zu sagen, wie ihre Situation aussieht und was ihr Anliegen ist. Der Sozialarbeiter folgt den Ausführungen der Klientin aufmerksam und anerkennt ihre bisherigen Versuche, das Problem zu lösen. Er sorgt mit geeigneten Gesprächstechniken dafür, dass sich die Klientin nicht in ihren Erzählungen verliert und sie gemeinsam herauskristallisieren, was die Hauptanliegen sind, z.B. fragt er zwischendurch nach oder fasst das Gesagte zusammen. Gegen Ende der Gesprächszeit stellt der Sozialarbeiter das weitere Vorgehen zur Diskussion. Er erklärt der Klientin, was er ihr von seiner Stelle aus anbieten kann. Die Klientin möchte gerne einen weiteren Termin vereinbaren. Bevor sie sich verabschieden, kommt der Sozialarbeiter nochmals auf die Erwartungen der Klientin für das heutige Gespräch zurück und fragt sie, ob sie bekommen hat, was sie braucht. Die Klientin ist zuversichtlich, dass sie die notwendige Unterstützung erhält.

Angeordnetes Erstgespräch vorbereiten (SA)

Der Lehrer macht sich Sorgen um einen seiner Schüler. Seine Leistungen sind in der letzten Zeit zurück gegangen, er kommt oft zu spät und hat angetönt, dass er in der Familie grossen Belastungen ausgesetzt ist. Der Lehrer meldet den Schüler zu einem Erstgespräch bei der Schulsozialarbeiterin an. Diese überlegt sich, welches Ziel das Gespräch hat, in welchem Rahmen es stattfinden soll und welche Vorinformationen sie über die Situation schon hat. Sie vereinbart mit dem Lehrer, dass dieser zu Beginn des Gesprächs dabei sein und seine Sorge um den Schüler ausdrücken soll. Danach möchte sie mit dem Jungen allein weiter sprechen. Sie verzichtet darauf, bei den anderen Lehrkräften Informationen über ihre Erfahrungen mit dem Schüler einzuholen. Falls nötig, würde sie das in einem weiteren Beratungsverlauf nach Absprache mit ihm tun. Es ist ihr für dieses erste Gespräch wichtig, dass sie zu dem Jungen einen persönlichen Kontakt schaffen kann, dass dieser weiss, welche Unterstützung er von ihr erwarten kann und er sich mit seinen Anliegen ernst genommen fühlt. Gleichzeitig will sie aber auch, dass er vom Lehrer hört, dass seine Situation prekär ist und er realisiert, dass es gravierende Konsequenzen für ihn haben wird, wenn sich nichts ändert. Das Gespräch wird in ihrem Büro stattfinden, das sie so eingerichtet hat, dass sich Kinder und Jugendliche darin wohlfühlen. Der Schüler soll im Moment keinen zusätzlichen Aufwand auf sich nehmen müssen und deshalb vereinbaren die Sozialarbeiterin und der Lehrer einen Termin während der Schulstunden. Die Sozialarbeiterin überlegt sich, wie sie die gegenseitige Vorstellungsrunde kreativ und anschaulich gestalten könnte. Dann macht sie etwas zu Trinken bereit und nimmt sich vor dem Gespräch einige Minuten Zeit, sich innerlich auf die Situation einzustellen.

1.2 Eintritt / Neuaufnahme gestalten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Ein Klient tritt ein:
- stationärer Aufenthalt
- begleitetes Wohnen
- geschützte Arbeitsstätte
- ambulant betreute Arbeits- oder Freizeitgruppe

Eintrittsgespräch führen

Leo liest vor dem vereinbarten Eintrittsgespräch das Anmeldeformular und das Begleitschreiben des Bewerbers, Herrn Maurer, nochmals durch. Ebenso sieht er die Telefonnotizen aus dem Vorgespräch mit der Bezugsperson Frau Bader (Sozialarbeiterin einer Methadonabgabestelle) durch. Leo vermutet, dass Herr Maurer in erster Linie an einer Wohnung interessiert ist und wenig Motivation hat, sich auf eine Begleitung einzulassen. Leo macht sich einige Notizen zu Fragen, die er stellen wird. Leo begrüsst den Bewerber und deren Bezugsperson freundlich und bietet ihnen einen Stuhl und Kaffee an. Im Gespräch stellt sich heraus, dass der Bewerber seine letzte Wohnung verloren hat, weil es andauernde Reklamationen aus der Nachbarschaft wegen nächtlicher Ruhestörung gab. Auf die Frage nach dem gewünschten Umfang der Wohnbegleitung entgegnet Herr Maurer, dass einmal pro Monat wohl genüge. Nun wendet Frau Bader ein, dass seine letzte Wohnung zum Schluss ziemlich verwahrlost gewesen wäre. Herr Maurer räumt ein, dass es zu diversen Kokainexzessen gekommen war, und er sich in der Folge nicht mehr um die Haushaltsführung gekümmert habe. Er habe aber in den letzten Monaten der Obdachlosigkeit gelernt, eine Wohnung zu schätzen und würde es sicherlich nicht mehr so weit kommen lassen. Herr Maurer sieht ein, dass er zumindest für die erste Zeit eine intensivere Begleitung benötigt. Es wird vereinbart und schriftlich festgehalten, dass er mindestens wöchentlich besucht wird und dann jeweils die Wohnung zusammen geputzt wird. Ausserdem kommt Herr Maurer zur Einsicht, dass er keine süchtigen Kollegen bei sich zuhause mehr empfangen will. Herr Maurer kann am nächsten Ersten eine Einzimmerwohnung beziehen.

Eintritt in die Institution gestalten / Neuaufnahme

Lea hat eine Begrüßungskarte mit ein paar persönlichen Worten für den neueintretenden Peter geschrieben. Sie legt ein paar Süßigkeiten neben die Karte und kontrolliert mit einem letzten Blick das Zimmer. Zufrieden stellt sie fest, dass alles in Ordnung ist und einladend wirkt. Zurück im Büro legt sie den Jahresplan, die Hausordnung, den Zimmerschlüssel, sowie die Ziel- und Auftragsbestimmung bereit. Sie geht noch einmal die Aufgabenliste "Eintritt" durch und schaut auf ihrem Arbeitsplan, wann sie den Rundgang durch die Institution mit Peter planen kann. Inzwischen sind Peter und seine Mutter auf der Gruppe eingetroffen. Lea begrüsst beide. Sie setzt sich mit ihnen an den Tisch und erklärt die wichtigsten Abläufe für einen guten Start.

1.3 Situation einschätzen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterIn sammelt und ordnet erste Informationen über die Situation der KlientInnen nach bestimmten Kriterien
- Wirkungen, Wechselbeziehungen und Prozesse werden erfasst
- SozialarbeiterIn schätzt den akuten Handlungsbedarf (v.a. in Bezug auf den gesundheitlichen Zustand sowie Selbst- und Fremdgefährdung) ein und leitet wenn nötig die ersten Massnahmen ein
- Vor oder während einem Neueintritt sammelt die Sozialpädagogin alle vorhandenen anamnестischen und diagnostischen Daten. Sie leitet daraus erste sozialpädagogische Konsequenzen ab. Ausgangspunkt der Förderplanung.

Sich ein Bild der Situation machen (SA)

Ein Klient kommt auf den kirchlichen Sozialdienst. Er berichtet davon, dass er seit zwei Monaten arbeitslos ist, seine Frau ihn verlassen hat und er finanziell nicht in der Lage sei, für seinen und den Unterhalt der beiden Kinder, die bei ihm leben, aufzukommen. Der Sozialarbeiter hört dem Klienten aufmerksam zu und stellt gezielte Fragen, um sich ein präzises und umfassendes Bild der Situation machen zu können. Dabei folgt er innerlich einem Raster um festzustellen, welche Informationen ihm noch fehlen. So fragt er ihn beispielweise, ob er sich schon bei der Arbeitslosenkasse gemeldet habe. Er ordnet die Angaben und arbeitet mit dem Klienten gemeinsam heraus, welche Probleme ihn zurzeit am meisten drücken. Sie beschliessen, als erstes die finanzielle Situation zu stabilisieren. Gemeinsam stellen sie Antrag auf Arbeitslosengeld und klären die Alimentenleistungen. Da die finanzielle Situation der Familie prekär ist und die Auszahlung von Arbeitslosengeld und Alimenten einige Zeit dauern kann, meldet der Sozialarbeiter die Familie beim Sozialdienst an, so dass die Finanzen sicher gestellt sind. Nach dem Gespräch überdenkt der Sozialarbeiter das Gehörte, macht sich ein paar Notizen und beschliesst, beim nächsten Mal, die familiäre Situation genauer zu betrachten. Dabei geht es ihm in erster Linie um die Frage, ob der Vater in der Lage ist, die Kinder allein zu betreuen, wie er allenfalls familiär und/oder in der Nachbarschaft vernetzt ist und in welchem Rahmen die Mutter das Besuchsrecht wahrnimmt. Der Sozialarbeiter nimmt sich auch vor, ein Augenmerk auf die psychische Befindlichkeit des Mannes zu haben und ihn bei Bedarf und bei Gelegenheit darauf anzusprechen.

Gefährdung einschätzen (SA)

Bei einem kirchlichen Sozialdienst geht die Meldung ein, dass ein allein wohnender älterer Mann möglicherweise Hilfe benötigt. Die Bekannte des Mannes, welche telefoniert, macht sich Sorgen um dessen Gesundheitszustand. Die Sozialarbeiterin macht einen Hausbesuch und trifft einen 88-jährigen Mann, der stark abgemagert ist und desorientiert scheint. Während des Gesprächs versucht sie herauszufinden, wie der Mann in seinem Haushalt zurecht kommt. Dabei beobachtet sie ihn eingehend und kommt zur Einschätzung, dass keine akute Gefahr für ihn besteht. Um sicher zu gehen, möchte sie aber die Hausärztin kontaktieren und holt dafür die Einwilligung des Mannes ein. Dieser macht den Eindruck, als sei er froh darüber, dass sich jemand um ihn kümmert. Er erwähnt auch, dass ihn schon lange niemand mehr besucht habe. Der verwahrloste Zustand der Wohnung wie auch die Aussagen des Mannes sprechen ihrer Meinung nach dafür, dass ein Unterstützungsnetz eingerichtet werden muss.

Eine sozialpädagogische Diagnose erstellen

Sarah ist eben neu in die Institution eingetreten. Nach der Schnupperzeit wurde sie der Gruppe von Lea zugewiesen. Lea wird Bezugsperson und macht sich nun daran, eine erste Lagebestimmung aus sozialpädagogischer Sicht zu erstellen. Sie nimmt dazu folgende Unterlagen zur Hand:

- Den Anamnesebogen, den die Gesamtleitung ausgefüllt hat
- Den Fragebogen, der bereits vor der Schnupperzeit von der Gruppenleitung ausgefüllt worden ist
- Die diversen Berichte von externen Stellen (Schulberichte, medizinische Gutachten, Bericht des schulpsychologischen Dienstes)
- Gruppenjournale aus der Schnupperzeit.

Darüber hinaus kennt Lea ihr Bezugskind persönlich schon recht gut. Die Informationen trägt Lea nun systematisch zusammen. Dafür benutzt sie den Raster gemäss Förderplankonzept, das auf der Grundlage der ICF (International Classification of Functioning) aufbaut. Die im Alltag geforderten Funktionen sind da wie in einer Checklist aufgeführt. Lea kann so die Kompetenzen und Ressourcen von Sarah systematisch festhalten und gleich auch den Förderbedarf provisorisch bestimmen. Insbesondere interessiert sie, welchen Grad an Selbstständigkeit Sarah bezüglich der Selbstversorgung (essen, trinken, Hygiene, ankleiden usw.) bereits hat. Sie merkt, dass hier noch einiges an Anleitung und Kontrolle nötig ist. Infolge der Lernbehinderung von Sarah müssen sich die Erzieherinnen und Erzieher immer gut vergewissern, was Sarah an Anweisungen überhaupt versteht. Lea hält auch die Angaben bezüglich epileptischer Anfälle fest und schreibt genaue Anweisungen zur Medikamentenabgabe. Die Kolleginnen und Kollegen werden das zu schätzen wissen. Aus den Akten geht hervor, dass Lea in belastenden Situationen mit starken Aggressionen reagiert. Selber hat sie solches Verhalten erst in Ansätzen festgestellt. Sie wird Kontakt mit dem Heimpsychologen aufnehmen, damit sie die Dynamik besser versteht und präventiv Vorkehren treffen kann. Lea macht gern Sport und kann gut zeichnen. Das gibt wertvolle Hinweise für die Gestaltung der Freizeit auf der Gruppe.

Auf diese Weise stellt Lea noch viele weitere Fakten zu Sarah zusammen, so etwa zu den Kompetenzen in den Kulturtechniken, den zu benutzenden Kommunikationshilfen, zum Sozial- und Lernverhalten. Die Eltern von Sarah sind geschieden und offenbar ziemlich zerstritten. Sarah lebt bei ihrer Mutter, hat aber ein gutes Verhältnis zu ihrem Vater. Lea überlegt sich, wie sie einen guten Kontakt zu beiden Seiten gestalten soll. Lea hat die Angaben auf dem PC übersichtlich zusammengestellt. Die Liste, die mit kurzfristigen Zielen und offenen Fragen ergänzt ist, wird sie an der kommenden Teamsitzung zur Diskussion vorlegen. Bereits hat sie auch mit der Klassenlehrerin von Sarah einen Besprechungstermin abgemacht.

2 Ziele definieren

2.1 Auftrag klären (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Erwartungen der unterschiedlichen Akteure (KlientInnen, SozialarbeiterInnen, Behörden, andere Soziale Dienste, Öffentlichkeit) sind unklar und/oder widersprechen sich
- Angebote und Zuständigkeiten der Sozialen Dienste sind nicht bekannt und überschneiden sich teilweise
- Übereinstimmung von Erwartungen und Angebot ist Voraussetzung für die Zusammenarbeit

Eine alleinerziehende Mutter von zwei Kindern (Tochter 9-jährig und Sohn 12-jährig) meldet sich bei der Familienberatungsstelle. Sie berichtet, der Kindsvater sei vor einer Woche zu Hause ausgezogen. Die Kinder hätten sehr Mühe mit der neuen Situation. Sie selbst habe die Trennung auch nicht gewollt. Was die Situation noch zusätzlich verschlimmere, seien die finanziellen Probleme. Sie sei vom Sozialarbeiter des Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienstes geschickt worden, wo der Sohn seit längerem in die Therapie gehe. Im ersten Gespräch will die Sozialarbeiterin von der Klientin erfahren, welche Anliegen und Erwartungen sie mitbringt und was davon für sie prioritär ist. Gleichzeitig erklärt sie ihr, welche Dienstleistungen die Familienberatungsstelle erbringen kann, wofür sie zuständig ist und wo die Grenzen ihrer Beratungsmöglichkeiten liegen. Da in dieser Situation schon der Kinder- und Jugendpsychiatrische Dienst involviert ist, erachtet es die Sozialarbeiterin als wichtig, in einem gemeinsamen Gespräch zu definieren, wer wofür zuständig ist und wie die Zusammenarbeit läuft. Sie holt bei der Klientin das Einverständnis ein, sich mit dem Sozialarbeiter des Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienstes in Verbindung zu setzen

2.2 Ziele vereinbaren (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Sozialarbeiterin hilft dem Klienten, seine Erwartungen und Ziele zu klären
- Gemeinsam definieren sie die Zusammenarbeit und die Verantwortlichkeiten

Arbeitsbündnis schliessen (SA)

Ein Ehepaar kommt zum Sozialdienst der Jugendanwaltschaft. Sie hatten telefonisch einen Termin für ein erstes Gespräch mit dem zuständigen Sozialarbeiter vereinbart. Sie schildern weshalb sie die Beratungsstelle aufsuchen. Es stellt sich heraus, dass ihr Sohn massiv die Schule schwänzt und durch kleinere Delikte auffällig wurde. Die Eltern wissen sich nicht mehr zu helfen.

Der Sozialarbeiter schlägt vor, den Jugendlichen in die Beratung einzubeziehen und mit ihm zusammen Ziele zu definieren. In einem gemeinsamen Gespräch können alle Beteiligten ihre Sichtweise der Situation und ihre gegenseitigen Bedürfnisse austauschen. Der Sozialarbeiter sorgt dafür, dass alle gehört werden und hilft der Familie, Ziele zu definieren, die allen als erstrebenswert und wichtig erscheinen. Anschliessend vereinbaren sie die weitere Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst und formulieren die Abmachungen schriftlich.

Mit den KlientInnen Ziele entwickeln (SA)

Ein Angestellter eines Warenhauses meldet sich auf dem betrieblichen Sozialdienst. Eine erste Bestandesaufnahme ergibt, dass er gut arbeitet, genug verdient und keine finanziellen Probleme hat. Hinge-

gen fehlt es ihm an Beziehungen. Er hat keine Freunde und keine Freundin und leidet sehr darunter. Seine Freizeit ist gefüllt mit dem Fernseher und den Computergames, ansonsten fehlt es ihm an Ideen und Perspektiven. Er kann zwar keine konkreten Wünsche äussern und sieht selber auch keine Veränderungsmöglichkeiten, aber trotzdem sucht er die Beratung auf in der Hoffnung, dass es ihm dann besser gehe. Auf diese diffusen Erwartungen reagiert die Sozialarbeiterin so, dass sie dem Klienten aufzeigt, dass sie seine Situation nicht verändern, sondern nur den Veränderungsprozess begleiten kann. Sie hilft ihm in der Folge, Ziele zu entwickeln und seine Erwartungen an die Sozialarbeiterin zu präzisieren. Im Gespräch führt sie ihn zu seinen Ressourcen und Kompetenzen, die er in anderen Situationen seines Lebens spürte und einsetzte. Sie beobachtet, wie er beim Reden darüber einen lebendigeren Eindruck macht und teilt ihm dies auch mit. Gemeinsam gehen sie auf die Suche nach Möglichkeiten, im bestehenden Alltag etwas davon zu realisieren. Der Klient möchte wieder einmal etwas Gutes für sich selber kochen. Beim nächsten Termin berichtet er darüber und erzählt auch, dass er die Wohnung aufgeräumt habe. Nun möchte er Kontakt aufnehmen zu einem alten Freund, weiss aber nicht genau wie. Er bespricht mit der Sozialarbeiterin verschiedene Möglichkeiten.

2.3 Sozialarbeit im Zwangskontext

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen werden zur Zusammenarbeit mit dem Sozialarbeiter verpflichtet
- Neben dem Pflichtteil gibt es Freiraum in der Zusammenarbeit. Diesen auszuloten und zu gestalten kann zur Motivation von PflichtklientInnen beitragen

Das Strafgericht meldet einen Klienten bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme an. Er habe nach wiederholten schweren Verkehrsdelikten im alkoholisierten Zustand eine Massnahme erhalten und müsse sich während seiner 1-jährigen Bewährungszeit ambulant behandeln lassen. Die Gespräche müssen 14-täglich stattfinden und die zuständige Sozialarbeiterin solle alle 6 Monate einen schriftlichen Bericht über die Regelmässigkeit der Beratung und die Entwicklung des Klienten bezüglich Alkoholproblematik beim Gericht einreichen. Es wird ein erster Termin vereinbart, zu dem der Klient erscheinen muss und das Strafgericht überweist die amtlichen Unterlagen an die Beratungsstelle.

Im ersten Gespräch macht der Klient keinen motivierten Eindruck. Er sieht die Notwendigkeit einer Beratung nicht ein und habe grössere Probleme als den Alkohol. Z.B. habe er keinen Führerschein mehr und könne so sein Geschäft nicht weiter führen, was bedeute, dass er ohne Einkommen da stehe. Er würde auch nicht so viel trinken, wenn seine Frau noch am Leben wäre, aber seit sie vor 10 Jahren an Krebs gestorben sei, habe er sich halt ab und zu mit Alkohol getröstet. Er sei kein Säufer, immerhin habe er nach dem Tod seiner Frau seine beiden Kinder selber aufgezogen. Sie seien heute erwachsen und mit beiden Beinen auf dem Boden.

Die Sozialarbeiterin drückt ihre Anerkennung für die Fähigkeiten und Leistungen des Klienten aus. Dann geht sie auf die geäusserten Anliegen ein und nimmt Bezug darauf, dass der Klient heute pünktlich zum Termin erschienen sei und sie daraus schliesse, dass er an der Beratung interessiert ist, und sei es auch nur, dass er seinen Führerschein wieder zurück haben wolle. Sie zeigt dem Klienten auf, welches die Pflichtelemente der Beratung sind und dass es daneben noch viel Gestaltungsfreiraum für seine eigenen Anliegen gebe. Darauf steigt der Klient ein und äussert den Wunsch, seine finanzielle Situation zu besprechen. Nachdem sie den Klienten die Nützlichkeit der Beratung erleben liess, ist es der Sozialarbeiterin im weiteren Verlauf möglich, auf Themen einzugehen, die der Klient zu Beginn nicht besprechen wollte.

3 Interventionen planen und umsetzen (SA/SP)

3.1 Setting planen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Komplexe Situationen, welche die Beteiligung verschiedener Hilfseinrichtungen und/oder den Einbezug aller Beteiligten erfordern
- Die Aufgaben und Zuständigkeiten müssen klar verteilt werden
- Jemand muss die Fäden in der Hand behalten

- Die Sozialpädagogin sammelt alle möglichen Fakten für die Planung der Zusammenarbeit mit der Familie, bzw. den Erziehungsberechtigten, unabhängig vom Zivilstand der Eltern.

Helfernetz organisieren (SA)

Die Sozialarbeiterin der pro Senectute überlegt sich, wer alles ins Helfernetz gehört, welches ermöglicht, dass ihre 85-jährige Klientin weiterhin zu Hause wohnen kann. Es ist eine Nachbarin vorhanden, welche schon bisher regelmässig die Einkäufe besorgte. Dann braucht es neu die Spitex, welche die offenen Beine der Klientin fachgerecht verbindet und sie etwa 3 Mal pro Woche gründlich wäscht. Um die finanziellen Angelegenheiten kann sich die Sozialarbeiterin selber kümmern. Die Klientin hat ihren Wunsch nach Gesellschaft geäußert. Die Sozialarbeiterin der pro Senectute nimmt mit dem nahe gelegenen Altersheim Kontakt auf und prüft, ob ihre Klientin an Freizeitanlässen teilnehmen könnte. Das hätte dann auch den Vorteil, dass sie sich schon mit dem Heim vertraut macht, im Fall sie doch einmal eintreten müsste. Die Sozialarbeiterin klärt auch ab, ob es in der Gemeinde Freiwillige gibt, welche Besuchsdienste übernehmen. Irgendwie müsste sich die Frau auch rund um die Uhr notfallmässig melden können, falls ihr etwas zustösst. Die Sozialarbeiterin prüft die Variante einer Uhr mit Alarmknopf.

Als sie alle Beteiligten des zukünftigen Helfernetzes beisammen hat, organisiert die Sozialarbeiterin der pro Senectute eine gemeinsame Sitzung, an der geklärt wird, wer welche Aufgaben wann übernimmt, wie zusammen gearbeitet wird und wer wen laufend über was informiert. Anschliessend macht die Sozialarbeiterin für die Klientin einen übersichtlichen Plan und erklärt ihr das Vorgehen. Sie selber übernimmt die Aufgabe der Überwachung des Hilfsnetzes und des Einberufens von halbjährlichen Standortbestimmungen.

Alle Beteiligten einbeziehen (SA)

Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz muss eine Abklärung bezüglich Kindszuteilung machen. Die zwei Kinder (9- und 13-jährig) wohnen zur Zeit bei der Mutter. Die Eltern sind getrennt. Im Rahmen des Scheidungsprozesses beantragt der Vater das Sorgerecht und zieht die Fähigkeit seiner Ex-Frau, die Kinder angemessen zu betreuen, in Zweifel. Der Sozialarbeiter überlegt sich, wie er die Abklärung vornehmen will. Der Reihe nach spricht er mit allen Familienmitgliedern und versucht, sich ein Bild der Situation zu machen. In diesem Fall erscheint es ihm besser, die Beteiligten nicht an einen Tisch zu holen. Die Situation ist zu festgefahren und die Spiesse zwischen den Eltern zu ungleich (der Vater ist Chefarzt und kann seine Interessen eloquenter und mit mehr Nachdruck vertreten als seine Ex-Frau), als dass dabei konstruktive Lösungen entstehen könnten. Um die Aussagen miteinander vergleichen zu können und seine Vermutungen zu bestätigen oder zu verwerfen, muss er jedoch beide Elternteile mehrmals einladen, bis er zu einem Antrag für das Gericht kommt.

Die Zusammenarbeit mit der Familie planen (SP)

Sarah wird in den nächsten Tagen in die Gruppe eintreten. Lea wird Bezugsperson. Zu ihrer Aufgabe gehört auch die Elternarbeit. Aus den ersten Kontakten und den Unterlagen weiß sie, dass die Eltern geschieden sind. Es sind offenbar große Konflikte zwischen den Parteien vorhanden. Das Sorgerecht liegt bei der Mutter, der Vater und dessen neue Lebenspartnerin haben einen guten Kontakt zu Sarah. Sarah geht monatlich an einem Wochenende zu ihnen nach Hause und verbringt auch Ferien mit ihnen. Lea möchte dafür sorgen, dass das Verhältnis zu allen Seiten möglichst gut bleibt. Sie ist unsicher, wie sie das am Besten angehen soll. Sie hat bereits allen klar gemacht, wie sehr ihr im Interesse von Sarah an einem guten und offenen Verhältnis zu beiden Elternteilen gelegen ist. Wichtig ist ihr die transparente Information an Vater und Mutter. Sie merkt, dass die Mutter, welche unter großem Druck (finanziell, schlechtes Gewissen, Arbeitsbelastung) steht, gegenüber Sarah pädagogisch nicht immer angemessen reagiert. Der Vater andererseits soll seinen Verpflichtungen und Abmachungen nicht immer zuverlässig nachkommen - was wiederum die Mutter stresst. In Anbetracht dieser konfliktbeladenen Situation sucht Lea die Unterstützung des Heimpsychologen. Er bietet an, die Sitzungen mit den Eltern jeweils zu leiten, was sie gerne annimmt. So kann sie sich auf den Inhalt konzentrieren, z.B. eben auf die erwähnten Probleme. Sie wird etwa klären müssen, welche Erwartungen die Eltern bezüglich des Heimaufenthalts ihrer Tochter haben. Wünschen sie sich vielleicht sogar persönliche Erziehungsberatung? In einem Brief, den sie an beide Eltern verschickt, teilt sie mit, wie sie sich die gegenseitige Information vorstellt. Sie legt zudem ein Elternbüchlein an. Darin sollen von beiden Seiten Informationen festgehalten werden. Das Büchlein wird Sarah jeweils mit nach Hause gegeben in der Hoffnung, dass auch die Eltern ihre Einträge machen. Für gewisse Fragen in der Zusammenarbeit wird Lea die Heimleitung dazu ziehen: Austritt, finanzielle Angelegenheiten, schwere Konflikte, zusätzliche Betreuungstage.

Zusammenarbeit mit Freiwilligen klären (SA)

Der Sozialarbeiter der Bewährungshilfe hat für einen Klienten, der nach einer längeren Haftstrafe bedingt entlassen wurde und fast kein Beziehungsnetz mehr hat, einen freiwilligen Mitarbeiter gesucht. In einem ersten gemeinsamen Termin geht es darum, sich gegenseitig kennen zu lernen und zu vereinbaren, wer welche Aufgaben übernimmt. Die Bewährungshilfe hat eine schriftliche Vereinbarung ausgearbeitet, welche zu Beginn der Begleitung von allen unterschrieben wird. Am Anfang des Gesprächs erläutert der Sozialarbeiter nochmals den Sinn dieser Zusammenkunft. Er erklärt, dass er sich im Lauf des Gesprächs Notizen macht, um diese in die schriftliche Vereinbarung einfügen zu können. Er bittet den Klienten, sich über die Ziele zu äussern, welche er während der bevorstehenden zweijährigen Phase der Bewährungshilfe erreichen möchte. Der Klient hat dieses Thema vorgängig mit dem Sozialarbeiter besprochen und formuliert nun sehr präzise seine Vorstellungen, was er von dieser ihm auferlegten Begleitung profitieren könnte. Gemeinsam gehen sie die Ziele Punkt für Punkt durch und besprechen, welche er zusammen mit dem freiwilligen Bewährungshelfer verfolgen könnte. Die Aufgaben des freiwilligen Mitarbeiters werden so genau wie möglich formuliert und der Sozialarbeiter überprüft, ob dieser bereit ist, sie zu übernehmen. Dann werden die Rahmenbedingungen der Betreuung geklärt: Zeitdauer, Häufigkeit der Treffen, Standortgespräche mit dem Sozialarbeiter, Meldepflicht, Schweigepflicht etc. Zum Schluss vereinbaren der Klient und der freiwillige Bewährungshelfer einen nächsten Termin. Bis dahin wird der Sozialarbeiter die getroffenen Vereinbarungen zu Papier bringen und dem freiwilligen Mitarbeiter schicken, so dass sie sie gemeinsam durchgehen und unterschreiben können.

3.2 Standortgespräche führen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Verschiedene Helfersysteme sind an einem Fall beteiligt und müssen ihre Arbeit von Zeit zu Zeit auswerten und koordinieren
- Eine Person hat die Fallführung und leitet die Helferkonferenz
- Die Förderplanung wird mit weiteren Bezugspersonen und Verantwortlichen (Eltern, Lehrpersonen, einweisende Behörden) vernetzt.

Standortgespräche führen (SA)

Bei einer Klientin hat die Sozialarbeiterin der Wohnbegleitung die Fallführung. Halbjährlich beruft sie die HelferInnenkonferenz ein. Zu Beginn der Sitzung ruft sie den Beteiligten die vor einem halben Jahr vereinbarten Ziele und Abmachung in Erinnerung. Sie bittet alle Anwesenden, sich aus ihrer Perspektive über das Erreichen der Ziele zu äussern, von ihren Erfahrungen zu berichten und den aktuellen Handlungsbedarf einzuschätzen. Dabei sammelt die Sozialarbeiterin der Wohnbegleitung diejenigen Punkte, über die eingehender diskutiert werden muss. Es ist ihr wichtig, nicht nur darüber zu sprechen, was nicht gelungen ist, sondern auch über die Erfolge. Nachdem der Status quo festgehalten wurde, leitet die Sozialarbeiterin zu Fragen des weiteren Vorgehens über: welche Ziele sollen im nächsten Halbjahr verfolgt werden, welche Vereinbarungen werden beibehalten, welche verändert, wie ist das weitere Vorgehen?

Am Schluss bedankt sich die Sozialarbeiterin der Wohnhilfe für die gute Zusammenarbeit. Sie übernimmt es, das Protokoll mit den Abmachungen zu schreiben und an alle weiter zu leiten. Der neue Termin in 6 Monaten wird der Einfachheit halber gerade vereinbart. Die Sozialarbeiterin der Wohnbegleitung macht aber gleichzeitig darauf aufmerksam, dass alle Beteiligten aus aktuellem Anlass auch vorher eine Helferkonferenz verlangen können.

Standortgespräch führen (SP)

Lea hat Herrn Maurer und seine Bezugsperson, Frau Brügger von der Amtsvormundschaft, zu einem Standortgespräch eingeladen. Es geht darum, nach drei Monaten Wohnbegleitung deren Verlauf zu betrachten und das weitere Vorgehen zu besprechen. Frau Brügger berichtet aus ihrer Sicht, dass sich die Situation um Herrn Maurer seit dem Einzug in die Wohnung sehr beruhigt habe. Herr Maurer wirke viel ausgeglichener und käme auch wieder gepflegter daher. Herr Maurer betont, wie froh er über die eigene Wohnung sei. Lea berichtet, dass die Begleitung am Anfang etwas schwierig war, weil Herr Maurer oft nicht zum Begleittermin

zu Hause war. Dies habe sich aber dann gebessert, als sie ihm klar gemacht hatte, dass er die Wohnung wieder verlieren würde, wenn die Termine nicht stattfinden können. Inzwischen habe sie gar den Eindruck, dass Herr Maurer es ganz gern habe, wenn sie ihn besuche. In letzter Zeit habe er sich sogar auf den Besuch vorbereitet und jeweils vorher die Küche geputzt. Alle drei sind sich einig, dass die Begleitung im gleichen Masse weitergeführt werden soll, allerdings mit dem Ziel, dass Herr Maurer auch vermehrt zwischen den Terminen gewisse Haushaltsarbeiten verrichten muss. Lea und Herr Maurer werden zusammen einen Plan erstellen, was jeweils zu tun sei.

Sozialpädagogischen Förderplanung auswerten

Das Förderplanungskonzept der Institution sieht vor, dass nach der Förderplanungs-Sitzung, an der alle internen Bezugspersonen teilnehmen, eine Besprechung stattfindet, an der die Erziehungsberechtigten und die einweisenden Stellen über die Ergebnisse und Absichten der Förderplanung informiert werden. Nicht nur das: die Ziele sollen zur Diskussion gestellt und allenfalls angepasst werden.

Lea als Bezugsperson von Oleg hat an der Förderplanungssitzung den Auftrag erhalten, den Sitzungstermin abzumachen. Teilnehmen werden der Klassenlehrer, die Bezugsperson der Gruppe sowie - da es auch um die Frage der Verlängerung des Aufenthaltes geht - der Gesamtleiter. Es war nicht einfach einen Termin zu finden, der allen geht.

Lea überlegt sich, ob noch eine Vorbesprechung ohne Eltern sinnvoll ist. Sie klärt diese Frage mit dem Gesamtleiter, der die Sitzung leiten wird. Sie spricht mit ihm auch die Traktanden ab. Das Sitzungszimmer hat sie rechtzeitig reserviert, kurz vor der Sitzung stellt sie Getränke bereit.

An der Sitzung selber wird Lea über das Verhalten und die Entwicklung von Oleg auf der Internatsgruppe berichten. Sie wird die Ziele für das kommende Jahr vorstellen. Sie ist gespannt, wie die Eltern darauf reagieren werden, besonders auf die Absicht, Oleg das Benutzen der öffentlichen Verkehrsmittel beizubringen. Es wird zudem über die Zukunftsperspektiven gesprochen, beispielsweise über den vorgesehenen Austrittszeitpunkt, sowie die möglichen Anschlusslösungen. Darum ist es gut, dass die einweisenden Stellen dabei sind.

Lea hat ihren Bericht schriftlich vorbereitet und trägt ihn an der Sitzung vor. An der letzten Teamsitzung hat sie bei ihren Kolleginnen und Kollegen die Gruppensicht zu Oleg noch abrunden können. Da sie ohnehin das Sitzungsprotokoll schreiben muss, hat sie dank ihrer schriftlichen Vorbereitung ihren eigenen Beitrag bereits im Reinen. Die Sitzung verläuft gut, sie erhält sogar ein ausdrückliches Lob für ihre Arbeit als Bezugsperson; die Mutter von Oleg äussert sich sehr zufrieden über die Zusammenarbeit mit ihr.

Nach der Sitzung schreibt sie gleich das Protokoll. Den Entwurf gibt sie dem Sitzungsleiter zum Gegenlesen. Seine kleinen Korrekturen nimmt sie gerne entgegen. Drei Tage nach der Sitzung kann sie das Protokoll bereits verteilen und verschicken.

3.3 Sozialarbeiterischen Handlungsbedarf erkennen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Während länger dauernden Begleitungsprozessen kann sich die Situation der KlientInnen erheblich verändern
- Der Sozialarbeiter bleibt, auch wenn im Grunde alles gut eingefädelt ist, aufmerksam und nimmt einen neuen Handlungsbedarf wahr

Handlungsbedarf erkennen (SA)

Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz begleitet eine alleinerziehende Mutter von drei Kindern. Sie hat Drogenprobleme und einen Freund, der zu Gewaltausbrüchen neigt. Der Sozialarbeiter hat ein Helfersystem um die Familie errichtet und die Situation soweit stabilisiert, dass er es verantworten kann, die Kinder zu Hause zu lassen. In seinen Gesprächen mit der Mutter bleibt er aber sehr aufmerksam für einen allfälligen Handlungsbedarf. Auch die eingehenden Meldungen vom Kinderarzt, vom Onkel der Kinder, von der Polizei und von den Lehrkräften der Kinder prüft er sorgfältig, um nicht den Zeitpunkt für eine notwendige Intervention zu verpassen.

Von Zeit zu Zeit ruft er die anderen Helferinnen zusammen, um zu überprüfen, ob sie seine Wahrnehmung teilen, dass die Familie ihre Betreuungs- und Erziehungsaufgaben in genügendem Mass wahrnimmt.

Handlungsbedarf erkennen (SA 2)

Eine Schülerin kommt nach einem stationären Aufenthalt im Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst (KJPD) wieder in die Schule. Die Schulsozialarbeiterin lädt sie zu einem Gespräch ein. Sie fragt die Schülerin, wie es ihr geht und wie sie mit dieser Krise zurecht kommt. Die Schülerin informiert die Sozialarbeiterin, dass sie eine ambulante Therapie auf dem KJPD macht und dass ihre Familie mit dem Sozialdienst der Gemeinde Gespräche führt. Die Sozialarbeiterin fragt die Schülerin, ob sie einverstanden sei, wenn sie mit den involvierten Stellen Kontakt aufnehme. Die Schülerin willigt ein. Die Schulsozialarbeiterin vereinbart mit der Therapeutin und der Sozialarbeiterin der Gemeinde, dass sie informiert wird, falls sich die Situation der Schülerin wieder verschlechtern würde oder sie die Termine nicht mehr wahrnehme. Die Schulsozialarbeiterin informiert die Schülerin über die Abmachungen und bietet ihr an vorbeizukommen, wenn sie ein Anliegen hat.

3.4 Sozialpädagogischen Förderplan erstellen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es besteht ein Konzept zur Förderplanung.
- Es besteht ein Förderplanungskonzept oder konzeptuelle Grundlagen für weitere Interventionen (z.B. im Freizeitbereich etc.).

Interventionen planen (SP)

Sarah ist das Bezugskind von Lea. In der Förderplanungs-Sitzung wurde festgestellt, dass Sarah sehr scheu, zurückhaltend und ängstlich sei. Es wurde das Ziel gesetzt, dass Sarah im Laufe des nächsten Jahres deutlich an Selbstsicherheit gewinnen sollte.

Wie soll Lea dieses Ziel umsetzen? Sie nimmt sich zuerst vor, in der Fachbibliothek des Heimes nach entsprechender Literatur zu suchen. Gleichzeitig wird sie mit dem Psychologen der Institution einen Termin vereinbaren und sich von ihm beraten lassen. Es stünde ihr auch offen, eine Pädagogische Konferenz einzuberufen, an der alle Fachpersonen teilnehmen, die intern mit Sarah zu tun haben. Vorerst verzichtet Lea auf diese Massnahme, denn tatsächlich sind die Vorschläge, die sie von den erwähnten Quellen bekommt, fürs Erste ausreichend. Lea setzt für Sarah drei Ziele, die konkret und überprüfbar genug sind, dass sie in einem Jahr entscheiden kann, ob sie erreicht worden sind oder nicht. Sie erstellt einen Massnahmen- und Terminplan, den sie auch in ihrem Team diskutiert. Auch ihre Kolleginnen und Kollegen werden schliesslich ihren Teil zur Realisierung beitragen. Lea hat nun ein gutes Gefühl, dass sich die Interventionen umsetzen lassen.

Sie will nun Sarah für die Ziele und die Massnahmen motivieren und gewinnen, denn sie ist sich bewusst, dass sie nur unter Mitbeteiligung des Kindes wirklich Erfolg haben kann.

Förderplan erstellen (SP)

In vier Wochen findet die Förderplansitzung für das Bezugskind von Lea statt. Diese Sitzung führt jährlich einmal alle Fachpersonen aus der Schule, der Therapie und dem Internat zusammen, welche mit einem Kind zu tun haben. Lea schaut vorsichtshalber im Qualitätshandbuch die Richtlinien zur Förderplanung nach. Sie weiss, welche Bedeutung der Förderplanung in ihrer Institution beigemessen wird. Sie will sich deshalb anstrengen, die Vorarbeiten seriös an die Hand zu nehmen. Abgabetermin für die Unterlagen ist zehn Tage vor dem Termin. Die Förderplanung ist nach dem Modell der ICF (International Classification of Functioning) aufgebaut; sie soll zudem die Daten für das Controlling zu Händen der kantonalen Aufsichtsstelle liefern. Lea schaut die an der letztjährigen Förderplanung festgelegten Ziele nach. Wie ihr scheint, sind die von ihr für den Internatsbereich vorgeschlagenen Ziele erreicht worden: Sarah kann mittlerweile den Nachhauseweg selbstständig mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegen. Weiter macht sie seit einem halben Jahr regelmässig im örtlichen Turnverein mit. Zudem hat sie mehrmals für die Gruppe etwas Einfaches gekocht; sie ist ganz stolz darauf. Nur das Körpergewicht konnte nicht wunschgemäss reduziert werden. Das Diätziel muss für nächstes Jahr erhalten bleiben. Lea macht die Angaben zur Zielkontrolle direkt ins Formular.

Alles in Allem hat aber Sarah eine positive Entwicklung gemacht: ihre Einschätzung ergibt eine 4 von 5 möglichen Punkten. Lea notiert neben dem Entwicklungsfortschritt auch den Betreuungsaufwand, den Sarah benötigt, entsprechend der vorgegebenen Klassifikation. Lea trägt auf dem Formularblatt Gewicht und Körper-

grösse ein; beides hat sie erst vor Kurzem gemessen. Sie ergänzt ihre Einträge mit Bemerkungen zu den Medikamenten, den aktuellen Problemen sowie zur Elternarbeit. Die Frage nach den längerfristigen Perspektiven will sie an der nächsten Teamsitzung zur Sprache bringen. Sie ist gespannt, wie ihre Kollegen und Kolleginnen die Frage nach den beruflichen Möglichkeiten von Sarah einschätzen.

Nun öffnet Lea auf dem PC das zweite Formularblatt. Hier hat sie in neun Domänen (z.B. Kulturtechniken, Kommunikation, Selbstversorgung, Sozialverhalten) und je einer Anzahl vorgegebener Kompetenzen auszuwählen, wo Sarah besondere Ressourcen respektive Förderbedarf hat. Da Lea ihr Bezugskind gut kennt, ist es für sie nicht allzu schwer, eine sinnvolle Auswahl zu treffen. Gut, dass auf dem Formular die Bandbreite aller Kompetenzen bereits dargestellt ist, so muss sie nicht lange nach der richtigen Formulierung suchen. Sie fügt noch die eine und andere Bemerkung bei und druckt anschliessend die Formulare aus. Die Änderungsvorschläge, die allenfalls noch vom Team kommen, wird sie ohne grossen Aufwand einfügen können. Sie ist sicher, dass sie termingerecht eine professionell erstellte Förderplanung an den Sitzungsleiter abgeben kann.

Fünf Tage vor der Sitzung bekommt sie von der Sitzungsleitung die Synthese der bereichsweisen Förderplan-Unterlagen zurück. Sie schaut sie durch und stellt fest, dass sich in den Situationsbeschreibungen drei Aspekte als gemeinsame Linie abzeichnen. Lea notiert sich noch vor der Sitzung einige Ziele, die sie für die nächste Förderperiode vorschlagen will.

Sozialpädagogische Vereinbarungen treffen und absichern

Lea begrüsst Herrn Maurer und dessen Begleitperson Frau Brügger. Herr Maurer ist drogenabhängig und bezieht Methadon in der Apotheke. Frau Brügger ist die Sozialarbeiterin der Amtsvormundschaft, die eine Beistandschaft für Herrn Maurer führt. Herr Maurer ist seit einem halben Jahr obdachlos und schläft meist in der Notschlafstelle. Im Verlauf des Gesprächs stellt sich heraus, dass Herr Maurer nebst einer Wohnung auch die gesamte Einrichtung benötigt. Frau Brügger berichtet, dass sie für Herrn Maurer etwas ansparen konnte für den Möbelkauf.

Das Konzept der Wohnbegleitung sieht vor, dass alle Klienten eine Bezugsperson in einer anderen Fachstelle haben, welche sich um alle Belange ausserhalb des Wohnens kümmert. Man einigt sich, dass Lea mit Herrn Maurer eine Liste der benötigten Einrichtungsgegenstände erstellt und Frau Brügger Gesuche an Stiftungen richtet, da die Ersparnisse von Herrn Maurer nicht ausreichen.

Herr Maurer unterschreibt mit dem Miet- und Begleitungsvertrag auch ein Beiblatt, in dem er Frau Brügger und Lea gegenseitig von ihrer Schweigepflicht entbindet. Lea und Frau Brügger vereinbaren, sich bei besonderen Vorkommnissen gegenseitig zu informieren. Ausserdem wollen sie nach drei Monaten ein erstes Standortgespräch abhalten.

4 Zusammenarbeit abschliessen (SA/SP)

4.1 Abschlussgespräch führen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Professionelle Beziehungen sind Beziehungen auf Zeit, irgendwann werden sie beendet und die KlientInnen gehen ihren Weg allein weiter. Das Abschlussgespräch schafft einen Übergang.
- Am Schluss wird die Zusammenarbeit ausgewertet

Die Klientin verlässt heute das Frauenhaus und geht zu ihrem Mann zurück. Die Sozialarbeiterin hat mit ihr ein Austrittsgespräch vereinbart. Gemeinsam blicken sie nochmals auf den Aufenthalt zurück. Es ist der Sozialarbeiterin wichtig, wie die Klientin das Leben im Haus und die Zusammenarbeit mit den Teamfrauen erlebt hat. Dies einerseits als Rückmeldung für ihre eigene Arbeit und als Möglichkeit, diese den Bedürfnissen der Frauen anzupassen. Andererseits will sie damit aber auch ihrer Klientin den Schritt hin zur Beendigung ihrer Beziehung erleichtern und sie in eine reflektierende Distanz zum Erlebten bringen. Im zweiten Teil des Gesprächs wenden sie sich der Zukunft der Klientin zu. Gibt es jetzt noch irgendetwas, das sie braucht oder wissen muss, um den weiteren Weg gut unter die Füsse nehmen zu können? Ist sie sich über die nächsten Schritte im Klaren? Wo kann sie welche Unterstützung holen? Wie wird sie sich verhalten, wenn ihr Mann sein Versprechen, nicht wieder zu schlagen, nicht einhält? Am Schluss des Gesprächs wünscht die Sozialarbeiterin der Klientin alles Gute. Die Klientin überreicht der Sozialarbeiterin die Decke, welche sie während

ihres Aufenthalts gestickt hat. Sie will sie dem Frauenhaus schenken. Die Sozialarbeiterin begleitet die Klientin zur Tür und hilft ihr, die Koffer ins Taxi einzuladen.

4.2 Austritt / Abschied gestalten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eine Klientin verlässt nach kürzerer oder längerer Zeit die Institution.
- stationärer Aufenthalt
- begleitetes Wohnen
- geschützte Arbeitsstätte
- ambulant betreute Arbeits- oder Freizeitgruppe

Petra verlässt nach zweijährigem Aufenthalt eine ambulante sozialpädagogische Institution mit wechselnden Mitgliedern. Lea informiert die Mitarbeitenden und die Bewohnerinnen frühzeitig über den Austritt Petras. In einem Gespräch bespricht sie mit Petra, wie diese sich ihren Abschied wünsche. Petra möchte gerne ein gemeinsames "Kaffee-und-Kuchen-Fest". Den Kuchen will sie mit Hilfe von Lea selber backen. Lea bereitet ein Abschiedsritual vor: Jede anwesende Teilnehmerin überreicht Petra eine Blume mit einem guten Wunsch auf den Weg. Am Schluss hat Petra einen schönen "Blumen-Wunsch-Strauss". Lea übergibt Petra schön eingepackt alle Fotos, Bilder, Selbstgemachtes von Petra. Darin enthalten ist auch der standardisierte Abschiedsgruss der Institutionsleitung. Lea sagt Petra selber ein paar persönliche Worte der Anerkennung über Petras Lebenszeit in der Institution. Zum Schluss des kleinen Abschiedsfestes blendet Lea Petras Lieblingsmusik ein und alle verabschieden sich.

4.3 Nachfolgelösung organisieren (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Nach Beendigung der Zusammenarbeit mit einem Klienten bleiben oft noch Bedürfnisse bestehen, für welche die Sozialarbeiterin eine Nachfolgelösung sucht
- Eine Klientin tritt aus. Es fehlen ihr genügend Fähigkeiten, Fertigkeiten und / oder Kenntnisse, welche sie braucht um sich eine Anschlusslösung ganz oder teilweise zu organisieren.
- Es besteht ein Mandat für diese Aufgabe.

Nachsorge organisieren (SA)

Die Sozialarbeiterin des Spitalsozialdienstes hat für den Austritt ihres Klienten alles sorgfältig vorbereitet. Nachdem sich dieser leidlich von seinem Schlaganfall erholt hat, haben die Ärztinnen beschlossen, dass er ohne Kuraufenthalt nach Hause zurückkehren könne. Da der 66-jährige Mann aber allein wohnt und noch Mühe hat, weitere Strecken zu gehen, ist er nicht in der Lage, seine täglichen Verrichtungen wie Einkäufe, Arztbesuche etc. selber zu verrichten.

Die Sozialarbeiterin hat für ihn den Fahrdienst des Roten Kreuzes organisiert, der ihn kostengünstig zu seinen Terminen begleitet. Die Schwester des Mannes, welche in der Nachbargemeinde wohnt, hat sich bereit erklärt, die Einkäufe zu machen und ab und zu nach dem Rechten zu sehen. Während des Spitalaufenthalts hat sich gezeigt, dass die Finanzen des Mannes in Schieflage waren und er seine Rechnungen nicht regelmässig bezahlt hatte. Diese Angelegenheiten hat die Sozialarbeiterin dem Sozialdienst der Gemeinde übergeben. Nach Absprache mit dem Klienten wird ein Beistand ernannt, der ihn mit der Regelung der Finanzen unter die Arme greift.

Anschlusslösung organisieren in der Sozialpädagogik

In der Wohngruppe orientieren sich die Bewohnenden und die Pädagogen an einem Phasenplan, welcher themenspezifisch sieben Etappen von Eintritt bis Austritt beschreibt. Anstelle von einem Bezugspersonensystem ist die Fallarbeit nach lebenspraktischen Bereichen resp. Mandaten wie Wohnen, Arbeiten, Freizeit und Entwicklung an die vier Mitarbeitenden verteilt. Folglich hängt die Organisation einer Anschlusslösung vor allem mit der Phase Austritt und dem Mandat Wohnen zusammen. Lea hat als Mandatsträgerin für das Kompetenzfeld Wohnen viele wertvolle externe Kontakte zum psychosozial stationären Umfeld aufgebaut. Sie kennt die Fachpersonen, die Haltungen und die Konzepte der anderen Einrichtungen aus diversen Be-

gegnungen. Ihre Aufgabe ist es nun, während einem Standortgespräch mit Zieldefinition "Anschlusslösung", die Bewohnerin und womöglich das beteiligte Hilfssystem beschreibend über adäquate Anschlussmöglichkeiten zu informieren. Weitere Optionen an Anschlusslösungen von Seiten der Bewohnerin oder dem Hilfssystem werden gleichwertig einbezogen. Schliesslich erarbeitet Lea mit der Bewohnerin (und den Beteiligten) anhand der Optionenliste einen Vorgehensplan, bspw. Besichtigung zweier unterschiedlicher Institutionen. Bei baldigem Erfolg für die Bewohnerin und Lea wird die Zusammenarbeit mit einem Abschlussgespräch nach dem Übertritt reflektiert und gewertet sowie mit einem Abschiedessen beendet. Im Falle von längeren Abwicklungen aufgrund von internen oder/und externen Störungen ist es Leas Verantwortung, weitere gemeinsame Planungssitzungen einzuberufen mit dem Ziel, gemeinsam situationsangepasste Vorgehenspläne zu erarbeiten und umzusetzen.

Mit externen Fachpersonen zusammenarbeiten in der Sozialpädagogik

In zwei Jahren wird Johannes aus der Institution austreten. Leo, als Bezugsperson des Jugendlichen, hat den Auftrag erhalten, den Austritt vorzubereiten. Johannes soll direkt in eine berufliche Ausbildung einsteigen können. Es stellt sich nicht nur die Frage nach dem Wunschberuf sondern auch nach einem konkreten Ausbildungsplatz. Es steht fest, dass der lernbehinderte und verhaltensauffällige Johannes ein geschütztes Ausbildungsangebot, finanziert durch die Invalidenversicherung, braucht.

Leo findet im Qualitätshandbuch der Institution zwei Unterlagen, die ihm weiter helfen: das Berufsfindungskonzept und die Informationen zur Invalidenversicherung. Leo sorgt erst einmal dafür, dass durch die Heimleitung ein Gesuch auf Berufsberatung durch die Invalidenversicherung gestellt wird. Er kennt die für die Institution zuständige Berufsberaterin bereits von einem anderen Fall. Er nimmt per Email Kontakt mit ihr auf. Sie schreibt ihm, dass sie Johannes anlässlich ihrer kürzlich durchgeführten Gruppenabklärung bereits getestet und gesprochen habe. Johannes wisse ja eigentlich schon, dass er etwas mit Holz lernen möchte. Eine Grundausbildung mit Attest liege durchaus drin. Sie schlägt vor, dass er eine Schnupperzeit in einer von zwei in Frage kommenden Eingliederungsstätten machen solle. Sie wäre froh, wenn er, Leo, mit Johannes zusammen im Laufe der nächsten Wochen beide Institutionen besuchen und sie über das Ergebnis informieren könnte.

Leo findet Gefallen am Auftrag. Er verabredet mit den zuständigen Leuten der Institutionen einen Besuch. Leo orientiert sowohl die Eltern von Johannes als auch dessen Klassenlehrer; sie werden ebenfalls mitkommen.

Nach den Besuchen entscheidet sich Johannes begeistert für eine Schnupperzeit in der geografisch nächstliegenden Ausbildungsstätte.

Leo organisiert und koordiniert mit den Beteiligten die Abklärungswochen und das anschließende Auswertungsgespräch. Mit dem Einverständnis der Eltern lässt er den Verantwortlichen den letzten Schulheimbericht von Johannes zukommen.

Er bleibt auch während der Schnupperzeit im Kontakt mit den Ausbildungsleitern, um sie allenfalls bezüglich gewisser Verhaltensweisen von Johannes zu beraten. Er berichtet auch intern über den Verlauf und das Ergebnis der Schnupperzeit.

Am Schlussgespräch wird bekannt, dass Johannes in die Ausbildung aufgenommen wird. Alle Beteiligten loben die umsichtige Planung und Begleitung dieser Berufsfindungsphase durch Leo.

Schlüsselsituationen zu Direkter Klientenarbeit

5 Beraten

5.1 Einzelne KlientInnen beraten (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient kommt mit einer Not, einem Problem oder einem Anliegen, für das er eine Lösung finden will
- Dem Klienten fehlen nicht grundlegende Fähigkeiten und Fertigkeiten für die Lösung des Problems, sondern sein Zugang zu den eigenen Ressourcen ist aus verschiedenen Gründen versperrt
- Die Sozialarbeiterin begleitet und führt den Klienten auf dem Weg, seine eigene Lösung zu finden
- Die Klientin hat Angst.
- Es ist ihr nicht möglich, die Angst direkt auszusprechen

Mit Ängsten von Betreuten situationsgerecht umgehen (SP)

Beni, ein erwachsener, behinderter Klient steht verspätet auf. Er wirkt schlecht gelaunt am Frühstückstisch und sagt, er sei krank und könne heute nicht zur externen Arbeitsstätte gehen. Lea fragt genauer nach und misst ihm den Puls, der eine normale Frequenz aufweist. Sie fragt nach, ob Beni den Arzt sehen möchte. Er verneint. Im weiteren Gespräch stellt sich heraus, dass Beni heute bei einer Vertretung in der Arbeitsstätte eingeteilt ist.

Ressourcen verfügbar machen (SA)

Eine Mitarbeiterin wird wegen häufigen Fehlzeiten bei der Arbeit zur betrieblichen Sozialarbeiterin geschickt. Die Frau arbeite an sich äusserst gut, nur wenn sie plötzlich krank werde, fehle sie wochenweise und das gehe so nicht mehr weiter.

Im Gespräch mit der Klientin wird schnell klar, dass sie mit den vielen Anforderungen, welche sie zu bewältigen hat, überfordert ist: sie habe einen sehr langen Arbeitsweg, wohne mit ihrem aus Nordafrika stammenden Freund zusammen, welcher sich überhaupt nicht an der Hausarbeit beteilige, der Sohn dieses Freundes pubertiere sehr heftig und die Auseinandersetzungen mit ihm brauchten viel Kraft, die Familie sei in eine neue Wohnung umgezogen, in der der Fussboden defekt ist und der Hauswart weigere sich, diesen zu reparieren... sie arbeite und mache, was sie könne, aber irgendwann komme dann halt der Punkt, an dem es nicht mehr gehe und sie zusammenbreche.

Die Sozialarbeiterin weiss, dass die Klientin bei der Arbeit ihre Zeit sehr gut einteilt und über gute organisatorische Fähigkeiten verfügt. Sie regt in der Beratung an, dass die Klientin ihr erzählt, wie sie dies macht. Danach lädt sie sie dazu ein, sich zu überlegen, was sie davon in ihrem Privatleben auch brauchen könnte. In kleinen Schritten setzt die Klientin ihre beruflichen Fähigkeiten in ihren privaten Alltag um. Die Beratungssitzungen dienen dazu, die Erfahrungen zu reflektieren, die Erfolge zu feiern und aus den Misserfolgen zu lernen.

Mit der Zeit hat die Klientin ihre privaten Aufgaben soweit im Griff, dass ihr mehr Energie für die Arbeit zur Verfügung steht. Die Fehlzeiten nehmen sukzessive ab.

Laufbahnberatung (SA)

Ein Vorgesetzter in einem Betrieb meldet sich mit einem seiner Mitarbeiter bei der betrieblichen Sozialarbeiterin zu einem Termin an. Der Mitarbeiter sei in der letzten Zeit häufig krank gewesen und wenn er am Arbeitsplatz sei, lasse sein Tempo zu wünschen übrig. Dies provoziere Störungen im Team und bei internen KundInnen. Im gemeinsamen Gespräch macht der Vorgesetzte deutlich, welche Erwartungen der Mitarbeiter erfüllen muss, damit der Vorgesetzte weiterhin mit ihm arbeiten wird. Auf Nachfrage der Sozialarbeiterin bietet der Vorgesetzte Unterstützung an. Als sich die Sozialarbeiterin das nächste Mal allein mit dem Klienten trifft, stellt sich heraus, dass dieser mit seiner Berufswahl überhaupt nicht glücklich ist und er sich ger-

ne umorientieren möchte. Die Sozialarbeiterin lässt den Klienten Visionen und Ziele entwickeln, welche er kurz- oder langfristig erreichen könnte. Auf Zetteln notiert der Klient Berufe und Positionen, welche ihm erstrebenswert erscheinen. Die anfängliche Pflichtberatung mutiert zur Laufbahnberatung, die dem Klienten hilft, sich Schritt für Schritt seinen beruflichen Wünschen zu nähern. Zwischen den Beratungsgesprächen setzt sich der Klient intensiv mit den Berufen und ihren Vor- und Nachteilen auseinander und macht Abklärungen zu Schulen, welche er besuchen müsste und zu möglichen Geldquellen für die Ausbildungszeit. Nach zwei Monaten lädt die Sozialarbeiterin den Vorgesetzten nochmals zu einem Gespräch ein. Der Klient erklärt seinem Chef, dass er sich entschlossen habe, die Stelle aufzugeben, um eine neue Ausbildung zu beginnen, dass er aber noch ein paar Monate Zeit brauche, um alles einzufädeln. Der Vorgesetzte ist mit diesem Vorgehen einverstanden, zumal sich die Leistungen am Arbeitsplatz merklich verbessert haben und der Mitarbeiter deutlich weniger fehlt als vor zwei Monaten.

Persönliche Auseinandersetzung anregen (SA)

Die Sozialarbeiterin der Pro Senctute begleitet seit Jahren einen 67-jährigen Mann bei den Erledigungen seiner administrativen und finanziellen Angelegenheiten. Der Klient lebte trotz seinen chronischen Erkrankungen ein exzessives Leben. Tragende zwischenmenschliche Beziehungen hat er keine aufbauen können. Er ist geschieden und seine zwei Töchter haben den Kontakt zu ihm abgebrochen. Durch die Verschlechterung seiner Mobilität ist er auf Hilfsmittel angewiesen. Der Eintritt in ein Alters- und Pflegeheim wird unumgänglich.

Die Sozialarbeiterin organisiert und plant mit dem Klienten, der Heimleitung und dem Arzt den Eintritt und die Wohnungsauflösung. Im Heim gibt es bald Schwierigkeiten. Der Klient strapaziert sein Taschengeld mit Ausgaben für Alkohol, Zigaretten und Taxifahrten für auswärtige Mahlzeiten. Er beschwert sich über alles und jedes und droht, dass er weggehe. Er beschimpft die Sozialarbeiterin, weil sie ihn dorthin gebracht habe. Diese organisiert ein Gespräch mit dem Klienten, dem Heimleiter und dem Arzt. Es müssen verschiedene sachliche Punkte geklärt werden. Dann spricht die Sozialarbeiterin den Klienten auf seine neue Lebenssituation im Heim an, den Abschied aus seiner Wohnung und seine ungestillte Sehnsucht dem Leben gegenüber. Die Sozialarbeiterin bietet Unterstützung an. Der Klient wird für einen Moment ganz ruhig, sein Gesicht verändert sich und er sagt "ja". In verschiedenen Gesprächen begleitet die Sozialarbeiterin den Mann darin, sich von vielen Dingen zu verabschieden, die ihm im bisherigen Leben wichtig waren. Gleichzeitig lenkt sie seine Aufmerksamkeit auf das Hier und Jetzt und das Künftige.

Integration fördern (SA)

Ein 40-jähriger Mann wird nach 10 Jahren Zuchthaus auf Bewährung bedingt entlassen. Der Sozialarbeiter der Bewährungshilfe hat den Auftrag, den Klienten dabei zu unterstützen, in der Freiheit wieder Fuss zu fassen. Schon vor der Entlassung hat der Sozialarbeiter mit dem Klienten Kontakt aufgenommen und mit ihm Perspektiven für "die Zeit danach" entwickelt. Er hat den Klienten bei der Wohnungssuche unterstützt und ihn zwei Mal in einem Urlaub begleitet, um eine Stelle zu suchen. Der Klient hat mit viel Glück auf seinem alten Beruf wieder einsteigen können und fand auch gleich in der Nähe seiner Arbeitsstelle eine Wohnung. Die Voraussetzungen, um den Weg zurück in die Gesellschaft zu finden, sind gut. Beim ersten Gespräch nach der Entlassung im Büro des Sozialarbeiters macht der Klient einen ernüchterten Eindruck. Er erzählt, dass er sich überall fremd fühle. In 10 Jahren hat sich Vieles verändert. Die Leute, welche er kannte, sind weg oder haben sich ganz anders im Leben eingerichtet. Und im Alltag stolpert er täglich über Dinge, die ihm nicht bekannt sind, welche er sich wieder oder neu aneignen muss: Läden stehen nicht mehr dort, wo er vermutet, es gibt ein neues System, um in der Stadt Busbillette zu lösen und auch baulich hat sich so viel verändert, dass er sich vorkomme, als wäre er ein Fremder. An sich seien das ja alles keine dramatischen Herausforderungen. Aber jedes Mal wenn er wieder vor so einer Hürde stehe, fühle er sich beobachtet, denke, er stehe als Idiot da und schäme sich. Er laufe mit dem Gefühl in der Stadt umher, man sähe ihm sowohl seine 10 Jahre Zuchthaus wie auch sein schwerwiegendes Delikt an. Der Sozialarbeiter geht auf diese Gefühle und Schwierigkeiten ein. Er unterstützt den Klienten dabei, von sich das Bild "eines normalen Bürgers" aufzubauen, auszuloten, was seine Wünsche und Bedürfnisse sind und dann hinaus zu gehen und verschiedene Handlungen auszuprobieren. Im geschützten Raum des Gesprächs mit dem Sozialarbeiter kann der Klient seine Erfahrungen auswerten, seine Ziele konkretisieren und kleine Schritte hin zu einem "normalen" Leben planen.

Realitätseinsicht fördern (SA)

Die Sozialarbeiterin der Pro Senectute berät eine 73-jährige geschiedene Frau. Diese meldet sich bei der Beratungsstelle, weil sie fast daran verzweifelt, dass sie kein Geld mehr habe. Zweitweise bezahlt der geschiedene Mann die Alimente nicht. Die Sozialarbeiterin regelt diese Angelegenheit mit der Inkassostelle der Stadt, so dass die Frau regelmässig die Alimentenzahlung von dort erhält. Die Klientin hat ein kleines Vermögen und für die monatlichen Kosten und den Lebensdarf steht ihr so viel zur Verfügung, dass sie existenziell abgesichert ist. Trotzdem beklagt sich die Klientin beim nächsten Gespräch wieder darüber, dass sie sich nicht einmal ein Kleid kaufen könne. Die Sozialarbeiterin bespricht mit der Klientin ihr monatliches Budget mit Ausgaben und Einnahmen und schreibt alle Punkte gut leserlich auf ein grosses Papier. Die Klientin kann es kaum glauben, dass diese Zahlen stimmen. Sie zeigt sich interessiert und will das Papier mit nach Hause nehmen, um den Sachverhalt nochmals zu studieren. Beim nächsten Gespräch scheint die Klientin wie verändert. Sie erzählt von ihrer Kindheit und wie sie Mangel litt. Diese Angst, zu wenig zu haben, sei sie bis heute nicht losgeworden. Die Klientin ist jetzt aber in der Lage zu sehen, dass ihre momentane Situation sich von der Kinderzeit unterscheidet und sie eigentlich keine Angst haben müsste. In den folgenden Gesprächen macht die Klientin ihre Angst, welche sie auch in anderen Lebensbereichen einschränkt, zum Thema. Die Sozialarbeiterin unterstützt sie darin, einen entspannteren Umgang damit zu finden.

5.2 Angehörige Beraten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Angehörige sind indirekt von einem Problem betroffen, dass jemand in ihrer Familie hat, und kommen deswegen in Not. Sie können aber nicht das Problem direkt lösen, sondern nur ihren eigenen Umgang damit verändern.
- Die Sozialarbeiterin begleitet und führt Angehörige auf ihrem Weg, eine Lösung für das Problem, das sich für sie aus dem Problem eines Familienmitglieds ergibt, zu finden.

Angehörige in Gruppen beraten

Die Beratungsstelle für Alkoholprobleme hat ein Gruppenangebot für Frauen mit alkoholabhängigen Partnern. Die Gruppe trifft sich einen Abend pro Woche und wird von zwei Sozialarbeiterinnen geleitet. In den ersten drei Sitzungen haben sich die Frauen damit auseinander gesetzt, ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse wahr- und ernstzunehmen. Dabei haben sie gemerkt, wie viel sie eigentlich immer wieder einstecken, worauf sie verzichten und was das für sie bedeutet. Sie haben auch erkannt, dass sie gefangen sind zwischen den eigenen Vorstellungen und Wünschen und der Idee, um alles in der Welt bei diesem Partner bleiben zu müssen, gefangen so lange, bis sie eine eigene Entscheidung treffen können. Es ist ihnen auch bewusst geworden, dass diese Entscheidung so oder so weh tut. Um den Schritt zu wagen, haben die Sozialarbeiterinnen vorgeschlagen, den nächsten Abend dem Thema Abschied zu widmen, d.h. die Frauen setzen sich damit auseinander, wovon sie sich verabschieden wollen, müssen, können. Die Sozialarbeiterinnen begleiten die Frauen behutsam auf ihrem Weg. Sie sorgen dafür, dass alle mit ihren Anliegen gehört und ernst genommen werden, dass alle ihre Erfahrungen einbringen, ohne dass sie darin gefangen bleiben. Sie fördern in der Gruppe ein unterstützendes Klima, in dem es möglich ist, klar und offen zu sein, auch wenn es schwierig ist. Als Schluss des heutigen Abends haben die Sozialarbeiterinnen ein Abschiedsritual draussen in der Natur vorbereitet. Es soll den Frauen ermöglichen, ihre Entscheidung nicht nur denk- sondern auch fühlbar zu machen.

Angehörige allein beraten

Eine Frau meldet sich bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme. Sie möchte gerne in eine Beratung kommen, weil sie den Eindruck hat, dass ihr Partner zuviel trinkt, sich aber mit ihrer Einschätzung nicht sicher ist. Im persönlichen Gespräch mit dem Sozialarbeiter möchte die Klientin Anhaltspunkte dafür bekommen, wieviel zu viel bzw. vielleicht schon schädlich ist und schildert das Trinkverhalten ihres Partners. Der Sozialarbeiter anerkennt den Wunsch, einen klaren Massstab für die Beurteilung der Situation zu bekommen. Bevor er diesem aber nachkommt, fragt er nach ihrem eigenen Massstab. Es stellt sich heraus, dass für die Klientin der Punkt schon lange erreicht ist, an dem sie das Gefühl hatte, es stimme für sie so nicht. Der Sozialarbeiter fragt, woran die Klientin erkennt, dass etwas nicht stimmt. Daraufhin erzählt sie, dass ihr Mann immer seltener nach Hause komme, so viel Geld für den Alkohol ausgeben, dass sie deswegen auf an-

dere Dinge verzichten müsse, dass er nicht nur wie früher aggressiv sei, wenn er getrunken habe, sondern auch nervös werde, wenn er nicht getrunken habe, dass sie eigentlich überhaupt kein Gegenüber mehr in ihm habe, sondern er sich nur noch fürs Trinken interessiere, dass er in der letzten Zeit oft nicht arbeiten ging... Der Sozialarbeiter drückt seine Anerkennung für die Genauigkeit ihrer Beschreibung aus und meldet der Klientin seinen Eindruck zurück, dass er das Gefühl habe, für sie sei klar, dass ihr Partner zu viel trinke. Die Klientin bestätigt diesen Eindruck und drückt sogleich ihre Hilflosigkeit gegenüber der Situation aus. Der Sozialarbeiter ermuntert sie, die Beratung noch eine Weile fortzuführen, bis sich die Klientin über ihre nächsten Schritte im Klaren sei. Die Frau nimmt das Angebot gerne an und sie vereinbaren einen nächsten Termin. Im Folgenden unterstützt der Sozialarbeiter die Klientin darin, sich der eigenen Anliegen und Wünsche bewusst zu werden und sich dabei weniger auf das Alkoholproblem ihres Partners zu konzentrieren als auf die Frage, welche Konsequenzen sie in dieser Situation ziehen wolle. Erst als sie sich ihrer Sache sicher ist, konfrontiert sie ihren Partner mit ihrer Entscheidung, so nicht mehr mitzumachen. Das gibt diesem die Gelegenheit zu entscheiden, ob er etwas an seinem Alkoholkonsum verändern möchte.

5.3 Umfeld beraten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- LehrerInnen, ArbeitgeberInnen, TrainerInnen, JugendgruppenleiterInnen etc. sind damit konfrontiert, dass jemand, für dessen Betreuung sie zuständig sind, ein Problem hat, und sie nicht wissen, wie sie damit umgehen sollen.
- Gleichzeitig lösen Problembetroffene in ihrem Umfeld (Klasse, Team, Gruppe) Reaktionen aus, welche für den Verantwortlichen ebenfalls schwierig sind.
- So fühlt sich z.B. eine Lehrerin sowohl der einzelnen Schülerin, wie auch der ganzen Klasse verpflichtet, d.h. sie ist vom Problem der Schülerin betroffen, wie auch von der Reaktion der Klasse darauf. Beim Finden von Lösungen muss sie beide Ebenen mitberücksichtigen.
- Die Sozialarbeiterin hilft der Klientin auf dem Lösungsweg, die verschiedenen Ebenen nicht aus den Augen zu verlieren und gleichzeitig auch die eigenen Bedürfnisse mitzubedenken.
- Die Sozialarbeiterin unterstützt die Klientin darin, sich ihrer Rolle und deren Möglichkeiten und Grenzen bewusst zu sein und den Lösungsweg entsprechend zu gestalten.

LehrerInnen beraten

Eine Lehrerin meldet sich auf der Beratungsstelle für Suchtprobleme. In ihrer Klasse habe es ein Mädchen, das immer dünner werde und ihrer Meinung nach schon an der Grenze zur Magersucht sei. Die anderen Jugendlichen in der Klasse nähmen dies sehr unterschiedlich wahr. Vor allem die Mädchen seien richtig gespalten: die einen fänden es abscheulich und liessen es sich auch überdeutlich anmerken, die anderen bewunderten das magere Mädchen für ihren Willen und ihre Stärke und die Lehrerin befürchte, dass es einige gebe, die ihr gerne nacheifern würden. Auf jeden Fall habe sich eine Dynamik in der Klasse ergeben, welche dem Lern- und Arbeitsklima abträglich sei und die Lehrerin denke, es sei an ihr, hier etwas zu unternehmen, nur wisse sie nicht recht was. Die Sozialarbeiterin vermittelt der Lehrerin einerseits Hintergrundwissen und Unterrichtsmaterialien zum Thema Magersucht, andererseits arbeitet sie mit ihr an der konkreten Situation. Dabei baut sie auf den Ressourcen der Lehrerin auf und verhilft dieser dazu, sich ihrer Stärken wieder vermehrt bewusst zu werden und diese in der Klasse auch einsetzen zu können. Gleichzeitig stellt sich für die Lehrerin im Lauf der Beratung die Frage, wo die Grenzen ihrer Verantwortung sind und wo sie allenfalls Eltern und Vorgesetzte informieren und/oder Fachleute für die Mitarbeit in der Klasse beiziehen muss und will. Allmählich beginnt sie sich mit Hilfe der Sozialarbeiterin auch selber von zu viel Last und Verantwortung zu befreien und kann dadurch wieder entspannter zur Arbeit gehen.

ArbeitgeberInnen beraten

Ein Lehrmeister eines grossen Betriebes meldet sich bei der Drogenberatungsstelle. Er betreut 10 Lehrlinge. Zwei davon sind in ihren Leistungen äusserst knapp und wenig zuverlässig. Er vermutet, dass sie auch Drogen und Alkohol konsumieren. Weil er weiss, dass beide aus "schwierigen Verhältnissen" kommen, hat er bisher ein Auge zugeedrückt und sich den beiden etwas intensiver gewidmet. Jetzt stellt er aber Anzeichen fest, dass sich andere vom Verhalten der zwei anstecken lassen, die Aufträge unsorgfältig erledigen, zu spät kommen oder zu früh gehen und sich dabei sehr cool finden. Er fragt sich, ob auch hier Drogen im Spiel sind. Der Lehrmeister möchte zwar keine Lehrverträge auflösen müssen, aber wenn es so weiter geht, sieht

er sich dazu gezwungen. Er möchte in der Beratung seine Haltung im Umgang mit den Jugendlichen überprüfen und festigen und planen, wie er dem Problem konkret begegnen kann. Der Sozialarbeiter kristallisiert mit ihm heraus, was er denn genau ändern möchte und welche Anliegen Priorität haben. In erster Linie ist es dem Lehrmeister wichtig, dass alle wirklich bei der Sache sind, wenn sie arbeiten und dass sich auch die Lehrlinge für ihre Arbeit verantwortlich fühlen. Unter Anleitung des Sozialarbeiters sucht der Lehrmeister Momente, in denen dieses Ziel schon verwirklicht ist und überprüft, was er selber dazu beitragen kann. Schritt für Schritt setzt er seine Massnahmen in der Praxis um und berichtet schon bald von einem verbesserten Arbeitsklima. Dann möchte er die Problematik der beiden Lehrlinge nicht mehr länger einfach passiv mittragen, sondern aktiv angehen. Der Sozialarbeiter bespricht mit ihm mögliche Vorgehensweisen und macht den Lehrmeister auch darauf aufmerksam, dass die Jugendlichen ebenfalls in die Beratung kommen könnten. Da er für sich nun Klarheit geschaffen hat, möchte der Lehrmeister die Beratung abschliessen im Wissen, dass er sich wieder melden kann, wenn neue Fragen auftauchen.

5.4 Familien beraten (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Das Problem, welches die Familie in die Beratung bringt, ist dadurch bedingt, dass eines der Familienmitglieder ein Problem hat, welches sich auf das ganze System auswirkt und/oder dass die Art des verbalen, körperlichen, finanziellen Austauschs im Familiensystem einer Bedürfnisbefriedigung aller Familienmitglieder entgegen steht.
- Der Sozialarbeiter unterstützt sowohl einzelne Familienmitglieder wie auch das ganze System darin, ihre Beziehungen zu einander befriedigend zu gestalten und Strukturen und Regeln zu vereinbaren, die von allen Beteiligten getragen werden und die Bedürfnisbefriedigung aller ermöglichen.
- Dazu berücksichtigt er immer das ganze System, auch wenn nicht alle Familienmitglieder in der Beratung physisch anwesend sind.
- Ein Verhalten des Kindes wird zum Stressfaktor für die ganze Familie. Die Familie braucht Unterstützung um ihre Mitwirkung am Problem zu erkennen und um Lösungen zu kreieren.
- Das Verhalten von Familienangehörigen wird zum Bedrohungsfaktor für das Kind oder die Kinder. Die Familie braucht Unterstützung um ihre Wirkung zu erkennen und um Lösungen zu kreieren, die dem Kind/den Kindern Schutz gewährleisten.

Familien beraten (SP 1)

Elisabeth, 10-jährig, kommt morgens nicht aus dem Bett. Jeder Morgen beginnt mit Stress in der Familie. Immer wieder sieht sich die Mutter verzweifelt gezwungen, die Tochter zur Schule zu fahren, weil sie sonst zu spät in die Schule käme. In diesem Stil trägt die Mutter die Verantwortung für Elisabeth in vielen Bereichen: Zähne putzen, saubere Kleider, Hausaufgaben, etc. Ohne Hilfe der Mutter käme Elisabeth meistens zu spät in die Schule, dies ist die Überzeugung der Mutter. Die Mutter bzw. die Familie würde gegenüber der Schule schlecht da stehen. An der Erziehungsberatungsstelle wird Grundsatz aufgestellt: Wer sich nicht selber weckt und aufsteht, der/die übernimmt wahrscheinlich nicht die Verantwortung für den Tag. Darum ist es wichtig, dass Elisabeth lernt, selber auf zu stehen. Elisabeth erhält zum Geburtstag/ Schulanfang/ Weihnacht/Ostern einen eigenen Wecker, der Elisabeth gefällt und den sie garantiert hört. Elisabeth stellt sich selber den Wecker und muss selber aufstehen! Damit die Mutter nicht um ihr Image als schlechte Erzieherin fürchten muss und in kritischen Momenten dennoch schwach wird, meldet sie der Lehrperson, dass künftig Elisabeth selbständig aufsteht, und dass für allfällige Versäumnisse Elisabeth selber die Verantwortung tragen wird. Die kooperative Lehrperson akzeptiert mögliche Verspätungen, da es nicht eine Bequemlichkeit der Mutter ist, sondern eine gezielte pädagogische Intervention. Die Lehrperson würdigt die Bemühung des Kindes, selbständig zu werden. Vielleicht gestaltet sie den Unterrichtsbeginn mit einem guten Ritual, so dass man ihn nicht gerne verpasst. Als Erziehungsberater ist Leo bemüht, möglichst viele der Lehrpersonen in seinem Bezirk (Quartier, Dorf) zu kennen und umgekehrt. So ist es ohne allzu grosse Widerstände für ihn möglich, dass er im Einverständnis mit den Eltern und des Kindes auch mit der Lehrperson telefoniert, um die Chancen für ein Gelingen zu erhöhen. Im Idealfall ist es möglich, dass die Lehrperson das selbständige Aufstehen thematisiert, sei es in der Schule mit den Kindern oder gar im Elternabend. So können sich Familie, Kinder und Schule in wichtigen Entwicklungsschritten gegenseitig fördern.

Erziehungsberatung (SA)

Eine Jugendliche kommt zur Abteilung für Kindes- und Jugendschutz und erklärt, sie halte es zu Hause nicht mehr aus und wolle sofort fremdplatziert werden. Der Sozialarbeiter kann sie dafür gewinnen, das Gespräch mit der alleinerziehenden Mutter zu suchen. Aus den Schilderungen der Mutter wird für den Sozialarbeiter ersichtlich, dass die Tochter die Mutter nicht als Autoritätsperson respektiert und Regeln und Aufgaben nicht einhält und die Mutter sie im Gegenzug ständig kritisiert und abwertet.

Im Gespräch unterstützt der Sozialarbeiter Mutter und Tochter, gemeinsame Anliegen zu finden, Abmachungen zu treffen und vertraglich zu regeln und sich Gedanken über Stolpersteine zu machen. Er kommt im nächsten Gespräch auf die getroffenen Abmachungen zurück und fragt nach deren Wirkungen. Sowohl die Mutter wie auch die Tochter sind der Meinung, dass sich die Situation verbessert habe, bringen aber gleichzeitig neue Anliegen mit in die Beratung, welche sie gemeinsam mit Hilfe des Sozialarbeiters regeln möchten. Dies machen sie so lange, bis beide der Meinung sind, dass sie die wichtigsten Punkte geklärt haben. Beide finden auch, dass sie im Prozess mit dem Sozialarbeiter wichtige Hinweise erhalten hätten, wie sie inskünftig zu zweit an die Problemlösung heran gehen könnten.

Familien beraten (SP 2)

Frau Giger ist drogensüchtig wohnt mit ihrem dreijährigen Sohn Luka in einer Zweizimmerwohnung. Sie wird ein bis zweimal pro Woche von Frau Landi, ihrer Wohnbegleiterin, besucht. Frau Landi hilft ihr, die Wohnung ordentlich zu halten. Frau Gigers Freund Herr Brügger, der Vater von Luka, ist oft zu Besuch und das Paar streitet viel und laut. Die Nachbarschaft hat sich schon mehrmals darüber beschwert. Im Vorfeld der Begleitung wurde mit Frau Giger vereinbart, dass ihr Freund nicht mehr als dreimal pro Monat bei ihr übernachtet, dies war vor allem ein Anliegen von Frau Giger, die sich nach mehrjährigem Zusammenwohnen räumlich distanzieren wollte. Die gemeinsame Wohnung war zum Schluss extrem verwahrlost. Herr Brügger schläft nun tatsächlich nur selten bei Frau Giger, jedoch ist er tagsüber meist dort. Die lautstarken Auseinandersetzungen der Beiden werden immer auch vor dem Kind ausgetragen. Das Konzept der Wohnbegleitung sieht vor, dass alle Klienten Bezugspersonen in anderen Fachstellen haben, damit die Wohnbegleitung sich ausschliesslich den Belangen des Wohnens widmen kann. Frau Landi organisiert ein Standortgespräch mit dem Paar, unter Einbezug der bereits involvierten Amtsvormundschaft, welche eine Erziehungsbeistandschaft für Luka errichtet hatte. Die Bezugsperson von Frau Giger, ein Sozialarbeiter der Drogenberatung, wird ebenso eingeladen. Im Gespräch zeigen sich beide einsichtig, dass die häufigen Streitereien für Luka nicht förderlich sind und auch die nachbarschaftlichen Beziehungen belasten. Sie vereinbaren, dass Herr Brügger nur noch an zwei Nachmittagen zu Besuch kommt, dafür aber öfter mit Luka allein etwas unternimmt. Die Erziehungsbeiständin sucht einen Tagesheimplatz für Luka, wo er für drei Tage in der Woche betreut wird. Auch wollen die beiden sich daran halten, dass Herr Brügger in Streitsituationen die Wohnung verlässt. Herr Brügger sieht ein, dass auch er mehr Unterstützung benötigt und wünscht sich ebenfalls Wohnbegleitung, um sein eigenes Heim zu gestalten.

Familienberatung (SA)

Eine Familie mit drei Jugendlichen (Tochter 11-jährig, Söhne 16- und 18-jährig) meldet sich bei der Familienberatungsstelle. Die Sozialarbeiterin lädt die ganze Familie zum Erstgespräch ein und lässt alle erzählen, was ihr Anliegen ist. Als Stimmungsbild nimmt die Sozialarbeiterin eine Familie wahr, die desorientiert ist, Mühe hat, sich in der Schweiz zu integrieren (vor 10 Jahren sind alle nach Australien ausgewandert und vor zwei Jahren wieder in die Schweiz zurückgekehrt) und auch jetzt nicht recht weiss, was eigentlich ihr Anliegen ist. Die Jugendlichen sprechen sehr schlecht deutsch, die beiden Söhne gehen weder zur Schule noch sind sie in einer Berufsausbildung, obwohl beide betonen, dass sie das eigentlich möchten, die Eltern stehen diesen Fragen etwas hilflos gegenüber, einzig die Tochter ist in einer Kleinklasse eingeschult und es scheint, dass die dort sozial gut integriert ist und leistungsmässig mitzuhalten vermag. Als Hauptanliegen der Eltern stellt sich die Kommunikation in der Familie heraus. Sie möchten in der Beratung den Umgang miteinander anders gestalten. Die Jugendlichen hingegen formulieren eher Probleme bei der Integration gegen aussen und werfen ihren Eltern vor, sie dabei zu wenig zu unterstützen. Die Sozialarbeiterin sorgt in der Beratung dafür, dass alle die Anliegen voneinander wahrgenommen haben und leitet die Diskussion darüber an, was nun in erster Linie wichtig sei. Dafür wendet sie viel Zeit auf, weil sie der Überzeugung ist, dass gerade da eines der Probleme liegt, dass diese Kommunikation nicht stattfindet und die Familie keine gemeinsamen Entscheidungen trifft. Es wird erst möglich, in der Beratung zielstrebig vorzugehen, als sowohl die Eltern als auch Jugendlichen merken, dass beide Anliegen eigentlich die Kehrseite einer einzigen Medaille sind.

und sich gegenseitig bedingen. Von diesem Moment an widmet sich die Familie der verbesserten Integration der Jugendlichen, ihren schulischen und ausbildungsmässigen Bedürfnissen und achtet dabei, unterstützt durch die Sozialarbeiterin, auf ihren Umgang miteinander. Wenn nötig, regt die Sozialarbeiterin an, Regeln genauer zu definieren, Bedürfnisse klarer auszudrücken, Entscheidungen klarer zu fällen...

5.5 Organisationen beraten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- In einem Teilsystem einer Organisation tritt ein Problem auf, welches nur gelöst werden kann, wenn Massnahmen auf allen Ebenen des Systems ergriffen werden.
- Die Sozialarbeiterin sensibilisiert die Systemmitglieder für diese Zusammenhänge, koordiniert die Lösungsbemühungen auf den verschiedenen Ebenen, sorgt für einen geeigneten Informationsfluss und dafür, dass im Umgang mit dem Problem bzw. der Lösung eine gemeinsame Haltung erarbeitet und Regeln vereinbart werden, die von allen mitgetragen werden.

Beraten in Mobbing-situationen

In einer Schulklasse wird ein Junge seit einiger Zeit von einer Gruppe von SchülerInnen geplatzt. Die einzelnen Vorfälle sind unauffällig, die Summe jedoch besorgniserregend. Die Mutter informiert die Klassenlehrerin, als sie merkt, wie sehr der Junge unter der Situation leidet. Die Lehrerin bespricht die Situation mit der Schulsozialarbeiterin. Diese nimmt einerseits Kontakt mit dem Schüler und seiner Familie auf. Andererseits meldet sie der Schulleitung ihre Wahrnehmung zurück, dass sich ähnliche Vorfälle in den letzten Monaten gehäuft hätten und sich nicht nur auf die SchülerInnen beschränkten, sondern auch im Kollegium vorkämen. So hätten ihres Wissens einzelne Lehrkräfte einen schweren Stand und es werde viel hinter dem Rücken von KollegInnen gesprochen. Die Schulsozialarbeiterin erläutert der Schulleitung die Zusammenhänge verschiedener Systemebenen und zeigt auf, dass das Mobbingproblem nicht nur auf der Ebene des einzelnen Schülers und seiner Klasse gelöst werden könne, sondern dass die ganze Organisation ihre Haltung zu und ihren Umgang mit Mobbing-situationen überdenken und ein mobbingfeindliches bzw. beziehungsfreundliches Klima fördern und Regeln für alle vereinbaren müsse. Die Schulleitung ist einverstanden, das Thema in der Schule aufzugreifen. In einem ersten Schritt lädt das Kollegium eine externe Fachkraft ein, um eine Retraite zum Thema "Konfliktkultur und Zusammenleben im Schulhaus" durchzuführen. Der erste Teil dieser Retraite soll dem Umgang unter den KollegInnen gewidmet sein, im zweiten wollen die LehrerInnen gemeinsam mit der Schulsozialarbeiterin ein Projekt für die ganze Schule ausarbeiten, in das auch die Eltern einbezogen werden. Parallel dazu interveniert die Sozialarbeiterin in der Klasse des geplatzen Schülers, um dessen Situation zumindest kurzfristig zu verbessern, bis die geplanten Massnahmen auf Schulebene zu greifen beginnen.

Beraten in Suchtfragen

Ein Betriebsleiter meldet sich bei der Drogenberatungsstelle, weil er Jugendliche im Betrieb habe, welche während den Pausen kiffen. Bisher sei er immer rigoros dagegen vorgegangen, bis vor einiger Zeit ihm einer der Jugendlichen entgegnete, er sehe nicht ein, warum es schlimmer sei, einen Joint zu rauchen als ein Bier zu trinken. Nun sei seine Haltung ins Wanken gekommen und er überlege, wie er vorgehen solle.

In der Beratung unterstützt der Sozialarbeiter den Betriebsleiter in seiner Haltung, man müsse sich eigentlich mit dem Thema Sucht im Betrieb bzw. Gefährdung am Arbeitsplatz durch Suchtmittelkonsum befassen und nicht nur mit dem Thema Kiffen. Gemeinsam entwickeln sie Ideen, wie der Betriebsleiter seine Angestellten sensibilisieren könnte und welche unterstützenden Massnahmen er ergreifen will, um den Suchtmittelkonsum in seinem Betrieb überflüssig zu machen. Dabei rät ihm der Sozialarbeiter, diese Ideen nicht im Alleingang zu entwickeln und umzusetzen, sondern seine MitarbeiterInnen frühzeitig einzubeziehen, damit er erstens sicherer sei, dass seine Massnahmen den Bedürfnissen entsprechen und zweitens besser damit rechnen könne, dass die Belegschaft hinter den Veränderungen auch wirklich steht und sie mitträgt.

Gleichzeitig vermutet der Betriebsleiter, dass diese Massnahmen nur denjenigen nützen, die auf den Konsum relativ leicht verzichten können. Deshalb entwickelt er mit Hilfe des Sozialarbeiters ein Konzept, wie er mit abhängigen Mitarbeitern vorgehen soll.

5.6 Unter erschwerten Bedingungen beraten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die KlientInnen kommen aus einem anderen Kulturkreis, einer anderen Schicht, einer anderen Generation und/oder einem anderen Milieu als der Sozialarbeiter und bringen deshalb andere Wertvorstellungen, Umgangsformen, Betrachtungsweisen der Wirklichkeit in die Beratung ein und sprechen eine andere Sprache.
- und/oder die Kommunikation mit den KlientInnen ist aus körperlichen Gründen (Schwerhörigkeit, Blindheit, geistige Behinderung etc.) erschwert
- so dass der Sozialarbeiter zu anderen Kommunikationsformen greifen muss, um sich verständlich zu machen, als er das in seiner professionellen Alltagssprache tut (Setting speziell gestalten, mehr handeln, gestikulieren, zeichnen etc. als sprechen...)

Betagte beraten

Der Sozialarbeiter der Amtsvormundschaft besucht seine Klientin, deren Beistand er ist, im Altersheim, in das sie vor zwei Wochen eingetreten ist. Sie hat sich bei ihm über das Essen beschwert und darüber, dass sie nie ihre Ruhe habe. Der Sozialarbeiter organisiert einen Raum, in dem er mit der Klientin allein sprechen kann, erstens, weil er ihr ermöglichen will, ungestört zu sprechen und zweitens, weil er weiss, dass sie nicht gut hört und Hintergrundgeräusche die Kommunikation massiv beeinträchtigen. Der Sozialarbeiter muss sich gut konzentrieren, um zu verstehen, was die Frau sagt. Manchmal muss er nachfragen, um sicher zu sein, dass er richtig verstanden hat, aber er darf dies nicht zu häufig tun, weil die Klientin sonst misstrauisch wird. Schliesslich nimmt der Sozialarbeiter einen Filzstift und ein Blatt Papier und schreibt Wörter und Sätze an die Frau darauf, die ihm wichtig sind. Diese unübliche Art miteinander zu "sprechen" gefällt der Frau, sie wird lockerer und ihre Stimmung freundlicher.

Menschen mit Behinderung beraten

Eine 30-jährige, geistig behinderte Frau lebt in einem Wohnheim mit integrierter Beschäftigungsmöglichkeit. Da das Wohnheim in 3 Monaten geschlossen wird, muss ihr Amtsvormund mit ihr zusammen eine neue Lösung suchen. Im Gespräch gelingt es dem Sozialarbeiter nicht recht, der Frau begreiflich zu machen, dass sie den Wohnort wechseln muss. Es hat ihr hier gefallen und sie will nicht weg. Darum ist es auch äusserst schwierig, mit ihr zusammen herauszufinden, was sie sich wünscht. Deshalb beschliesst der Sozialarbeiter, mit ihr "Ausflüge" in drei in Frage kommende Institutionen zu unternehmen, sie neue Orte erleben zu lassen und erst dann wieder mit ihr zu besprechen, welches Haus, welche Leute, welche Tiere, welcher Garten etc. ihr gefallen haben. Zudem ermöglicht ihm dieser Weg, die Klientin in ihren Reaktionen zu beobachten und auch daraus Schlüsse dafür zu ziehen, wo sie wohl sein könnte.

MigrantInnen beraten

Ein albanisches Mädchen (15-jährig) meldet sich bei der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz. Sie werde zu Hause geschlagen und möchte von dort weg. Der Sozialarbeiter lädt, nachdem er mit dem Mädchen allein gesprochen hat, die ganze Familie zu einem Gespräch ein. In seinem Büro erscheinen jedoch nur der Vater und die Tochter. Der Vater ist sehr wütend über "die Vorladung" und gleichzeitig hat er Angst, dass ihm seine Tochter weggenommen wird. Der Sozialarbeiter geht auf die Wut des Vaters ein, und erklärt ihm, nachdem sich dieser etwas beruhigt hat, dass es ihm in diesem Gespräch in erster Linie darum gehe, beide Seiten anzuhören und zu wissen, wer welche Probleme und Anliegen habe. Es gelingt dem Sozialarbeiter, den Vater davon zu überzeugen, dass er auf eine Lösung hinarbeitet, mit der alle Beteiligten einverstanden sind. In der folgenden Beratung muss der Sozialarbeiter darauf achten, dass er den Vater mit seinen für den Geschmack des Sozialarbeiters zu autoritären und patriarchalischen Art von Erziehung nicht innerlich aus der Lösung des Problems ausschliesst, sondern immer mit ihm und seinen Vorstellungen im Kontakt bleibt. Er gibt auch gut darauf Acht, dass er die Angst hinter der Wut, die den Vater immer wieder überfällt, nicht vergisst und sowohl die Gefühle der Tochter wie auch diejenigen des Vaters ernst nimmt. Dass ihm dies gelingt, trägt wesentlich dazu bei, dass der Vater schliesslich bereit ist, seine Tochter in einer anderen albanischen Familie, die der Sozialarbeiter kennt, in Pflege zu geben.

5.7 Telefonisch beraten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen melden sich telefonisch mit einem Problem, es fehlt aber die Zeit oder die Möglichkeit für ein persönliches Gespräch oder das Anliegen ist so dringend, dass es keinen Aufschub erduldet
- SozialarbeiterInnen müssen, ohne sich auf die Situation vorbereiten zu können, ohne die KlientInnen zu sehen, innert kürzester Zeit auf die KlientInnen und ihr Anliegen einlassen.
- SozialarbeiterInnen müssen mit wenigen Fragen möglichst zentrale Themen erfassen und den KlientInnen auf einfache Weise behilflich sein, einen Schritt weiter Richtung Lösung zu kommen.

Eine Frau meldet sich mittags telefonisch bei der Beratungsstelle des Frauenhauses. Ihr Mann sei gerade aus dem Haus gegangen und habe vorher gedroht, die ganze Familie umzubringen. Das sei das erste Mal, dass er so etwas sage, aber er sei in einer sehr verzweifelten Lage und wisse selber nicht mehr ein und aus. Sie habe Angst und wisse nicht, ob es das Beste wäre, sie würde mit den Kindern sofort das Haus verlassen. Die Sozialarbeiterin klärt zuerst ab, wieviel Zeit zur Verfügung steht bis der Mann zurückkehrt. Die Frau ist sicher, dass er zur Arbeit ging und erst am Abend wieder nach Hause kommt. Dann versucht die Sozialarbeiterin ihr zu einer Einschätzung der Situation zu verhelfen. Die Frau befürchtet, dass sich ihr Mann das Leben nimmt, wenn er merkt, dass sie mit den Kindern wegging. Bis jetzt hatte sie immer das Gefühl, dass gerade die Familie ihn noch stützt. Jetzt sei sie aber nicht mehr so sicher. Sie hofft eigentlich, ihn wieder beruhigen zu können. Wenn dies aber nicht der Fall wäre, würde sie mit den Kindern zu wenig schnell flüchten können. Die Sozialarbeiterin hilft der Frau, alle Möglichkeiten, welche ihr im Moment zur Verfügung stehen auf ihre Brauchbarkeit hin abzuschätzen und sagt ihr auch, dass es im Frauenhaus Platz hat für eine Familie. Die Frau entscheidet sich schliesslich dafür, die Kinder zu ihrer Mutter zu bringen und selber wieder ins Haus zurückzukehren, um auf ihren Mann zu warten.

6 Begleiten

6.1 Handlungskompetenztraining (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klientin fehlt eine Fähigkeit oder Fertigkeit, welche sie braucht, um ihren Alltag zu bewältigen, ganz oder teilweise.
- Der Sozialarbeiter begleitet sie im Erlernen und Einüben dieser Handlungskompetenz und springt anfänglich wenn nötig, kompensierend in die Lücke.
- Mahlzeiten planen und zubereiten, kochen
- Kleiderpflege
- Ordnung schaffen, aufräumen
- Sauberkeit gewährleisten, putzen
- Der Klientin fehlen Fähigkeiten, Fertigkeiten und / oder Kenntnisse um sich ausreichend zu pflegen.
- Der Klient verfügt über zu wenig Fähigkeiten, Fertigkeiten und / oder Kenntnisse um seine Wohnung selbständig sauber zu halten.

Zu Hygiene anleiten: begleitetes Wohnen (SP)

Herr König ist Alkoholiker und wird regelmässig in seiner Wohnung besucht, um einer Verwahrlosung vorzubeugen. Herr König öffnet Lea die Tür. Er murmelt etwas vor sich hin und geht in die Küche. Lea folgt ihm und begrüsst ihn freundlich. Sie macht eine aufmunternde Bemerkung über den frisch aufgezeigten Küchenboden. Herr König lächelt ein wenig. Gemeinsam gehen sie durch die ganze Wohnung und bringen anschliessend die auf dem Balkon stehenden Müllsäcke hinunter. Unten verabschiedet sich Lea von Herrn König.

Hauswirtschaftliche Fertigkeiten fördern (SP)

Maria ist eine 17jährige Türkin, die in eine eigene Wohnung ziehen und selbständig einen Haushalt führen möchte. Lea leitet sie an bei der Planung und Durchführung einer Menuezubereitung. Als erstes sammelt sie mit Maria die verschiedenen Schritte und ordnet sie in chronologisch sinnvoller Reihenfolge:

- Was wird für wieviele gekocht?
- Rezept suchen,
- Einkaufsliste erstellen
- Mengen berechnen
- Budgetvorgaben (Wieviel Geld habe ich zur Verfügung)
- einkaufen
- Zubereitung der Mahlzeit
- Tisch decken
- Servieren.

Lea fragt Maria, wo sie am meisten Unterstützung brauche und was sie bereits gut könne. Maria meint einkaufen, tischdecken und servieren könne sie gut. Also soll sich Maria als weiterer Schritt für eine Mahlzeit entscheiden, was ihr aber schwerfällt. Lea schlägt vor, sie könne in einem der Kochbücher blättern oder sich für ein eigenes Lieblingsessen entscheiden. Maria wählt darauf hin die Zubereitung einer Pizza. Sie erstellt selber eine Einkaufsliste, die Lea mit ihr zusammen ergänzt. Maria kauft ein. Lea bespricht mit ihr die Abrechnung.

Vor der Zubereitung wäscht sich Lea die Hände und fordert Maria auf, dies auch zu tun. Sie erklärt ihr die Wichtigkeit der Hygiene in der Küche. Schritt für Schritt weist sie nun Maria bei der Teigzubereitung an und zeigt ihr, wenn nötig, wie sie vorzugehen hat. Maria belegt den Teig. Lea überlegt mit ihr zusammen, um wieviel Uhr die Pizza in den Ofen muss, damit sie rechtzeitig fertig ist. Sie zeigt Maria, wie den Timer stellen muss. Während die Pizza im Ofen ist, deckt Maria selbständig den Tisch. Anschliessend serviert sie ihre Pizza. Sie erhält viel Lob von den andern jungen Frauen.

Zur Körperpflege und Hygiene anleiten (SP)

Lea fällt auf, dass ihre Bezugsjugendliche Sandra auch nach ihrer persönlichen Körperhygiene ungepflegt wirkt. Gruppenmitglieder haben schon Bemerkungen gemacht darüber, dass Sandra gelbe Zähne habe und „stinke“. Sandra ist sich bewusst, dass dies ein sensibles und sehr persönliches Thema ist. Sie scheut sich trotzdem nicht mit Sandra ein Gespräch darüber abzumachen. Lea konfrontiert Sandra mit den Meinungen der Gruppenmitglieder. Sie tut dies klar und sorgfältig. Sie fragt die Jugendliche, was sie denn unter persönlicher Hygiene verstehe. Lea versucht im Gespräch zu erkennen, was Sandra wohl ungenügend macht und weshalb. (Merkt sie ihren Geruch nicht? Hat sie es nicht gelernt, sauber zu sein? Möchte sie sich vielleicht die ändern „vom Leib halten“? usw.) Sie zeigt Sandra ihrerseits auf, worauf in Sachen Hygiene zu achten ist und fragt Sandra nach Ideen, was sie denn wohl ändern könnte. Sandra entschliesst sich täglich zu duschen und jeweils saubere Unterwäsche anzuziehen. Lea macht dies als Vereinbarung mit Sandra ab. Dazu gehört auch, dass Lea ihr Rückmeldung über Veränderungen gibt. Tatsächlich verändert sich schon nach einiger Zeit das Erscheinungsbild von Sandra. Dies beschert ihr Komplimente der Gruppenmitglieder und sie freut sich sichtbar selber auch darüber.

Stellensuche begleiten (SA)

Der Sozialarbeiter des Vereins Neustart begleitet einen Klienten türkischer Herkunft auf der Stellensuche. Dieser war einige Jahre beim vorherigen Arbeitgeber angestellt und ist nicht mehr geübt, sich eine Arbeit zu suchen. Der Sozialarbeiter bespricht mit ihm, wie er vorgehen könnte und der Klient geht selbständig bei verschiedenen Unternehmungen und Vermittlungsbüros vorbei. Dann möchte er aber, dass der Sozialarbeiter ihm beim Zusammenstellen seiner Unterlagen behilflich ist. Er bringt zum Gespräch alles, was er unter dem Stichwort "Arbeit" abgelegt hatte, mit: einen alten Lebenslauf, ein Zeugnis, alte Arbeitsverträge und Lohnbelege. Gemeinsam sortieren sie, was sie für die Bewerbung brauchen und was nicht. Dann bringen sie die alten Unterlagen à jour und schauen, welche noch fehlen. Zum Beispiel hat er kein Schulabschlusszeugnis. Da er über keinen Berufsabschluss verfügt, wäre dieses umso wichtiger. Der Sozialarbeiter bespricht mit ihm, wie er zu einer Kopie davon kommen könnte und der Klient nimmt sich vor, sich bei der entsprechenden Schule zu erkundigen. Es fehlen auch zwei Arbeitszeugnisse. Die eine Firma gibt es nicht mehr, aber

bei der anderen will der Klient vorbeigehen und sein Zeugnis einfordern. Wenn er damit Probleme bekommen würde, könnte der Sozialarbeiter ihn unterstützen. Zum Schluss zeigt der Sozialarbeiter dem Klienten, wie er die kopierten Unterlagen bei der Bewerbung präsentieren könnte. Sobald er seinen überarbeiteten Lebenslauf ins Reine geschrieben und die fehlenden Arbeitsbestätigungen und Zeugnisse eingeholt hat, sind seine Unterlagen wieder komplett. Beim nächsten Gespräch kommt der Klient mit zwei Inseraten, auf die er sich gerne bewerben möchte. Der Sozialarbeiter unterstützt ihn beim Schreiben der Bewerbungsbriefe. Der Klient hat Glück und wird zu einem Gespräch eingeladen. Bevor er geht, kommt er nochmals kurz beim Sozialarbeiter vorbei. Dieser gibt ihm ein paar Tipps mit, wünscht ihm alles Gute und macht ihn gleichzeitig darauf aufmerksam, dass das Gespräch auch dann wichtig sei, wenn er die Stelle allenfalls nicht erhalte, denn einerseits könne er sich so üben und andererseits erhalte er vielleicht Rückmeldungen, die ihm für eine nächste Bewerbung weiterhelfen.

Haushaltführung begleiten (SP)

Die Frauen, welche im Frauenhaus leben, führen den Haushalt selbständig, sie kaufen ein, kochen und putzen. In der Haussitzung organisieren sie sich, besprechen, wer welche Aufgaben übernimmt oder lösen auch Konflikte bezüglich der Haushaltführung. Die Sozialarbeiterin begleitet einzelne Frauen, wenn sie mit ihren Aufgaben nicht zurechtkommen. Im Moment zum Beispiel hat eine Klientin Mühe, das Geld so einzuteilen, dass sie den Einkauf für einen ganzen Tag damit finanzieren kann. Der Betrag scheint ihr zu gering und sie weiss nicht, was sie für dieses Geld sinnvollerweise kochen kann, damit alle satt sind. Die Sozialarbeiterin bespricht mit ihr den Menüplan, hilft ihr, Quantitäten auszurechnen und den vorgesehenen Preis zu bestimmen. Bei ihrem Rundgang in der Küche fällt der Sozialarbeiterin auf, dass im Kühlschrank viele abgeessene Esswaren stehen. Mit einer Klientin zusammen räumt sie die verdorbenen Sachen weg. In der nächsten Haussitzung spricht sie das Thema mit den Frauen an. Sie finden gemeinsam eine Regel, die es verhindern soll, dass alle ihre Dinge einfach stehen lassen und dann vergessen.

Persönliche Unterlagen ordnen (SA)

Ein Klient orientiert die Sozialarbeiterin seines Betriebes, dass die Polizei ihn in der Wohnung abgeholt habe, da er "vergass", in den Zivilschutz einzurücken. Im Gespräch stellt sich heraus, dass er Post, die offiziell aussieht, gar nicht öffnet. Überhaupt scheint er den Überblick über sein Privatbüro nicht zu besitzen, Rechnungen bezahlen ist bei ihm manchmal Glückssache, die Steuererklärung ausfüllen fällt ihm mehr als schwer und allgemein verschwindet bei ihm viel auf irgend einem Stapel, der dann manchmal umfällt und das Chaos perfekt macht. Er vereinbart mit der Sozialarbeiterin, in wöchentlichen Gesprächen ein System auszuarbeiten, wie er Ordnung halten kann ohne allzu grossen Aufwand zu treiben. Er bringt die ungeöffnete Post mit und sie sortieren sie zusammen. Dann richtet er zu Hause ein Ablage- und Erledigungssystem ein. Nachdem wieder Ordnung in seine Papiere eingekehrt ist, teilt der Klient der Sozialarbeiterin seine Sorge mit, dass er diesen Zustand nicht aufrecht erhalten kann. Vor allem, wenn es ihm nicht gut gehe, neige er dazu, einfach alles liegen zu lassen. Sie vereinbaren gemeinsam, dass die Sozialarbeiterin ihm kurze Mails an den Arbeitsplatz schickt, um ihn zu erinnern und nachzufragen, wie alles läuft.

Formulare ausfüllen helfen (SA)

Der Sozialarbeiter des Vereins Neustart begleitet einen mazedonischen Klienten, der nicht gut Deutsch versteht. Er müsste sich beim Arbeitsamt anmelden, weiss aber nicht wie. Der Sozialarbeiter bespricht mit ihm, welche Formulare er besorgen muss. Im nächsten Gespräch geht er diese Punkt für Punkt mit ihm durch, erklärt ihm die Fragen und lässt ihn das ausfüllen, was er selber kann. Dann werden die Fragen komplexer und es braucht längere Einträge. Um den Klienten nicht zu frustrieren, füllt der Sozialarbeiter das Formular nach Absprache mit dem Klienten weiter aus. Am Schluss schauen sie gemeinsam, welche Beilagen verlangt sind und wie der Klient diese noch beschaffen kann. Der Klient wird das Formular zum nächsten Termin beim Arbeitsamt mitbringen.

6.2 Veränderungsprozesse begleiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen haben einen kritischen Übergang (gesund-krank, jung-alt, erwerbstätig-arbeitslos/pensioniert, Ehe-Scheidung, Kind-erwachsen, Familie-Heim etc.) zu bewältigen und brauchen dabei Unterstützung für die Neugestaltung ihres Alltags und Beziehungsnetzes
- Eine Sozialarbeiterin steht den KlientInnen während einer kürzeren oder längeren Zeit beiseite.

Scheidungskonvention erarbeiten

Getrennt lebende Eltern von zwei Kindern im Grundschulalter möchten die Scheidung auf gemeinsames Begehren einreichen. Sie kommen zur Familienberatung, um die Scheidungskonvention zusammen auszuarbeiten. Im ersten Gespräch erklärt die Sozialarbeiterin die notwendigen Voraussetzungen für eine Scheidung, was in der Scheidungskonvention alles geregelt wird und welche Unterlagen die Eltern mitbringen müssen. Da sie sich dafür entschieden haben, das gemeinsame Sorgerecht zu beantragen, bespricht die Sozialarbeiterin mit den Eltern die Regelung für das Besuchsrecht, welche sie schon während der Trennung hatten, ob sich das Vorgehen bewährt hat und was man allenfalls noch ändern müsste. Sie gibt beiden Elternteilen ein Budgetblatt mit, um die regelmässigen Ausgaben einzutragen. Im nächsten Gespräch erstellt sie mit den KlientInnen gemeinsam ein Budget für beide Haushalte. Dabei müssen Uneinigkeiten soweit als möglich ausgeräumt werden, wobei die Sozialarbeiterin die KlientInnen unterstützt, indem sie dafür sorgt, dass beide einander zuhören, die Argumente des Gegenübers würdigen und trotzdem ihre eigenen Bedürfnisse klar formulieren. Dieser Prozess braucht Zeit. Aber weil das Gespräch zwischen den Eltern auch in Zukunft möglich sein soll und es im Interesse der Kinder wichtig ist, dass die beiden Elternteile mit der Regelung einverstanden sind, lohnt sich der Aufwand. Die bisherige Regelung für die Betreuung der Kinder wollen sie beibehalten. Beim dritten Gespräch steht die Diskussion der Konvention, welche die Sozialarbeiterin in der Zwischenzeit zu Papier gebracht hat, im Zentrum. Es werden nochmals Fragen geklärt und Meinungsverschiedenheiten beigelegt. Am Ende des Gesprächs sind beide Elternteile bereit, die Konvention zu unterschreiben und die Scheidung einzureichen.

Fremdplatzierung begleiten

Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz hat eine Jugendliche auf ihren eigenen Wunsch hin in einem Heim platziert, weil der Vater sie massiv geschlagen hatte. Nun will sie nicht wie ursprünglich vereinbart ein Wochenende pro Monat nach Hause gehen. Im Gegenteil verweigert sie jeden Kontakt und möchte von ihren Eltern und ihrer, in einer anderen Institution platzierten, Schwester, gar nichts mehr wissen. Die Eltern melden sich beim Sozialarbeiter und können es nicht verstehen, dass die Tochter jetzt keinen guten Faden an ihrem bisherigen Zusammenleben lässt und alles nur schlecht findet, was sie gemacht haben. Der Sozialarbeiter organisiert ein Standortgespräch im Heim, in dem die Eltern und die Tochter Gelegenheit haben, miteinander zu reden, ihre gegenseitige Enttäuschung auszudrücken und Wünsche zu formulieren. Die Tochter ist nicht bereit, den Kontakt wieder aufzunehmen und der Sozialarbeiter muss das Gespräch beenden, ohne dass eine einvernehmliche Lösung zustande gekommen wäre. Stattdessen lädt er die Eltern gemeinsam zu einem Gespräch in sein Büro ein und vereinbart mit ihnen, dass sie vorläufig zuwarten und der Tochter Zeit lassen. Inzwischen organisiert er in Absprache mit den BetreuerInnen im Heim eine therapeutische Begleitung für die Tochter, damit sie Unterstützung bekommt bei der Verarbeitung ihrer schwierigen Geschichte. Gleichzeitig bespricht der Sozialarbeiterin mit den BetreuerInnen, wie das Mädchen die zwei Wochen, in denen das Heim im Sommer geschlossen ist, verbringen soll, wenn sie nicht nach Hause geht und erfährt, dass die Jugendliche Interesse habe, an einem Lager teilzunehmen. Der Sozialarbeiter regelt die Finanzierung. Nach den Ferien wird der Sozialarbeiter wieder Kontakt mit der Jugendlichen und ihren BetreuerInnen aufnehmen und abklären, ob die Zeit reif ist für ein neues Standortgespräch mit den Eltern.

Ablösungsprozess begleiten

Die alleinerziehende Mutter von drei Jugendlichen (13-, 15- und 17-jährig) ist erschöpft und meldet sich bei der Familienberatung an. Sie wünscht sich Unterstützung und Begleitung, vor allem im Umgang mit ihrer 15-jährigen Tochter. Die Sozialarbeiterin lädt die ganze Familie zu einem ersten Gespräch ein. Dabei versucht sie mit den KlientInnen herauszukristallisieren, welches die guten Situationen in der Familie sind, wer welche Veränderungswünsche hat und welche Regeln den Umgang miteinander bestimmen. Das zweite Gespräch findet nur mit Mutter und Tochter statt, da diese beiden am meisten Konflikte miteinander haben. Die Sozialarbeiterin geht näher auf die Ablösungsproblematik ein. Die Mutter ist enttäuscht und traurig, dass die Tochter in den Ausgang geht und nicht wie früher bei ihr zu Hause bleibt. Sie ärgert sich auch darüber, dass die

Tochter oft zu spät nach Hause komme und sich nicht melde. Die Tochter ihrerseits findet, sie sei zu eng angebunden. Jeden Tag, auch samstags, müsse sie um 19.00 Uhr zu Hause sein. Sie könne gar nicht richtig mit ihren Kolleginnen in den Ausgang und werde deswegen manchmal gehänselt. Die Sozialarbeiterin bespricht mit den beiden Frauen, welche Bedürfnisse und Verhaltensweisen dem Alter von 15 Jahren entsprechen und nötig sind, damit eine Ablösung möglich ist. Dann geht sie darauf ein, was Mütter von 15-jährigen Töchtern empfinden, welche Bedürfnisse sie haben und was die Mutter konkret braucht, um die Tochter in den Ausgang gehen zu lassen. Sie unterstützt Mutter und Tochter beim Vereinbaren von sinnvollen Regeln: Die Tochter ist einverstanden damit, der Mutter zu sagen, wohin sie geht. Sie erhält ein Handy und wenn die Mutter sich ängstigt, darf sie sie anrufen. Dafür werden die Ausgehzeiten verlängert und die Tochter darf auch mal, wenn sie unterwegs ist, anrufen und mitteilen, dass es später wird. In den folgenden Gesprächen bespricht die Sozialarbeiterin mit den beiden, wie ihre Abmachungen geklappt haben. Einzelne Punkte müssen angepasst werden. Mit der Zeit kommen noch andere Themen auf den Tisch wie die Mithilfe im Haushalt, das Erledigen der Hausaufgaben und Vereinbarungen bezüglich TV- und Musikkonsum. In Einzelgesprächen kann die Mutter mit der Sozialarbeiterin ihre Ängste besprechen, die nicht direkt mit dem Verhalten der Tochter zu tun haben.

Rehabilitation begleiten

Die Sozialarbeiterin in der Rehabilitationsklinik hat die Erfahrung gemacht, dass es für viele Menschen sehr hilfreich ist, in ihrer schwierigen Situation des Übergangs in ein neues, von der Behinderung mitgeprägtes Leben, mit anderen Menschen in einer ähnlichen Situation auszutauschen. Deshalb bietet sie intern eine Gesprächsgruppe für PatientInnen an. Sie gestaltet jedes Mal kurz den Einstieg und lässt die PatientInnen die Themen für die Sitzung selber bestimmen. Heute geht es um die Frage nach den Veränderungen, welche sich in den Beziehungen zu den Mitmenschen, zu PartnerInnen und Kindern ergeben haben und noch ergeben werden. Zwei Patienten sind sehr entmutigt und denken, dass sie mit ihrer Behinderung keine Partnerschaft mehr aufbauen können. Andere, vor allem diejenigen, die noch in eine Familie eingebunden sind, sind diesbezüglich optimistischer, weil ihr Umfeld sehr zu ihnen hält. Da sie aber noch in der Klinik sind, fehlt allen die Erfahrung, wie es denn sein wird, wenn sie wieder im Alltag sind. Sie beschliessen, jemanden einzuladen, der die Klinik seit einiger Zeit verlassen hat. Die Sozialarbeiterin nimmt Kontakt zu einem ehemaligen Klienten auf und lädt ihn zur nächsten Gesprächsrunde ein.

Veränderungen am Arbeitsplatz begleiten

Ein Klient meldet sich bei der betrieblichen Sozialarbeiterin. Nachdem sein Arbeitsplatz jahrelang gleich ausgesehen hat, stehen nun grössere Veränderungen an. Er wird neue Aufgaben übernehmen und einen Teil der alten Aufgaben abgeben müssen. Der Klient hat Angst vor der neuen Situation. Einerseits befürchtet er, dass er den Herausforderungen nicht gewachsen sein wird, andererseits hat er Mühe, gewisse Kompetenzen und lieb gewordene Tätigkeiten abgeben zu müssen. In der Einzelberatung kommentiert die Sozialarbeiterin die vorgesehenen Veränderungen nicht. Ihre Aufgabe ist es, den Klienten darin zu unterstützen, einen angemessenen Umgang damit zu finden. Dabei ist es ihr wichtig, dass der Klient sowohl Gelegenheit erhält, sich von Altem zu verabschieden wie auch seinen Gestaltungsfreiraum für das Neue wahrzunehmen und auszuschöpfen. Zu diesem Zweck lässt sie ihn den neuen Verantwortungsbereich beschreiben. Sie lotet mit ihm zusammen aus, worauf er sich freut, was auch für ihn an Verbesserungspotenzial in der neuen Situation liegt und leitet ihn an, ein attraktives Bild seiner Zukunft auszumalen. Sie unterstützt ihn darin, genau wahrzunehmen, was er noch an Wissen und Fertigkeiten braucht, um den neuen Aufgaben gewachsen zu sein und bespricht mit ihm, wo und wie er sich diese aneignen kann. Während des Veränderungsvorgangs kommt der Klient immer wieder in Gespräche, thematisiert seine Unsicherheiten, seinen Ärger, aber auch seine Freude. Wenn Situationen auftreten, welche im Rahmen der Einzelberatung nicht gelöst werden können, bespricht die Sozialarbeiterin mit dem Klienten mögliche Vorgehensweisen. Einmal laden sie gemeinsam den Vorgesetzten zu einem Klärungsgespräch ein. Ansonsten gelingt es dem Klienten selber, die nötigen Schritte einzuleiten.

6.3 Verfahren begleiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient hat ein offizielles Verfahren vor sich. Es fehlen ihm Kenntnisse über das Vorgehen und er kann sich alleine nicht oder nur schlecht durchsetzen

- Der Sozialarbeiter erleichtert den Fortgang des Verfahrens, indem er den Klienten vorbereitet, ihm die Regeln und Abläufe erklärt und dafür sorgt, dass die nötigen Unterlagen bereit sind
- Der Sozialarbeiter ist physisch während des Verfahrens anwesend und hat die Möglichkeit, den Klienten zu unterstützen und wenn nötig, seine Interessen zu vertreten

Warten begleiten

Eine fünfköpfige Familie wird seit ca. zwei Jahren von der Pro Infirmis begleitet. Der 42-jährige Familienvater ist seit einem Arbeitsunfall vor drei Jahren arbeitsunfähig und nebst den körperlichen Einschränkungen nun auch psychisch sehr stark angeschlagen. Die Mutter kümmert sich um den Haushalt und die 3 Kinder im Alter von 4, 7 und 9 Jahren. Dazu pflegt sie ihren wesensveränderten Mann - dieser ist nicht mehr fähig, sich an der Familienarbeit zu beteiligen und ist auf die Pflege und Unterstützung angewiesen der Ehefrau angewiesen. Die Mutter ist aufgrund dieser Aufgaben überfordert. Erschwerend für ihre Situation ist, dass beide Elternteile – sie stammen ursprünglich aus dem Kosovo – nur sehr schlecht Deutsch sprechen. Die SUVA hat aufgrund der aus ihrer Sicht fehlenden Kausalität zwischen Unfall und aktuellem Zustand die Taggeldleistungen eingestellt und einen Rentenanspruch nach UVG verneint. Die IV hat berufliche Massnahmen und Rente ebenfalls abgelehnt. Die Krankentaggeldversicherung lehnt die Leistungspflicht ab, da aus ihrer Sicht die SUVA zuständig ist. Und die ALV kann keine Vorleistung auszahlen, da der Familienvater ausserstande ist, beim RAV vorzusprechen. Die Familie wird zwischenzeitlich von der Sozialhilfe unterstützt. Der vom Sozialarbeiter der Pro Infirmis vermittelte Anwalt hat gegen die Verfügungen der SUVA und der IV rekuriert. Die IV hat daraufhin ihre Verfügung zurückgenommen und weitere medizinische Abklärungen in Aussicht gestellt. Beide Verfahren sind nun seit Monaten hängig. Zwischendurch wird der Klient zu medizinischen Abklärungen aufgeboten. Für die Familie, insbesondere für die Mutter, ist das Warten auf neue Verfügungen resp. Gerichtsentscheide zermürbend. Die familiären und finanziellen Perspektiven sind völlig unklar; Existenzängste sind tägliche Begleiter. Die Familie kommt immer wieder in finanzielle Engpässe. Der Sozialarbeiter begleitet die schwierige Wartezeit indem er versucht, die Abläufe zu erklären und Transparenz zu schaffen; indem er notwendige Entlastungen organisiert und für deren (Vor)Finanzierung besorgt ist; indem er den Informationsfluss zwischen Familie, involvierten Ärzten, dem Anwalt und der Sozialhilfe sicherstellt. Dabei achtet er darauf, dass die zusätzlich vorhandenen sprachlichen und kulturellen Schwierigkeiten mittels ÜbersetzerInnen abgefedert werden können. Er informiert die Familie auch darüber, dass sich die Verfahren noch sehr lange hinziehen und nicht beschleunigt werden können. Er stellt auch in Aussicht, dass weitere Rekurse notwendig werden könnten.

Gerichtsverfahren begleiten

Ein Kind ist misshandelt worden. Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz wird parallel zum fallführenden Sozialarbeiter als Vertretungsbeistand des Kindes eingesetzt. Seine Aufgabe ist es, das Kind als Opfer zu begleiten. Er geht mit dem Kind zur ersten Opferbefragung bei der Jugendanwaltschaft. Vorher erläutert er ihm, wie der Ablauf sein wird, welche Bedeutung diese Befragung hat und wie es sich verhalten kann. Er beantwortet die Fragen des Kindes und vermittelt ihm möglichst viel Sicherheit in dieser unsicheren Situation. Nach der Befragung bringt er das Kind wieder zurück.

Im Strafprozess muss der Sozialarbeiter die Interessen des Kindes vertreten. Dazu führt er vorher Gespräche mit ihm und informiert sich beim fallführenden Sozialarbeiter über die Situation. Er bereitet das Kind auf die Gerichtsverhandlung vor und begleitet es dahin. Während der Verhandlung nimmt der seine Interessen als Opfer wahr, fordert Opferhilfsentschädigung, Therapiekosten etc. ein. Nach der Verhandlung geht der Sozialarbeiter mit dem Kind zurück, beantwortet seine Fragen, erklärt ihm die nächsten Schritte und macht einen neuen Termin ab.

Konkurseröffnung begleiten

Der Sozialarbeiter des Vereins Neustart hat mit seinem Klienten dessen Schulden- und Budgetsituation analysiert und mögliche Lösungen abgeklärt. Dabei hat sich herausgestellt, dass die Voraussetzungen für einen Privatkonkurs gegeben sind. Heute begleitet der Sozialarbeiter den Klienten zum Termin auf dem Konkursamt, den der Sozialarbeiter vereinbart hat. Sie treffen sich vor dem Haus, gehen zusammen hinein und melden sich am Schalter. Der Klient bekommt Formulare ausgehändigt, welche er unterschreiben muss. Da der Sozialarbeiter die Unterlagen bereits vorher zusammengestellt und eingereicht hat, geht alles recht schnell. Der Konkursbeamte bittet die beiden zu warten, um beim Richter die Eröffnung zu veranlassen. Der Sozialarbeiter erklärt dem Klienten jeweils genau, was passiert. Nachdem der Konkurs eröffnet ist, fahren sie ge-

meinsam zur Gantverwaltung, wo der Klient nochmals viele, zum Teil penible Fragen beantworten muss. Danach beschreibt der Sozialarbeiter dem Klienten die nächsten Schritte und vereinbart mit ihm einen neuen Termin, bevor er sich verabschiedet.

6.4 Zu Terminen begleiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eine Klientin, welche schon mit einer Sozialarbeiterin zusammenarbeitet, muss, will oder soll die Dienstleistungen einer anderen Stelle in Anspruch nehmen, aber die Hemmschwelle ist gross und ev. fehlen auch Kenntnisse und Fertigkeiten, um die Anmeldung erfolgreich zu bewältigen
- Die zuständige Sozialarbeiterin erleichtert ihrer Klientin den Einstieg, indem sie sie vorbereitet und zum ersten Termin begleitet

Zur Therapie begleiten

Die Schulsozialarbeiterin hat schon seit längerer Zeit einen Schüler in der Beratung, welcher immer wieder heftige Auseinandersetzungen mit anderen Leuten, insbesondere mit den Lehrkräften, führt. Vor einiger Zeit war er deswegen aus der Schule verwiesen worden und es geht jetzt darum, solche Zwischenfälle zu vermeiden, denn beim nächsten Regelverstoss wird der Schüler definitiv aus der Schule ausgeschlossen. Die Sozialarbeiterin zeigt dem Schüler die Konsequenzen seines Handelns auf. Er muss jetzt lernen, anders mit seiner grossen Wut umzugehen, als sie an den Lehrpersonen auszulassen. Gemeinsam erarbeiten sie das Ziel, dass er seine Wut kontrollieren müsse und nicht die Wut ihn. Um dieses Ziel zu erreichen, braucht der Junge aber therapeutische Hilfe. Die Sozialarbeiterin erklärt ihm, was Therapie ist und welchen Nutzen er daraus ziehen könnte. Er entschliesst sich, gemeinsam mit der Schulsozialarbeiterin die Familienberatungsstelle aufzusuchen und eine Therapie zu beginnen

Zum Sozialdienst begleiten

Die Sozialarbeiterin der Gemeinde ist Beiständin eines jungen Erwachsenen, der in einen anderen Kanton umgezogen ist und sich dort auf der Sozialhilfe anmelden muss. Weil er sehr unsicher ist und im Umgang mit Ämtern eher unbeholfen, begleitet ihn die Sozialarbeiterin zum ersten Termin. Sie trifft sich mit ihm vor dem Haus und erklärt ihm den Ablauf. Sie gehen zusammen nochmals die Unterlagen durch, welche sie vorher zusammengestellt haben. Der Klient hat alles mitgebracht und die Sozialarbeiterin drückt ihm ihre Anerkennung dafür aus. Sie gehen zusammen hinein und der Klient nimmt in der Wartezone eine Nummer. Nach wenigen Minuten dürfen sie an den Schalter. Weil alles vorhanden ist und die nötigen Unterlagen ausgefüllt sind, geht das Kopieren der Unterlagen nicht so lange. Sie werden dann direkt zum zuständigen Sozialarbeiter gebeten. Der Klient schildert seine Situation und die Sozialarbeiterin erklärt ihre eigene Funktion. Da der Klient zur Zeit gar kein Geld mehr hat, kann er anschliessend an die Kasse, um Bargeld abzuholen. Die Sozialarbeiterin macht ihn darauf aufmerksam, wie lange das Geld reichen muss und wozu es bestimmt ist. Als sie wieder draussen sind, macht die Sozialarbeiterin mit dem Klienten einen Termin in ihrem Büro ab und verabschiedet sich.

6.5 Tätige Mithilfe leisten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient hat ein Problem, für dessen Lösung er ganz konkrete, handfeste Hilfe benötigt
- Die Sozialarbeiterin leitet den Problemlösungsprozess Schritt für Schritt an, gibt Anweisungen und packt wenn nötig selber zu

Wohnung auflösen

Ein Klient der Beratungsstelle für Alkoholprobleme wurde mit einer schweren Kopfverletzung, bewusstlos und stark alkoholisiert auf der Strasse aufgefunden. Vermutlich lag er dort während Stunden, was irreparable Schäden der Nerven und Blutgefässe zur Folge hat. Durch die Kopfverletzung und den jahrelangen Alkohol-

konsum ist seine Hirnleistung stark eingeschränkt. Aus medizinischer Sicht ist es für ihn nicht mehr möglich, alleine zu wohnen. Eine Platzierung ist angezeigt und rasch in die Wege geleitet. Eine freiwillige Beistandschaft möchte der Mann aber nicht errichten und bittet den Sozialarbeiter, ihn bei der Auflösung seiner Wohnung zu unterstützen, da er alleine damit überfordert ist. Ausser ein paar Kleinigkeiten möchte er nichts mehr von seinem Mobiliar behalten. In einem Gespräch mit dem Vermieter vereinbart der Sozialarbeiter eine vorzeitige Kündigung auf Ende des laufenden Monats und bereitet die schriftliche Kündigung für den Klienten zur Unterschrift vor. Er organisiert mit einer spezialisierten Räumungsfirma einen Besichtigungstermin und trifft Vereinbarungen über das weitere Vorgehen.

Schulden sortieren

Ein Klient, welcher durch den Sozialarbeiter des Vereins Neustart betreut wird, möchte eine Schuldenberatung. Er hat selbst den Überblick verloren und bringt alle Papiere mit, welche irgendwie mit Geldforderungen zu tun haben. In einem ersten Schritt müssen die Papiere sortiert und geordnet werden. Der Sozialarbeiter stellt dem Klienten einen Ordner mit Register zur Verfügung. Zuerst fassen sie für jede Forderung die aktuellen Belege und Verträge zusammen. Danach gehen sie die Schulden durch, um abzuschätzen, wo der dringendste Handlungsbedarf besteht. Die Bussen sammeln sie separat. Der Sozialarbeiter wird abklären, ob sie abgearbeitet werden können. Nach dieser ersten Sichtung und nachdem Sofortmassnahmen geklärt sind, bespricht der Sozialarbeiter mit dem Klienten, wie dieser die Gläubigerliste erstellen und anschliessend den Überblick behalten kann.

6.6 Kritische Situationen begleiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Klientin steht vor oder in einer Situation, welche für ihr Leben sowohl bedeutsam als auch schwierig ist.
- Der Sozialarbeiter bereitet, wenn möglich, die Situation mit ihr zusammen vor, begleitet sie dabei und gibt ihr die Möglichkeit, das Ereignis, wenn nötig, im gemeinsamen Gespräch zu verarbeiten.
- Der Sozialarbeiter begleitet die Klientin sowohl sachlich (Abläufe erklären, Vorgehen verstehen helfen...) wie auch auf emotionaler Ebene (Sicherheit vermitteln, Gefühlsausdruck ermöglichen...).

Videodokumentierte Opferbefragung

Die Sozialarbeiterin der Jugendanwaltschaft hat den Auftrag, mit einem 12-jährigen Mädchen eine videodokumentierte Opferbefragung durchzuführen. Ihre Mutter hat eine Strafanzeige erstattet, weil die Jugendliche mit volljährigen Männern Geschlechtsverkehr hatte. Die Sozialarbeiterin nimmt die Jugendliche in Empfang und erklärt ihr, was jetzt vor sich geht, welche Rolle und Aufgabe die Sozialarbeiterin hat und in welcher Umgebung sie sich befinden (Kameras, Einwegspiegel). Sie sagt ihr, was mit den Aufnahmen nachher passiert, wer sie bekommt und wozu sie dienen. Sie informiert sie auch darüber, dass der Anwalt des Täters hinter dem Einwegspiegel steht. Anschliessend beginnt sie mit der eigentlichen Befragung. Das Vorgespräch und die einleitenden Fragen tragen dazu bei, eine Gesprächsbeziehung herzustellen und ein gewisses Vertrauen der Jugendlichen zur Sozialarbeiterin aufzubauen. Diese muss bei der Befragung streng darauf achten, dass sie sich an die vorgegebenen Prinzipien hält. So darf sie zum Beispiel keine Suggestivfragen stellen, weil das Tonband sonst vor Gericht nicht als Beweismittel zugelassen wird. Wenn die Jugendliche nicht von sich aus schildert, was geschehen ist, versucht die Sozialarbeiterin sie durch offene Fragen dazu zu bringen, das zu erzählen, was für eine strafrechtliche Untersuchung relevant ist. Gegen Schluss unterhält sich die Sozialarbeiterin mit der Jugendlichen wieder über alltäglichere Dinge, knüpft an Themen an, die sie schon zu Beginn des Gesprächs gestreift haben, um ihr zu helfen, all das Belastende und Aufwühlende der zurückliegenden Ereignisse wieder abzustreifen und in die Gegenwart zurückzukehren. Das Gespräch kann bei der Jugendlichen Fragen ausgelöst haben. Deshalb steht ihr die Sozialarbeiterin auch nach dem Befragungstermin zur Verfügung. Zusätzlich bietet sie ihr an, dass sie sich jederzeit bei der Sozialarbeiterin melden könne, falls ihr noch etwas Wichtiges in den Sinn komme oder wenn sie Hilfe suche und nicht wisse, wo sie die erhalte.

Letzte Angelegenheiten regeln

Ein 79-jähriger Mann meldet sich bei der Pro Senectute. Er hat keine Kinder. Sein Neffe, der in Frankreich lebt, ist der einzige Verwandte. Der Klient hat ein ansehnliches Vermögen. Er setzt sich mit der letzten Lebensphase auseinander und möchte so gut es geht regeln, was zu regeln ist. Die Sozialarbeiterin zeigt ihm wichtige Bereiche auf: Patientenverfügung, Bestattungsart und -feier und Verfassung eines rechtmässigen Testaments. Sie gibt ihm Adressen und Institutionen an, bei welchen er die entsprechenden Formulare beziehen kann und bespricht mit ihm, wo er sie deponieren soll, damit sie zur rechten Zeit am rechten Ort geöffnet werden können. Die Sozialarbeiterin führt mit dem Klienten ein sachliches Gespräch und bestärkt ihn darin, die Eigenverantwortung wahrzunehmen und zu regeln, was ihm wichtig ist.

Täter-Opfer-Ausgleich gestalten

Der Sozialarbeiter der Bewährungshilfe führt ein Trainingsprogramm für junge Männer durch, welche aufgrund verschiedener Gewaltdelikte im Rahmen ihrer strafrechtlichen Massnahme verpflichtet wurden, an einem solchen Kurs teilzunehmen. Ein Teil des Kurses besteht darin, den Tätern Sicht und Erleben der Opfer näher zu bringen. Ein Kursteilnehmer zeigt besondere Einsicht und Interesse, dem Opfer sein Bedauern auszudrücken. Der Sozialarbeiter bespricht mit dem Täter ein mögliches Szenario, wie eine solche Begegnung ablaufen könnte. Er ist überzeugt davon, dass der Klient sein Anliegen ernst meint und nimmt Kontakt zur Opferberatungsstelle auf. Diese setzt sich mit dem Opfer in Verbindung und erklärt ihm das Anliegen des Täters. Der Sozialarbeiter der Opferberatungsstelle erläutert dem Opfer mögliche Vor- und Nachteile, den Ablauf des Vorgehens und Massnahmen, welche zu seinem Schutz ergriffen werden. Der Sozialarbeiter der Opferberatungsstelle vereinbart mit dem Opfer eine Bedenkzeit, um zu entscheiden, ob es sich auf diesen Prozess einlassen will oder nicht. Nachdem das Opfer sein Einverständnis gegeben hat, bereiten die beiden zuständigen Sozialarbeiter das Treffen und den Ablauf vor und führen das Gespräch gemeinsam durch. Ziel des Treffens ist, dass sich der Täter damit auseinander setzt, was er mit seiner Tat beim Opfer angerichtet hat. Es gibt ihm auch die Möglichkeit, sich zu entschuldigen. Das Opfer lernt den Täter als einen Menschen kennen, der nicht nur die Macht verkörpert, die er dem Opfer gegenüber ausgeübt hat, sondern als Menschen aus Fleisch und Blut, der viele Schwächen aufweist und keine Macht mehr über das Opfer ausüben kann und will. Beide Seiten haben die Möglichkeit, das Erlebte im persönlichen Gespräch mit ihrem Sozialarbeiter nachzubearbeiten.

6.7 Niederschwellige Zusammenarbeit (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient will oder kann seine Situation nicht verändern und braucht trotzdem über kürzere oder längere Zeit Unterstützung
- Die Sozialarbeiterin gibt nach Bedarf punktuelle Hilfestellung

Auf der Gasse präsent sein

Die Sozialarbeiterinnen der ambulanten Drogenhilfe sind drei Mal pro Woche mit dem Lila-Bus in der Stadt. Sie parkieren in der Nähe des Drogenstrichs und sind von 22.00 Uhr bis um 2.00 Uhr präsent. Der Bus ist immer mit zwei Sozialarbeiterinnen besetzt, welche den anschaffenden Frauen zur Verfügung stehen. Die Frauen können sich bei Kaffee und Biscuits aufwärmen, können untereinander wichtige Informationen austauschen (z.B. sich auf gefährliche Kunden aufmerksam machen) oder auch mit den Sozialarbeiterinnen sprechen. Es kommt vor, dass Frauen nach einer Vergewaltigung im Bus Hilfe suchen. Die Sozialarbeiterinnen unterstützen sie mit wichtigen Informationen oder begleiten die Frauen auch ins Spital oder zur Polizei. Die Sozialarbeiterinnen geben Kondome ab und motivieren die Frauen, sich vor Krankheiten zu schützen. Manchmal kommt es vor, dass eine Frau Hilfe für den Ausstieg sucht. Sie wird dann in der Beratungsstelle weiter betreut. Oft genügt es den Frauen aber aufzutanken, zu wissen, wo sie im Notfall Hilfe bekommen und sich als Mensch ernstgenommen zu fühlen in einer warmen Umgebung.

Medikamente abgeben

Ein Klient kommt regelmässig auf die Beratungsstelle für Alkoholprobleme. Er holt hier sein Antabus ab und geht ab und zu in ein Gespräch zum Sozialarbeiter. Der Klient ist im Moment recht stabil und lebt allein in einer eigenen Wohnung. Er geht seiner Arbeit regelmässig nach und ist mit seiner Situation zufrieden. Eigentlich braucht der Klient zurzeit nichts mehr. Die Medikamente könnte er auch bei seinem Arzt einnehmen. Die Gespräche mit dem Sozialarbeiter geben ihm aber noch einen gewissen Halt und er möchte im Moment nicht darauf verzichten.

ZuhörerIn sein

Ein Klient meldet sich bei der betrieblichen Sozialarbeiterin, weil er sich fürchterlich über seinen Vorgesetzten ärgert. Im Gespräch bemerkt die Sozialarbeiterin, dass der Mann sehr impulsiv reagiert und spricht ihn darauf an. Der Klient weiss um seine Schwäche und leidet manchmal auch schmerzlich darunter. Unter anderem erzählt er der Sozialarbeiterin von einem begangenen Totschlag. In seinem aktuellen beruflichen Umfeld sieht er aber keine Möglichkeit, solche Themen anzusprechen. Weil der Klient an seiner Situation sonst nichts ändern möchte und eigentlich nur das Problem hat, dass ihm ab und zu "der Topf überkocht", trifft die Sozialarbeiterin mit ihm die Vereinbarung, dass er sie einfach anrufen kann, wenn er sich wieder so furchtbar ärgert, und ihr seinen Kummer erzählt. Wenn sie nicht zu erreichen ist, genügt es ihm auch, wenn er sein Anliegen auf dem Telefonbeantworter deponieren oder aufschreiben und ihr schicken kann. Diese Hilfe nimmt der Klient über Jahre hinweg in Anspruch und kommt seither mit seiner Wut besser zurecht.

6.8 Alltagsübergänge gestalten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Übergänge sind im Alltag grundsätzlich wiederkehrend. Sie erscheinen oft unspektakulär. Sie bilden wichtige Schnittstellen im Alltagsablauf.
- Aufstehen / Begrüssung am Morgen
- Zu Bett gehen / Verabschiedung am Abend
- Der Klient kehrt von der Schule, Lehre, Arbeit in die Institution zurück
- Ins Wochenende gehen / vom Wochenende kommen

Leo erwartet den Jugendlichen Peter, der um 17.30h von der Arbeitsstelle zurück kommen sollte. Leo weiss, dass Peter heute ein Werkstück als Prüfung abliefern musste. Es klingelt. Leo schaut auf die Uhr und stellt fest, dass Peter pünktlich da ist. Er begrüsst ihn freundlich und fragt interessiert nach dem Prüfungsergebnis, wissend dass dieses auch negativ ausgefallen sein könnte. Peter hat bestanden. Leo freut sich mit ihm. Er streckt ihm die Hand hin und gratuliert ihm zu seinem Erfolg. Er plaudert noch mit ihm über "Anstrengungen, Befürchtungen, Erfolg haben" etc.. Dann entlässt er ihn auf die Gruppe.

6.9 Ämtli, einteilen, anleiten, und überwachen (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es bestehen verschiedene wiederkehrende Aufgaben (Ämtli), die vom Klienten ausgeführt werden sollen. Diese werden mit Unterstützung des Sozialpädagogen eingeteilt und erledigt.

Begleiten und erklären von Ämtlis

Vor 2 Wochen ist auf der Gruppe von Lea ein neuer Jugendlicher eingetreten. Es ist aufgefallen, dass er von hauswirtschaftlichen Alltagsaufgaben noch fast keine Kenntnisse hat. Im Ämtlturnus ist nun der neue Jugendliche an der Reihe, die sanitären Anlagen (WC und Bad) zu putzen. In der Annahme, dass der neue Jugendliche wohl noch nie ein Bad geputzt hat, plant Lea am Montagnachmittag eine Stunde ein, in der sie Zeit hat für den Jugendlichen. Da Lea in dieser Zeit auch noch die Verantwortung für den Telefondienst des Gesamt-Heimes hat, organisiert sie sich für diese Stunde einen Ersatz und schliesst so voraussehbare Störungen weitgehendst aus. Auch die restliche Gruppe wird darüber informiert, dass Lea in dieser Zeit den genauen In-

halt der Aufgabe erklären und ihn bei der Ausführung begleiten will. Den Jugendlichen wird ein anderer Mitarbeiter für diese Zeit als Ansprechperson angeboten.

Zu Beginn liest Lea zusammen mit dem Jugendlichen die geltenden Regeln für das Ämtli, welche an der Gruppensitzung abgemacht wurden, durch. Anschliessend bespricht sie zusammen mit ihm, welche Materialien für die Ausführung nötig sind und was er als ein geeignetes Vorgehen vorschlagen würde. Gemeinsam einigen sie sich auf eine Vorgehensweise indem Lea mit ihren Kenntnissen und ihrer Erfahrung immer wieder die Vor- und Nachteile einer Variante aufzeigt. Bei der Durchführung zeigt Lea dem Jugendlichen immer wieder praktisch vor, wie etwas zu reinigen ist und lässt ihn den Rest der Arbeit ausführen. Als alles geputzt ist, sehen sie sich noch einmal das erfolgreiche Ergebnis an. Sie einigen sich, dass der Jugendliche das nächste Mal das Ämtli selbständig erledigt. Er hat dabei nach der aufgeschriebenen Vorgehensweise zu arbeiten. Lea stellt sich ihm für Fragen dabei zur Verfügung. Auch eine gemeinsame Kontrolle nach Beendigung wird vereinbart.

Ämtliplan erstellen

Die Sommerferien sind vorbei. Die Jugendlichen haben von der Schule ihre neuen Stundenpläne. In der Gruppensitzung vom Sonntagabend wird der Ämtliplan der neuen Situation angepasst. Leo lässt die Jugendlichen selbständig miteinander klären, wer wann da ist und wie sie den Ämtliplan einteilen wollen. Sie sind sich darin schon geübt. Als Leo merkt, dass Markus sich drückt und „herausreden“ will, greift er ein. Er fordert Markus auf, seinen Anteil an der gemeinsamen Arbeit auch zu übernehmen. Die Jugendlichen finden auch, es sei sonst ungerecht. So fasst Markus das Ämtli „Geschirrmaschine ausräumen und Geschirr versorgen“. Wenn Leo Dienst hat, kontrolliert er jeweils die Durchführung der Ämtchen. Neueintretenden oder solche, die's nicht können, leitet er an und zeigt ihnen, wie's gemacht werden soll.

6.10 Gruppengespräche leiten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es besteht ein abgemachtes Gesprächsgefäss. Dieses kann regelmässig sein oder spontan installiert werden bei Bedarf.
- Kleine bis mittelgrosse Gruppe. Keines der Gruppenmitglieder verfügt über genügend Fähigkeiten ein Gespräch teilweise oder ganz zu leiten.

Jeweils am Montagabend findet im Wohnzimmer das Gruppengespräch statt. Leo begrüsst die Bewohner und Bewohnerinnen. Er lädt sie ein, kurz mitzuteilen, wie es so geht und anzumelden, wenn jemand ein Anliegen besprechen möchte. Die Runde beginnt. Als Verena an der Reihe ist, platzt sie gleich los und beginnt auszurufen. Leo bittet sie, zu stoppen. „Du hast etwas, das dich sehr ärgert. Es ist gut, dass du das ansprichst und wichtig für alle darüber zu sprechen. Ich möchte aber zuerst noch alle andern hören; vielleicht hat jemand anderer auch noch etwas. Kannst du solange warten?“ fragt Leo. Verena kann. Die Runde geht weiter. Alle teilen kurz ihr Befinden mit; niemand anderer meldet ein Klärungsthema an. Also fordert Leo Verena auf, ihr Anliegen einzubringen. Verena beginnt sichtlich ruhiger und teilt mit, dass sie sich aufrege über Klara und Ruth die immer so eine Sauerei im Bad und vorallem auf der Toilette hinterlassen. Klara und Ruth beginnen auszurufen und weisen die Vorwürfe zurück. Leo fragt die ganze Gruppe, wann denn eine Toilette nicht sauber sei. Die Gruppe ist sich schnell einig. Dies sei der Fall, wenn die Toilette braune, gelbe oder sonst grauslige Spuren aufweise. Leo fragt, wie Verena, Klara und Ruth es schaffen könnten, ihre gemeinsame Toilette und das Bad sauber zu halten. Ideen sprudeln durcheinander. Leo fordert die Bewohnerinnen und Bewohner auf, sich gegenseitig ausreden zu lassen und einander zu zuhören. Verena, Klara und Ruth einigen sich auf den Vorschlag, jede Woche sei eine andere fürs Putzen verantwortlich. Leo schreibt eine Kurz-Vereinbarung auf und macht den Turnus mit den drei Frauen ab. Vorläufig überprüfen sie gemeinsam wöchentlich, ob dieser Plan nun funktioniert. Leo guckt in die Runde und fragt, ob jemand noch etwas sagen oder fragen möchte. Luigi nickt: „Gibt es jetzt noch Dessert?“ Alle lachen. Leo bejaht. Er dankt allen fürs Zuhören und Mitdenken und wünscht ihnen einen schönen Abend und einen guten Appetit beim Dessert.

6.11 Begleiten und fördern von Gruppenprozessen (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Situationen des Alltags in welchen die Gruppe "als Gruppe" bzw. Gemeinschaft das Funktionieren einübt.
- Essenssituationen, gemeinsame Aktivitäten, Gruppensitzungen, Ausflüge

Die Gruppe bei der Formulierung eigener Interessen unterstützen

In der Tagesschule gibt es nach dem Essen immer wieder viel Lärm im Flur, weil Kinder herumtoben und schreien. Es entstehen auch viele Konflikte zwischen den Kindern dadurch. So kommen z.B. die Kinder mit Ruhebedürfnis nicht auf ihre Kosten und unter „den Tobenden“ entsteht oft Streit. Leo spricht die Situation in einer Klassenstunde an. Die Kinder sollen formulieren, was sie nach dem Essen am liebsten machen würden. Alle hören zu. Leo fasst zusammen und ordnet. Es ergeben sich vier Gebiete:

- Bewegung
- Tischspiele
- Ruhe
- Reden.

Beim Gebiet „reden“ hackt Leo nach, ob denn das nun eher etwas Ruhiges oder etwas Lautes sei? Im Gespräch sehen die Kinder, dass nicht alle dieselben Bedürfnisse haben. Sie sagen auch von sich aus, dass es für sie nicht jeden Tag gleich sei. Manchmal würden sie gerne „wild spielen“, rennen usw. und manchmal eben nicht. Leo bespricht mit den Kindern, wo was stattfinden kann, damit keine gegenseitigen Störungen entstehen. Er macht mit ihnen ab, dass jedes Kind sich bei jedem Essen überlegen und entscheiden soll, was es nachher macht. Dies muss es dann „öffentlich“ kundtun. So wissen die anwesenden Betreuungspersonen und die andern Kinder Bescheid. Leo wird diese Abmachung dem Team mitteilen, wissend dass es dahinter steht, da diese Situation auch schon gemeinsam durchgedacht wurde.

Die Gruppe bei der Umsetzung eigener Ideen unterstützen

Leo wird schon seit längerer Zeit von der Freizeitgruppe „gelöchert“, ob sie nicht einen Billardtisch haben könnten. Er weiss, dass der Kauf eines Billardtisches das vorhandene Budget für „Freizeit-Anschaffungen“ weit überschreitet. Leo überlegt zuerst, ob er wirklich an eine realistische Umsetzung glaubt, damit er sich über seine eigene Einstellung im Klaren ist. Tatsächlich schätzt er die Sache als anspruchsvoll ein. Er setzt sich mit der Gruppe zusammen um zu besprechen, was für Probleme rund um den Billardtisch wie gelöst werden könnten:

- Geld (wo gibt's was? woher haben wir den Rest?)
- Aufstellort?
- Transport?
- Woher haben wir so einen Tisch? (muss er neu, kann er alt sein?)
- Spielplan? (den verschieben sie auf später, wenn tatsächlich ein Tisch in Reichweite ist!)

Leo regt an, Untergruppen zu bilden, die sich jeweils einem Themenkreis widmen. Er ist sich bewusst, dass es für jeden Themenkreis viel Unterstützung von seiner Seite brauchen wird. Nach der Gruppenbildung gehen alle ans Werk. Eine Gruppe macht Pläne zum Geldverdienen (Velos putzen, Kerzen ziehen und verkaufen usw.). Eine zweite Gruppe zeichnet Pläne für die Platzierung und was wie umgestellt werden könnte. Eine dritte Gruppe nimmt mit einer Schreinerei Kontakt auf. Leo hat sie der Gruppe vermittelt. Vielleicht kann dort durch die Lehrlinge ein (günstiger) Tisch entworfen werden? Zudem gucken sie in Zeitungen nach unter Occasions-Anzeigen... Regelmässig kommen die Untergruppen im Plenum zusammen und teilen einander den Stand der Dinge mit. Leo freut sich zu sehen, wie dieses gemeinsame Ziel die Gruppe zusammenschweisst. Dazwischen kommt es aber auch immer wieder zu Krisen, wenn einzelne die Sache hinschmeissen wollen. Alle erfahren wie anspruchsvoll diese Realisierung ist. Leo ermuntert die Gruppe zum Dranbleiben. Er zeigt ihnen, dass sie für Teilbereiche wie „Transport“ und „Aufstellort“ schon realistische Lösungen kreiert haben. Sie entscheiden, weiter zu machen...

Mit Widerstand in der Gruppe umgehen

In der Teamsitzung wird beschlossen, eine Unternehmung für die Gruppe zu planen, die einen gezielten Lerneffekt beinhaltet. Lea übernimmt diese Aufgabe und freut sich darauf. Sie geht mit grossem Elan an die Vorbereitung. Ein Freund von ihr führt eine Kanuschule und sie kann ihn für ein Projekt „zwei Tage im Kanu

unterwegs" gewinnen. Dieses anspruchsvolle Unternehmen ist trotzdem kostengünstig, da Lea einen grossen „Freundschaftsrabatt“ aushandeln konnte. Sie stellt das vorbereitete Projekt dem Team und der Gruppe vor. Es wird von beiden Seiten mit Begeisterung aufgenommen und sie erhält viel Lob. Am Tag der Durchführung teilen ihr drei Jugendliche kurzerhand mit, dass sie nicht mitkommen wollen. Lea, voller Vorfreude, nimmt wahr, wie Ärger und Enttäuschung in ihr aufsteigen. Sie nimmt sich einen kurzen Moment Zeit um ihre heftigen Empfindungen wahrzunehmen und zu sortieren. Dann teilt sie den Jugendlichen mit, dass dieser Anlass verpflichtend sei. Dies sei aber nur eine Seite der Angelegenheit. Die Vorstellung, sie drei seien nicht dabei fände sie sehr schade und die Gruppe sei sicher auch enttäuscht. Die Jugendlichen bleiben bei ihrer Verweigerung. Lea ruft die Gruppe zusammen. Sie fordert die drei auf, vor der Gruppe Stellung zu beziehen. Es gälten aber nur konkrete Argumente und nicht etwa Aussagen wie „einfach kein Bock“. Den Jugendlichen fällt kein stichhaltiges Argument ein, dass die Gruppe davon überzeugt, dass sie nicht mitkommen könnten. Ein Gruppenmitglied meint: "Seid doch keine Spielverderber!" Lea bekräftigt, dass es schon o.k. ist, wenn sie einfach mitkämen. Sie brauchen die Sache nicht „super“ zu finden. Daraufhin wird der Anlass wie geplant durchgeführt. Auch den drei Jugendlichen scheint der Kanu-Tripp sichtlich Spass zu machen

Mit Konflikten in der Gruppe umgehen

Lea hat Wochenenddienst. Am Samstagmorgen wird in der Gruppensitzung gemeinsam das Wochenende geplant. Ein Teil der Gruppe möchte gerne zelten gehen; der andere Teil möchte trotz schönem Wetter im Heim bleiben. Es wird heftig diskutiert und durcheinander geredet. Lea erinnert an die bekannten Gesprächs-Regeln. Sie muss trotzdem gezielt das Gespräch steuern und dafür sorgen, dass auch die „Schweigerinnen“ zu Wort kommen. Sie sammelt Argumente für und gegen die beiden verschiedenen Pläne, was die Gruppe nicht weiter bringt. Beide Teile beharren auf ihre Bedürfnisse. Lea erklärt, dass die verschiedenen Bedürfnisse als solche o.k. sind: Die einen wollen etwas „draussen erleben“. Die andern möchten gern ein „Kuschelwochenende im Heim“. Lea fordert beide Gruppenteile auf, die Bedürfnisse der anderen Seite zu respektieren. Das heisse ja nicht automatisch die eigenen Bedürfnisse aufgeben zu müssen. Die Gesprächsstimmung entspannt sich durch diesen Einwand und bald macht Luisa den Vorschlag, man könne ja an einem Wochenende da bleiben und am nächsten dafür zelten gehen. Diese Idee stösst auf gutes Echo in der Gruppe. Sandra findet allerdings, wenn es doch so schön sei, mache es Sinn, an diesem Wochenende zelten zu gehen und dafür das nächste Weekend da zu bleiben. Das leuchtet allen ein. Lea verpflichtet die „Zelt-Gruppe“ am nächsten Wochenende das "Daheimbleiben" diskussionslos zu akzeptieren.

Begleiten und fördern von Gruppenprozessen

Während der Gruppensitzung zeigt Josi immer wieder seine Pokemon-Karten dem Nachbarskind. Ein anderes Kind nimmt sich immer wieder während dem Gruppengespräch eine Handpuppe aus der Zimmerecke und chäsperlet damit. Die Aufforderungen, nicht von den aktuellen Gruppenthemen abzulenken bringen nichts. Dann schlägt Leo vor, nächstes Mal eine Mitbringsel- und Talentshow zu machen. Die Kinder dürfen Objekte bringen, die sie interessieren und sie dürfen diese vorführen oder sagen, was ihnen dabei besonders gefällt. Die Kinder bringen das nächste Mal Objekte mit und sie dürfen ganz offiziell mit ihren Interessen im Mittelpunkt der Gruppe stehen. Dies verpflichtet sie aber auch, ruhig zu sein, wenn ein anderes Kind seine Interessen und Neigungen darstellt. Leo muss nicht mehr um seine Aufmerksamkeit kämpfen. Er fördert die Aufmerksamkeit der Kinder untereinander. Kinder, die sich zu wenig an die Regel der gegenseitigen Aufmerksamkeit halten, werden mit Unterstützung von Leo von den anderen Kindern dazu „erzogen“.

Gruppenprozesse begleiten bei gruppeninternen Konflikten

Seit geraumer Zeit wird in der Gruppe gestohlen. Aus einem Zimmer kam Geld weg. Aus einem anderen ein Discman und Schminksachen. Im sonntäglichen Gruppengespräch machen die Jugendlichen das Klauen zum Thema. Leo unterstützt dies nachdrücklich. Er gibt den Mädchen die Möglichkeit über Aerger, Wut, Enttäuschung, Vertrauen und Misstrauen zu sprechen. Die Jugendlichen sind sehr aufgewühlt. „Wer hat einen Verdacht?“ fragt Leo gerade heraus. Er ermutigt sie, dies offen auszusprechen und erklärt ihnen, dass eine verdächtige Person dies sowieso spüre. Aber niemand will so recht mit der Sprache rausrücken. Da wendet Petra ein, es gäbe ja auch so eine Krankheit, die Kleptomanie. Nun möchten alle mehr über die Kleptomanie erfahren. Leo stillt ihre Neugier. Dann weist er darauf hin, dass sie ihr Problem in der Gruppe mit diesem Wort aber nicht gelöst hätten. Im Bezug auf das Vertrauen zu einander mache es keinen Unterschied ob die Klauerin unter Kleptomanie leide oder nicht. Er fordert die Gruppe auf, Ideen zu suchen und fragt, was sie nun tun könnten. Die Mädchen machen angeregt Vorschläge. Leo unterstützt ihre Ideen. Er weist sie darauf

hin, dass stehlen ein Delikt sei und keineswegs eine harmlose Sache. Im Team würden sie den Einbezug der Polizei planen, wenn weiter gestohlen würde.

Mit Abwertungen und Verletzungen in der Gruppe umgehen

Lea fällt schon seit einiger Zeit auf, dass Peter in der Gruppe oft von anderen Mitgliedern abgewertet und fertig gemacht wird. Peter wirkt verletzt und gekränkt. Sein Selbstwertgefühl leidet unter den Gemeinheiten. Er nimmt z.Zt. die Rolle des Aussenseiters ein. Lea macht dies zum Thema in der Gruppe. Sie beruft dazu eine Gruppensitzung ein. Vorher spricht sie mit Peter über die Situation. Sie teilt den Jugendlichen mit, dass, wen immer es betreffe, sie es nicht o.k. finde, wenn jemand fertig gemacht werde. Sie wolle die Situation bezüglich Peter hier diskutiert haben. Lea leitet das Gespräch straff. Sie entwickelt mit der Gruppe Spielregeln, wie miteinander umgegangen werden soll. Dann gibt es eine "Klärungsrunde" bezüglich Peter. Die Jugendlichen werden aufgefordert Peter zu sagen, was sie an ihm schätzen und ebenso, was sie stört. Lea schaut streng darauf, dass in dieser Runde die Spielregeln kompromisslos eingehalten werden. Lea achtet auch darauf, Peter einerseits genügend Schutz zu gewähren, andererseits ihn aber auch nicht als Opfer da stehen zu lassen. Damit will sie vermeiden, dass die Gruppenmitglieder noch ablehnender ihm gegenüber werden.

6.12 Den Schul- und Ausbildungsprozess begleiten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Berufsabklärung einleiten
- beim Bewerbungsschreiben unterstützen
- Lehrstellensuche
- Hausaufgaben

Beim Bewerbungsschreiben unterstützen

Lea arbeitet in einer ambulanten Institution mit einem 18 jährigen jungen Mann. Sie hat mit Urs vereinbart, dass er beim heutigen Treffen mit ihrer Unterstützung eine Lehrstellen-Bewerbung schreiben wird. Vorgängig hat sie bei der Berufsberatung des Arbeitsamtes eine Anleitung zur Erstellung von Bewerbungen besorgt. Sie hat mit Urs vereinbart, dass er alle Zeugnisse und Kopien davon mitbringt. Lea bringt ihrerseits den Laptop zum Gespräch mit. Mit Urs führt sie zuerst ein Gespräch über seine Motivation für diesen Beruf. Lea hilft ihm, ein Anschreiben zu formulieren. Dann erstellt Urs eine Tabelle mit seinen Lebensdaten. Lea hilft beim Formatieren, ergänzt und korrigiert die Bewerbung im Gespräch mit ihm. Urs unterschreibt die Ausdrucke, steckt sie ins Couvert und schreibt Adresse sowie Absender darauf. Lea und Urs verabschieden sich von einander. Urs bringt seine Bewerbung zur Post.

6.13 Beim Umgang mit Finanzen beraten und begleiten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient kann seine Finanzen nicht oder nur teilweise selbständig verwalten.
- Es besteht eine Vereinbarung (Auftrag) in Absprache mit der Vormundschaftsbehörde, bzw. den Erziehungsberechtigten.

Klient Lorenz, ein geistig behinderter Erwachsener, überzieht regelmässig sein monatliches Taschengeldguthaben. Leo ist Lorenz' Bezugsperson. Es ist Monatsbeginn. Das neue Taschengeld liegt in der Kasse. Lorenz zeigt Leo einen Kaufhauskatalog. Vier Artikel darin möchte er gleich bestellen. Der Gesamtpreis wird das Taschengeld restlos erschöpfen. Leo setzt sich mit Lorenz an den Tisch und fragt ihn, welche Freizeit-anlässe im kommenden Monat anstehen. Lorenz kommen drei Aktivitäten in den Sinn, für welche er auch Geld benötigen wird. Leo stellt mit Lorenz zusammen sämtliche gewünschten "Ausgabepositionen" auf. Nun entscheidet sich Lorenz, nur einen Artikel im Kaufhauskatalog zu bestellen, damit er alle Freizeit-anlässe besuchen kann. Gemeinsam füllen Leo und Lorenz die geplanten Ausgaben und die bereits getätigten in eine Kontroll-Liste ein.

6.14 Sozialkompetenztraining (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es besteht ein abgemachtes Gesprächsgefäss. Dieses kann regelmässig sein oder spontan installiert werden bei Bedarf.
- Kleine bis mittelgrosse Gruppe. Keines der Gruppenmitglieder verfügt über genügend Fähigkeiten ein Gespräch teilweise oder ganz zu leiten.
- Eine Zielgruppe verfügt über keine oder zu wenig Fähigkeiten, Fertigkeiten und / oder Kenntnisse um ihre Anliegen oder Interessen selbständig in der Öffentlichkeit zu vertreten. Die Sozialpädagogin unterstützt sie dabei durch Anleitung.

Zielgruppen zur Vertretung eigener Anliegen in der Öffentlichkeit anleiten

In der Wohngruppe für Jungerwachsene mit psychischen Schwierigkeiten finden wöchentlich Hausabende statt. Lea leitet diese Gruppenabende und moderiert die Diskussionsrunde zu den gewünschten Themen. In der letzten Sitzung wurde von einer grossen Anzahl der jetzigen Bewohnerinnen und Bewohnern festgestellt, dass sie den Ursprung ihrer persönlichen Schwierigkeiten auf die andauernde Arbeitslosigkeit seit dem Austritt aus der obligatorischen Schule zurückführen. Mindestens vier von insgesamt neun waren vor dem Eintritt in die Wohngruppe länger als ein Jahr ohne Tagesstruktur. Sie lebten teils zu Hause oder bereits in einer eigenen Wohnung und konnten dem langsamen Abstieg in die Verwahrlosung, teils trotz wohlwollenden Hilfsbemühungen aus dem Umfeld, nichts entgegen halten. Frustration, Wut und Resignation prägten den damaligen Hausabend, in einer Art, die die ganze darauffolgende Woche negativ prägte. Es gab einige individuelle Krisensituationen. Lea nahm sich vor, in der nächsten Sitzung die Gruppe gezielt vom Problem weg hin zu einer Lösung zu führen, ohne dabei aber unrealistischen Visionen zu verfallen sondern viel mehr Möglichkeiten zum Aktiven-Gestalten zu eröffnen. Der Einstieg in die anschliessende Sitzung ging nicht um die Stimmung der letzten herum, doch konnte Lea durch ein gelungenes Pacing und Rapporting, die Gruppe aus der Ohnmacht führen. Die politische Kraft, die hinter den Äusserungen der letzten Sitzung steckte, konnte Lea zunehmend zum Thema machen, ohne dabei in irgendeiner Art persönlich Stellung oder suggestiv Einfluss zu nehmen. Die Gruppe manifestierte nach diversen Brainstorming-Durchläufen den Wunsch, sich direkt in der Öffentlichkeit zu ihrer teils desolaten Situation zu äussern. Die Stimmung hat 180° gekehrt, teils war sie sogar überhitzt. Lea beendete diese Sitzung mit der übertragenen Aufgabe, bis zum nächsten Mal konkrete Äusserungsformen beispielsweise wie die Arbeitslosenzeitung, ein Besuch in einem Forumtheater oder die verschiedenen lokalen Medien zu suchen. Die Stimmung in der darauffolgenden Woche war von Unstetigkeit und allgemeiner Unruhe geprägt. Bei einzelnen Bewohnenden verfiel der Handlungswille wieder in Resignation. Lea und ihr Team nahmen sich vor, in dieser Situation den Bewohnenden direkt in der Umsetzung bei zu stehen. Die Bewohnenden telefonierten, schrieben E-Mails oder gingen direkt in Begleitung vor Ort. Schliesslich trafen sie beim lokalen Radiosender, der übrigens konzeptionell mit Arbeitslosen arbeitet, auf ein offenes Ohr. Die Redaktion fand für die Idee die entsprechende Sendung. Es entstand eine spannende Zusammenarbeit, die tatsächlich zum gewünschten Ziel führte. Die ganze Wohngruppe wurde vorgestellt, die Bewohnenden wurden zu ihren Themen interviewt und die Sendung wurde in einer interessanten Zeit ausgestrahlt.

7 Motivieren (SA)

7.1 Folgen aufzeigen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient ist in einem selbst- und/oder fremdschädlichen Verhalten gefangen und sieht keine realistischen Möglichkeiten, daraus auszusteigen und/oder kann Hilfe von aussen nicht annehmen.
- Die Sozialarbeiterin beschreibt mögliche Konsequenzen dieses Verhaltens und gibt dem Klienten die Möglichkeit, sich aktiv zu entscheiden.

>Positive Folgen aufzeigen

Eine Klientin geht schon seit längerer Zeit bei der Drogenberatungsstelle zu Gesprächen. Sie hat bereits viele Anläufe für ein abstinentes Leben hinter sich. In der letzten Woche erlitt sie erneut einen Rückfall und ist sich nicht mehr sicher, ob sie ein drogenfreies Leben überhaupt noch anstreben soll. Sie stellt resigniert fest, dass sie es nicht schafft, sich ein Leben einzurichten, wie es ihre Eltern für sie erträumt hatten. Die Sozialarbeiterin konfrontiert sie im Gespräch mit ihrer Interpretation, dass sie sich erfolgreich vom Lebensstil ihrer Eltern abhebt. Allerdings habe diese Entscheidung für ein anderes Leben zur Folge, dass ihre eigene kleine Tochter nicht bei ihr wohnen könne, sondern sich ihre Eltern stattdessen um ihre Tochter kümmern. Die Sozialarbeiterin hilft der Klientin, sich verschiedene mögliche Lebenswege konkret vorzustellen und Vor- und Nachteile der verschiedenen Wege abzuwägen. Dabei kommt das Verlangen der Klientin, mit ihrer Tochter zusammen zu leben und für sie zu sorgen deutlich zum Ausdruck. Schritt für Schritt erarbeitet die Sozialarbeiterin mit der Klientin, welche Voraussetzungen dazu erfüllt sein müssten und welche Massnahmen die Klientin ergreifen könnte. Im Lauf des Gesprächs hat sich die Befindlichkeit der Klientin sichtlich verändert. Sie hat ein Ziel vor Augen und sieht auch Möglichkeiten dieses zu erreichen. Gemeinsam mit der Sozialarbeiterin organisiert sie sich in einem nächsten Gespräch eine betreute Wohnmöglichkeit für sich und ihre Tochter und meldet sich selber in ein ambulantes Substitutionsprogramm an. Sie will auf ihrem künftigen Weg in der Drogenberatungsstelle ihre Erfahrungen auswerten und wünscht sich auch Unterstützung darin, sich von ihren Eltern vermehrt zu distanzieren und in ihre Mutterrolle hinein zu wachsen.

Negative Folgen abwenden

Bei der Abteilung für Kindes- und Jugenschutz ist eine Gefährdungsmeldung eingegangen, welche sich auf eine Familie mit zwei Kleinkindern bezieht. Der Sozialarbeiter wird von der Vormundschaftsbehörde beauftragt, eine Abklärung vorzunehmen. Die Kindsmutter führt einen Hanfladen und beide Eltern scheinen Drogen zu konsumieren. Auf die bisherigen Einladungen reagieren beide Elternteile aggressiv und nehmen die Termine nicht wahr. Inzwischen melden sich verschiedene Bezugspersonen der Kinder (z.B. die Grosseltern) per Telefon und zeigen sich besorgt über deren Wohlergehen. Deshalb beschliesst der Sozialarbeiter, noch am gleichen Tag einen unangemeldeten Hausbesuch zu machen. Zunächst überlegt er, ob er einen Kollegen mitnehmen soll, geht dann aber doch alleine hin. Die Kindsmutter öffnet die Tür und knallt sie sofort wieder zu, als sie sieht, wer draussen steht. Der Sozialarbeiter erklärt ihr durch die Tür hindurch, dass er mit ihr sprechen wolle und er sonst die Polizei zuziehen müsse, wenn sie nicht öffne. Darauf lässt ihn die Kindsmutter in die Wohnung hinein und ruft ihre Mutter per Natel. Während sie auf diese warten, beschwert sich die Klientin über die Anmassung des Sozialarbeiters, unangemeldet vorbeizukommen. Der Sozialarbeiter versucht mit einem ersten Augenschein in der Wohnung und mit Fragen an die Mutter abzuschätzen, ob er die Kinder sofort fremdplatzieren muss. Da ihm dies nicht der Fall scheint, versucht er die Kindsmutter von den Vorteilen einer künftigen Zusammenarbeit zu überzeugen. Damit stösst er bei der Kindsmutter aber nicht auf Gehör. Deshalb erklärt ihr der Sozialarbeiter allfällige Konsequenzen ihrer Entscheidung. Er legt klar dar, dass es sein Auftrag ist, das Wohlergehen der Kinder sicher zu stellen und zeigt verschiedene Möglichkeiten von Massnahmen auf, angefangen bei der sozialpädagogischen Familienbegleitung bis hin zur Fremdplatzierung. In der Zwischenzeit ist die Grossmutter der Kinder eingetroffen. Gemeinsam besprechen sie das weitere Vorgehen. Die Kindsmutter ist bereit, verschiedene Abmachungen mit dem Sozialarbeiter zu treffen und die Unterstützung ihrer Mutter vermehrt in Anspruch zu nehmen.

7.2 Gesprächsproben ermöglichen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Ein offener, ungezwungener Gesprächsrahmen ausserhalb des Büros bietet sowohl der Sozialarbeiterin wie auch der Klientin die Möglichkeit, heikle Themen "probeweise" anzusprechen, d.h. abzuwarten, ob und wie ein Gegenüber auf das Gespräch einsteigt.
- Damit nehmen sich die KlientInnen bzw. bieten die SozialarbeiterInnen den KlientInnen die Möglichkeit, erst zu entscheiden, ob sie ein Thema wirklich näher besprechen wollen, wenn der Kontakt schon hergestellt und die Vertrauenswürdigkeit und Anteilnahme der Sozialarbeiterin getestet wurde.
- Wenn es der Sozialarbeiterin gelingt, aus Sicht der Klientin angemessen auf die Situation einzugehen, kann ein kurzes Gespräch im offenen Rahmen zu einer intensiveren Zusammenarbeit führen.

Beispiel 1

Die Sozialarbeiterin in der drogentherapeutischen Wohngemeinschaft ist gerade auf dem Weg in die Kaffeepause, als eine Klientin sie anspricht und sagt, es sei ihr seit Tagen so schwindlig und sie wisse überhaupt nicht warum. Die Sozialarbeiterin fragt nach, wird aus den Antworten aber nicht schlau und schlägt vor, sie solle doch morgen, wenn der Arzt im Haus sei, bei ihm vorbei gehen. Sie ist schon fast daran, sich wieder auf den Weg zum Kaffeeraum zu machen, als ihr auffällt, dass die Frau wässrige Augen hat. Die Sozialarbeiterin wendet sich ihr nochmals zu, legt ihr die Hand auf den Arm und fragt, was denn wirklich los sei. Die Klientin beginnt zu weinen und erzählt, dass sie glaube, schwanger zu sein von ihrem Freund, der letzte Woche wieder abgestürzt sei. Die Sozialarbeiterin geht mit der Klientin in ihr Büro, um sich der Angelegenheit in Ruhe zu widmen.

Beispiel 2

Das Büro der Schulsozialarbeiterin befindet sich im Schulhaus. Die SchülerInnen kennen die Sozialarbeiterin. Auf dem Weg ins Büro trifft sie eine Schülerin, welche normalerweise einen zufriedenen Eindruck macht. Heute scheint sie aber betrübt und in sich gekehrt zu sein. Die Sozialarbeiterin spricht die Schülerin an, fragt sie dies und das über die Schule und sagt ihr dann, dass sie heute so einen unglücklichen Eindruck auf sie mache. Die Schülerin bricht sofort in Tränen aus und erzählt der Sozialarbeiterin, dass ihre Mutter letzte Nacht ins Spital gebracht wurde und sie solche Angst habe, dass die Mutter sterbe. Die Sozialarbeiterin schlägt der Schülerin vor, dass sie sich heute zu einem Gespräch treffen. Die Schülerin nimmt das Angebot gerne an.

7.3 Positive Erfahrungen ermöglichen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Hürde für eine Veränderung scheint der Klientin zu hoch und/oder sie kann die Unterstützung durch die Sozialarbeiterin nicht annehmen.
- Die Sozialarbeiterin ermöglicht der Klientin, sowohl Vertrauen in die professionelle Beziehung zu fassen, wie auch in die eigenen Fähigkeiten, indem sie in kleinen Schritten dafür sorgt, dass die Klientin sowohl auf der Ebene der Beziehung wie auf der Ebene der Problemlösung Erfolge erlebt, welche sie für eine weitere Zusammenarbeit ermutigen.

Beziehung aufbauen

Ein Klient hat ein Urteil erhalten, bei dem 2 Jahre Schutzaufsicht mitverordnet wurden. Die Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe nimmt mit dem Klienten Kontakt auf und stellt fest, dass sie dieser als weitere staatliche Instanz erlebt, als eine von "denen da oben". Das bedeutet, dass der Klient an einer Zusammenarbeit nicht interessiert ist und die Sozialarbeiterin ihrem Auftrag, den sie von Gesetzes wegen hat, nämlich dazu beizutragen, dass der Klient nicht wieder straffällig wird, nicht ohne Weiteres nachkommen kann. Bevor sie mit dem Klienten also zielgerichtet arbeiten kann, muss sie ihn dazu motivieren, eine professionelle Beziehung mit ihr einzugehen. Sie achtet in erster Linie darauf, dass der Klient sie als hilfreich erlebt in den Bereichen, welche für ihn im Moment zentral sind. So hat er zum Beispiel mit seinem Wohnungsbetreuer ein Problem, bei welchem sie vermitteln kann und so zur Lösung des Problems beiträgt. Die Sozialarbeiterin hält sich sehr genau an die Abmachungen mit dem Klienten und gibt ihm unterstützende Feedbacks sowohl in Sachfragen wie auch auf emotionaler Ebene. Nach mehreren Treffen entsteht eine gewisse Verbindlichkeit. Der Klient hat erlebt, dass die Sozialarbeiterin nicht gegen ihn, sondern mit ihm arbeitet. Das erlaubt ihr nun, mit dem Klienten die weitere Zusammenarbeit zu planen.

Erfolge ermöglichen

Die Sozialarbeiterin der Pro Senectute wird von einer 85-jährigen Frau angefragt, ihr bei den administrativen Erledigungen zu helfen. Die Klientin kann die Wohnung nicht mehr verlassen. Deshalb vereinbart die Sozialarbeiterin einen Hausbesuch. Vor Ort fällt ihr auf, dass die Klientin verschiedene Ablageorte für die Post hat. Es liegen hunderte von Couverts verteilt in Schubladen und Kommoden herum. Überall hat es Verträge, bezahlte und unbezahlte Rechnungen etc. Die Sozialarbeiterin fragt die Klientin, ob sie die Übersicht habe. Es

fällt dieser schwer zuzugeben, dass ihr das Ganze über den Kopf gewachsen sei. Sie habe es halt, seit ihr Mann gestorben sei, so gemacht. Die Sozialarbeiterin drückt der Klientin ihre Bewunderung dafür aus, dass sie bis ins hohe Alter selber zurecht gekommen sei und versichert ihr, dass es ganz ok sei, wenn sie jetzt Hilfe in Anspruch nehme. Sie erklärt der Klientin, dass es ganz einfache Möglichkeiten gebe, mehr Übersicht in die Unterlagen zu bringen. Davon ist diese aber nicht begeistert, sie möchte nichts mehr Neues anfangen. Die Sozialarbeiterin überlegt sich, mit welchem kleinen Schritt die Klientin probeweise beginnen könnte, um die Erfahrung zu machen, dass das Ganze keine Hexerei sei. Sie schlägt ihr vor, beim nächsten Besuch ein Schubladenfach mitzubringen, in die sie die zu bezahlenden Rechnungen und die Quittungen ablegen könne. Die Klientin ist bereit, diesen Versuch zu machen. Nachdem sie selber festgestellt hat, dass ihr das keine grosse Mühe bereitet und die Übersicht enorm vergössert, ist sie einverstanden, auch die anderen Unterlagen Schritt für Schritt nach einem ähnlichen System in Ordnung zu bringen.

7.4 Motivierende Gesprächsführung

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Klientin sieht das Ziel des Veränderungsprozesses nicht (mehr) oder stuft es als unrealistisch, nicht in ihren Möglichkeiten liegend ein.
- Der Sozialarbeiter nimmt entsprechende Gesprächstechniken zu Hilfe, um die Klientin zu einer klaren Entscheidung zu führen und die Motivation, diese Entscheidung umzusetzen zu vergrössern.

Eine Mitarbeiterin meldet sich bei der Sozialarbeiterin des Betriebes. Sie habe Schwierigkeiten mit ihrem Vorgesetzten, fühle sich ausgeschlossen und abgewertet durch ihn und in der letzten Woche habe sie von ihm eine schriftliche Verwarnung bekommen. Darin habe er 10 Punkte aufgelistet, die sie innerhalb von 3 Monaten verbessern müsse, sonst wolle er sie nicht mehr weiter beschäftigen. Die Sozialarbeiterin schlägt ihr vor, ihren Vorgesetzten in die Gespräche einzubeziehen und die 10 Punkte zur Diskussion zu stellen, was die Mitarbeiterin ablehnt. So gilt es zum jetzigen Zeitpunkt eigentlich nur, die Mitarbeiterin zu coachen, wie sie Verbesserungen in den 10 Punkten erreichen kann. Die Mitarbeiterin will im Beratungsprozess mehrmals aufgeben und glaubt nicht mehr an den Sinn einer persönlichen Weiterentwicklung. In diesen Phasen überprüft die Sozialarbeiterin mit der Klientin den Auftrag. Sie diskutieren über Alternativen und wägen die Konsequenzen verschiedener Möglichkeiten ab. Dadurch kann die Klientin etwas von ihrem Druck abbauen. Die Sozialarbeiterin lotet mit der Klientin aus, was ihr an ihrer jetzigen Stelle gefällt und welche Ressourcen sie dafür mitbringt. Schliesslich ermuntert die Sozialarbeiterin die Klientin dazu wahrzunehmen, wofür ihr die jetzigen Bemühungen um die Verbesserung dieser 10 Punkte in ihrem Leben auch noch dienlich sein könnten. In diesem Prozess wird der Klientin klar, warum sie noch an der jetzigen Stelle bleiben möchte, sie erkennt aber auch, dass sie das nicht um alles in der Welt tun muss. Gleichzeitig stuft sie ihren Entwicklungsprozess mehr im persönlichen Bereich ein, als dass sie ihn mit den Auflagen ihres Vorgesetzten verbindet, was ihre Motivation, daran zu arbeiten erhöht.

7.5 Angebot aufrecht erhalten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient bricht von sich aus den Kontakt zur Sozialarbeiterin ab.
- Die Sozialarbeiterin lässt den Klienten auf geeignete Weise wissen, dass ihr Angebot trotzdem gilt und ihr das Wohlbefinden des Klienten wichtig ist.

Bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme sind Beratungsabbrüche eine Realität. Die SozialarbeiterInnen haben sich überlegt, ob und wie sie den KlientInnen, welche sich nicht mehr melden, nachgehen möchten. Sie wollen ihre Nachfrage nicht als Übergriff verstanden wissen, sondern den KlientInnen signalisieren, dass sie sich wieder melden dürfen, wenn sie es wollen. Die KlientInnen erleben ihre Abbrüche nämlich oft als eigenes Versagen und nehmen aus Schuld- und Schamgefühlen den Kontakt nicht wieder auf, auch wenn sie ihn brauchen würden. Die SozialarbeiterInnen einigen sich im Team, den KlientInnen nach mindestens zwei Wochen Wartezeit einen kurzen Brief zu schreiben und das Beratungsangebot zu erneuern.

8 Verhandeln (SA/SP)

8.1 Mit KlientInnen verhandeln (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Ziele für die Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen und die Vorstellungen über die Vorgehensweise gehen bei den Beteiligten (KlientInnen, andere am Problem oder der Lösung Beteiligte, der Sozialarbeiter aus seiner professionellen Sichtweise, das offizielle Mandat, dem der Sozialarbeiter verpflichtet ist) auseinander.
- Mit Hilfe geeigneter Verhandlungstechniken schafft der Sozialarbeiter eine gemeinsame Ausgangslage, auf deren Hintergrund Vereinbarungen möglich sind.

Unterschiedliche Zielsetzung (SA)

Die Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe hat ein Gespräch mit dem Klienten und dem für ihn zuständigen Sozialarbeiter bei der Burgergemeinde vereinbart. Sie möchte dabei klären, welche Ziele sie in den zwei Jahren, die der Klient unter Schutzaufsicht gestellt ist, gemeinsam verfolgen. Schon während der Haftzeit hat sich gezeigt, dass die Meinungen darüber auseinander gehen. Der Klient hat deutlich gemacht, dass er von der Bewährungshilfe nichts brauche, weil er vom Sozialarbeiter der Burgergemeinde gut betreut und sehr grosszügig unterstützt werde. Die Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe hat ihre Zweifel daran, dass dem Klienten gedient ist, wenn man ihm seinen überschwenglichen Lebenswandel finanziert, da seine Delikte genau in diesem Bereich liegen und der Klient keine Absicht zeigt, daran etwas zu ändern. Zudem obliegt ihr die Überwachung der Weisungen der Polizeidirektion während der Zeit der Schutzaufsicht. Dazu müsste der Klient aber ein Minimum an Kooperationsbereitschaft zeigen und die Zusammenarbeit mit der Bewährungshilfe ernstnehmen. Im Gespräch bestätigen sich die Positionen, welche sich schon vor der Entlassung abgezeichnet haben. Die Sozialarbeiterin stellt die rechtliche Ausgangslage nochmals dar und zeigt auf, welches die Konsequenzen sind, wenn der Klient die Zusammenarbeit verweigert. Dann lenkt sie das Gespräch auf gemeinsame Interessen. Das gemeinsame Hauptinteresse ist, dass der Klient "draussen" bleibt. Die Sozialarbeiterin stellt ihren Beitrag dar, den sie zu diesem Ziel leisten kann und fragt nach Absichten und Wegen der anderen Beteiligten. So lässt sich ein minimaler Konsens erarbeiten. Die Beteiligten vereinbaren, wer für welche Aufgaben zuständig ist, wer wen worüber informiert und was passiert, wenn die Abmachungen nicht eingehalten

Unterschiedliche Zielsetzung (SA 2)

Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz ist Vormund eines 14-jährigen Jugendlichen. Aktuelles Gesprächsthema ist die Berufswahl bzw. die Wahl einer weitergehenden Schule. Der Jugendliche möchte gerne ein Studium machen. Dazu wurde er auch von seiner verstorbenen Mutter immer wieder aufgefordert. Weder die Noten noch seine schulischen Bemühungen sind aber nicht entsprechend und der Vormund erachtet diesen Berufswunsch als unrealistisch. Er versucht mit dem Jugendlichen herauszufinden, welche Bedürfnisse hinter diesem Wunsch stehen und wie diese allenfalls auch auf andere Weise befriedigt werden könnten. Der Imperativ aus seine Familie wirkt aber auf den Jugendlichen sehr stark und er ist überzeugt, dass er es schafft, wenn er die Möglichkeit hat, eine Privatschule zu besuchen. Er hat mit seinem Grossvater auch die schon die Finanzierung geklärt und dieser ist bereit, einen Teil des nötigen Geldes zur Verfügung zu stellen. Der Jugendliche erwartet von seinem Vormund, dass dieser den Rest des Geldes beschafft. Damit ist der Sozialarbeiter erst einverstanden, wenn er überzeugt ist, dass das Unterfangen wirklich eine Chance hat. Da die Resultate der Abklärungen beim Berufsberater eher zu seiner Skepsis beitragen, vereinbart er mit dem Jugendlichen eine Probephase, innerhalb derer er zeigen kann, wie motiviert er wirklich auf dieses Ziel hin arbeitet. Der Jugendliche ist einverstanden damit, nach dieser Probephase ein gemeinsames Gespräch mit den LehrerInnen der Privatschule und dem Sozialarbeiter zu vereinbaren, innerhalb dessen eine Einschätzung seiner beruflichen Möglichkeiten vorgenommen wird.

Mit Konflikten mit einzelnen umgehen (SP)

Lea hat eine gute Beziehung mit ihrem Bezugsjugendlichen Hans. Sie begleitet ihn schon über ein Jahr. Nachdem sie eine Konsequenz nach einem heftigen Disput ausspricht, wendet sich Hans ab von ihr. Er verweigert jeglichen Kontakt zu Lea und die Stimmung der anderen Jugendlichen gegen sie auf. Lea tritt sehr klar auf und vertritt ihren Entscheid nach wie vor. Sie nimmt Hans zur Seite und definiert gemeinsame Regeln mit ihm, wie sie streiten will. Damit gibt sie Hans ein Signal, dass streiten erlaubt und wichtig ist. Gemeinsam mit ihm teilen sie abgemachten Spielregeln der Gruppe mit. Es wird für alle klar, dass dies eine Sache zwischen den beiden ist. Die Gruppe lässt sich nicht mehr einwickeln von Hans. Er schneidet Lea jedoch weiterhin, was sie aushält. Sie bedrängt ihn nicht, aber signalisiert ihm Bereitschaft für ein Gespräch. Nach zwei Tagen sucht Hans tatsächlich den Kontakt mit Lea und die ursprüngliche Streitsituation kann geklärt werden.

8.2 Zwischen KlientInnen und dritten vermitteln (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen geraten mit Dritten in einen Konflikt und sind nicht in der Lage, diesen selber zu lösen, weil ihnen das Know How dazu fehlt oder weil sie sich in der schwächeren Position befinden
- Der Sozialarbeiter greift vermitteln ein und erarbeitet mit den Beteiligten eine Lösung, in die alle Interessen einfließen, dies auch im Interesse der KlientInnen und deren Beziehung zu ihrem Umfeld.
- Begleitetes Wohnen: Es gibt Mitbetroffene im Umfeld des Klienten (Wohnungseigentümer, Elektrizitätswerk usw.), welche tangiert werden von den Problemen. Der Klient verfügt über zu wenig Fähigkeiten, Fertigkeiten und/oder Wissen um die entstandenen Probleme selber zu regeln.

Mit Ämter, Lieferanten und / oder Fachpersonen Kontakt aufnehmen (SP)

Lea stellt beim Besuch von Herrn Maurer fest, dass in seiner Wohnung der Strom abgestellt wurde. Herr Maurer berichtet, dass er nun schon seit vier Tagen ohne Strom lebe. Lea räumt mit ihm zusammen als erstes den Kühlschrank aus und entsorgt die verdorbenen Waren. Sie ruft beim Elektrizitätswerk an und fragt nach der Schuldenhöhe von Herrn Maurer. Anschliessend telefoniert sie mit der zuständigen Sozialberaterin der Sozialhilfe und beantragt für Herrn Maurer einen Vorschuss in der Höhe der ausstehenden Stromrechnung. Die Sozialberaterin teilt Lea mit, dass die Sozialhilfe keinen Vorschuss leisten könne, da Herr Maurer bereits nur einen reduzierten Grundbedarf erhalte, weil er noch Rückzahlungen zu tätigen habe. Lea argumentiert, dass die Wohnbegleitung nicht sinnvoll arbeiten könne, da für die Haushaltspflege Strom benötigt werde und in solchen Situationen erfahrungsgemäss Wohnungen schnell verwahrlosen. Ausserdem sei es auch sehr gefährlich, weil Herr Maurer abends jeweils in der ganzen Wohnung Kerzen brennen liesse und dann einschlafe. Die Sozialberaterin will nun abklären, ob die Stromrechnung von Herrn Maurer als ausserordentliche Leistung übernommen werden kann.

Zwischen KlientInnen und dritten vermitteln (SA)

Eine Klientin des Gemeindesozialdienstes kommt mit ihrem Exfreund zum Gespräch. Der Ex-Freund hat der Klientin ein Darlehen von ca. 60'000.- Franken gegeben, obwohl er wusste, dass sie Sozialhilfeempfängerin ist. Jetzt möchte er, dass sie das Geld zurückbezahlt. Die Klientin kann aber unmöglich so viel Geld aufreiben. Die Sozialarbeiterin informiert den Mann über die aktuelle Situation: die Klientin erhält nächstens eine IV-Rente und wird Ergänzungsleistungen dazu bekommen. Diese Versicherungsleistungen sind nicht pfändbar, deshalb würde eine Betreibung keinen Sinn machen. Die Klientin bietet an, pro Monat 100.- Franken zurückzuzahlen. Die Sozialarbeiterin macht sie darauf aufmerksam, dass sie noch bis Ende Jahr eine Mietkaution abzahlen muss und ein weiterer Abzug von 100.- Franken unmöglich ist. Der Exfreund schlägt vor, dass sie bis Ende Jahr pro Monat 50.- Franken bezahlt und ab Januar jeweils 100.- Franken pro Monat. Die Klientin ist damit einverstanden. Die Sozialarbeiterin macht ihr den Vorschlag, dass sie bei der Einteilung des knappen Geldes unterstützen könne. Gleichzeitig weist sie darauf hin, dass die im Vertrag aufgeführten Zinsen von 12 Prozent nicht realistisch ist. Der Exfreund ist bereit, diesen Passus zu streichen. Als letztes macht die Sozialarbeiterin darauf aufmerksam, dass es sich hier mit grosser Wahrscheinlichkeit um eine Teilrückzahlung handelt, weil die Abzahlung des ganzen Kredits sonst über 50 Jahre dauern würde. Die Parteien einigen sich, dass die Schulden nach 10 Jahren als beglichen gelten und bestätigen sich dies auch schriftlich.

Zwischen KlientInnen und dritten vermitteln (SA 2)

Im Haus einer Stiftung wohnen zwölf Drogenabhängige. Sie werden nur minimal von einer Sozialarbeiterin begleitet. Es ist Sommer, heiss, alle Fenster sind offen. Zwei Bewohner hören so laut Musik, dass die Nachbarn in ihrer Ruhe gestört sind. Sie haben sich schon mehrmals telefonisch bei den BewohnerInnen gemeldet. Ein Nachbar sucht nun selbst das Gespräch mit ihnen. Es entsteht ein Wortgefecht, Emotionen eskalieren, es kommt zu kleineren Handgreiflichkeiten. Die Polizei wird gerufen und schreitet ein. Sie nimmt die Parteien auseinander. Der Nachbar verlangt per Telefon bei der Sozialarbeiterin der Stiftung die Schliessung des Hauses. Die Sozialarbeiterin führt Gespräche mit dem Nachbarn, der Polizei und den BewohnerInnen. Sie bemüht sich, einen Kompromiss auszuhandeln. Schliesslich gelingt es, mit den Konfliktparteien eine Vereinbarung zu treffen, welche Richtlinien künftig einzuhalten sind und wie vorgegangen wird, wenn sie nicht eingehalten werden.

8.3 Sich für KlientInnen einsetzen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen können ihre Rechte nicht selber einfordern, weil die Machtverhältnisse schwer zu ihren Ungunsten verteilt sind und ihnen der Zugang zu einer Verhandlung gar nicht offen steht.
- Der Sozialarbeiter setzt sich anwaltschaftlich für die Interessen der KlientInnen ein.

Sozialversicherungsleistungen einfordern

Der Vater einer geistig behinderten Tochter meldet sich bei der Pro Infirmis, weil die IV berufliche Massnahmen zu Gunsten seiner Tochter abgelehnt habe. Die Tochter ist vor einem Jahr volljährig geworden und schliesst die Sonderschule in ein paar Monaten ab. Der Vater wurde als Beistand seiner Tochter eingesetzt. Die Sozialarbeiterin fordert die Akten bei der IV ein und sieht, dass diese sich bei ihrem Entscheid, keine weiteren beruflichen Massnahmen zu finanzieren, auf einen einzigen Bericht einer Institution abstützt, in welcher die Tochter eine Schupperlehre abbrechen musste. Sie war damals mit den an sie gestellten Aufgaben überfordert. In einem Gespräch mit der Tochter und einer Lehrerin der Sonderschule wird klar, dass sie ihre Ressourcen und Fähigkeiten in dieser Institution nicht einbringen konnte. Da alle Anwesenden den Eindruck haben, dass zumindest der Versuch Richtung IV-Anlehre gemacht werden sollte, übernimmt die Sozialarbeiterin das Mandat, die Tochter gegenüber der IV zu vertreten. Sie schreibt einen Bericht und betont darin auch die Stärken und Interessen der behinderten Frau. Die Sozialarbeiterin hat zwei Institutionen gefunden, in welchen die beruflichen Möglichkeiten der Frau abgeklärt werden könnten, und schlägt diese in ihrem Bericht an die IV vor.

8.4 Zwischen KlientInnen vermitteln (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Familien, Teams, KlientInnengruppen etc. stehen in einem persönlichen und/oder sachlichen Konflikt miteinander.
- Der Sozialarbeiter nimmt eine allparteiliche Haltung ein und vermittelt im Konflikt mit entsprechenden mediativen Interventionen.

Aushandeln einer Besuchsvereinbarung

Unverheiratete Eltern melden sich unabhängig voneinander bei der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz. Sie leben seit zwei Jahren getrennt und haben sich die Betreuung der drei Kinder im Verhältnis 60:40 (Frau/Mann) aufgeteilt. Nun ist die Mutter mit den Kindern aus der unmittelbaren Nachbarschaft des Kindsvaters weggezogen. Dieser wirft seiner Ex-Partnerin vor, damit seine Besuchsansprüche gegenüber den Kindern massiv zu beschneiden. Er verlangt den Schutz seiner gewohnheitsmässigen Rechte in Form einer behördlichen Regelung sowie eine Vermittlung bei den Konflikten zwischen den Eltern. Die Kindsmutter ihrerseits beschuldigt den Kindsvater, sein Leben nicht im Griff zu haben und seinen Aufgaben gegenüber den Kindern nicht gerecht zu werden. Sie erwartet, dass die Behörde ihr Handeln absegnet. Der Sozialarbeiter

informiert beide Elternteile über die Arbeitsweise seiner Dienststelle und über mögliche Kosten sowie über ihre rechtliche Situation. Dann führt er Einzelgespräche mit beiden, um eine Vertrauensbeziehung aufzubauen und Verhandlungsspielräume auszuloten. Schliesslich lädt er die Eltern zu gemeinsamen Gesprächen ein, an denen er sie bei der Bearbeitung ihrer Konflikte und der Vereinbarung praktischer Regeln (Wochenende, Ferien etc.) unterstützt. Er begleitet den Prozess insofern, dass er laufend die getroffenen Abmachungen auswerten und anpassen hilft. Im Lauf der Zeit führt er auch Gespräche mit den Kindern allein und mit der ganzen Familie, einerseits um die Bedürfnisse aller in den Prozess einzubeziehen und dafür zu sorgen, dass sie voneinander gehört haben, was ihnen wichtig ist, andererseits um die Kommunikations- und Konfliktlösefähigkeit der Familie zu fördern. Weil die Kinder einen intakten Eindruck machen und ihre Bedürfnisse gut äussern können, verzichtet der Sozialarbeiter darauf, bei Dritten (LehrerInnen, ÄrztInnen etc.) Informationen und Einschätzungen einzuholen. Da die Eltern sich auf einen Einigungsprozess eingelassen haben, kann auch auf den Bezug von AnwältInnen und Behörden verzichtet werden. Nach einem halben Jahr schliesst der Sozialarbeiter die Zusammenarbeit ab, ohne eine Beistandschaft zur Überwachung des Besuchsrechts zu errichten, weil er das Gefühl hat, dass die getroffenen Vereinbarungen gut umgesetzt werden.

Bei persönlichen Konflikten vermitteln

Ein Vorgesetzter meldet der betrieblichen Sozialarbeiterin, in einem 3er-Team sei die Stimmung derart schlecht, dass nicht mehr gearbeitet werden könne. Die drei Männer kommen zur Teambesprechung und es ist sofort spürbar, dass eine grosse Missstimmung da ist: die Mitarbeiter werten einander ab. Nachdem sie einander kritisiert haben, bittet sie die Sozialarbeiterin mit einer Zirkulärfrage zu erzählen, wie jeder die Funktion der anderen sieht. Dabei kommen Fähigkeiten und Kompetenzen auf den Tisch, die vorher verschwiegen wurden. So stellt sich heraus, dass die gegenseitig fachliche Anerkennung nicht in Frage gestellt ist und die Antipathie sich auf die persönliche Ebene beschränkt. Diese Einsicht hilft den drei Mitarbeitern zu vereinbaren, dass sie inskünftig das Können ihrer Kollegen nicht mehr in Frage stellen werden. In einem nächsten Schritt lässt die Sozialarbeiterin die Mitarbeiter nach den Situationen suchen, in denen der Streit ausbricht. Damit will sie ausloten, inwiefern sie einander aus dem Weg gehen könnten, wie und wie oft der Kontakt zwischen ihnen nötig ist und wie dieser gestaltet sein müsste, dass möglichst wenig Reibungsfläche entsteht. Als Resultat der Diskussion werden straff geführte Sitzungen eingeführt, an welchen ein regelmässiger Informationstransfer stattfindet. Die Sozialarbeiterin schlägt vor, einen zweiten Termin in zwei Monaten zu vereinbaren, an dem die Abmachungen und deren Einhaltung überprüft werden können. Das Team ist damit einverstanden.

9 Triage machen (SA)

9.1 Triagegespräche führen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen melden sich auf einem sozialen Dienst, deren Bedürfnisse sich nicht mit dem Angebot der Stelle decken.
- Trotzdem brauchen sie gerade jetzt jemanden, der ihre Situation mit ihnen zusammen anschaut, ordnet und geeignete Hilfen vermittelt.
- Die Situation ist zu komplex, als dass eine Weiterweisung an eine einzige andere Stelle genügen könnte und/oder zu diffus, als das schon am Telefon klar würde, wer für das Anliegen besser geeignet wäre.

Ein Mann meldet sich beim kirchlichen Sozialdienst. Vor zwei Wochen ist seine Frau an Krebs gestorben. Er hat zwei Kinder im Alter von 7 und 9 Jahren. Die Familie hatte eine traditionelle Rollenteilung, die Frau betreute die Kinder und besorgte den Haushalt, er arbeitete zu 100%. Jetzt muss er sich ganz neu organisieren. Dabei stösst er an verschiedene Grenzen. Seine Frau hatte die meisten sozialen Kontakte gepflegt. Als Mann kommt er nicht ohne weiteres in dieses Netz, das ihn hätte unterstützen können, hinein. Zudem ist sein Arbeitgeber nicht so flexibel, dass er ab und zu für wichtige Termine hätte frei nehmen können. Der Mann erzählt schon am Telefon sehr viel. Rückfragen der Sozialarbeiterin ergeben, dass die Familie wahrscheinlich keinen Anspruch auf finanzielle Unterstützung hat. Aber der Klient braucht geeignete Stellen, welche ihm Beratung und allenfalls auch ganz handfeste Unterstützung anbieten können. Da die Sozialarbeiterin

rin im Moment nicht genau weiss, an wen sie den Klienten verweisen könnte und er auch den Eindruck macht, als wäre er darauf angewiesen, dass jemand "die Sache konkret an die Hand nimmt", sagt sie ihm, dass ihre Stelle ihm leider nicht viel zu bieten hätte für diese Situation, fragt ihn aber, ob er trotzdem zu einem Gespräch vorbei kommen wolle, damit sie gemeinsam besprechen könnten, was er im Moment braucht und wo er dies allenfalls findet. Der Klient ist sehr erleichtert und sie vereinbaren einen Termin. In der Zwischenzeit macht sich die Sozialarbeiterin kundig über Hilfsangebote in diesem Bereich.

Im Gespräch lässt sie dem Klienten nochmals viel Raum, um von seiner Not zu erzählen. Sie anerkennt seine Bemühungen und die Sorgfalt, mit der er sich um die Kinder kümmert und bringt dem Klienten viel Wertschätzung entgegen. Sie legt den Fokus im ersten Teil auf die vorhandenen Ressourcen, schaut, was der Mann schon alles organisiert und eingefädelt hat und drückt ihm ihre Bewunderung dafür aus. Dann fragt die Sozialarbeiterin nach den wichtigsten Bedürfnissen. Gemeinsam ordnen sie die Anliegen und die Sozialarbeiterin benennt, welche Möglichkeiten sie sieht, um externe Ressourcen zu aktivieren: Verein Tageseltern, Betreuungsdienst für kranke Kinder, Männerberatungsstelle, Erfahrungsaustauschgruppe alleinerziehender Männer, Selbsthilfegruppe für Trauernde, Freizeitangebote für die Familie... der Mann notiert sich, was er brauchen kann. Zuletzt prüfen sie noch die aktuelle finanzielle Situation. Die Annahme, dass die Familie nicht unterstützt werden kann, bestätigt sich. Am Ende des Gesprächs macht der Klient einen erleichterten Eindruck. Er sieht zwar immer noch einen riesigen Berg von Verantwortung und Aufgaben vor sich, aber das Angebot, dass er wieder zu einem Gespräch kommen könnte, wenn er nicht mehr weiter weiss, entlastet ihn. Die Sozialarbeiterin verabschiedet sich und wünscht dem Mann alles Gute

9.2 An andere Stellen vermitteln

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eine Klientin meldet sich auf einem sozialen Dienst. Es wird sofort oder erst im Lauf des ersten Gesprächs klar, dass für ihr Anliegen eine andere Stelle zuständig ist. Sie wird an diese Stelle weiter verwiesen.
- Eine Klientin meldet sich auf einem sozialen Dienst. Im Lauf des ersten Gesprächs oder der weiteren Beratung wird klar, dass sie noch zusätzliche Unterstützung von spezialisierten Stellen braucht. Sie wird für einen Teil ihrer Bedürfnisse auf diese verwiesen.
- Die SozialarbeiterInnen nehmen die Triage entweder selber vor oder stellen sicher, dass das Sekretariatspersonal richtig geschult ist, um eine Triage vorzunehmen, d.h. Kenntnis der sozialen Institutionen, wissen, wie man auf KlientInnen eingeht, erkennen, wann es trotzdem nötig ist, jemanden an eine Sozialarbeiterin weiterzuleiten (z.B. bei Krisen).

An eine andere Stelle verweisen

Die Sozialarbeiterin einer Stiftung für das Alter empfängt mittags einen 92-jährigen Mann, welcher unangemeldet direkt vom Bahnhof zur Geschäftsstelle kommt. Er wohnt in einem anderen Kanton. Der Mann hört schlecht, sieht etwas ungepflegt aus und hat eine Papiertüte mit einem Stück Brot darin bei sich. Er kann sich gut ausdrücken und erzählt, er sei abgehauen, weil seine Vermieterin an ihm herumgenörgelt habe. Die Sozialarbeiterin fragt ihn, ob er Geld bei sich habe, was er bejaht. Er wisse aber nicht, wo er die Nacht verbringen solle, erklärt der Klient sein Anliegen. Die Sozialarbeiterin nimmt mit dem Verantwortlichen des nahegelegenen Männerheims Kontakt auf. Der Klient kann für diese Nacht dort hin gehen. Die Sozialarbeiterin schreibt ihm Adresse und Verkehrsverbindungen mit grossen Buchstaben auf ein Blatt Papier und verabschiedet sich vom Klienten. Am nächsten Morgen fragt sie telefonisch im Männerheim nach: der Klient habe das Männerheim gut gefunden. Er habe noch am Abend seiner Vermieterin, welche auch seine Freundin sei, telefoniert und sich mit ihr versöhnt. Er beabsichtige, in den nächsten Tagen zu ihr zurückzukehren. Die Übernachtung habe er bereits selbst bezahlt.

An eine andere Stelle verweisen (2)

Ein Klient wird von der Klinik zur Beratungsstelle für Alkoholprobleme geschickt, damit diese eine allfällige Suchtproblematik abkläre. Der Klient kommt zum Gespräch und erzählt, dass er im Wohnmobil lebt, sich vor einem Jahr in der Schweiz abgemeldet hat und in Europa herumreiste. Seit zwei Monaten ist er wieder in der Schweiz zurück und hat sich nicht angemeldet. Deshalb bekommt er noch keine Ergänzungsleistungen zu seiner IV, die er wegen seiner schizophrenen Erkrankung erhält. Alkohol trinke er nur selten und nur in "psychi-

schen" Phasen. Er wolle nun wieder an den Wohnort seiner Eltern ziehen. Seine Probleme seien nicht der Alkohol, sondern die Wiederanmeldung und die Finanzen. Der Sozialarbeiter der Beratungsstelle für Alkoholprobleme organisiert einen Termin auf dem Sozialdienst der Gemeinde, in die er ziehen wird.

Telefonische Triage machen

Ein Klient meldet sich bei der Pro Infirmis. Er habe die Adresse vom Amt für Sozialbeiträge erhalten und benötige dringend einen neuen Schrank. Die Sozialarbeiterin macht den Klienten rasch darauf aufmerksam, dass sie zuerst abklären muss, ob sie zuständig sei, als sie merkt, dass er beginnt, seine Geschichte und Problematik zu erzählen. Aufgrund der Aufnahmekriterien der Pro Infirmis stellt sich heraus, dass die Behinderung dieses Klienten nicht in ihren Bereich gehört. Die Sozialarbeiterin nennt dem Klienten die zwei Beratungsstellen, die für sein Anliegen in Frage kommen und gibt ihm die Adressen, Telefonnummern und Öffnungszeiten derselben bekannt.

9.3 Abklärungen veranlassen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen arbeiten mit dem ganzen Menschen, stellen Ressourcen und Bedürfnisse auf allen Ebenen fest und beziehen das Wissen darum in die eigene Arbeit ein
- In einzelnen Teilbereichen fehlt ihnen aber die entsprechende Fachkenntnis, um die Situation genau einschätzen zu können, deshalb veranlassen sie eine Abklärung aus medizinischer, psychiatrischer, psychologischer, juristischer etc. Perspektive
- Manchmal hilft es den beigezogenen Abklärungsstellen, wenn SozialarbeiterInnen ihnen Berichte zu bestimmten Aspekten liefern, zu welchen sie sich ein Urteil bilden konnten. SozialarbeiterInnen bieten dies im Interesse der KlientInnen auch aktiv an.

Eine Mutter ist mit ihrer Tochter ins Frauenhaus geflüchtet, weil sie von ihrem Mann massiv geschlagen wurde. Zudem befürchtet sie, dass ihr Mann die Tochter sexuell misshandelt habe. Die Tochter (11-jährig) erzählt im Haus sehr unterschiedliche Dinge von ihrem Vater und scheint in ihren Gefühlen im gegenüber ambivalent zu sein. Sie benimmt sich wie eine kleine Diva und setzt die Mutter unter Druck, wieder zum Vater zurückzukehren, weil dieser ihr viele Geschenke mache. Für das weitere Vorgehen erachten es die Mutter und die Sozialarbeiterin des Frauenhauses als wichtig, dass die Frage nach der sexuellen Misshandlung geklärt wird. Sie melden die Tochter bei einer Kinderpsychologin an, die mit dem Frauenhaus zusammen arbeitet und mit diesem Thema viel Erfahrung hat.

9.4 Intakegespräche führen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Grössere Soziale Dienste haben die Zuständigkeitsbereiche intern aufgeteilt, es gibt z.B. einen Bereich Arbeitsintegration, einen Bereich Wohnen und einen Bereich Beratung und innerhalb der Beratung wird nach Themen unterschieden, z.B. Ressort Sucht, Ressort Familien, Ressort Migration etc.
- Wenn sich KlientInnen auf diesem Dienst melden, wird in einem Intakeverfahren zuerst abgeklärt, welche Dienstleistungen sie benötigen. Aufgrund definierter Kriterien erfolgt die Zuteilung.
- In manchen Sozialen Diensten wird das Intake nicht von SozialarbeiterInnen gemacht. Dann übernehmen die SozialarbeiterInnen aber die Schulung und das Coaching des Intakepersonals.

Eine alleinerziehende Mutter mit zwei Kindern meldet sich beim Sozialdienst. Ihr wurde die Wohnung gekündigt und mit ihrem engen Budget findet sie keine adäquate neue Lösung. Sie wird zu einem Termin bei der Sozialarbeiterin im Intake eingeladen. Zu Beginn des Gesprächs erklärt ihr die Sozialarbeiterin das Vorgehen, d.h. dass sie noch nicht die definitiv zuständige Person ist, sondern nur mit der Klientin zusammen abklären wird, was sie genau braucht, um sie dann der richtigen Abteilung zuweisen zu können. Sie machen also zusammen eine Bestandesaufnahme. Dabei zeigt sich, dass das Budget für die Familie schon mit der alten Wohnung unter dem Existenzminimum lag. In einem Jahr, wenn die Kinder beide zur Schule geht, möchte die Frau mehr arbeiten gehen. Zur Zeit betreut ihre Mutter die Kinder während sie arbeitet. Diese ist

jedoch gesundheitlich angeschlagen und wäre froh, wenn sie weniger Verantwortung übernehmen müsste, d.h. es wird sich in der nächsten Zeit die Frage nach einer kostengünstigen Variante für die Kinderbetreuung ergeben. Aufgrund der Zuteilungskriterien kann die Sozialarbeiterin klar entscheiden, dass sie die Klientin dem Ressort Familien übergeben wird. Sie vereinbart noch gerade während des Gesprächs einen entsprechenden Termin. Dann rechnet sie aus, wieviel Geld die Familie in der Zwischenzeit braucht und stellt der Frau einen Check als Überbrückungshilfe aus.

10 Ressourcen erschliessen (SA/SP)

10.1 Informationen vermitteln (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen brauchen Informationen in den Bereichen Arbeit, Wohnen, Bildung, Finanzen, Recht, Sozialversicherungen etc., an die sie selber nicht herankommen
- SozialarbeiterInnen verfügen über diese Informationen oder beschaffen sie für die KlientInnen und leiten sie an diese weiter
- Ausgestattet mit den entsprechenden Informationen können die KlientInnen ihr Problem selber lösen

KlientInnen informieren

Eine Frau hat im achten Schwangerschaftsmonat ihr Kind tot geboren. Sie meldet sich auf der Beratungsstelle für prä- und perinatalen Kindstod mit vielen Fragen: wie sieht die rechtliche Situation des totgeborenen Kindes aus, bekommt es einen Namen, darf es bestattet werden, hat sie selber Anspruch auf Mutterschaftsurlaub, wie gehen andere Frauen mit einem solchen Schicksalsschlag um... Die Sozialarbeiterin besucht die Frau im Spital. Im Gespräch vermittelt sie ihr die nötigen Informationen und zeigt ihr mögliche Vorgehensweisen auf. Sie macht sie darauf aufmerksam, dass eine Selbsthilfegruppe betroffener Eltern existiert und gibt ihr die entsprechende Adresse. Der Sozialarbeiterin fällt auf, dass die Frau körperlich sehr geschwächt ist und deshalb informiert sie sie über die Ansprüche auf Pflege, welche sie in dieser Situation hat. Das ist im Moment alles, was die Klientin braucht und so verabschiedet sich die Sozialarbeiterin, nachdem sie die Klientin darüber informiert hat, welche Dienstleistungen ihre Stelle betroffenen Eltern sonst noch anbietet.

KlientInnen informieren (2)

Eine Frau ruft bei der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz an. Sie will sich von ihrem Ehemann trennen, ist sich jedoch unsicher bezüglich des Vorgehens und der entstehenden Konsequenzen. Sie möchte die Kinder gerne bei sich behalten, attestiert dem ihrem Mann aber, ein gutes Verhältnis zu den Kindern zu haben und will den Kontakt zwischen Vater und Kindern auch nicht unterbinden. Der Sozialarbeiter zeigt ihr mögliche Vorgehensweisen auf, informiert sie über die Rechtslage, über Aufbau und Handhabung der Besuchsrechtsregelung, rechtliche Möglichkeiten, ihre Sicherheit zu gewährleisten etc. Am Ende des Telefongesprächs ist der Frau einiges klarer. Sie wird das weitere Vorgehen überdenken und selber planen. Der Sozialarbeiter bietet ihr an, dass sie sich wieder melden kann, wenn sie konkrete Hilfestellung benötigt, z.B. für die Besuchsrechtsregelung

Umfeld informieren

In einer heilpädagogischen Sonderschule für geistig und mehrfachbehinderte Kinder findet zwei Jahre vor Schulaustritt ein Elternabend statt. Die LehrerInnen laden dazu eine Sozialarbeiterin der Pro Infirmis ein. Die Eltern sind unsicher bezüglich der Weiterbetreuung und haben Angst, dass für ihre erwachsenen Kinder die Möglichkeiten fehlen. Die Sozialarbeiterin der Pro Infirmis informiert über die Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeiten, um die Zeit "danach" zu organisieren. Hauptthemen sind dabei:

- Vermittlung von verschiedenen Wohnmöglichkeiten
- Vorgehen bezüglich vormundschaftlicher Massnahmen
- Ansprüche gegenüber der IV (Renten und/oder berufliche Massnahmen)
- Vorstellen der konkreten Interventionen und Hilfsmöglichkeiten der Pro Infirmis

Die Eltern erhalten zu den wichtigsten Informationen Merkblätter und haben die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Die Rückmeldungen am Schluss sind durchweg positiv. Die Eltern sind froh, mit ihrer Verantwortung nicht allein gelassen zu werden und zu wissen, wo und wie sie sich auch in Zukunft Unterstützung holen können.

10.2 Mit KlientInnen gemeinsam Ressourcen erschliessen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Beide, Sozialarbeiterin und Klientin, leisten einen Beitrag zum Erschliessen von Ressourcen in unterschiedlichen Lebensbereichen. Die Sozialarbeiterin übernimmt nur diejenigen Teile, welche die Klientin selber nicht oder nur mit unverhältnismässig grossem Aufwand bewältigen kann.

Geldmittel beschaffen

Ein Klient kommt nach einer stationären Drogentherapie auf die Beratungsstelle des Vereins Neustart. Er hat den Austritt aus der Therapie selber geregelt und absolviert zurzeit ein Vorpraktikum als Pfleger. In einem Jahr möchte er die Ausbildung absolvieren. Er hat schon eine entsprechende Ausbildungsstätte gefunden. Gemeinsam mit dem Sozialarbeiter des Neustarts erstellt der Klient einen Finanzierungsplan für die mehrjährige Ausbildung. Dazu beschafft der Klient die nötigen Zahlen für seine Einnahmen und Ausgaben. Der Sozialarbeiter hilft ihm auszurechnen, wieviele Mittel er zusätzlich zu den Stipendien und dem eigenen Lohn brauchen wird, um während der ganzen Ausbildungszeit über die Runden zu kommen. Anschliessend stellt der Klient Gesuche an drei verschiedene Stiftungen über je einen Drittel des errechneten Betrags und der Sozialarbeiter macht ein Begleitschreiben dazu.

Wohnung und Wohnbegleitung suchen

Eine leicht geistig behinderte junge Frau meldet sich bei der Pro Infirmis. Sie wird zum ersten Gespräch von einer engagierten Bekannten begleitet. Die Klientin musste ihre Wohnung aufgrund unhaltbarer hygienischer Zustände verlassen. Zurzeit lebt sie bei einer Freundin. Sie wünscht sich Unterstützung bei der Suche nach einer neuen Wohnung. Die Sozialarbeiterin erklärt ihr, dass sie auf diesen Wunsch nur dann einsteigen könne, wenn die Klientin bereit sei, eine Wohnbegleiterin und Haushalthilfe in Anspruch zu nehmen. Die Klientin ist von diesem Vorschlag nicht begeistert. Weil sie aber gemerkt hat, dass sie selber aufgrund der schlechten Referenzen keine Wohnung findet, ist sie einverstanden. Sie nimmt Kontakt auf mit dem Verein "ambulante begleitetes Wohnen" und meldet sich dort für eine Wohnbegleitung an. Nach einem Vorstellungsgespräch bekommt sie die Zusage. Gleichzeitig kann sie der Sozialarbeiterin der Pro Infirmis eine Haushalthilfe nennen, die von ihrer Bekannten, welche sie auch zum zweiten Gespräch begleitet, als zuverlässig eingestuft wird. Nun kann die Sozialarbeiterin die Wohnungssuche unterstützen, indem sie VermieterInnen darauf hinweist, dass die Klientin in diesem neuen Setting die Wohnung sauber halten wird.

Geschützten Arbeitsplatz suchen

Ein leicht geistig behinderter, 35-jähriger Klient meldet sich bei der Pro Infirmis, weil er seinen Arbeitsplatz verloren hat. Es handelte sich um einen Nischenarbeitsplatz. Der Klient hat vor 15 Jahren eine IV-Anlehre abgeschlossen. Es wird für ihn nicht so leicht sein, eine neue Stelle zu suchen. Im Gespräch mit der Sozialarbeiterin wird klar, dass der Klient zur Zeit nur die Chance hat, einen geschützten Arbeitsplatz zu finden. Sie hilft ihm, sich einen Überblick über die in Frage kommenden Institutionen zu verschaffen, bespricht mit ihm das Vorgehen bei der Bewerbung, unterstützt ihn beim Zusammenstellen seiner Unterlagen und coacht ihn für die Bewerbungsgespräche. Nach einem halben Jahr hat der Klient einen neuen Arbeitsplatz in einer geschützten Werkstatt gefunden.

Beziehungsnetz aufbauen

Eine kurdische Familie wird schon seit längerer Zeit durch den Sozialdienst des Flüchtlingssekretariats betreut. In die Beratung kommen meist der Vater und die älteste Tochter (12-jährig), welche am besten Deutsch spricht. Die Mutter bleibt trotz Drängen der Sozialarbeiterin, sie solle mitkommen, zu Hause. Sie

spricht praktisch kein Deutsch und ist auch unter kurdisch sprechenden Frauen schlecht vernetzt. Die Isolation ist ein Thema, das der ganzen Familie zu schaffen macht. Die Kinder werden in der Schule und im Kindergarten ausgeschlossen und haben nur wenig Möglichkeiten, sich ausserhalb der Familie mit anderen Kindern zu treffen. Der Vater steht dem Problem mit ambivalenten Gefühlen gegenüber. Einerseits will er natürlich, dass sich seine Kinder integrieren und in der Schule erfolgreich sind, andererseits fürchtet er auch den Einfluss der fremden Kultur auf seine Familie. Die Sozialarbeiterin schlägt der Familie vor, am Projekt "e Guete mitenand" teilzunehmen, bei dem fremdsprachige Kinder einmal pro Woche in einer Schweizer Familie zum Mittagessen gehen und umgekehrt. Die Tochter ist sofort von der Idee begeistert und der Vater erklärt sich einverstanden, mit den zwei Familien, welche die Sozialarbeiterin vorschlägt, Kontakt aufzunehmen. Der Termin mit der einen Familie verläuft nicht sehr glücklich, dafür fühlt sich der Vater in der zweiten sehr gut aufgenommen und hat das Gefühl, dort würden seine Anliegen gehört und respektiert. So kommt der Kontakt zwischen den beiden Familien zu Stande. Die Kinder gehen seither gemeinsam auf den Schulweg. Ab und zu treffen sich auch die Eltern. Bei der kurdischsprachigen Mutter ist nun der Wunsch aufge-taucht, Deutsch zu lernen.

Lehrstelle suchen

Eine 15-jährige albanische Jugendliche ist bevormundet, weil sie ohne ihre Eltern bei Verwandten in der Schweiz lebt. Sie hat ihre ganze Schulzeit in der Schweiz absolviert und die Realschule mit guten Noten abgeschlossen. Trotzdem gestaltet sich die Lehrstellensuche für sie sehr schwierig. Sie möchte gerne etwas im Büro machen. Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz, der sie betreut, war ihr behilflich bei den Bewerbungen. Aber meistens kommen sie zurück, ohne dass sie sich vorstellen kann. Deshalb beschliessen sie, noch andere Möglichkeiten zu prüfen und auszuschöpfen. Nach Absprache mit der Jugendlichen meldet sie der Sozialarbeiter für ein Mentoringprojekt in der Stadt an, bei dem beruflich erfolgreiche Frauen anderen Frauen aus dem Migrationsbereich die Möglichkeit geben, sie für eine bestimmte Zeit in ihrem Berufsalltag zu begleiten. Auf diesem Weg kommt das Mädchen in eine grosse Institution und lernt dort einige Leute kennen. Ihre Mentorin ist ihr dabei sehr behilflich. Für den kommenden Sommer sind zwar schon alle Lehrstellen besetzt. Aber die Jugendliche kann sich trotzdem in einer der Abteilungen vorstellen und erhält die Zusage, die Lehre im nächsten Jahr beginnen zu können. Gemeinsam mit ihrem Vormund sucht sie eine Überbrückungslösung und findet diese in einem berufsvorbereitenden Schuljahr.

Heimplatz vermitteln

Eine 60-jährige Frau kommt mit dem Anliegen zur Pro Infirmis, dass sie für ihre 30-jährige, geistig behinderte Tochter einen Heimplatz suche, da sie selber nun einfach nicht mehr könne. Nach weiteren Gesprächen auch mit der Tochter erscheint der Sozialarbeiterin eine Platzierung in einem Heim mit integrierter Beschäftigungsmöglichkeit als die beste Lösung. Tochter und Mutter haben den Wunsch, in derselben Stadt zu wohnen. Deshalb kommen nur die entsprechenden städtischen Wohnheime in Frage. Gemeinsam mit den beiden Frauen vereinbart die Sozialarbeiterin verschiedene Besichtigungstermine. In einem Heim ist aktuell ein Zimmer frei und die Tochter geht zu einem Schupperaufenthalt. Am darauf folgenden Standortgespräch zeigt sich, dass sich alle Seiten einen Umzug der Tochter in dieses Heim vorstellen können. Der Vertrag kann unterzeichnet werden.

Therapieplatz suchen

Eine Mutter kommt mit ihrer 21-jährigen Tochter auf die Drogenberatungsstelle. Die Tochter wohnt noch bei der Mutter und ist laut deren Angaben dauernd an Partys und konsumiert Alkohol und Drogen. Sie wünscht, dass sich sofort etwas an der Situation ändert. Die Tochter findet die Situation nicht so dramatisch und ist wenig an einer Intervention der Sozialarbeiterin interessiert. Nur der Druck der Mutter, die Tochter allenfalls auf die Strasse zu stellen, bewegt sie dazu, sich bei der Zikade zu einem Drogenentzug anzumelden. Sie geht dort zu einem Vorstellungsgespräch vorbei, verpasst dann allerdings den Eintrittstermin.

Sechs Monate später kommen die beiden wieder auf die Beratungsstelle. Die Tochter musste inzwischen in eine psychiatrische Klinik eingewiesen werden. Dort wurde festgestellt, dass sie an einer psychotischen Erkrankung leidet. Sie wurde medikamentös behandelt und ihr Zustand hat sich jetzt ein wenig stabilisiert. Der Drogen- und Alkoholkonsum ist aber immer noch ein Thema. Das Problem hat sich nun auch für die Tochter akzentuiert, weil sie merkt, dass sich der Konsum nicht mit den restlichen Medikamenten verträgt bzw. weil sie die Medikamente nicht mehr einnimmt, wenn sie zu konsumieren beginnt und dadurch verschlechtert sich ihr Gesamtzustand. Sie bittet die Sozialarbeiterin, ihr bei der Suche nach einem Therapieplatz behilflich

zu sein. Die Sozialarbeiterin gibt ihr einen Überblick über das aktuelle Therapieangebot und unterstützt sie dabei, sich zu überlegen, welche Art Therapie für sie wohl am sinnvollsten wäre. Die Klientin entscheidet sich für zwei Wohngemeinschaften, die sie gemeinsam mit der Sozialarbeiterin besichtigen geht. In der einen hat es gerade einen Platz frei und die Klientin kann eine Woche später eintreten, nachdem die Sozialarbeiterin die Finanzierung geklärt hat.

Versicherungsleistungen beantragen

Eine Frau meldet sich bei der Pro Infirmis. Sie ist aufgrund ihrer Behinderung auf Hilfe in der Haushaltsführung sowie im Bereich der Körperpflege angewiesen. Gleichzeitig benötigt sie neu ein Pflegebett und eine entsprechende Matratze. Die Auslagen übersteigen ihr Budget. Die Abklärungen der Sozialarbeiterin ergeben, dass die Klientin voraussichtlich Anspruch auf eine Hilflosenentschädigung hat. Zusammen mit der Klientin füllt die Sozialarbeiterin den Antrag auf Hilflosenentschädigung an die IV aus. Für das Pflegebett gibt die Sozialarbeiterin der Klientin die Adresse einer Firma, die Pflegebetten im Auftrag der IV abgibt. Die IV bezahlt dann die entsprechende Miete. Für die Finanzierung der Matratze stellt die Sozialarbeiterin ein FLB-Gesuch (Finanzielle Leistungen an Behinderte).

10.3 Für KlientInnen Ressourcen erschliessen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen fehlen die Möglichkeiten, die Mittel, das Know How um sich bestimmte, dringend benötigte Ressourcen zu beschaffen, SozialarbeiterInnen tun es für sie
- KlientInnen fehlen Ausweispapiere. Sie können aus unterschiedlichen Gründen diese nicht selber besorgen.

Ausweise beschaffen (SP)

Die Gruppe von Leo will für zwei Wochen ins Lager nach Frankreich fahren. Leo erhält den Auftrag, rechtzeitig zu klären, ob alle Kinder und Mitarbeitenden über die notwendigen und gültigen Personalausweise resp. Pässe und Visa verfügen. Leo schaut in den Dossiers nach, wer welche Nationalität hat. Bei den Schweizern und EU-Bürgern wird es vermutlich keine Probleme mit der Einreise geben, Leo muss sich nur davon überzeugen, dass die Ausweise nicht abgelaufen sind. Eines der Kinder ist Kroate, ein anderes - Aydin - türkischer Nationalität. Leo erkundigt sich bei der Botschaft von Frankreich resp. auf deren Webseite nach den Einreisebestimmungen für diese Nationalitäten. Er sieht, dass er die Eltern veranlassen muss, Visa zu beschaffen. Schwieriger ist die Sache bei einem Praktikanten: er hat Flüchtlingsstatus. Um einem grossen Administrationsaufwand aus dem Weg zu gehen, wird dieser mit einer Gruppe in der Schweiz bleiben. In einem Monat beginnt das Lager und die Eltern von Aydin haben bezüglich Visum immer noch nichts unternommen. Leo stellt nach Rücksprache mit den Leitungspersonen ein Ultimatum: wenn das Visum bis in drei Wochen noch nicht eingetroffen ist, muss der Knabe zu Hause bei den Eltern bleiben. Der Tag der Abreise ist da: Leo checkt nochmals alle Ausweise der Kinder: Alles o.k. Leider kann Aydin nun tatsächlich nicht mitfahren, die entsprechenden Ausweise sind nicht eingetroffen.

Gerichtliche Stundung beantragen (SA)

Ein Klient berichtet seinem Sozialarbeiter beim Verein Neustart, dass ihm die Lohnpfändung drohe. Da die Vorbereitungen für eine Schuldensanierung am Laufen, aber noch nicht ganz abgeschlossen sind, schlägt der Sozialarbeiter vor, eine gerichtliche Stundung zu beantragen. Der Klient ist einverstanden und der Sozialarbeiter macht sich kundig bezüglich des neuen Vorgehens. Dann verfasst er den notwendigen Antrag an das Gericht und veranlasst die Zahlung des Kostenvorschusses aus dem Unterstützungskonto des Vereins und trägt mit dem Klienten die nötigen Unterlagen zusammen.

Opferhilfe leisten (SA)

Der Spitalsozialdienst meldet der Opferhilfsstelle, es sei eine schwangere Frau in der Notfallstation, die auf der Strasse von Unbekannten verprügelt worden sei. Sie werde zur Zeit von der Pflegerin verbunden,

schwerwiegendere körperliche Schädigungen habe sie keine, aber sie sei unter Schock. Der Sozialarbeiter der Opferhilfsstelle bietet an, die Frau am Nachmittag im Spital abzuholen. Im Gespräch mit ihr stellt sich heraus, dass sie recht wenig Deutsch versteht. Der Sozialarbeiter klärt ab, ob die Frau in der jetzigen Situation etwas braucht und schlägt, da dies nicht der Fall ist, vor, dass er sie in ihre Wohnung zurückbringe und bis morgen eine Übersetzerin organisiere. Am nächsten Tag kann der Sozialarbeiter der Klientin mit Hilfe der Dolmetscherin erklären, wie ihre rechtliche Situation aussieht, dass alle Kosten, welche durch die Gewalttat entstanden sind, von der Opferhilfe übernommen werden und dass sie das Recht habe, sich psychologisch betreuen zu lassen. Die Frau nimmt dieses Angebot gerne wahr und der Sozialarbeiter organisiert ihr einen Termin bei einer Therapeutin. Gemeinsam füllen sie den Antrag auf Opferhilfe aus. Schliesslich begleitet die Übersetzerin die Frau zur Polizei, damit sie Anzeige erstatten kann.

Überlebenshilfe leisten (SA)

Bei der Passantenhilfe der Heilsarmee meldet sich ein Mann in leicht alkoholisiertem Zustand. Er habe kein Geld und müsse dringend etwas essen. Zudem habe er in der letzten Nacht draussen schlafen müssen, weil er kein Geld für die Notschlafstelle hatte. Nähere Angaben zu seiner Person will er nicht machen. Er sei auf der Durchreise, sagt er, und kenne sich in der Stadt nicht aus. Der Sozialarbeiter gibt ihm einen Essensgutschein vom Restaurant Frohsinn und organisiert für ihn einen Platz in der Notschlafstelle für eine Nacht.

Finanzielle Unterstützung sicherstellen (SA)

Eine Frau ist auf dem Gemeindesozialdienst und sucht um finanzielle Unterstützung nach. In einem ersten Teil des Gesprächs klärt die Sozialarbeiterin die Bedürftigkeit der Klientin ab. Es ergibt sich, dass sie seit zwei Monaten ausgesteuert ist und ihre finanziellen Reserven vollständig aufgebraucht hat. Die Klientin hat alle relevanten Dokumente mitgebracht, so dass die Sozialarbeiterin die Daten gerade in der Klientensoftware eintragen kann: Miete, inkl. Nebenkosten, Krankenkasse, Grundbedarf, Bankkonto, berechnungswirksame Personen. Dann ruft sie das Berechnungsblatt ab und sieht dabei, welche Daten noch fehlen. Die Sozialarbeiterin bittet dann das Sekretariat per Telefon, eine Buchhaltung zu eröffnen. In der Wartezeit trägt die Sozialarbeiterin noch die Daten über die Person ein: Geburtsdatum, Adresse, Erwerbsstatus, Berufsbildung. Dann definiert sie den Unterstützungsbeginn und das Programm berechnet das Budget für die Klientin. Wenn sie das Blatt ausgedruckt hat, erklärt sie es der Klientin. Die Sozialarbeiterin fragt zum Schluss nach, ob die Klientin noch genügend Geld hat, bis die Auszahlung in etwa einer Woche erfolgt. Da dies nicht der Fall ist, füllt sie ihr einen Check mit einer Teilauszahlung aus.

Beziehungen vermitteln (SA)

Die Bewährungshilfe erhält von einer Strafvollzugsanstalt die Meldung, dass ein fremsprachiger Klient mit einer langen Haftstrafe keine Besuche und keine Post erhalte und unter der Isolation leide. Die Sozialarbeiterin besucht den Klienten im Vollzug und klärt mit ihm seine Bedürfnisse, aber auch seine sprachlichen und beziehungsmässigen Fähigkeiten ab. Daraufhin sucht sie aus ihrem Pool von freien MitarbeiterInnen eine geeignete Person aus und fragt diese für den Besuchsdienst an. Gemeinsam mit dem freiwilligen Mitarbeiter besucht sie den Klienten, stellt die beiden einander gegenseitig vor und leitet das Gespräch, indem beide sagen, wie sie sich die Zusammenarbeit vorstellen. Dabei zeigt sich, dass sich der Klient auch wünscht, dass jemand seine Kurzurlaube begleiten würde, weil er nicht die Erlaubnis hat, die Anstalt allein zu verlassen. Sie klären, ob und in welchem Rahmen sich der freiwillige Mitarbeiter dies vorstellen kann. Nachdem alle mit den getroffenen Vereinbarungen einverstanden sind, setzt sie den freien Mitarbeiter offiziell ein und veranlasst, dass er einen Besuchsausweis erhält. In regelmässigen Abständen fragt sie beim freien Mitarbeiter nach, wie die Besuche laufen.

Steuererlassgesuch machen (SA)

Eine körperbehinderte Frau meldet sich bei der für sie zuständigen Sozialarbeiterin der Pro Infirmis. Sie bringt die Steuerrechnung mit und sagt, dass sie diese nicht bezahlen könne. Die Sozialarbeiterin klärt mit ihr die finanzielle Situation ab. Die Klientin ist IV-Rentnerin und auf Ergänzungsleistungen angewiesen. Daneben hat sie ein kleines Einkommen aufgrund ihrer Tätigkeit in einer geschützten Werkstatt. Dieses Einkommen ist kaum grösser als die nun anfallende Steuerrechnung. Da die Klientin ihre Finanzen sonst unter Kontrolle hat und keine Schulden bestehen, entschliesst sich die Sozialarbeiterin ein Steuererlassgesuch zu

machen. Die Klientin spricht nicht gut Deutsch und kann kaum verständlich einen Brief formulieren, deshalb schreibt die Sozialarbeiterin das Steuererlassgesuch an die Steuerverwaltung selber. Im Gesuch wird die finanzielle, gesundheitliche und berufliche Situation der Klientin kurz geschildert.

Finanzielle Soforthilfe gewähren (SA)

Ein Klient wird durch den Sozialdienst des Vereins Neustart betreut. Der Sozialarbeiter verwaltet sein Einkommen im Rahmen einer Schuldensanierung. Nachdem der Klient seine Stelle verloren hat und die Auszahlung des Arbeitslosenttaggeldes sich verzögert, kommt er in einen finanziellen Engpass. Im Gespräch stellt sich heraus, dass er noch eine Woche ohne jegliches Geld überstehen muss. Da andere Geldquellen fehlen, entscheidet sich der Sozialarbeiter, einen einmaligen Betrag aus dem internen Fonds zu gewähren. Er bespricht mit dem Klienten die Möglichkeit einer Rückerstattung. Aufgrund der längerfristig angespannten finanziellen Situation einigen sie sich auf eine Teilrückzahlung. Der Sozialarbeiter hält dies in einem schriftlichen Vertrag fest, welchen der Klient unterzeichnet. Der Sozialarbeiter händigt dem Klienten den Check aus und bereitet die Belege für die Buchhaltung vor.

11 Krisenintervention

11.1 Selbstgefährdende KlientInnen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Sozialarbeiter erkennt eine akute Selbstgefährdung der Klientin und leitet umgehend entsprechende Massnahmen ein
- Begleitetes Wohnen: die Klientin befindet sich in einer akuten Krise, welche weiterführende Massnahmen erfordert.

Bei Krisen Massnahmen einleiten (SP)

Lea klingelt ein zweites Mal, niemand öffnet. Sie klopft an die Tür, ruft nach Frau Gerber - keine Antwort. Lea kramt ihren Schlüsselbund hervor und öffnet die Tür mit ihrem Schlüssel. Während sie die Tür langsam öffnet, ruft sich nochmals nach Frau Gerber. Jetzt öffnet sich die Schlafzimmertüre und Frau Gerber steht verschlafen da und schaut sie mit grossen Augen an. Lea betritt die Wohnung und begrüsst Frau Gerber mit den Worten: „Oh, guten Tag Frau Gerber. Habe ich Sie geweckt? Haben Sie mich vergessen?“ Frau Gerber nickt nur und geht wieder ins Schlafzimmer. Lea folgt ihr und bemerkt eine Menge Bier- und Weinflaschen stehen auf dem Boden. Es riecht nach Alkohol. Frau Gerber hat sich wieder hingelegt. Lea geht in die Küche und setzt einen Kaffee auf und fängt an, etwas aufzuräumen. Danach bringt sie Frau Gerber einen Kaffee ans Bett. Sie versucht sie zu bewegen, mit ihr in die Klinik für einen Entzug zu gehen. Frau Gerber willigt schliesslich ein.

Intervention bei verwahrlosten KlientInnen (SA)

Eine Frau meldet sich telefonisch beim Sozialdienst der Gemeinde. In ihrem Nachbarhaus wohne eine 84-jährige alleinstehende Frau, welche niemanden ins Haus hineinlasse. Nun seien die Fensterläden, welche normalerweise jeden Morgen geöffnet würden, seit zwei Tagen geschlossen. Sie mache sich Sorgen um die Nachbarin und sei der Meinung, dass mal jemand nachschauen müsse. Die Sozialarbeiterin verschafft sich mit Hilfe der Polizei Zugang zum Haus und findet die alte Frau tatsächlich unbeweglich am Boden liegen. Die Sozialarbeiterin ruft die Ambulanz, welche die Klientin ins Spital fährt. Als sie im Spital die Eintrittsformalitäten erledigt hat, kehrt die Sozialarbeiterin nochmals ins Haus der alten Frau zurück, um einen genaueren Augenschein zu nehmen, denn sie hat den Eindruck, dass die Frau verwahrlost ist. Nachdem sie die Fensterläden geöffnet hat, bietet sich ihr ein unbeschreiblicher Anblick. Es macht den Anschein, dass die Frau überhaupt keinen Abfall mehr entsorgte. Im Zimmer, in dem sie gefunden wurde, steht ein überquellender Kübel mit Fäkalien drin, das Bett wie das ganze Zimmer ist gehäuft voll Urat und es stinkt unerträglich. Sie findet im Haus keine Anzeichen dafür, dass die Frau sich Mahlzeiten zubereitet hätte, aber überall liegen

Kippen von Zigaretten und angebrannte Kerzen. Die Sozialarbeiterin wundert sich, dass dieses alte Holzhaus nicht schon in Flammen aufgegangen ist. Die Nachbarin, welche beobachtet hat, dass jemand ins Haus gegangen ist, kommt herüber und erzählt der Sozialarbeiterin, dass sie der alten Frau mehrmals Hilfe angeboten hatte, welche diese aber nicht annahm mit der Begründung, es sei heute schon jemand dagewesen. Es wird für die Sozialarbeiterin ziemlich schnell klar, dass diese Situation so nicht fortbestehen kann. Sie schliesst Haus wieder ab und bespricht mit dem Sozialdienst des Spitals geeignete Anschlusslösungen.

Einen Tag später meldet die Nachbarin, dass die alte Frau in Nachthemd und Pantoffeln vor ihrer Haustür stehe, und das mitten im Winter. Die Sozialarbeiterin geht sofort hin. Im Gespräch mit der Klientin und nach einer Rücksprache mit dem Spitalsozialdienst zeigt sich, dass sich das Spital weigert, die verschmutzte und verwirrte Frau länger zu beherbergen, da sie ausser ein paar Prellungen von ihrem Sturz keine organischen Schäden habe. Die PflegerInnen haben sie ungewaschen in ein Taxi gesetzt und zurückgeschickt. Ohne vorher Abklärungen machen zu können, bringt die Sozialarbeiterin die alte Frau ins nahegelegene Alters- und Pflegeheim, welches für Notfälle immer ein Bett frei hat. Die vorläufige Unterbringung gibt der Sozialarbeiterin Zeit, die Situation genauer abzuklären, alternative Möglichkeiten zu prüfen und rechtliche Schritte einzuleiten.

Intervention bei Suizidgefährdung (SA)

Die Lehrerin meldet dem Schulsozialarbeiter, dass eine ihrer Schülerinnen unentschuldigt dem Unterricht fern bleibt und zu Hause nicht erreichbar ist. Der Sozialarbeiter erreicht das Mädchen über das Natel. Sie macht einen verwirrten und sehr traurigen Eindruck. Es gelingt dem Sozialarbeiter, das Mädchen dazu zu bewegen, sofort zu einem Gespräch zu kommen. Als sie in seinem Büro sitzt, teilt er ihr seine Wahrnehmung mit und drückt seine Sorge über ihren Zustand aus. Sie sagt, dass sie nicht mehr leben will und beschreibt, wie sie ihren Suizid schon genau geplant hat. Da sie dem Sozialarbeiter nicht versprechen kann, mit der Umsetzung ihres Vorhabens noch einige Tage zu warten, macht er sofort einen Termin beim Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst ab und begleitet sie dorthin. Die Ärztin, welche die Suizidgefährdung des Mädchens als sehr hoch einschätzt, möchte gerne die Eltern einbeziehen. Der Sozialarbeiter setzt sich mit ihnen in Verbindung, weil er sie schon kennt, und schildert ihnen die Situation. Die Eltern erscheinen umgehend auf dem Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst und sind sehr hilflos und überfordert. Sie reagieren fast erleichtert auf den Vorschlag der Ärztin, das Mädchen in die Klinik einzuweisen.

11.2 Fremdgefährliche KlientInnen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen erkennen Gefahrensituationen und treffen geeignete Massnahmen, um sich und ihre KlientInnen zu schützen
- Institutionen, in welchen die MitarbeiterInnen und die KlientInnen einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind, erarbeiten ein Sicherheitskonzept und gestalten ihre Rahmenbedingungen entsprechend

Fürsorgerischen Freiheitsentzug beantragen

Die Mutter eines bevormundeten 16-jährigen Jungen wird beim Amtsvormund ihres Sohnes vorstellig. Die Frau hat ein verschlagenes Gesicht und wirkt sehr eingeschüchtert. Obwohl ihr Sohn Hausverbot hat, weil er seine Mutter mehrmals bedroht und geschlagen hat, sei er gestern wieder über den Balkon eingestiegen und habe Geld von ihr verlangt. Wie mit dem Sozialarbeiter vereinbart, habe sie es abgelehnt, ihm welches zu geben und wollte die Polizei alarmieren. Dazu kam sie aber nicht. Ihr Sohn habe ihr Telefon am Boden zerschmettert und sie dann geschlagen, bis sie ihm alles Geld gab, das sich zu diesem Zeitpunkt im Portemonnaie befand. Sie fürchte sich sehr und habe Angst, dass er wieder komme. Seine Angriffe seien in der letzten Zeit immer schlimmer geworden. Trotzdem willigt die Mutter nicht ein, Anzeige gegen ihren Sohn zu erstatten. Auch auf der Abteilung Kindes- und Jugendschutz haben die MitarbeiterInnen seine aggressiven Ausbrüche schon zu spüren bekommen und jeder Versuch, ihn in einer geeigneten Institution zu platzieren ist mit der Zeit daran gescheitert, dass er wegen Gewalttätigkeiten wieder ausgewiesen wurde. Der Amtsvormund ist am Ende seiner Möglichkeiten angelangt und befürchtet, dass der Junge lebensgefährliche Gewaltdelikte begehen könnte. Er beantragt bei der Vormundschaftsbörde einen fürsorgerischen Freiheitsentzug, um eine Rechtsgrundlage zu haben, die es ermöglicht, den Jungen in einer geschlossenen Anstalt unterzubringen. Gleichzeitig erkundigt er sich bei den in Frage kommenden Institutionen, ob ein Platz frei ist.

Mit einer superprovisorischen Verfügung lässt er ihn durch die Polizei in seiner Wohnung abholen und in diejenige geschlossene Anstalt transportieren, welche kurzfristig eine Zusage machen konnte.

Umgang mit gefährlichen KlientInnen

Ein Klient und seine Freundin kommen auf die Drogenberatung zur Methadon- und Medikamentenabgabe. Beim letzten Besuch waren sie sehr aggressiv, schlugen mit Stühlen um sich, bedrohten die MitarbeiterInnen und erzwangen so die Ausgabe des Methadons. Der Klient hat eine Borderline-Diagnose und konsumiert täglich Kokain. Er hat ein furchteinflössendes Auftreten und kann alle in Angst und Schrecken versetzen. Seine Freundin lässt sich oft in diese aggressive Stimmung mitreissen und nutzt die Gelegenheit, etwas zusätzlich zu bekommen. Nach diesem Zwischenfall bespricht das Team in der nächsten Sitzung das weitere Vorgehen und überprüft das bestehende Nofallszenario der Beratungsstelle. Die SozialarbeiterInnen sind sich einig, dass sie klare Grenzen setzen müssen zu ihrem Schutz und dem der anderen KlientInnen, weil der Klient sonst die Tendenz hat, seine Aggressivität zu steigern. Sie beschliessen folgende Massnahmen: der Klient wird verwarnt. Wenn er noch einmal jemanden bedroht, betätigen die SozialarbeiterInnen den Alarmknopf, der die Polizei anfordert. Zudem wird der Klient in diesem Fall Hausverbot bekommen. Künftig sollen die beiden, der Klient und seine Freundin, getrennt zur Abgabe erscheinen.

Derjenige Sozialarbeiter, der die beste Beziehung zum Klienten hat, eröffnet ihm beim nächsten Besuch den Entscheid des Teams. Er macht dies zwar im Besprechungszimmer, lässt die Tür dabei aber offen. Im Abgaberaum stehen seine KollegInnen für den Notfall bereit.

11.3 Gefährdete KlientInnen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen betreuen gefährdete KlientInnen in einer Notsituation und treffen geeignete Massnahmen, um deren Sicherheit zu gewährleisten
- Diese Situationen werden im nicht-professionellen Kontext grenzwertig erlebt. Der Sozialpädagoge weiss sie angemessen einzuschätzen und verfügt über ein flexibles Handlungsrepertoire.

Bedrohung im Frauenhaus (SP)

Gestern Abend hatte Lea Dienst im Frauenhaus und über Nacht hatte sie Pikett. Es war nichts Besonderes los gewesen und sie ging mit einem guten Gefühl abends, kurz nach Hause. Nun ist Lea zu Hause und näht mit ihrer Nichte Vorhänge für deren neues Jugendzimmer. Gegen Mitternacht läutet das Telefon und sie nimmt es entgegen. Am anderen Ende spricht eine Frau undeutlich, aufgeregt durcheinander. Lea erkennt die Stimme von Türcan. Sie lebt seit mehreren Monaten im Frauenhaus und übernimmt oft Mitverantwortung für die anderen Frauen und Kinder, welche hier Schutz vor ihren gewalttätigen Männern und Vätern suchen. Lea bemerkt, dass Türcan grosse Angst hat. Sie versucht sie zu beruhigen und fordert Türcan auf, langsam und deutlich zu erzählen, was los ist. Vor dem Haus stehe ein Mann, welcher seine Frau und Kinder suche. Er läute Sturm und schreie die Namen seiner Frau und Kinder. Die betroffene Frau bezeichne ihn als besonders gewalttätig und sie befürchte, dass er eine Schusswaffe bei sich haben könnte. Alle Frauen haben wirklich grosse Angst. Lea rät Türcan, sofort alle Rollläden im Parterre herunter zu lassen und vor allem die Kinder in den ersten Stock zu bringen. Weiter verspricht sie ihr, die Polizei zu alarmieren und selber ins Haus zu kommen. Lea muss aufpassen, nicht die Panik der Frauen zu übernehmen und ruhig zu bleiben. Sie weiss, welchen Polizeiposten sie in einem solchen Fall informieren muss. Nicht alle Polizisten wissen, wo das Frauenhaus ist, da die Adresse zum Schutz der Frauen streng geheim gehalten wird. Zuerst sucht sie die richtige Nummer heraus und schildert der Polizei die Situation. Diese wollen sich sofort auf den Weg machen. Und auch Lea fährt so schnell sie kann ins Frauenhaus. Sie hat eine gute Viertelstunde, bis sie dort ankommt. Vor dem Haus steht niemand mehr, am Tor hängt aber eine Plastiktüte. Lea benimmt sich möglichst unauffällig, hängt die Plastiktüte ab und geht in das Haus, als wäre sie eine normale Anwohnerin in dieser Strasse. Im Plastiksack sind Geschenke für die Kinder. Die Frauen sind alle sehr froh, dass Lea gekommen ist, obwohl sie gegen einen bewaffneten Mann auch nicht viel ausrichten könnte. Die Polizei kommt zur Kontrolle vorbei und spricht mit ein, zwei Frauen. Später können sie den Mann im Quartier anhalten. Er sass zwei Strassen weiter in seinem Auto und hatte tatsächlich eine Schusswaffe dabei, welche aber nicht echt war. Nach dem ersten Schrecken muss Lea nun veranlassen, dass die betroffene Frau und ihre beiden Kinder sofort in einem anderen Frauenhaus in der Schweiz aufgenommen wird. Weiss ein Mann die Adresse

des Frauenhauses, muss seine Frau in jedem Fall umplatziert werden. Lea macht verschiedene Telefonate mit anderen Häusern und findet endlich einen geeigneten Platz. Nun bittet sie die Polizei um Schutz für die Frau. Eine Stunde später wird die Frau und ihre Kinder von zwei Beamtinnen in zivil zum Bahnhof begleitet und auf den richtigen Zug gebracht. Lea hat veranlasst, dass die vier am Zielbahnhof ebenfalls abgeholt und in das dortige Frauenhaus begleitet werden. Lea führt verschiedene Gespräche mit den Frauen und macht anschliessend einen ausführlichen Bericht zu Händen des Teams. Nachdem sie den Eindruck hat, dass sich alle Frauen im Haus wieder beruhigt haben und alles in Ordnung ist, fährt sie nach Hause.

Soforthilfe für Opfer leisten (SA)

Die Sozialarbeiterin des Frauenhauses erhält abends um 21.00 Uhr einen Anruf. Eine Frau steht mit ihren zwei kleinen Kindern am Bahnhof. Ihr Mann hat gedroht, sie umzubringen und es gelang ihr mit den Kindern aus dem Haus zu kommen. Sie konnte ein bisschen Geld mitnehmen, die Ausweise und je ein Stofftierchen für die Kinder. Die Sozialarbeiterin gibt der Frau Anweisungen, wo sie sich hinbegeben soll und holt sie am vereinbarten Treffpunkt mit dem Auto ab und bringt sie ins Frauenhaus. Die Kinder weinen. Sie sind müde und eingeschüchtert. Als erstes klärt die Sozialarbeiterin ab, ob jemand verletzt ist. Da die Mutter dies verneint, stattet sie sie mit den wichtigsten Utensilien aus, damit sie die Kinder zu Bett bringen kann. Anschliessend steht sie der Frau zur Verfügung für ein Gespräch. In erster Linie ist es der Klientin wichtig, ihre Geschichte jemandem erzählen zu können und die Bestätigung zu erhalten, dass ihr Verhalten sinnvoll und angebracht war. Dann kommen aber auch Fragen nach dem "Wie weiter?". Die Sozialarbeiterin erklärt der Frau kurz den Auftrag des Frauenhauses, versichert ihr, dass zumindest die erste Zeit ihres Aufenthalts über die Opferhilfe finanziert wird und fragt ob die Klientin schon Vorstellungen darüber hat, wie es weiter gehen könnte. Die Klientin hat ihrem Mann und der eigenen Situation gegenüber sehr ambivalente Gefühle. Einerseits fühlt sie sich schuldig, dass sie weg gegangen ist und befürchtet, ihr Mann könnte sich das Leben nehmen. Andererseits will sie aber auch ihre Kinder schützen und hat Angst, wieder zurück zu gehen. Die Sozialarbeiterin bestätigt der Klientin, dass ihre Gefühle für diese Situation ganz normal und verständlich seien. Bevor sie das Gespräch beenden, blicken sie auf den nächsten Tag: was sind notwendige Schritte, die eingeleitet werden müssen, was braucht die Familie für ihren Aufenthalt im Haus. Sie vereinbaren ein Gespräch am nächsten Morgen, in dem auch die ordentliche Aufnahme gemacht wird.

11.4 Todesfall/Unfall (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eine Klientin ist von einem Todesfall in ihrem nahen Umfeld betroffen und/oder eine Klientin ist gestorben.
- Der Sozialarbeiter unterstützt und begleitet erste wichtige Massnahmen, hilft der Klientin und/oder den Angehörigen, sich in der neuen Situation zurecht zu finden und bietet emotionale Unterstützung.
- Diese Situationen werden im nicht-professionellen Kontext grenzwertig erlebt. Der Sozialpädagoge weiss sie angemessen einzuschätzen und verfügt über ein flexibles Handlungsrepertoire.

Schwerer Unfall (SP)

Pferde sind Birgitt's Leidenschaft. Jeden Mittwochnachmittag geht sie deshalb reiten. An diesem Mittwoch kam es zu einem Zwischenfall. Lea erhält einen Anruf vom Reitstall: Birgitt's Pferd sei durchgebrannt. Es habe Birgitt abgeworfen. Eine Reitkollegin habe sofort die Ambulanz informiert. Birgitt liege mit schweren inneren Verletzungen auf der Notaufnahme. Es werde sogar befürchtet, dass sie sterben könnte. Birgitt's Familie sei noch nicht informiert und man habe mit dem Krankenhaus vereinbart, dass Lea dies tun würde. Nach dem Anruf spürt Lea, wie sie zittert und erschüttert ist. Sie setzt sich hin und atmet durch, während ihr die Tränen kommen. Sie weiss: jetzt gilt es einen kühlen Kopf zu bewahren und sorgfältig Schritt für Schritt durchzudenken und dann zu handeln. Als erstes bittet sie ihre anwesende Teamkollegin ins Büro. Sie informiert sie über das Vorgefallene und zeigt ihr auch ihre eigene Betroffenheit. Auch die Teamkollegin braucht einen Moment Zeit. Dann sammeln die beiden Frauen, wer alles jetzt betroffen ist und Unterstützung braucht: die Familie, die Gruppe, die Sozialpädagoginnen...

Für Birgitt selbst können sie im Moment nichts tun. Für sie wird im Krankenhaus gesorgt. Sie entscheiden sich, sich mit der Erziehungsleiterin in Verbindung zu setzen, damit diese Situation gemeinsam getragen werden kann. (Dies bedeutet Unterstützung für sie selber.) Sie werden als erstes mit der Erziehungsleiterin

zusammen die Information an die Eltern besprechen, welche dann auch unmittelbar zu folgen hat. Dann denken sie über die Gruppe nach. Sie entschliessen sich, die Gruppe möglichst bald zu informieren, nachdem die Eltern informiert sind. Die andern Jugendlichen werden nämlich diese Ausnahmesituation sowieso „spüren“... Für die Gruppe können Lea und ihre Kollegin jetzt am Nützlichsten sein. Sie werden diesen Teil deshalb gemeinsam angehen.

Es sind vielleicht zwanzig Minuten seit dem Anruf vom Reitstall vergangen. Lea kontaktiert die Erzieherin, informiert sie und bespricht den entworfenen Grobplan. Die Erzieherin übernimmt den Elternkontakt und deren Begleitung. Die Sozialpädagoginnen können sich der Gruppe zuwenden. Während Lea's Absprache mit der Erzieherin hat sich ihre Kollegin Gedanken über mögliche Reaktionen der Jugendlichen gemacht. Wird jemand panisch reagieren? Wer ist besonders gefährdet? Wie können wir der Gruppe „Sicherheit in der Unsicherheit“ geben? Ihr Dasein für die Gruppe und für die einzelnen ist jetzt besonders wichtig. Sie werden, wenn alle da sind, eine Runde einberufen und gemeinsam informieren. Wissend, dass es Platz braucht für die Jugendlichen um Erschütterung, Angst, „Stress“ auszudrücken. Lea und ihre Kollegin werden nicht „auf Sicherheit machen“. Sie werden ihre Betroffenheit und Sorge angemessen mit den Jugendlichen teilen. Mit ihnen zusammen werden sie nachdenken, was sie zusammen „tun“ könnten: Eine Kerze anzünden, Wünsche für Birgitt aufschreiben, die eigene Angst aufschreiben, Birgitt, den Eltern eine Karte schreiben, einen Platz für Wünsche, Ängste gestalten. Bestimmt kommen den Jugendlichen auch Ideen. Als einfaches Motto formulieren Lea und ihre Kollegin: „Jetzt nicht allein sein“. Sie werden auch mit den einzelnen prüfen, was sie als erstes für diesen Abend brauchen.

Bei Todesfall intervenieren (SA)

Die Sozialarbeiterin der Pro Senectute begleitet seit Jahren eine 83-jährige Frau, welche stark lungenkrank ist. Die Frau ist verwitwet, hat keine Kinder und keine Angehörigen in der Umgebung. Die Sozialarbeiterin hat Kenntnisse von einer Nichte der Frau, welche im nahen Ausland lebt. Sie motiviert die Frau mit der Nichte Kontakt aufzunehmen, was ihr jedoch nicht gelingt. Die Sozialarbeiterin besucht die Frau alle 4 Wochen zu Hause, um mit ihr zusammen die Zahlungsaufträge für die Bank auszufüllen. Sie schickt die Rückerstattungen an die Krankenkasse und erledigt für die Klientin die administrativen Angelegenheiten. Zum vereinbarten Termin öffnet die Frau auch nach mehrmaligem Klingeln an der Wohnungstüre, nicht. Die Sozialarbeiterin ruft ihren Namen, aber in der Wohnung scheint sich nichts zu bewegen. Zurück in ihrem Büro ruft sie den Hausarzt und die Notfallstation des Kantonspitals an. Niemand weiss etwas von der Frau. Sie meldet die Situation dem Sozialdienst der Polizei und bittet um eine Türöffnung. Die Sozialarbeiterin geht zusammen mit dem Detektiv der Polizei an Ort. Die Tür wird geöffnet. Die Frau liegt tot im Bett. Ein Fenster ist geöffnet. Dies erfordert eine Obduktion der Leiche im gerichtsmedizinischen Institut der Stadt. Die Sozialarbeiterin erhält eine Todesbescheinigung vom Gerichtsmedizinischen Institut. Sie informiert in Absprache mit den Amtspersonen die Ausgleichskasse, Pensionskasse und die Krankenkasse und kündigt offiziell die Wohnung. Die Sozialarbeiterin gilt als Kontaktperson fürs Erbschaftsamt, welches vorhandene Erben suchen muss.

Bei Todesfall intervenieren (SA 2)

Ein Mann meldet sich auf dem Gemeindesozialdienst. Seine Frau hat sich letzte Woche das Leben genommen und jetzt ist er mit dem 2-jährigen Kind allein und weiss sich im Moment nicht zu helfen. Er arbeitet 100% und kann das Kind nicht selber betreuen. In der letzten Woche hat er frei genommen, muss jetzt aber wieder an die Arbeit zurück und braucht Unterstützung. Der Sozialarbeiter sucht einen Notfallplatz in einer Tagesstätte. Für das nächste Gespräch geht der Sozialarbeiter zu der Familie nach Hause. Die Wohnung ist in ziemlich chaotischem Zustand. Der Klient entschuldigt sich für die Unordnung, betont aber, dass er mit Hausarbeit unerfahren ist, das habe früher immer seine Mutter gemacht und dann seine Frau. Der Sozialarbeiter greift dieses Thema auf und bespricht mit dem Klienten die Möglichkeit einer sozialpädagogischen Familienbegleitung, welche ihn darin unterstützen könnte, die Betreuung des Kindes und den Haushalt in den Griff zu bekommen. Gerne nimmt der Mann das Angebot an. Er ist auch bereit, sein Arbeitspensum auf 90% zu reduzieren, damit er einmal pro Woche einen Nachmittag für sich und das Kind frei hat und gemeinsam mit der Familienbegleiterin das Zusammenleben und den Haushalt neu strukturieren kann. Parallel dazu geht er in eine Selbsthilfegruppe für trauernde Angehörige und liest auch viel über das Thema. In den Gesprächen mit dem Sozialarbeiter taucht immer wieder die Frage auf "Hätte ich es verhindern können?". Der Sozialarbeiter nimmt den Klienten mit seinen Schuldgefühlen, seiner Wut, seiner Trauer und seinem Lebenswillen ernst und begleitet ihn durch die ersten Wochen nach dem Todesfall, bis die gewohnten sozialen

Netze des Klienten wieder genügend tragfähig sind und der Klient selber wieder ganz handlungs- und entscheidungsfähig ist.

11.5 Mit Krisen in der Gruppe umgehen (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Gruppe ist mitbetroffen von der akuten Krise eines einzelnen

Lea's Bezugskind Fabian, 15-jährig, hat am Mittagstisch eine seiner berüchtigten Krisen: er weint furchterlich, wirft mit Geschirr und Besteck um sich und haut seinem Tischnachbarn eins ins Gesicht. Lea fragt sich, ob sie die Krise, die in der Regel zehn Minuten dauert, aushalten soll oder ob sie mit Fabian den Tisch verlassen soll. Sie wartet zu, hält Fabian an der Schulter und bittet die anderen Kinder möglichst ruhig weiter zu essen. Fabian beruhigt sich auch nach einigen Minuten nicht. Die anderen Kinder werden zunehmend nervöser. Lea führt Fabian in sein Zimmer. Sie versichert sich, dass ihre Kollegin den anderen Kindern die Situation kurz erklärt. Fabian's Krise legt sich in der Zweiersituation rasch und er ist auch wieder ansprechbar. Er erklärt sich einverstanden damit, wieder gesittet zum Mittagessen zurück zu kehren.

11.6 Mit Gewalt in der Gruppe umgehen (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Kleingruppe. Ein Konflikt artet in Gewalt aus oder droht auszuarten.
- Die Gruppenmitglieder verfügen über zu wenig Fähigkeiten, um den Konflikt selbständig gewaltlos zu meistern.

Benno will sein schmutziges Geschirr in die Abwaschmaschine füllen. Das kann er nicht, weil Peter sie nicht ausgeräumt hat, was seine Aufgabe gewesen wäre. Benno ist verärgert. Er geht zu Lea und klagt ihr die Situation. Lea ermutigt ihn, in angemessener Weise Peter zu erinnern, dass die Maschine noch voll sei. Kaum betritt Peter den Raum, beschimpft ihn Benno aufs Übelste. Peter, sichtlich wütend, schreit zurück, er solle den Mund halten, sonst gebe er ihm gleich eine Ohrfeige. Lea greift ein. Sie ruft „Stopp!“ und beordert Benno vor die Tür. Laut, damit auch Peter es hören kann, erklärt sie ihm, dass der Peter ihm ja gar nicht zuhören könne, wenn er ihn so beschimpfe. Das müsse er jetzt noch einmal besser machen. „Sag dem Peter, dass du dein Geschirr einräumen willst, es aber nicht kannst, weil die Maschine noch voll ist. Und sag ihm, dass dich das ärgert und bitte ihn, dass er seine Arbeit macht!“ Lea betritt mit Benno erneut das Esszimmer und meint zu Peter, er solle Benno noch einmal zuhören. Peter schimpft. Lea fordert Benno auf, genügend Abstand zu Peter einzuhalten und ihm noch einmal das Geübte zu sagen. Benno tut dies mit Hilfe von Lea. Peter schaut zwar weg, hört aber offensichtlich zu.

12 Kontrollieren

12.1 Wohlverstandenes Interesse der KlientInnen wahren (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen schaden aus sozialarbeiterischer Sicht sich selber und/oder ihrem Umfeld
- SozialarbeiterInnen übernehmen einen Teil der Verantwortung für die KlientInnen, im günstigen Fall mit deren Einverständnis, im Notfall aber auch gegen ihren Willen

Einkommen verwalten

Eine Familie mit zwei Söhnen kommt zum zweiten Mal mit einer Verschuldungssituation auf die Familienberatungsstelle. Es ist eine umfangreiche Sanierung notwendig und die Sozialarbeiterin vereinbart mit den KlientInnen eine Einkommensverwaltung bis die Sanierung abgeschlossen ist. Gemeinsam stellen sie die Schulden zusammen, machen einen Sanierungsplan und ein Budget für die Familie. Daraus berechnen sie den Betrag, den die Familie jeden Monat selber verwalten kann und vereinbaren, was sie damit finanzieren

müssen. Den Rest des Einkommens sollen sie jeden Monat auf die Familienberatungsstelle überweisen. Ihre Abmachungen halten sie in einem schriftlichen Vertrag fest. Da der Familienvater Schicht arbeitet und nicht jeden Monat gleichviel verdient, ist die Sozialarbeiterin darauf angewiesen, dass die KlientInnen auch wirklich soviel Geld überweisen wie ihnen möglich ist. Schon bald wird aber deutlich, dass es der Familie schwer fällt, sich an Abmachungen zu halten und die Sanierung damit gefährdet ist. Die Sozialarbeiterin schlägt vor, den Arbeitgeber des Familienvaters einzubeziehen und die Kontrolle im Interesse der KlientInnen dadurch zu verstärken. In einem gemeinsamen Gespräch wird vereinbart, dass der Arbeitgeber jeden Monat eine Kopie der Lohnabrechnung an die Sozialarbeiterin schickt. Gleichzeitig müssen die KlientInnen genauer Buch führen und belegen, dass sie das Geld, welches sie selber verwalten, auch wirklich zweckgebunden einsetzen.

Vormundschaftliche Weisungen

Der Sozialarbeiter der Abteilung Kindes- und Jugendschutz führt eine Beistandschaft nach Art. 308 ZGB über zwei Kinder einer allein erziehenden Mutter. Die Kinder waren aufgrund von Drogenproblemen und Überforderung der Kindsmutter schon einmal für ein Jahr in einem Kinderheim platziert, leben zur Zeit aber wieder bei der Mutter. Nun erhält der Sozialarbeiter zunehmend besorgniserregende Informationen über die Situation der mittlerweile drei Kinder: Vermutlich sind sowohl die Kinder wie auch die Mutter gewalttätigen Handlungen des aktuellen Freundes der Mutter ausgesetzt, die Mutter bringe die Kinder sehr spät ins Bett oder lasse sie die Nacht über alleine in der Wohnung und komme erst in den Morgenstunden betrunken nach Hause und die Kinder zeigen gravierenden Verhaltensauffälligkeiten.

Der Sozialarbeiter ergreift Massnahmen, um die Situation zu stabilisieren: Er organisiert eine sozialpädagogische Familienbegleitung und ein Tagesheim für die beiden älteren Kinder, die Mutter wird verpflichtet, regelmässig Urinproben abzugeben und das verhaltensauffällige mittlere Kind wird beim heilpädagogischen Dienst angemeldet. Die Kindsmutter leistet den Terminen aber nicht Folge, so dass die geplanten Massnahmen nicht oder nur sehr verzögert umgesetzt werden können. Dies veranlasst den Sozialarbeiter bei der Vormundschaftsbehörde zu beantragen, dass der Kindsmutter nach Art. 307 ZGB die Weisung erteilt wird, die zwei älteren Kinder ins Tagesheim zu bringen, die Termine beim heilpädagogischen Dienst wahrzunehmen und beim Arzt einmal pro Woche eine Urinprobe abzugeben.

Der Sozialarbeiter wird überwachen, ob die Kindsmutter die Weisungen einhält. Wenn sich die Situation für die Kinder nicht verbessern sollte, wird er bei der Vormundschaftsbehörde weitergehenden Kindsschutzmassnahmen beantragen.

12.2 Regeln der Institution durchsetzen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Aus ihrem Arbeitsverständnis heraus und/oder aus sachlich-rechtlichen Notwendigkeiten definiert die Soziale Institution die Rahmenbedingungen ihrer Dienstleistungen durch Richtlinien, Regeln, Vorgaben etc.
- SozialarbeiterInnen müssen diese gegenüber ihren KlientInnen vertreten und gegebenenfalls durchsetzen
- Die Regeln der Institution sind dem Sozialpädagogen, wie dem Klienten bekannt. Sie werden vom Klienten nicht eingehalten.
- Es bestehen ein Konzept und Regeln bezüglich Suchtmittelkonsum.
- Klienten übertreten diese Regeln während eines Gruppenanlasses.

Die Regeln des Hauses vertreten (SP)

Da die Zimmertür von Hugo offen ist, bemerkt Lea, dass ein offener Schlafsack mitten im Zimmer ausgebreitet ist. Sie klopft an die Tür und spricht Hugo auf den Schlafsack an. Im Gespräch wird deutlich, dass Hugo seit Tagen heimlich eine Besucherin beherbergt. Lea erinnert Hugo an die Hausregeln. Diese schreiben vor, dass eine Übernachtung pro Woche erlaubt ist und das Team im Voraus über den Besuch informiert werden muss. Lea bittet Hugo dies auch seiner Besucherin mitzuteilen und sie zum Verlassen des Hauses aufzufordern. Sie teilt ihm die Konsequenzen seines Verhaltens mit: das Team wird in nächster Zeit Kontrollbesuche auf seinem Zimmer vornehmen. Der Verzehr von Lebensmitteln durch die Besucherin wird Hugo pauschal von seinem Taggeld abgezogen.

Einhalten von Vereinbarungen Überprüfen (SA)

Der Gemeindesozialdienst unterstützt seine KlientInnen nach dem Prinzip "Hilfe zur Selbsthilfe", d.h. dass die KlientInnen alles, was sie selber tun können, um ihre Notlage zu beheben, tun. Beim letzten Termin hat die Sozialarbeiterin mit der Klientin vereinbart, dass sie bis heute alle Unterlagen für die Steuererklärung und für die Stellenbewerbung zusammen stellt. Dazu hätte sie sich mit einem ehemaligen Arbeitgeber in Verbindung setzen müssen, der ihr noch ein Arbeitszeugnis schuldig ist.

Die Sozialarbeiterin prüft, ob die Unterlagen für die Steuererklärung vollständig sind. Da dies der Fall ist, bespricht sie mit der Klientin das weitere Vorgehen und vereinbart mit ihr, dass die Klientin das Steuerformular bis zur nächsten Sitzung ausfüllt. Für die Bewerbungsunterlagen fehlen immer noch Referenzen und das besagte Arbeitszeugnis. Die Sozialarbeiterin weist nochmals darauf hin, wie wichtig es für die Arbeitssuche ist, dass die Bewerbungsunterlagen vollständig und sauber zusammen gestellt sind. Ein fehlendes Arbeitszeugnis könnte als sehr schlechte Referenz interpretiert werden oder als unbegründete Lücke in der Erwerbsbiografie. Sie vereinbaren, dass die Klientin das fehlende Arbeitszeugnis und die Referenzen bis in zwei Wochen beschafft hat. Sie wird dann die vollständigen Unterlagen nochmals mit der Sozialarbeiterin anschauen.

Arbeitsbemühungen kontrollieren (SA)

Ein Mann ohne Berufsausbildung kommt zum Gemeindesozialdienst, weil er ausgesteuert ist. Er bringt keinen Bewerbungsnachweis mit und die Sozialarbeiterin hat das Gefühl, dass es ihm nicht so wichtig ist, eine Stelle zu finden. Sie erklärt ihm das Vorgehen und schickt ihn wieder nach Hause, um die nötigen Unterlagen zu holen und zu dokumentieren, was er im Lauf der letzten Monate unternommen hat, um eine Arbeit zu finden. Nach zwei Stunden ist er zurück und bringt seine Bewerbungen mit. Der Sozialarbeiterin fällt auf, dass es alles Blindbewerbungen sind und der Klient nicht eine schriftliche oder persönliche Bewerbung geschrieben hat. Sie konfrontiert den Klienten mit ihrer Beobachtung und macht ihm deutlich, dass sie Arbeitsbemühungen erwarte, welche realistisch sind. Dazu gehöre auch, dass er sich auf Inserate bewerbe. Sie gibt dem Klienten zwei Wochen Zeit, um sich auf 2 Temporärbüros zu melden und mindestens eine schriftliche Bewerbung inkl. Lebenslauf auf ein Inserat hin zu verschicken. Zudem hat sie in der Zwischenzeit mit einem Beschäftigungsprogramm Kontakt aufgenommen und organisiert, dass er Klient sich am nächsten Tag dort vorstellen und am übernächsten Tag mit der Arbeit beginnen kann. Sie gibt dem Klienten die Auflage, in diesem Programm zu arbeiten, bis er selber eine Stelle gefunden hat.

Regelmissachtung sanktionieren (SA)

Die Klientin hat aus dem Urlaubswochenende Alkohol in die therapeutische Wohngemeinschaft mitgenommen. In der Haussitzung muss sie sich für die Übertretung der Hausregeln verantworten. Der Sozialarbeiter erinnert daran, dass dies nun schon der zweite schwere Verstoss gegen die Regeln ist. Das erste Mal ist sie einen Tag zu spät und betrunken aus dem Kurzurlaub zurückgekehrt. Solche Vorfälle bringen jeweils die ganze Hausgemeinschaft durcheinander und verunsichern die anderen KlientInnen, die sich in die Drogen-therapie begeben haben. Gleichzeitig teilt der Sozialarbeiter der Klientin mit, dass das Team schon seit einer Weile beobachte, dass sie in ihrem therapeutischen Prozess stagniere und dass in der letzten Teamsitzung Zweifel darüber aufgekommen seien, ob die Klientin wirklich aus dem Drogenkonsum aussteigen wolle. Die Klientin stimmt dieser Einschätzung zu und erzählt von ihren ambivalenten Gefühlen. Die Hausregeln schreiben für einen solchen Fall klar den Ausschluss aus der therapeutischen Gemeinschaft für mindestens 6 Monate vor. Falls sich die Klientin nach dieser Zeit wieder um eine Aufnahme bewerben möchte, sind ganz spezielle Abmachungen bezüglich der erfolgten Regelverstösse notwendig. Der Sozialarbeiter vereinbart mit der Klientin ein Austrittsgespräch nach dem Mittagessen. Bis dahin hat sie Zeit, ihre Sachen zusammen zu packen.

Vorgaben der Institution vertreten (SA)

Der Klient eines Sozialdienstes, der in einem Arbeitsintegrationsprojekt der Gemeinde arbeitet, hält sich über Monate nicht an die Auflagen. So schreibt er zum Beispiel keine Bewerbungen und hält sich immer wieder ohne Abmeldung der Arbeit fern. Die Projektleiterin informiert die zuständige Sozialarbeiterin des Sozialdienstes und teilt ihr mit, dass der Klient nächstens seinen Platz im Projekt verlieren wird, wenn er so weiter fährt. Die Sozialarbeiterin führt mit dem Klienten ein Standortgespräch, indem sie ihm nochmals genau auf-

zeigt, mit welchen Konsequenzen er rechnen muss, wenn er sich nicht an die Rahmenbedingungen des Projekts hält: er wird seinen Arbeitsplatz verlieren und gleichzeitig wird sein Unterstützungsbudget gekürzt. Der Klient findet die Sache unfair, nennt nachvollziehbare Gründe für seine Absenzen und beklagt sich darüber, dass er als fremdsprachiger Klient schlechter behandelt werde als die anderen. Die Sozialarbeiterin geht auf seine Argumente ein und betont gleichzeitig, dass die Rahmenbedingungen für alle gelten und sie auch bei ihm keine Ausnahme machen könne.

Unterstützungsrichtlinien einhalten (SA)

Ein Klient kommt auf den Gemeindesozialdienst für finanzielle Unterstützung. Zum ersten Gespräch bringt er alle geforderten Unterlagen mit. Die Sozialarbeiterin geht mit ihm den Unterstützungsantrag durch und füllt ihn gemäss den Angaben des Klienten aus. Dabei stellt sich heraus, dass der Klient ein Auto besitzt. Die Sozialarbeiterin verlangt einen Fahrzeugausweis und den Kilometerstand und prüft den Wert des Autos. Sie teilt dem Klienten mit, dass der Wert seines Autos über der Vermögensgrenze liege, die in den Unterstützungsrichtlinien definiert ist und sie ihm deswegen keine Unterstützung gewähren könne. Gleichzeitig klärt sie ab, ob der Klient im Moment noch genügend Bargeld hat, um sich ernähren zu können. Da dies der Fall ist, kann sie das Gespräch beenden, weil der Klient keine weiteren Anliegen hat. Gemäss ihrer Aufstellung überschreitet das Vermögen des Klienten die Grenze aber nur wenig und da anzunehmen ist, dass die finanzielle Situation im nächsten Monat so aussieht, dass der Klient Anspruch auf Sozialhilfe hat, gibt sie ihm einen neuen Termin. Nach dem Gespräch schreibt die Sozialarbeiterin eine negative Verfügung, welche an der nächsten Fürsorgekommissionssitzung behandelt wird.

Auf Suchtmittelkonsum in der Gruppe reagieren (SP)

Während einer Videonacht düsen drei Jugendliche (ein Mädchen, zwei Jungs) während einer Pause davon. Leo hat ein ungutes Gefühl und folgt ihnen. Er erwischt sie hinter einem Auto beim Kiffen. Leo spricht sie auf das Kiffen an. Den Joint schnell weggeworfen und zerstampft, streiten sie die Situation vehement ab. Das Mädchen bricht sogar in Tränen aus. Leo bleibt hartnäckig. Er weist sie darauf hin, dass Cannabis nicht nur das Hirn verneble, sondern auch illegal sei. Nach einigem Hin und Her gestehen die zwei Jungs gekifft zu haben. Sie beteuern aber, dass das Mädchen nicht mitgemacht habe. Leo nützt die Gegenwart des Mädchens, dem die Jungs offensichtlich Eindruck machen wollten, das aber auch Angst und Schuldgefühle zeigt, bewusst aus. Er meint zu den zweien, diese Ehrlichkeit sei echte Stärke. Die Jungs bitten ihn, keine Anzeige zu erstatten. Leo ziert sich. "Drogenkonsum wird nicht umsonst als Delikt gewertet; er gilt als "Schaden zufügen"!" wendet Leo ein um die Situation nicht zu verharmlosen. Er will keinen Kuhhandel bezüglich der Anzeige machen. Er spürt aber eindeutig, dass die Jugendlichen die Situation und deren Bedeutung nicht einfach auf die leichte Schulter nehmen (abwerten) und entscheidet sich deshalb, nachsichtig zu sein bezüglich einer Anzeige, nicht aber bezüglich der Situation. "Ihr fügt euch Schaden zu und zieht andere mit rein!" Leo schaut kurz auf das Mädchen. "Wie wäre es, etwas **für** andere zu tun statt **gegen** sie?" fragt er aufmunternd. Die Jungs schlagen vor, das Frühstück vorzubereiten. Das Mädchen will sich auch daran beteiligen, was Leo sehr unterstützt. Zu viert kehren sie zurück.

12.3 Einhaltung von Weisungen überwachen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen überwachen die Einhaltung von Weisungen, die KlientInnen vom Gericht oder von Behörden erhalten
- SozialarbeiterInnen sind gegenüber der Instanz, welche die Weisung und den Auftrag zur Überwachung erteilt haben, rechenschaftspflichtig

Einhaltung der Besuchsregeln überwachen

Ein unverheiratetes Paar mit zwei Kindern (2- und 5-jährig) trennt sich. Der Kindsvater meldet sich bei der Abteilung Kindes- und Jugendschutz und will Unterstützung, weil seine Ex-Partnerin ihm die Besuche der Kinder verweigere. Der Sozialarbeiter lädt beide Elternteile zu einem Gespräch in sein Büro ein, in dem sehr schnell klar wird, dass die Fronten verhärtet sind und eine einvernehmliche Lösung nicht möglich sein wird. Ebenso klar wird, dass die Kinder unter der Situation leiden und dass sich dieser chaotische Zustand negativ auf ihre Entwicklung auswirkt. Deshalb beantragt der Sozialarbeiter bei der Vormundschaftsbehörde eine

Erziehungsbeistandschaft mit besonderen Befugnissen (Art. 308 Abs. 2). In weiteren Einzelgesprächen klärt er Bedürfnisse und Möglichkeiten aller Beteiligten ab. Nachdem er sich ein Bild der Situation gemacht hat, stellt er bei der Vormundschaftsbehörde den Antrag, die Besuchsregeln zu verfügen und den Beistand mit der Überwachung zu beauftragen. Auf Antrag des Sozialarbeiters verfügt die Vormundschaftsbehörde Zeit und Dauer der Besuche sowie den Übergabeort. Weil die Stimmung zwischen den Eltern aggressiv geladen war und die beiden schon einige vergebliche Versuche unternommen haben, sich an vereinbarte Regeln zu halten, beschliesst der Sozialarbeiter, die Übergabe in der ersten Zeit durch die Praktikantin begleiten zu lassen. So weiss er erstens, ob die Weisungen eingehalten wurden und zweitens erhofft er sich, dass die Eltern durch die Begleitung davon abgehalten werden, sich jedes Mal Szenen zu machen und sich mit der Zeit vielleicht sogar etwas beruhigen.

Ambulante Massnahmen begleiten

Die Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe wird vom Richter beauftragt, für einen Klienten die Begleitung seiner ambulanten Massnahme zu begleiten. Der Klient hat die Weisung erhalten, sich 14-täglich bei der Bewährungshilfe zu melden, beim Arzt unregelmässig auf Aufforderung Urinproben abzugeben und regelmässig in die Psychotherapie zu gehen. Die Sozialarbeiterin muss die Einhaltung der Weisungen überwachen und dem Richter halbjährlich Bericht erstatten. Falls sich der Klient nicht an die Weisungen hält, muss die Sozialarbeiterin dem Richter umgehend Meldung machen. Die Sozialarbeiterin nimmt mit dem Arzt und der Psychotherapeutin Kontakt auf und bittet diese, sie darüber in Kenntnis zu setzen, wenn der Klient Termine nicht einhalten sollte.

Dem Klienten legt sie ihre Kontrollfunktion im ersten Gespräch dar. Sie zeigt ihm nochmals die Konsequenzen eines allfälligen Nicht-Einhaltens der Weisungen auf und überträgt ihm die Verantwortung für die Entscheidung, ob er sich im freien Rahmen bewähren will oder ob der Richter erneut über das Strafmass urteilt und allenfalls eine Feststrafe verhängt. Gleichzeitig fragt sie den Klienten nach eigenen Anliegen und beginnt mit ihm zusammen ihre künftige Zusammenarbeit zu gestalten.

13 Abklären

13.1 Abklärungen in Auftrag der KlientInnen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Um dem Anliegen der KlientInnen gerecht zu werden, braucht es eine differenzierte Einschätzung der Situation
- SozialarbeiterInnen machen sich ein Bild, indem sie mit den KlientInnen und Personen aus ihrem Umfeld Gespräche führen

Adoption vermitteln

Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz hat mit einem Ehepaar, das sich vor drei Jahren bei der Schweizerischen Fachstelle für Adoptionsvermittlung für eine Adoption angemeldet hat, einen Termin vereinbart. Er sucht Eltern für ein Neugeborenes, welches mit leichten Behinderungen zu früh zur Welt gekommen ist. Es ist der Auftrag des Sozialarbeiters, sich ein Bild darüber zu machen, ob er sich die beiden als Adoptiveltern dieses Kindes eignen. Das Gespräch findet beim Ehepaar zu Hause statt. Er fragt sie nach ihren Vorstellungen und Erwartungen und klärt ab, ob sie vielleicht wichtige Aspekte bisher nicht bedacht haben. Dann informiert er sie über Schwierigkeiten, die auftauchen könnten und fragt, welche Lösungsmöglichkeiten die beiden dafür sähen. Insgesamt geht es dem Sozialarbeiter darum, die Flexibilität, die Bereitschaft, nötigenfalls Hilfe zu suchen und die Toleranz für mögliche Entwicklungswege des künftigen Adoptivkindes zu prüfen. Das Gespräch soll auch dazu beitragen, die Belastbarkeit des Ehepaars abschätzen zu können. Nach dem Gespräch lässt er dem Paar nochmals zwei Tage Bedenkzeit. Auch er selber braucht diese Zeit, um alle Informationen, über die er verfügt, zu ordnen und sie mit den Anforderungen, denen die künftigen Eltern dieses Kindes voraussichtlich werden gewachsen sein müssen, zu vergleichen. Nach zwei Tagen erkundigt sich der Sozialarbeiter telefonisch beim Ehepaar und freut sich, dass die beiden entschlossen sind, das Kind zu sich zu nehmen. Er organisiert einen Termin im Spital, damit sie es zum ersten Mal sehen können. 10 Tage später hat er alle Formalitäten erledigt und die Eltern können das Kind im

Spital abholen. Der Sozialarbeiter wünscht ihnen alles Gute und vereinbart einen Besuchstermin in 3 Monaten.

Vorabklärungen treffen

Ein schwerkörperbehinderter Mann wendet sich an die Pro Infirmis. Er braucht Unterstützung bei der Suche nach einem Wohnheimplatz. Mit der jetzigen Situation sei er überfordert. Er wolle und könne nicht mehr länger allein in der jetzigen Wohnung leben. Der Mann ist auf Gehhilfen und zwischendurch auch auf einen Rollstuhl angewiesen. Aufgrund seiner Krankheit ist mittelfristig eine weitere Verschlechterung des Gesundheitszustandes zu erwarten. Während des Erstgesprächs zeigt sich, dass der Klient schon mit diversen Beratungsstellen und Institutionen Kontakt hatte oder noch in Kontakt steht. Zudem ist sein Wunsch nach einem Heimplatz mit viel Ambivalenz verbunden. Damit die Sozialarbeiterin der Pro Infirmis die Beratung aufnehmen kann, bittet sie den Klienten um das Einverständnis, bei den involvierten Beratungsstellen und Personen Vorabklärungen bezüglich der aktuellen Situation vornehmen zu dürfen. Sie sichert dem Klienten zu, ihn vollumfänglich über alle erhaltenen Informationen zu informieren und respektiert auch seinen Wunsch, mit einer Person aus privaten Gründen keinen Kontakt aufzunehmen. Mit Hilfe ihrer Abklärungen erarbeitet sich die Sozialarbeiterin ein Bild der aktuellen und absehbaren Bedürfnisse wie auch der Ressourcen und der Vernetzung des Klienten. Anschliessend ist es ihr klarer, welche Rolle im Beratungsprozess sie haben wird und welche Hilfestellungen der Klient von der Pro Infirmis braucht.

13.2 Berichte an Behörden verfassen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen erhalten von der Behörde einen Abklärungsauftrag und erstatten Bericht über ihre Erkenntnisse und/oder
- SozialarbeiterInnen stellen einen Antrag an die Behörde und begründen diesen mit einem Bericht und/oder
- SozialarbeiterInnen führen im Auftrag der Behörde ein Mandat, in dessen Rahmen sie regelmässig Bericht erstatten müssen
- Aufgrund dieser Berichte entscheidet die Behörde über zivilrechtliche Massnahmen

Kindsgefährdung abklären

Der Abteilung für Kind und Jugendschutz liegt eine Gefährdungsmeldung für einen 8-jährigen Jungen vor. Er lebe bei einem Mann, der keine Erziehungsberechtigung habe, sondern ein ehemaliger Freund der Kindsmutter sei, von dem sich die Mutter aber schon wieder getrennt habe. Der Sozialarbeiter geht der Sache nach, spricht mit diesem Mann, mit dem Kind und mit den Lehrerinnen des Kindes. Das Bild, das sich ergibt, ist ein widersprüchliches. Einerseits sieht es so aus, als wäre der Junge bei diesem Mann besser aufgehoben als bei der Mutter, er komme jetzt wenigstens pünktlich und sauber zur Schule und habe seine Aufgaben gemacht. Andererseits zeigt der Knabe Verhaltensauffälligkeiten und wirkt in Anwesenheit seines Betreuers eingeschüchtert. Dies veranlasst den Sozialarbeiter, weitere Abklärungen vorzunehmen. Er sucht die Kindsmutter auf und spricht auch mit der Grossmutter, bei der die Mutter wieder lebt. Den Knaben lässt er bei einer Kinderpsychologin abklären und führt selber auch nochmals Gespräche mit ihm. Dabei stellt sich heraus, dass der Junge seinem Betreuer sehr ausgeliefert ist, weil dieser sein einziges Zuhause darstellt und die Mutter kein Interesse an ihrem Kind zeigt. Die Grossmutter, welche Kontakt zum Jungen hätte aufnehmen wollen, wurde durch dessen Betreuer ferngehalten. Eine Nachfrage bei der Kinderpsychologin ergibt, dass sie den Verdacht des Sozialarbeiters, dass der Junge sexuell ausgebeutet werde, bestätigt. Daraufhin schreibt der Sozialarbeiter einen ausführlichen Bericht an die Vormundschaftsbehörde, in dem er beantragt und begründet, dass der Junge unter Vormundschaft zu stellen und an einem geeigneten Pflegeplatz unterzubringen sei.

Rückfallgefährdung einschätzen

Ein Klient wird vom Regierungsstatthalteramt nach wiederholter häuslicher Gewalt in alkoholisiertem Zustand bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme angemeldet. Er hat die Auflage, eine Alkoholtherapie zu machen. Nach den ersten 4 Gesprächen muss der Sozialarbeiter ein Gutachten in Bezug auf seine Alkohol-

abhängigkeit, seine Therapiebereitschaft und seine Rückfallgefährdung zu Handen der Regierungsstatthalterin erstellen. Der Klient kommt regelmässig und pünktlich zu den Sitzungen, ist seinerseits jedoch überzeugt, dass er kein Alkoholproblem habe und entsprechend auch nicht bereit, das Thema anzugehen. In den beiden letzten Gesprächen hat er jedoch begonnen, über die Beziehung zu seiner Frau zu sprechen. Dabei ist er durchaus in der Lage und bereit, auch eigene Fehler und Anteile am Problem zu erkennen und zu reflektieren.

In seinem Bericht schildert der Sozialarbeiter, dass der Klient bezüglich seiner Alkoholproblematik nicht einsichtig sei und auch keine Gespräche zu diesem Thema stattgefunden hätten. Eine Rückfallprognose sei deshalb schwierig zu machen. Hingegen bestünden gute Ansätze dafür, dass die Beziehung zwischen den Eheleuten thematisiert werden könne. Dafür fände es der Sozialarbeiter hilfreich, wenn das Ehepaar zusammen auf die Beratungsstelle käme. Das setze natürlich die Bereitschaft der beiden voraus. Der Klient seinerseits sei mit diesem Vorschlag einverstanden. Es könne also grundsätzlich von einer Therapiebereitschaft des Klienten ausgegangen werden.

13.3 Gutachten für das Gericht erstellen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen erhalten vom Gericht den Auftrag, ein Gutachten oder einen Sozialbericht zu erstellen, welche für die Entscheidung über zivil- oder strafrechtliche Massnahmen mitberücksichtigt werden
- Je nach Bedarf formulieren die RichterInnen spezifische Fragestellungen, zu welchen sie Auskunft wünschen

Sozialbericht für Zuteilung des Sorgerechts vorbereiten

Das Gericht bittet den Sozialdienst der Gemeinde, einen Sozialbericht zu einzureichen, weil ein Kind den Antrag für die Umteilung des Sorgerechts gestellt habe. Die zuständige Sozialarbeiterin macht einen Termin mit dem sorgeberechtigten Vater ab. Dabei ist ihr wichtig, dass der antragstellende Sohn und die beiden anderen Brüder zu Hause sind. Als Vorinformation stehen der Sozialarbeiterin nur der Auftrag des Gerichts und das Schreiben des Jungen zur Verügung. Sie trifft den Vater vor der Türe. Er kommt direkt von der Arbeit. Im Gespräch erläutert sie zuerst ihren Auftrag und ihre Vorstellung über das weitere Vorgehen. Dem Vater ist das Schreiben des Sohnes nicht bekannt, deshalb fasst die Sozialarbeiterin dieses kurz zusammen. Sie fragt nach der Betreuungssituation der Kinder, nach Problemen und Konflikten, die ihm bekannt sind und wie er damit umgeht. Sie lässt den Vater möglichst frei erzählen. Anschliessend bittet sie ihn, die Söhne dazu zu holen. Sie erklärt nochmals ihren Auftrag und das weitere Vorgehen. Die Situation ist für alle Söhne schwierig. Die Sozialarbeiterin geht auf die genannten Konflikte ein und bespricht mit der Familie mögliche Lösungen. Dabei achtet sie darauf, dass alle zu Wort kommen und alle das sagen können, was ihnen im Moment wichtig ist. Abschliessend zeigen alle zusammen der Sozialarbeiterin ihr Haus. Jeder der Söhne hat ein eigenes Zimmer. Die Knaben erklären der Sozialarbeiterin ihre technischen Anlagen und erzählen auf Nachfragen von weiteren Hobbies. Nach dem Rundgang verabschiedet sich die Sozialarbeiterin. Zurück im Büro formuliert die Sozialarbeiterin für den Bericht an das Gericht so objektiv wie möglich, was sie gesehen und gehört hat.

Opfer befragen

Der Sozialdienst der Polizei wird vom Untersuchungsrichter beauftragt, ein Kind, das möglicherweise von seinem Vater sexuell misshandelt worden ist, zu befragen. Die Sozialarbeiterin führt eine videodokumentierte, standardisierte Erstbefragung durch. Ihr Kollege überwacht die Aufnahme im Technikraum.

Suchtgefährdung abklären

Die Jugendanwaltschaft bittet die Drogenberatung, bei einem 15-jährigen Mädchen, das mit verschiedenen kleinen Diebstählen auffällig geworden ist, eine allfällige Suchtgefährdung abzuklären. Die Sozialarbeiterin der Drogenberatungsstelle nimmt mit der Jugendlichen und ihren Eltern Kontakt auf. Sie besucht sie zu Hause und erklärt ihnen ihren Auftrag. In einer ersten Phase möchte sie mit dem Mädchen allein sprechen.

Sie schlägt vor, einen gemeinsamen Spaziergang zu machen. Das Mädchen willigt ein. So erfährt die Sozialarbeiterin einiges aus ihrem Leben: Dass sie einen behinderten jüngeren Bruder hat, dass die Eltern sehr viel Zeit und Energie für ihn brauchen, dass sie in der Schule Schwierigkeiten hat und sich ausgeschlossen fühlt, dass sie ab und zu kifft und regelmässig, wenn ihre Eltern es nicht merken, Alkohol trinkt. Die Jugendliche scheint nicht viele Gelegenheiten zum Sprechen zu haben und erzählt und erzählt. Bevor sie zum Haus zurückkehren erschrickt sie und bittet, den Eltern nicht alles zu erzählen, sie wolle sie nicht enttäuschen und ihnen nicht noch mehr Kummer machen. Sie verspricht auch, inskünftig die Finger von Zeugs zu lassen, das sie nicht bezahlt habe. Das Gespräch mit den Eltern bestätigt die Hypothese, die sich die Sozialarbeiterin aufgrund der Geschichte des Mädchens gemacht hat. Sie sind ziemlich absorbiert mit ihrem behinderten Sohn und erwarten von ihrer Tochter, dass sie nicht auch noch Umstände macht. Dass sie delinquent ist, können sie nicht in ihr Familienbild integrieren. Die Sozialarbeiterin fragt sich nach dem Gespräch, ob die Jugendliche mit ihren Delikten vielleicht Aufmerksamkeit auf sich ziehen wollte. Sie ist überzeugt, dass es für den weiteren Weg des Mädchens entscheidend ist, ob ihre Bedürfnisse ernst genommen werden. Mit dem Einverständnis der Familie nimmt die Sozialarbeiterin auch mit den Lehrkräften Kontakt auf. Diese berichten von einer unauffälligen Schülerin, die an sich intelligent sei, in der letzten Zeit aber in ihren Leistungen unerklärlicherweise nachgelassen habe. Auf Nachfrage der Sozialarbeiterin fällt den Lehrkräften erst im Gespräch richtig auf, wie isoliert das Mädchen eigentlich ist und sie können sich sogar erinnern, dass sie ab und zu wegen ihres Bruders, der im Quartier bekannt ist, zum Gespött geworden ist. Das sei aber schon eine Weile her. In der letzten Zeit sei es eher still um sie.

Die Sozialarbeiterin schreibt einen entsprechenden Bericht an die Jugendanwaltschaft, in dem sie die Situation der Jugendlichen darstellt. Ihrer Einschätzung nach ist sie nicht akut suchtgefährdet, potenziell bestehe jedoch die Gefahr, dass das Mädchen weitere Schwierigkeiten haben und machen werde, wenn sie nicht die entsprechende Unterstützung erhalte. Da die Sozialarbeiterin einen guten Draht ihr gefunden hätte, fände sie es wichtig, sie noch eine Weile weiter zu betreuen und mit ihr abzuklären, wie sie gemeinsam ihre Situation zum Guten verändern könnten. Sie schlägt deshalb vor, im Urteil eine entsprechende Weisung zu erteilen.

Gutachten für Strafprozess erstellen

Ein Klient, der nach einer bedingten Entlassung durch die Bewährungshilfe betreut wird, ist erneut straffällig geworden. Die zuständige Richterin holt bei der Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe ein Gutachten ein und möchte, dass sie Empfehlungen formuliert, mit welchem Urteil sie etwas zu einer positiven Veränderung des Klienten beitragen könnte, d.h. ob sie eine Feststrafe aussprechen oder ihn in eine stationäre Drogentherapie oder ein pädagogisches Wohnheim einweisen solle.

Seit dem letzten Delikt hat der Klient intensiv mit der Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe zusammen gearbeitet. Sie denkt nicht, dass er dies nur im Hinblick auf das Gutachten getan hat, denn eine solche Veränderung könnte er nicht einfach vorspielen. Es scheint, als hätte er jetzt wirklich gemerkt, dass sich etwas ändern muss. Vielleicht wirkt sich auch positiv aus, dass er eine neue Freundin hat, welche nicht aus dem Drogenmilieu stammt und dem Klienten klar vor Augen führt, was sie von ihm erwartet. Jedenfalls hat der Klient einige Monate im Arbeitsprojekt der Bewährungshilfe zuverlässig mitgearbeitet. Im Moment befindet er sich in einer Schnupperwoche für eine Lehrstelle, welche er, wenn alles gut läuft, im Sommer antreten könnte. Die Sozialarbeiterin formuliert im Gutachten, welche Fortschritte der Klient in den letzten Monaten gemacht hat, welche Schwierigkeiten noch weiter fortbestehen und welche Massnahmen in näherer Zukunft geplant sind. In ihrer Empfehlung schreibt sie, dass sie es schade fände, wenn die Bemühungen des Klienten nun wieder gebremst würden. Sie schlägt vor, dass die Richterin den Klienten zu einer ambulanten Massnahme verurteilt, welche eine allfällige Feststrafe aufschiebt, bis sich zeigt, ob es dem ihm wirklich gelingt, Fuss zu fassen.

14 Alltag bewältigen (SP)

14.1 Allein Nachtdienst leisten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Sozialpädagoge ist im Nachtdienst allein mit den zu Betreuenden.

Lea tritt um 18.00 Uhr ihren Dienst an. Sie isst zusammen mit der Gruppe. Nach dem reibungslos verlaufenen Abend tritt auch die Bettruhe schnell ein. Dies erstaunt Lea und macht sie aufmerksam. Sie schreibt noch eine Stunde lang Journaleinträge und geht nach 23.00 Uhr auch zu Bett. Um 3.30 Uhr in der Früh erwacht sie mit einem unguuten Gefühl. Sie schlüpft in eine Trainerjacke und geht leise horchend durchs Haus. Als sie tatsächlich ein Geräusch hört, betritt sie leise besagtes Zimmer und entdeckt ein geöffnetes Fenster. Sie stellt fest, dass eine Jugendliche soeben aus dem Fenster geklettert ist. Lea versichert sich, dass es ansonsten im Haus ruhig ist und läuft in den Garten hinaus und zur Strasse hinunter. Sie schaut auf ihre Uhr. Nach zehn Minuten entschliesst sie sich ins Haus zurück zu kehren, da die Gruppe unbetreut ist. Im Büro nimmt sie das Blatt „Anleitung in Notsituationen“ zur Hand und orientiert sich, was nun zu tun sei. Da es sich um eine gefährdete Jugendliche handelt, die zudem mit einer Strafvollzugsverfügung stationär betreut wird, entscheidet sich Lea sofort die Polizei anzurufen und nicht erst bis zum Morgen zu warten. Sie gibt dem diensthabenden Polizisten das Signalement der Jugendlichen durch, nachdem sie sich Gedanken darüber gemacht hat, was diese trägt. Am Morgen informiert sie die Heimleiterin. Beim Frühstück teilt sie den Vorfall der Gruppe mit, bespricht mit den Jugendlichen die Situation und befragt sie dazu. Bei der Übergabe informiert sie ihren Teamkollegen über das Vorgefallene und die eingeleiteten Schritte.

14.2 Personentransporte durchführen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Klienten werden an einen Ort transportiert, den sie nicht selbständig erreichen können. Ein Fahrzeug der Institution steht zur Verfügung.

Lea fährt mit sechs verhaltensauffälligen Jugendlichen nach dem Abendessen mit dem Heimbuss ins Hallenbad. Vor der Abfahrt weist sie die Jungs darauf hin, dass sie erwartet, dass sie sich so benehmen, dass für sie das Fahren möglich ist. Wer sich nicht daran halte, werde zurück ins Heim spedit. Während der Fahrt entflammt ein Konflikt zwischen zwei Jugendlichen. Sie schreien herum und beginnen sich zu prügeln. Lea bleibt ruhig und weist sie mit Bestimmtheit zurecht: "Hört sofort auf! Ich fahre euch sonst zurück!" Die Jugendlichen prügeln weiter. Am nächsten geeigneten Ort hält Lea an. Sie nimmt die beiden zur Seite und gibt ihrem Aerger und ihren Erwartungen Ausdruck. Sie setzt die zwei auseinander und fährt in die Institution zurück. Dort übergibt sie die beiden Jugendlichen einem Mitarbeiter und informiert ihn über die Situation. Sie teilt den beiden Jugendlichen mit, dass sie anderntags mit ihnen die Situation besprechen und klären werde. Mit dem Rest der Gruppe fährt Lea zum geplanten Hallenbadbesuch.

14.3 Sicherheit gewährleisten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Alle Situationen, in welchen Sicherheitsaspekte explizite Aufmerksamkeit verlangen.

Lea telefoniert der städtischen Feuerwehr. Sie möchte, wie letztes Jahr, einen Workshop "Erste Hilfe bei Feuer im Haus" für die Wohngruppe organisieren. Sie lädt dazu eine zuständige Person der Feuerwehr ein.

Im Vorfeld hat Lea die Wohngruppe informiert. Alle Bewohnerinnen und Bewohner sind aufgefordert an diesem Workshop teilzunehmen. Wichtig ist Lea auch, dass sämtliche neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter daran teilnehmen. Sie informiert alle über den abgemachten Termin mit der Feuerwehr.

Lea nützt den bevorstehenden Anlass, um einen Kontrollgang durch's Haus zu machen und auf feuerpolizeiliche Vorschriften hin zu überprüfen.

- sind die Fluchtwege markiert und offen (auch nicht durch Möbel etc. verstellt)?
- Wo sind die Feuerlöscher? Letzte Wartung?
- Wo wird geraucht oder mit Kerzen hantiert?

14.4 Sich mit KlientInnen in der Öffentlichkeit bewegen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es stehen mindestens zwei Sozialpädagoginnen zur Verfügung.
- Ausflüge
- Kulturelle Veranstaltungen
- Besuche

Leo und Lea haben einen Abendausgang an die Mustermesse vorbereitet. Alle Bewohnerinnen haben zugesagt und sind rechtzeitig beim Treffpunkt. Als sie auf dem Messegelände ankommen, läuft ein Lukas davon. Fast zeitgleich äussert Susanne Angstzustände. Leo und Lea klären ihr gemeinsames Reaktionsverhalten, avisieren die noch übrigen Teilnehmenden über die Handlungsschritte und führen den Abend mit kleinen, konkreten Schritten gemäss Vorgabe weiter.

Leo macht sich auf die Suche nach Lukas und findet ihn in einer Tiefgarage. Er handelt mit ihm eine adäquate Lösung mit nachvollziehbarer Konsequenz aus. Lea spricht mit Susanne und erfährt, dass diese Angst bekommen hat, dass Lukas auf die Gasse gehen und sich "was reinziehen" könnte. Sie wird instruiert und kann weiter teilnehmen.

14.5 Zu Aktivitäten und Spielen anleiten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Klient oder die Klientengruppe ist, aufgrund verschiedener Faktoren, angewiesen auf Unterstützung um Ideen für Spiele oder Aktivitäten zu entwickeln und auszuführen.

Lea arbeitet auf einer Gruppe mit Jugendlichen. In der Zeitspanne zwischen der Erledigung der Verpflichtungen und der Essenszeit gibt es immer wieder Momente in denen die Jugendlichen unmotiviert auf der Gruppe rumhängen. Während dieser Zeit kommt es auch oft zu Konflikten zwischen einzelnen Jugendlichen.

Lea thematisiert diese Zeitspanne vor dem Abendessen mit der Gruppe. Sie schlägt vor, die Lücke mit einer gemeinsamen Aktivität in Form eines Spiels zu füllen. Nach der Diskussion einigen sie sich gemeinsam auf das Spiel „Rittifussball“.

Lea bespricht gemeinsam mit den Jugendlichen die Regeln zum Spiel und hält diese schriftlich fest. Alle Jugendlichen und Lea unterschreiben die Regeln um die Verbindlichkeit zu steigern. Anschliessend werden diese an der Infowand aufgehängt. Als Zeitspanne für die Durchführung wird die Zeit zwischen 17.30 und 18.00 Uhr festgelegt.

Am nächsten Abend macht Lea frühzeitig das nötige Material bereit und schaut, dass alle Jugendlichen und auch sie selber um 17.30 Uhr bereit sind um nach draussen zu gehen. Alle Mitspieler und auch Lea beziehen ihre Position und das Spiel kann beginnen. Während des Spiels erinnert Lea immer wieder an die Regeln und garantiert damit einen reibungslosen Ablauf.

Als sich die Gruppe an den Ablauf und die Regeln gewöhnt hat, entsteht ein stimmungsvolles Miteinander und die Jugendlichen können nach einer halben Stunde kaum mehr aufhören. Trotzdem hält Lea die vereinbarten Zeiten ein und alle gehen gut gelaunt zum Nachtessen.

An einem der folgenden Tage geht Lea nur noch mit und nimmt nicht mehr aktiv am Spielgeschehen teil. Sie lässt die Jugendlichen auch einmal allein gehen und bespricht den Verlauf und die Stimmung am Abend mit der Gruppe noch aus. Lea entscheidet sich aber, bewusst immer wieder auch zusammen mit den Jugendlichen zu spielen, denn allein ihre Präsenz hilft der Gruppe als Steuerungselement. Nach einer Woche bespricht Lea mit der Gruppe, ob man es noch weiter machen will oder ein neues Spiel gesucht werden möchte.

Sie nimmt sich vor, in Zukunft vermehrt mit der Gruppe zu spielen oder mindestens Anregung zum Spielen zu geben, da sie auf vielen Ebenen einen positiven Gewinn verbuchen kann.

14.6 Rituale gestalten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Kleine und grosse **Übergangssituationen** des Alltags und des Lebens

- "Kleine": sich begrüßen, sich verabschieden, Essenssituationen, ins Bett gehen etc.
- "Grosse": Jahresfeste, Geburtstage, Abschiede, Tod

Eine Feier gestalten

Sascha hat Mitte August seine Anlehre in der internen Schreinerei begonnen. Zu Beginn der Ausbildung findet eine kleine Feier mit einem Ritual statt. Die Feier wird in der Schreinerei durchgeführt. Lea setzt sich mit Sascha zusammen und bespricht mit ihm, was vorgängig zu erledigen ist. Sie hat den Termin mit dem Heimleiter und dem Betrieb bereits festgelegt und mit Sascha besprochen, wen er alles einladen darf. Sascha hat nun die Aufgabe Einladungen zu kreieren und an die Gäste zu verschicken. Dabei wird er von seiner Bezugsperson unterstützt.

Lea besorgt einen Kuchen und ein kleines, persönliches Geschenk für diesen Anlass. Am Tag der Feier dekoriert sie zusammen mit Sascha den Tisch in der Schreinerei und stellt Kaffee und Kuchen bereit. Zu Beginn stellt Lea alle anwesenden Personen und ihre Rollen vor. Sascha hat vorgängig einige Werkzeuge aus seinem Arbeitsbereich bereitgestellt, welche er nun vorstellt und vor den Gästen ausbreitet. Jeder Gast sucht sich einen Gegenstand aus und gibt dem Jugendlichen Gedanken und Wünsche mit auf den Weg. Anschliessend werden die Verträge unterschrieben und danach Kaffee und Kuchen serviert. Zum Abschluss der Feier überreicht Lea ihrem Bezugsjugendlichen ein Geschenk.

Rituale planen

Lea informiert die Wohngruppe zwei Monate vor Weihnachten über die Möglichkeit des "Wichtelns" während der Adventszeit.

Sie öffnet die Diskussion im Hinblick auf die bevorstehende Weihnachtszeit. Lea gibt den Mitarbeitenden die Möglichkeit über eigene Gefühle und Erfahrungen bezüglich "Weihnachten" zu berichten. Ein reger Austausch über gute, schwierige und vorwiegend ambivalente Erinnerungen und Empfindungen findet statt. Lea fragt nach, ob das Team "Weihnachten feiern" in der Institution denn als sinnvoll einschätzt angesichts so grosser Ambivalenzen. Worauf das Team sich sehr schnell einig ist, dass es mit den Bewohnerinnen sehr wohl Weihnachten feiern möchte.

Nun delegiert Lea die Organisation des "Wichtelns" einer Mitarbeitenden. Jemand schlägt vor zusammen mit den Bewohnerinnen das Haus zu schmücken und plötzlich sprudeln die Ideen: Backen, Lieder täglich singen, Schmuck basteln usw.. Lea bildet eine Arbeitsgruppe welche sich verantwortlich zeichnet den eigentlichen Weihnachtsabend vorzubereiten, sowie die Koordination für die Adventszeit zu übernehmen. Bereits geklärte Aufgaben werden verteilt.

14.7 Essenssituation gestalten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Frühstück
- Mittagessen
- Abendessen
- Pausenmahlzeiten

Anita, eine 17-jährige Jugendliche, die seit 6 Monaten auf einer Mädchengruppe lebt, hat das Nachtessen fast fertig vorbereitet, sie bittet eine andere Jugendliche für sie die Salatsauce zu machen und läutet die Glocke für das Nachtessen. Anita hat für 5 Jugendliche und 2 Sozialpädagoginnen den Tisch gedeckt. Lea, die Sozialpädagogin macht die Musik in der Küche aus und setzt sich an den Tisch. Von den Jugendlichen ist erst Anita und Deborah am Tisch. Anita findet es mühsam und unhöflich, dass noch so viele fehlen, alle wissen ja eigentlich, dass es um 18.30 Essen gibt. Langsam kommen die Jugendlichen nach unten oder vom Ausgang zurück. Auch Rahel, die zweite Sozialpädagogin, welche heute arbeitet, kommt erst jetzt zu Tisch, sie hatte ein wichtiges Tel.-Gespräch. Die meisten der Jugendlichen sind sichtlich hungrig und schöpfen sich und manchmal auch den anderen. Die eine fragt, ob es Zwiebeln in der Salatsauce hat und mault darüber. Rahel fragt Anita, warum sie nicht esse. Anita meint, ihr sei der Appetit vergangen, sie habe sich Mühe gegeben und alle kommen zu spät und würden nur motzen. Rahel entschuldigt sich bei Anita für ihr „zu spät kommen“ und kann den Frust von Anita verstehen. Die Gruppe reagiert irritiert und findet, Anita soll

le nicht übertreiben, so sei es fast immer und gemotzt hätte niemand. Es entsteht eine lebhafte Diskussion. Es wird deutlich, dass die meisten auch schon gefrustet waren, wenn sie gekocht haben und die anderen zu spät oder gar nicht kamen. Eine findet, Anita soll doch keinen Stress machen, in Zukunft auch nicht mehr so aufwendig kochen, dann sei sie nicht mehr gefrustet. Eine Andere findet das schade, denn sie esse gerne mal was anderes und findet Anita kocht super. Lea schaltet sich ein und versucht die Diskussion in die Richtung zu lenken, was es denn braucht, damit die Köchin gerne kocht. Es kommen einzelne gute Vorschläge, zum Beispiel, dass man nur sagen soll, was gut ist und nicht, was nicht gut ist. Ein anderer Vorschlag ist, dass jene, welche zu spät kommen nichts mehr zu essen bekämen oder noch schlimmere Strafen. Das finden wieder einige nicht gut, denn wegen dem Essen komme man ja „nach Hause“. Anita findet, dass sie gerne koche, sie versuche sich immer zu merken, wer was nicht gern habe und das sei ein Riesenstress. Vielleicht könnte man ja ein Plakat machen, wo jede 2 Lebensmittel, welche sie nicht gern hat, aufschreiben kann. Alle sind voller Tatendrang, Lea holt die Pinwand und schreibt die Vorschläge auf ein grosses Papier. Rahel macht den Vorschlag, dass sie erst am Sonntag in der Gruppensitzung, wenn die Gruppe vollständig ist, die definitiven Beschlüsse fassen. Bis dahin können alle ihre Ideen aufschreiben. Die Diskussion geht munter weiter, alle erzählen von ihren Erlebnissen wie es ihnen erging, als sie frisch auf der Gruppe waren und noch kaum kochen konnten u.s.w.

15 Pflegen bei Mehrfachbehinderung (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Das Kind (oder der/die Jugendliche) ist mehrfach behindert. Es ist teilweise oder ganz darauf angewiesen, gepflegt, richtig gelagert und gehoben, sowie ernährt zu werden.

Lea arbeitet als Sozialpädagogin auf einer Wohngruppe, auf der auch die mehrfachbehinderte Sarah lebt. Das Mädchen ist gelähmt und leidet an schweren Spasmen in den Extremitäten. Es ist inkontinent und trägt Spezialwindeln. Lea wurde von der Teamleiterin, welche auch diplomierte Kinderkrankenschwester ist, gründlich in die Pflegearbeit eingeführt. Zudem hat sie den internen Pflegekurs sowie einen Nothelferkurs besucht. So ist Lea mittlerweile in der Lage, Sarah fachgerecht zu waschen, richtig zu lagern und sie schonend in den Rollstuhl zu platzieren. Sie kann ihr auch über die Magensonde flüssige Nahrung zuführen und ihr die vorgeschriebenen Medikamente verabreichen.

Dank zunehmender Erfahrung kann sie heute sogar den Gefühlszustand von Sarah (die sich nicht sprachlich mitteilen kann) gut beurteilen. Sie hat keine Angst mehr, wenn Sarah oder ein anderes Kind einen schweren epileptischen Anfall hat, denn sie beherrscht das Vorgehen bei einem solchen Ereignis. Es beruhigt sie dennoch, dass sie weiss: im Notfall kann sie ihre Vorgesetzte oder den Notfallarzt telefonisch erreichen. Es macht ihr Freude zu sehen, dass sich Sarah in ihrer Gegenwart anscheinend wohl und sicher fühlt. Zudem hat sie als Sozialpädagogin Dinge gelernt, die ihr auch im Umgang mit den körperlich fitten Kindern - ja sogar im privaten Leben - durchaus von Nutzen sind.

Schlüsselsituationen zur Indirekter Klientenarbeit

16 Sozialpolitisches Engagement (SA/SP)

16.1 In Interessenverbänden mitarbeiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen organisieren sich in Interessenverbänden (Berufsverbände, Dachverbände etc.), um gemeinsam mehr Nachdruck auf ihre Vorschläge und Forderungen an politische Instanzen und die Öffentlichkeit geben zu können.
- SozialarbeiterInnen tauschen ihr Wissen und ihre Erfahrungen auf einer übergeordneten Ebene aus, um ihre Forderungen argumentativ gut untermauern zu können.

Eine Sozialarbeiterin des Frauenhauses nimmt stellvertretend für das Team an den Sitzungen des Dachverbandes Schweizerischer Frauenhäuser teil. Hier werden gemeinsame Interessen der Frauenhäuser besprochen und Massnahmen zu deren Durchsetzung geplant. So gibt der Dachverband Stellungnahmen zu politischen Entscheidungen ab oder organisiert gemeinsam eine Protestveranstaltung, um auf eine Forderung oder auf ein Thema aufmerksam zu machen. Gleichzeitig dient der Dachverband aber auch dazu, Erfahrungen und Wissen auszutauschen und einander gegenseitig zu unterstützen. Und schliesslich werden auch Fragen der Zusammenarbeit zwischen den Frauenhäusern diskutiert und geregelt, so zum Beispiel die gegenseitige Aufnahme von Frauen in speziell gefährdeten Situationen oder wenn ein Haus überfüllt ist. An der nächsten Sitzung geht es darum, Fragen der Sicherheit zu besprechen, nachdem in zwei Häusern Frauen tödlich verletzt worden sind. Alle Häuser stellen ihr Sicherheitskonzept vor und diskutieren Möglichkeiten und Grenzen, für KlientInnen und SozialarbeiterInnen Sicherheit zu gewährleisten. Die Sozialarbeiterin, welche an der Sitzung teilgenommen hat, informiert ihre Kolleginnen über die Ergebnisse. Gemeinsam beschliessen sie, bei ihrem Vereinsvorstand bauliche Massnahmen zu beantragen. Für ihr Argumentarium gegenüber dem Vorstand werden sich die Teamfrauen auf die Diskussion in der Dachorganisation stützen.

16.2 Bedürfnisse erheben (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen betrachten ihre Einzelfallarbeit auch aus einer sozial-ökologischen Perspektive und stellen Gemeinsamkeiten in Problemlagen und Bedürfnissen fest und/oder nehmen die Entstehung neuer Problemlagen in ihrem Arbeitsbereich wahr.
- SozialarbeiterInnen erarbeiten sich die Grundlagen, um den Bedarf an weitergehenden oder alternativen Massnahmen und Angeboten einzuschätzen und begründete Forderungen zu stellen.
- Sämtliche Themenspezifische Arbeiten mit diversen Zielgruppen.

Themenorientierte Zielgruppenarbeit (SP)

Konzeptionell sind Lea und ihr Team daran, eine Zielgruppenarbeit zu entwickeln, die für den sozialpsychiatrischen Bereich der Stadt Basel ein Novum bedeutet. Es geht darum, für Jungerwachsene mit psychischen Schwierigkeiten ein alters- und entwicklungsädaquates Hilfsangebot zu schaffen. Um bereits vorhandenes Know-How aus ähnlichen Institutionen nutzen zu können und in den Pionierprozess einfliessen zu lassen, laden Lea und ihr Team Fachpersonen aus dem ambulanten, dem teilstationären und dem stationären Bereich (auch aus anderen Städten) ein. Lea leitet dieses Hearing, mit dem Ziel, konkrete Beispiele der Handlungsansätze und der konzeptionellen Grundlagen der einzelnen Angebote zu erhalten. Auch achtet sie darauf, eine Fremdeinschätzung der Fachleute auf mögliche Schwachstellen des Konzeptes einzuholen. Im Weiteren erarbeitet Lea und ihr Team einen Fragebogen mit konkreten Beispielen zum neuerschaffenen Konzept. Dieser Fragebogen wird an zuweisende, an prozessbeteiligte, an prozessanschliessende und an prozessberatende Stellen gesandt, um ebenfalls nützliche Hinweise und Anregungen für die konkrete Umsetzung des Konzeptes einholen zu können. Schliesslich wertet Lea und ihr Team die themenorientierte Datenmenge aus und passt die konzeptionellen Grundlagen den neuen Erkenntnissen an. Wenige Wochen

später wird die Fachöffentlichkeit zum Start für die Umsetzung des neuen Konzeptes mit einem "Tag der offenen Tür" eingeladen. Innert Kürze erreicht die Wohngruppe eine beachtliche Resonanz und findet eine ideale Vernetzung mit interessierten Fachleute für die weitere Zusammenarbeit vor.

Bedürfnisse erheben und Lösungen vorschlagen (SA)

Den SozialarbeiterInnen eines Regionalen Sozialdienstes fällt auf, dass sie in letzter Zeit vermehrt Gefährdungsmeldungen für Kinder bekommen haben. Vor allem LehrerInnen melden sich häufig mit der Feststellung, dass ein Kind in der Schule auffällig sei und nicht mehr mitgetragen werden könne, dass die Eltern aber nicht in der Lage oder gewillt seien, das Problem lösen zu helfen. Bei den Abklärungen ergibt sich oft, dass die Kinder aus fremdsprachigen Familien kommen, welche in den Gemeinden schlecht vernetzt sind. Die SozialarbeiterInnen bekommen das Gefühl, dass die Schule die schwierigen Kinder dem Sozialdienst übergeben möchte. Sie finden es aber schade, wenn die Probleme auf dieser Ebene gelöst werden müssen und fragen sich nach anderen Möglichkeiten. Um Genaueres über die Situation zu erfahren, stellen die SozialarbeiterInnen diejenigen Daten zusammen, über die sie verfügen oder an die sie einfach gelangen können: Zahlen über Gefährdungsmeldungen und deren Hintergründe, Zahlen der Bevölkerungsentwicklung, Angebote für fremdsprachige Eltern, Angebote für LehrerInnen, Bedürfnisse der KlientInnen, welche sie im Zusammenhang mit einer Gefährdungsmeldung kennen lernen, eigene Einschätzung der Problemlage und des Hilfsbedarf. Ihre Ergebnisse fassen sie in einem Bericht an die Behörden zusammen, in dem sie Vorschläge zur Zusammenarbeit Schule-Sozialdienst machen und Empfehlungen über nötige Hilfestellungen für fremdsprachige Eltern abgeben. In verschiedenen Gesprächen, zu welchen die Behörden VertreterInnen des Sozialdienstes und der Schule einladen, werden kurz- und langfristige Massnahmen besprochen und geplant.

16.3 Themen lancieren (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen nehmen Themen und Probleme wahr, welche in der Öffentlichkeit bisher keine oder wenig Beachtung finden.
- SozialarbeiterInnen suchen nach Mitteln und Wegen, diese Probleme ins öffentliche Bewusstsein zu rufen, letztlich mit dem Ziel, dass private und öffentliche Ressourcen dafür bereit gestellt werden, um einen Problemlösungsprozess in Gang setzen zu können

Die SozialarbeiterInnen der Präventionsfachstelle überlegen sich seit längerem, wie sie das Frauenthema "Gesundheit" auch zum Männerthema machen könnten. Jetzt ist der kantonale Gesundheitsbericht neu erschienen und liefert eindeutige Zahlen: Männer trinken mehr Alkohol, leiden häufiger an Herz-Kreis-Lauf-Krankheiten, sind suizidgefährdeter und haben mehr Übergewicht als Frauen. Das Team entwickelt die Idee für eine Kampagne zum Thema "Männergesundheit" und kontaktiert verschiedene Einrichtungen, welche männerspezifische Angebote machen. Alle haben Interesse am Thema und arbeiten gemeinsam einen Projektvorschlag für die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons aus. Gleichzeitig suchen sie nach anderen Geldgebern für die Kampagne: Krankenkassen, Versicherungen, Migros, Coop etc. schreiben sich gerne ein Engagement für die Gesundheit auf die Flagge und sprechen einen Geldbetrag. Mit der Unterstützung des Kantons wird die Kampagne geplant und umgesetzt.

16.4 Lobbyarbeit machen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- KlientInnen der Sozialarbeit werden bei der Durchsetzung ihrer Interessen dadurch behindert, dass sie machtmässig stark unterlegen sind und sich zahlenmässig zu wenig gut organisieren können.
- SozialarbeiterInnen nehmen Kontakt zu Personen auf, welche mit mehr Macht und Einfluss ausgestattet sind und versuchen diese von der Richtigkeit der Forderungen zu überzeugen und/oder
- SozialarbeiterInnen mobilisieren eine grosse Anzahl Personen, welche sich für die Anliegen der KlientInnen einsetzen.

Ein Sozialarbeiter des Vormundschaftsamtes erfährt von einem seiner Klienten, dass ihm der städtische Sozialdienst den Grundbedarf II ohne Begründung aus dem Budget gestrichen habe. Der Sozialarbeiter geht dieser Sache nach und erfährt, dass der neue Sozialdirektor der Stadt dies als Sparmassnahme, die er schon im Wahlkampf angekündigt hatte, beschlossen habe. Der Sozialarbeiter nimmt mit seinen KollegInnen im Amt Kontakt auf und fragt nach deren Ansichten und Absichten. Praktisch einhellig finden die SozialarbeiterInnen, dass diese Kürzung aus professioneller Sicht nicht vertretbar sei und beschliessen, Druck auf das Sozialdepartement zu machen. Sie organisieren sich und sprechen das Vorgehen untereinander ab. Diejenigen, welche Kontakt zu PolitikerInnen haben, werden dort vorstellig und schildern den Sachverhalt und die Forderung, dass dieser Beschluss rückgängig gemacht werde, mit dem Resultat, dass sich der Sozialdirektor für seinen Entscheid im Stadtrat verantworten muss. Diejenigen, die mit anderen SozialarbeiterInnen gut vernetzt sind, setzen ein öffentliches Schreiben an den Sozialdirektor auf und sorgen dafür, dass dieses von möglichst vielen Sozialtätigen in der Stadt unterschrieben wird. Und diejenigen, welche einen guten Draht zur Presse haben, führen Gespräche mit JournalistInnen, welche sich bereit erklären, anhand von KlientInnengeschichten aufzuzeigen, was die Budgetkürzung für ihren Alltag bedeutet. In den drei zum Thema erschienen Artikeln setzen die JournalistInnen die Schwierigkeiten, welche den KlientInnen dadurch entstehen, in Beziehung mit dem für die Stadt an sich läppischen Betrag, der so eingespart wird, und mit anderen Ausgaben, die der Sozialdirektor mit leichter Hand tätigt. Nach wenigen Wochen kann den KlientInnen der Grundbedarf II wieder ausbezahlt werden.

16.5 Labels vergeben (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die gesellschaftliche Stellung der KlientInnen der Sozialarbeit wird zunehmend schwierig.
- Um die Interessen ihrer KlientInnen durchzusetzen, müssen SozialarbeiterInnen die Unterstützung von Politik und Wirtschaft organisieren. Anreizsysteme sind dabei oft wirksamer als Druckmittel.
- SozialarbeiterInnen müssen kreative Mittel und Wege finden, um für die Anliegen ihrer KlientInnen zu werben.

Die SozialarbeiterInnen einer Jugendberatungsstelle stellen fest, dass es für die Jugendlichen zunehmend schwierig wird, auch mit guten Voraussetzungen und der entsprechenden beraterischen Unterstützung eine Lehrstelle in einem Betrieb zu finden. Sie kreieren die Idee eines Labels, das Firmen erhalten, welche regelmässig Ausbildungsplätze zur Verfügung stellen. Um dem Label ein Gewicht zu geben, kontaktieren die SozialarbeiterInnen verschiedene Schlüsselstellen in der Region und motivieren sie zur Mitarbeit. Im Gremium, welches die Kriterien für das Label festsetzt und die Firmen auf die Erfüllung der Kriterien hin prüft, sitzen schliesslich: ein Vertreter der Jungen Wirtschaftskammer der Region, ein Vertreter der regionalen KMU-Organisation, die Grossrätin einer Jung-Partei, ein Gewerkschaftsvertreter und eine Sozialarbeiterin der Jugendberatungsstelle. Um das Label in der Region einzuführen und bekannt zu machen, erhalten die ersten 10 ausgezeichneten Betriebe einen speziellen Preis, den eine grosse Jugendstiftung finanziert.

16.6 Stellungnahmen abgeben (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen werden angefragt oder ergreifen von sich aus die Initiative, um zu politischen Fragen (Gesetzesvorlagen, umgesetzte gesetzliche Grundlagen etc.) zu Handen der betroffenen Instanzen, wie auch zu Handen von engagierten PolitikerInnen oder der breiteren Öffentlichkeit fachlich Stellung zu nehmen und die Interessen ihrer KlientInnen zu vertreten.

Teilnahme an Vernehmlassung

Der Regierungsrat gibt ein Gesetz in die Vernehmlassung, welches die Rechte von Menschen mit Behinderungen tangiert. Pro Infirmis wird eingeladen, sich an der Vernehmlassung zu beteiligen. Die SozialarbeiterInnen der Beratungsstelle erhalten von der Geschäftsleitung den Gesetzestext mit dem Hinweis auf die wichtigen Stellen. An der nächsten Teamsitzung erarbeitet das Team eine gemeinsame Stellungnahme. Dabei ist jedes einzelne Statement und eine klare Formulierung von Bedeutung. Es ist den SozialarbeiterInnen ein Anliegen, sowohl auf Stärken des Gesetzesentwurfs wie auf Schwächen und Lücken aufmerksam zu

machen. Parallel zur Stellungnahme nimmt die Pro Infirmis zu engagierten PolitikerInnen Kontakt auf, damit die Anliegen von Menschen mit Behinderungen auch über diesen Weg eine Aufnahme im neuen Gesetz finden.

Stellungnahme zu neuem Gesetz

Das neue Sozialhilfegesetz ist im Kanton eingeführt. Auf dem Sozialdienst konstatieren ein paar MitarbeiterInnen nach einiger Zeit negative Auswirkungen, welche sie mit ihrem professionellen Berufsverständnis nicht vereinbaren können. Sie bringen die Angelegenheit in die Teamsitzung. Es findet eine engagierte bis hitzige Diskussion statt. Die Leiterin des Sozialdienstes erklärt sich bereit, die Schwierigkeiten der entsprechenden kantonalen Instanz vorzubringen. Sie findet dort kein Gehör für die Anliegen der SozialarbeiterInnen. Das Team des Sozialdienstes fasst eine Stellungnahme an die nächst höhere Instanz mit Kopie an entsprechend engagierte PolitikerInnen.

16.7 Missstände publik machen und angehen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen begegnen im beruflichen Alltag einem Missstand, z.B. einer Lücke im Angebot sozialer Dienstleistung, einer nicht zu rechtfertigenden Ungleichbehandlung von KlientInnen, einer willkürlichen Anwendung von gesetzlichen Grundlagen, Gesetzen, welche die Menschenrechte von KlientInnen verletzen.
- Es sind mehrere KlientInnen bzw. eine ganze KlientInnengruppe durch diesen Missstand betroffen.
- Die SozialarbeiterInnen können den Missstand nicht selber beheben.
- Der Missstand ist von den Behörden und/oder der Öffentlichkeit nicht erkannt oder wird verschwiegen.
- SozialarbeiterInnen setzen sich dafür ein, die Sache publik zu machen und fordern zuständige Stellen auf, entsprechende Massnahmen zu treffen.

Ein 15-jähriger Junge wird vom Lehrer zur Schulsozialarbeiterin geschickt. Er stammt aus einem afrikanischen Land und lebt als Flüchtling ohne Familienangehörige in der Schweiz. Er wohnt im Asylheim der Gemeinde und teilt das Zimmer mit vier erwachsenen Männern. Der Junge ist verwahrlost und seine Betreuungssituation entspricht nicht seinem Alter und seinen Bedürfnissen. Die Schulsozialarbeiterin informiert sich bei verschiedenen regionalen und kantonalen Stellen, wie die Situation des Jungen verändert werden könnte. Es stellt sich heraus, dass keine finanziellen Mittel vorhanden sind, um eine angemessene Betreuungssituation zu gewährleisten. Der Junge ist kein Einzelfall. Es besteht eine Lücke im Umgang mit Kindern und Jugendlichen, die ohne Angehörige in der Schweiz Zuflucht finden. Die Schulsozialarbeiterin bespricht die Situation mit den Behörden ihrer Gemeinde. Die Vormundschaftspräsidentin erkennt den Missstand. Gemeinsam schreiben sie dem Bund einen Brief und zeigen die Situation der Jugendlichen auf. Sie warten ab, ob sie auf diesem behördlichen Weg etwas erreichen. Andernfalls fassen sie ins Auge, PolitikerInnen und die breite Öffentlichkeit zu informieren.

16.8 Brachliegende Ressourcen nutzen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen entdecken in ihrer Arbeit ungenutzte Ressourcen, z.B. Fähigkeiten und Fertigkeiten von BürgerInnen, zweckgebundene Gelder, Räumlichkeiten, bisher nicht beachtete gesetzliche Grundlagen, Versicherungsansprüche, und machen diese für eine Gruppe von KlientInnen mit entsprechendem Bedarf nutzbar.

Der Sozialarbeiterin der Pro Senectute fällt auf, dass sich in der Stadt eine neue Bevölkerungsgruppe bildet: "die jungen Alten". Es sind Frauen und Männer anfangs sechzig, frisch pensioniert oder frühpensioniert, welche körperlich und geistig fit sind, über qualifizierte Berufsausbildungen verfügen, diese aber nirgends mehr einsetzen können. Die Sozialarbeiterin schlägt der Geschäftsleitung vor, diese Ressourcen zu nutzen und ein Netz von Freien MitarbeiterInnen aufzubauen, welche ältere KlientInnen bei Steuererklärungen unter-

stützen und Treuhänderdienste anbieten. So können beide Seiten, die "jungen Alten" und die "alten Alten" profitieren und die Solidarität unter den Bevölkerungsgruppen wird gestärkt. Die Geschäftsleitung nimmt den Vorschlag auf und baut den "Treuhänder- und Steuererklärungsdienst" für alte Menschen auf. Die Freien MitarbeiterInnen erhalten pro Mandat eine kleine finanzielle Entschädigung.

17 Öffentlichkeitsarbeit

17.1 Für Anliegen der KlientInnen sensibilisieren (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die breite Öffentlichkeit distanziert sich von Anliegen und Interessen der KlientInnen Sozialer Arbeit, so dass diese als randständig erscheinen und in ihrer näheren und weiteren Umgebung wenig Unterstützung erhalten.
- SozialarbeiterInnen schaffen und/oder nutzen Gelegenheiten, um die Situation ihrer KlientInnen einfühlbar und nachvollziehbar zu machen, so dass nicht betroffene BürgerInnen eine Vorstellung davon erhalten, "dass ihnen das auch passieren könnte" bzw. besser wahrnehmen, was in ihrer Umgebung vor sich geht, um vielleicht einmal Unterstützung anbieten zu können.
- Gleichzeitig wollen SozialarbeiterInnen dazu beitragen, dass sich nicht direkt betroffene StimmbürgerInnen so verhalten, dass die Rahmenbedingungen für die KlientInnen verbessert bzw. nicht verschlechtert werden.

LeserInnenbrief schreiben

Die Sozialarbeiterin einer Präventionsfachstelle liest in der Zeitung einen Artikel zu übergewichtigen Kindern. Sie ärgert sich sowohl über das stigmatisierende Bild wie auch über den Text, indem wenig sensibel auf die Situation von Betroffenen eingegangen und die Suchtproblematik ihrer Ansicht nach nicht erfasst wird. Sie beschliesst, eine Gegendarstellung in Form eines LeserInnenbriefes zu schreiben. Mit ihrer Vorgesetzten bespricht sie, ob sie den Brief als Privatperson oder als Angestellte der Institution schreiben soll. Gemeinsam vereinbaren sie, dass die Sozialarbeiterin den LeserInnenbrief als Fachangestellte schreibt und die Vorgesetzte ihn liest, bevor er abgeschickt wird. Es ist der Sozialarbeiterin wichtig, in ihren Ausführungen darauf hinzuweisen, dass es sich für übergewichtige Kinder (und Erwachsene) geradezu kontraproduktiv auswirkt, wenn man mit dem Finger auf sie zeigt. Sie zieht einen Vergleich zum Thema Alkoholabhängigkeit, bei dem heute allen klar ist, dass man nicht einfach sagen kann, das Trinken sei das Problem an sich und wenn jemand nur aufhören würde, hätte er kein Problem mehr. Damit möchte sie dazu beitragen, dass Übergewicht nicht immer auf dem Hintergrund von (Selbst)Verschulden diskutiert und die Problemlösung den Betroffenen allein überlassen wird. Ihrer Ansicht nach gehört eine gesellschaftliche Perspektive ebenso zur Problemsicht wie die Frage, welche Bedürfnisse denn hinter dem (zuviel) Essen stehen. Dies gerade auch bei Jugendlichen. Aus ihrer fachlichen Sicht fügt sie noch einige Gedanken bei, was Prävention gegen Übergewicht im Kindes- und Jugendalter auch noch alles bedeuten könnte.

Vorträge halten

Die Sozialarbeiterin des Frauenhauses wird von einem Pfarrer gebeten, am Sonntag in die Predigt zu kommen und etwas über ihre Arbeit zu erzählen. Die Sozialarbeiterin schildert zu Beginn ein typisiertes Fallbeispiel, an dem sie konkret aufzeigt, wie die Situation einer betroffenen Familie aussieht und was Bedürfnisse und Anliegen der KlientInnen sind. Die Sozialarbeiterin möchte damit zeigen, dass die Welt der ZuhörerInnen und die Welt der Betroffenen nicht allzuweit auseinander liegen und gleichzeitig darauf hinweisen, dass es Situationen gibt, in denen eine Familie nicht mehr selber zurecht kommt und deshalb professionelle Unterstützung braucht. Dies einerseits um für Verständnis für die KlientInnen zu werben und aufzuzeigen dass es Institutionen wie das Frauenhaus braucht, andererseits sollen die ZuhörerInnen aber auch wissen, wie sie reagieren können, wenn sie Kenntnis von einer Gewaltsituation in ihrer Umgebung haben.

Fachartikel schreiben

Die Pro Infirmis des Kantons gibt in regelmässigen Abständen eine Zeitschrift heraus, in der behinderten-spezifische Themen behandelt werden. Diese richtet sich an Direktbetroffene, Fachpersonen, SpenderInnen und die interessierte Öffentlichkeit. Die SozialarbeiterInnen der Beratungsstelle verfassen Artikel zum jeweiligen Thema. Sie lassen dabei eigene Erfahrungen und recherchiertes Wissen einfließen. Den Betroffenen sollen wichtige Informationen zugänglich gemacht und die Öffentlichkeit für Anliegen von Menschen mit einer Behinderung sensibilisiert werden.

17.2 Das eigene Angebot bekannt machen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es ist in der Öffentlichkeit wie auch in Fachkreisen oftmals unklar, was soziale Institutionen für Aufgaben, Pflichten und Unterstützungsmöglichkeiten haben oder es existieren diffuse, nicht der Realität entsprechende Bilder.
- SozialarbeiterInnen informieren Fachleute, potenziell Betroffene wie auch die breite Öffentlichkeit über ihr Angebot und über den Zugang zu den Dienstleistungen.
- SozialarbeiterInnen nutzen verschiedenste Wege, um ihr Angebot publik zu machen: Prospekte und Flyerw verteilen und auflegen, Fachartikel publizieren, Zeitungsartikel schreiben, Inserate schalten, Hinweise auf dem Internet anbringen, Plakate aufhängen, Kleber, Buttons oder Ähnliches bedrucken, Vorträge halten, Jahresbericht versenden etc.
- Planung und Durchführung von themenspezifischer Informationsarbeit.
- Information und Werbung für sämtliche Veranstaltungen, in welche die Öffentlichkeit miteinbezogen werden soll.
- Planung und Durchführung einer Medienorientierung: Pressekonferenz, Radio, Fernsehen.
- Sämtliche Berichte, die an die öffentliche Presse gehen.

Medienorientierung planen und durchführen (SA/SP)

Lea wird beauftragt, ein neues Konzept, welches ein Novum in der Region darstellt, umzusetzen. Wenige Wochen vor der offiziellen Eröffnung will Lea eine größere Medienorientierung durchführen. Sie liest sich die lokalen Zeitungen durch und sammelt die Texte, die ihre neue Zielgruppe betreffen und beobachtet, in welchen Zusammenhängen diese erwähnt wird. Nachdem sie den geeigneten „Aufhänger“ gefunden hat, schreibt sie die Einladung für die JournalistInnen. Um ein möglichst großes Medienecho zu erreichen, lädt Lea Schlüsselpersonen aus dem Sozialbereich, der Politik und wenn möglich Personen der neuen Zielgruppe ein, die über die Wichtigkeit eines solchen Angebots sprechen. Um Doppelspurigkeiten zu vermeiden bespricht sie mit den ReferentInnen die Themen und fordert den jeweiligen Text in schriftlicher Form ein. Die Texte stellt Lea zu einer Pressemappe zusammen, die sie den JournalistInnen an der Medienorientierung aushändigt und den Abwesenden nachsendet. Für die Medienorientierung wählt Lea einen geeigneten Raum, der für alle leicht zu finden ist. Für die ReferentInnen und sich macht sie Namensschilder. Den Raum richtet sie optimal ein und stellt Gläser und Mineralwasser bereit. Nach der Medienorientierung sammelt Lea die Presstexte und nimmt Radio- und Fernsehsendungen auf. Die verschiedenen Medienberichte vergleicht sie und wertet aus, ob die Medienorientierung ihr Ziel erreicht hat.

Über Veranstaltungen informieren und Werbung betreiben

Zwei Mal jährlich publiziert Lea mit der Geschäftsstelle der Gesamtinstitution eine Zeitung für die aktuellen und auch ehemaligen Hilfssysteme, die allgemeine Fach-Öffentlichkeit, Donatoren und andere Interessierte. Redaktionell unterteilt sie die Zeitung in verschiedene Rubriken, wie Trägerschaft, Wohnheime, Personelles, Fachliches und Veranstaltungen. Unter der Rubrik Trägerschaft werden strategische und andere institutionsübergreifende Themen redigiert. Aus den verschiedenen Wohnheimen kommen Erlebnisberichte sowie Projektbeschreibungen zusammen. In der Rubrik Fachliches werden beruf spezifische Themen diskutiert und unter Personelles allfällige Mutationen oder Kurzbeschriebe der Mitarbeitenden. Schliesslich findet der/die interessierte Leser/in unter einer weiteren Rubrik diverse Hinweise über kommende Veranstaltungen, die im nächsten Halbjahr in irgendeinem Bereich der Gesamtinstitution stattfinden werden. Zu Beginn des Semesters lädt Lea die PR- und Marketing-Verantwortliche aus dem Trägerverein sowie die delegierten Mit-

arbeiterInnen, BetreuerInnen wie auch Bewohnende, aus den Wohnheimen zu einer ersten Redaktionssitzung ein. Meistens muss in dieser Sitzung die Fülle aller Vorschläge und Ideen eingegrenzt werden, damit der quantitative Rahmen der Zeitung sowie auch die zeitlichen Ressourcen aller Beteiligten eingehalten werden. Schliesslich endet die Sitzung mit dem definitiven Festlegen des Redaktionsschlusses und der personellen Zuteilung des aktuellen Editorialsschreibens. Danach haben alle Beteiligten mindestens zwei Monate zur Verfügung, um zu interviewen, zu texten, zu fotografieren etc. Lea koordiniert zwischenzeitlich den Prozess, informiert die Druckerei über den festgelegten Zeitplan und bestellt eventuell gleichzeitig bereits Versandmaterial. Für die Phase nach dem Redaktionsschluss hat sich Lea genügend zeitliche Ressourcen eingeplant. Denn das Lektorat, auch an andere Mitarbeitende delegiert, sowie das anschliessende Layouten des Textmaterials sind sehr zeitaufwändige Arbeitsschritte. Kommt hinzu, dass es gewöhnlich Annas Aufgabe ist, den beiliegenden Brief an die Adressaten inhaltlich mit einer einladenden Spendenanfrage zu gestalten. In einer letzten Sitzung mit dem Redaktionsteam wird gemeinsam das Gesamtwerk zu Ende geschliffen, um dann abschliessend bei der Druckerei das Gut zum Druck zu bestellen. Nach dem Druck hat Lea für das Falten und Einpacken der Zeitungen in die Couverts einen ganzen Morgen interne Beschäftigung mit vier Bewohnenden eingeplant. Gleichentags bringt eine weitere Gruppe Bewohnende den Versand zur Post. Die Resonanz auf dieses Informationsschreiben ist konstant zufriedenstellend. Das Interesse an den Veranstaltungen ist erfreulich und bringt die einzelnen Wohnheime auf eine positive Art und Weise in die Öffentlichkeit. Und, die Institution trägt halbjährlich, nebst der allgemeinen gewinnbringenden Werbungen, netto mehrere Tausend Franken Spendengelder zusammen.

Presstexte verfassen (SP)

Das Thema Jugendgewalt wird seit längerem in den Medien thematisiert. Leo wird als Mitarbeiter einer Strafvollzugsanstalt für männliche Jugendliche von der Redaktion einer Fachzeitschrift gebeten, über das Thema „Jugendgewalt im Heimalltag“ zu schreiben. Wenn möglich sollte er noch ein paar Bilder aus dem Heimalltag zur Verfügung stellen. Leo erfragt den genauen Umfang des Artikels. Auch klärt er im Gespräch mit der Redaktorin den Inhalt („Was speziell interessiert Sie?“ etc.). Er erkundigt sich nach dem Abgabetermin.

Während einer Teamsitzung teilt er mit seinen KollegInnen das Titelthema in Unterthemen wie „Gewaltprävention“, „Umgang des Mitarbeiterteams mit Gewalt“ etc. ein. Leo interviewt seine KollegInnen und einen Jugendlichen zu den einzelnen Unterthemen. Anschliessend verfasst er einen Text. Lea achtet auf strikte Einhaltung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes. Seinen Text gibt er einem Teamkollegen und der Institutionsleitung zum Lesen gibt. Nachdem Leo die nötigen Korrekturen gemacht hat, macht er sich mit der Digitalkamera auf Bilderjagd. Er fragt nach, ob es Jugendliche gibt, die nicht fotografiert werden wollen. Dann macht Leo während einer Woche Bilder aus dem Gruppenalltag und besucht die Jugendlichen noch bei der Arbeit. Er lässt der Redaktion seinen Text und die Bilder auf den vereinbarten Termin zukommen.

Themenorientiertes Informationsmarketing (SP)

Die Wohngruppe arbeitet seit einigen Monaten konsequent und transparent nach systemisch-lösungsorientiertem Ansätzen im stationären Bereich. Zwischenzeitlich wurde von Lea und ihrem Team mehrmals registriert, dass Teile des fachlichen Umfeldes irritiert über konkrete Handlungsschritte in der Wohngruppe reagierten. Da es für Lea und ihr Team wichtig ist, dass diese Beteiligten konstruktiv in den Hilfsprozess einbezogen werden, planen sie - erst recht auf Grund der besagten Reaktionen - pro Quartal eine Informationsrunde zu veranstalten. Dabei werden bspw. alle zuweisenden Institutionen aus den Bereichen Klinik, Massnahme/Vormundschaft, Sozialhilfe, Therapie etc. in Themengruppen eingeladen. An den jeweiligen Anlässen repräsentiert Lea das Konzept und die Handlungsansätze bis in die Details der spezifischen Zusammenarbeit mit den anwesenden Fachpersonen. Auf Fragen und Rückmeldungen wird vom Team direkt Bezug genommen, mit dem Ziel, die aktuellen und möglichen Arbeitsfelder gemeinsam definieren zu können. Diese Vorgehensweise ermöglicht eine fall-übergeordnete Diskussion über Vernetzung sowie Kooperation und fördert folglich eine sachliche Grundlage zur Adaption verschiedener Handlungsansätze aus verschiedenen Hilfssystemkontexten.

Jahresbericht erstellen (SA)

Das Team des Frauenhauses gibt jedes Jahr gemeinsam mit dem Trägerverein einen Jahresbericht heraus. Zwei SozialarbeiterInnen sind für die Koordination zuständig. Im November einigt sich das Team auf ein bestimmtes Thema, unter dem der Jahresbericht erscheinen soll. Dann wird aufgeteilt, wer welche Artikel

schreibt. Die Sozialarbeiterin, welche für das Ressort Finanzen zuständig ist, trägt die relevanten Zahlen und Daten zusammen, um einen Überblick über Statistik und Budget zu geben. Eine Sozialarbeiterin schreibt zur Arbeit mit den Frauen im Haus und eine zu den Kindern. Eine Vorstandsfrau informiert über die Budgetverhandlungen mit dem Kanton und den neuen Leistungsvertrag. Die beiden Frauen, welche die Arbeiten koordinieren, setzen Fristen für die Artikel und nehmen Kontakt auf zur Grafikerin. Mit ihr besprechen sie die Gestaltung des Berichts, welche dem Thema entsprechen soll. Die Grafikerin organisiert, dass die Druckerei den Auftrag zum gegebenen Zeitpunkt ausführen kann. Die Sozialarbeiterinnen des Frauenhauses reservieren sich einen Nachmittag, an dem sie die Jahresberichte verpacken und verschicken.

Pressekonferenz organisieren (SA)

Die Beratungsstelle für Alkoholprobleme hat ein neues Angebot entwickelt. Entgegen der bisherigen Philosophie, dass Leute mit Alkoholproblemen möglichst ein abstinentes Leben anstreben sollten, gibt es neue Forschungsergebnisse, welche zeigen, dass ein Teil der KlientInnen durchaus in der Lage ist, den Alkoholkonsum unter Kontrolle zu bringen. Die Beratungsstelle möchte deshalb in Form von Gruppen- und Einzelarbeit KlientInnen beraten, welche gerne weniger trinken würden, aber nicht abstinenter leben wollen. Weil diese Möglichkeit sowohl in der breiten Öffentlichkeit wie auch in Fachkreisen bisher als nicht realistisch erschien, muss zuerst Aufklärungsarbeit gemacht werden. Die Beratungsstelle beschliesst, ihr neues Angebot in einer Pressekonferenz vorzustellen, damit interessierte JournalistInnen auch die Gelegenheit haben, kritische Fragen zu stellen und die SozialarbeiterInnen ihre Gründe für das neue Vorgehen besser präsentieren können, als wenn sie sich nur schriftlich melden würden. Die SozialarbeiterInnen tragen die Adressen von wichtigen Presseorganen und JournalistInnen, mit denen sie schon gearbeitet haben zusammen. Sie verfassen einen kurzen Einladungsbrief und organisieren eine geeignete Räumlichkeit. Dann stellen sie die Unterlagen zusammen, welche sie den Presseleuten abgeben werden und bereiten ein kleines Referat zum Thema vor.

Pressecommuniqués verfassen (SA)

Der Verein Neustart will einen Kurs für freiwillige BewährungshelferInnen durchführen. Damit genügend geeignete TeilnehmerInnen ausgewählt werden können, braucht es 70 InteressentInnen. Deshalb will der Verein die breite Öffentlichkeit über den Kurs informieren. Der zuständige Sozialarbeiter hat vor ein Pressecommuniqué zu verfassen, weil dies die Möglichkeit ergibt, dass die Berichterstattung in verschiedenen Medien über einen längeren Zeitraum erfolgt, als wenn er eine Pressekonferenz einberufen würde. Er trägt alle Informationen zusammen, welche er zum Projekt schon besitzt, und wählt davon diejenigen aus, welche die Presse für einen Artikel brauchen könnte. Er prüft im Zeitplan des Projekts, wann die Information erscheinen sollte, damit die Anmeldungen rechtzeitig eintreffen und wählt danach den Zeitpunkt für das Verschicken des Communiqués. Dann schreibt er das Communiqué. Im ersten Drittel müssen alle wichtigen Informationen platziert sein, damit sie auch tatsächlich in einem Pressebeitrag erscheinen. Der Titel muss das Interesse der JournalistInnen wecken und die Einleitung zum Weiterlesen animieren. Er formuliert in einer A4-Seite alles, was ihm zum Projekt wichtig erscheint und konsultiert dafür seine Stichwortliste, welche er sich zu Beginn erstellt hat. In einem Begleitschreiben stellt er für die Redaktion gute Argumente zusammen, weshalb eine Publikation sinnvoll und lohnend ist. Er schickt den Brief, das Communiqué und weitere Unterlagen an die Adressen, welche die Institution in der Pressedatei gesammelt hat. In der Adresse erwähnt er möglichst eine bestimmte Ansprechperson. In den nächsten zwei Wochen überwacht er die Presseerzeugnisse und hält fest, wer schon berichtet hat. Dann kontaktiert er diejenigen, die noch nichts gebracht haben und fragt nach. Dies ist ein wichtiger Teil der Arbeit, weil oft erst dann wirklich die Berichte erscheinen. Am Schluss sind in den wichtigsten Zeitungen, im Lokalfernsehen und im Lokalradio Beiträge erschienen und für das Projekt melden sich genügend Interessierte an.

Interviews geben (SA)

Der Verein für Sozialtätige eines Kantons organisiert eine Podiumsveranstaltung zum Thema Schulsozialarbeit. Eine Schulsozialarbeiterin wird angefragt, ob sie am Podium teilnehmen und die Sicht der Praxis vertreten könnte. Neben ihr seien auch VertreterInnen der Politik, der Verwaltung und der Schule anwesend. Die Schulsozialarbeiterin sagt zu. Im Vorfeld wird sie von der lokalen Zeitung um ein Interview angefragt. Es geht darum, ihren Umgang mit mobbenden SchülerInnen zu beschreiben. Die Reporterin und die Schulsozialarbeiterin vereinbaren einen telefonischen Termin. Die Reporterin ist dankbar, dass die Schulsozialarbeiterin

rin das Interview vor seinem Erscheinen nochmals liest, da sie sicher sein will, dass sie den Alltag der Sozialarbeiterin korrekt erfasst hat.

Öffentliche Veranstaltung durchführen (SA)

Die Abteilung für Kindes- und Jugendschutz will an einem Fest teilnehmen, welches verschiedenen Institutionen aus dem Bereich der Sozialen Arbeit Gelegenheit gibt, sich und ihre Aufgaben einer breiteren Öffentlichkeit vorzustellen. Dazu wird eine Arbeitsgruppe gebildet, welche diesen Anlass vorbereiten soll. Die Arbeitsgruppe setzt sich zum Ziel, die eigene Institution möglichst ansprechend und abwechslungsreich zu präsentieren. Dazu sollen ausgetretene Pfade verlassen werden. Über ein Brainstorming in der Gesamteinstitution wird nach originellen Ideen gesucht. Diese werden gesichtet und auf ihre Finanzierbarkeit und Durchführbarkeit hin geprüft. Mit Hilfe eines Veranstaltungsprofis, welchen eine der Mitarbeiterinnen persönlich kennt, wird eine viel versprechende Idee zu einem eigentlichen Konzept ausgebaut und geprüft, ob das zur Verfügung stehende Geld dafür reicht. Für die Realisierung der Veranstaltung werden Aufgaben auf die einzelnen MitarbeiterInnen verteilt. Einige gehören zum Kreativ-Team, andere managen den vorgesehenen Ablauf. Besondere Aufmerksamkeit erfordert die Logistik für den Auf- und Abbau der erforderlichen Materialien. Für Auf- und Abbau sowie für den Veranstaltungstag selber wird ein Einsatzplan erarbeitet, welcher festlegt, wer wann welche Aufgaben zu übernehmen hat und wann Ruhepausen beansprucht werden können. In der Festzeitung weist die Abteilung für Kindes- und Jugendschutz auf ihren Auftritt hin mit dem Ziel, potenzielle AdressatInnen neugierig zu machen. Dazu wird geprüft, ob weitere Mittel für gezielte Werbemassnahmen eingesetzt werden sollen. Nach Abschluss der Veranstaltung versuchen die SozialarbeiterInnen an Hand verschiedener Reaktionen (Medien, Partnerinstitutionen, Besuchervoten, Anzahl BesucherInnen usw.) den Erfolg des Anlasses abzuschätzen. Auch finanziell muss Bilanz gezogen werden, um erkennen zu können, ob der Anlass ohne Defizit abgeschlossen werden konnte oder gar mit einem finanziellen Gewinn aufwarten konnte.

Feste planen (SP)

Mitte September findet, wie jedes Jahr, der grosse Besuchstag der Eltern und Angehörigen im Heim statt. Anna hat sie bereit erklärt, den Brunch auf der Gruppe mit allen Kindern, MitarbeiterInnen und Eltern zu organisieren. In erster Linie überwacht sie die Anmeldungen, damit sie weiss, für wie viele Personen sie Tische, Stühle, Geschirr und Essen bereitstellen muss. Sie bestellt fünf Tischgarnituren und bittet ihren Kollegen, zusammen mit ihr den Einkauf der benötigten Lebensmittel zu erledigen. Im Team klärt sie, wer bereit ist, Fruchtwähen zu backen, die Tische zu dekorieren und Blumen zu besorgen. Mit dem Gruppenleiter bespricht sie das Budget für diesen Anlass. Da sich in diesem Jahr erfreulicherweise sehr viele Angehörige angemeldet haben, muss sie besonders auf darauf achten, günstig und gut einzukaufen. Anna weiss, dass die Anmeldungen nicht immer ganz verbindlich sind und sie muss auf Überraschungen reagieren können. Im letzten Jahr hat sich eine grosse Familie nicht angemeldet und hat dann zur Freude des Kindes doch am Besuchstag teilgenommen. Zum Glück hatte es genug Tische und Esswaren, denn es fiel niemandem auf, dass das Team nicht darauf vorbereitet war.

17.3 Flyer gestalten SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Für interne oder externe Zwecke wird Informationsmaterial gestaltet.
- Broschüren
- Flyers
- Dokumentationen

Leo, unser Sozialpädagoge, erhält den Auftrag, einen Flyer zu gestalten, der die Angehörigen der Kinder der Wohngruppe auf den kommenden Klausabend aufmerksam machen soll. Leo, der gestalterisch mittelmässig und computermässig einigermaßen begabt ist, nimmt sich vor, das Werk mit dem Word-Programm zu erstellen. Er stellt erstmal die Daten zusammen, die auf die Einladung müssen. Textlich nimmt er die letztjährige Einladung als Vorlage. Er wählt eine etwas kräftige Schrift, die zum Anlass passt, setzt Titel und verteilt die Textblöcke grosszügig auf das A4-Format. Auch einen Anmeldetalon fügt er an. Er weiss, dass an einem früheren Klausabend Fotos mit der Digitalkamera gemacht worden sind. Er schaut im Fotoarchiv des PCs

nach und findet tatsächlich einen gelungenen Schnappschuss. Gerne würde er das Bild noch etwas verfremden, dafür müsste er aber das spezialisierte Fotobearbeitungsprogramm Photoshop besser kennen und auch mehr Zeit haben. Deshalb "schneidet" er das Bild etwas zurecht und passt die Grösse in das Layout ein. Er braucht etwa 30 Exemplare. Das geht gerade noch für den Laser-Farbdrucker. Bei mehr Exemplaren hätte er das Ganze in Schwarz-Weiss gestaltet und dann fotokopiert. Für die Arbeit an seinem Flyer hat Leo die zwei verfügbaren Stunden leicht überschritten. An der nächsten Teamsitzung legt er den Entwurf vor. Er bekommt viel Lob. Er ist froh über den Hinweis, dass er noch das Vorjahr im angegebenen Datum hat. Den Flyer übergibt er dann rechtzeitig an die Elternpost und verteilt ihn auch intern an die vorgesehenen Stellen.

18 Projektarbeit

18.1 Ein Projekt leiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen entwickeln, planen und führen Projekte in verschiedenen Bereichen mit unterschiedlichen Zielsetzungen durch und werten sie aus.
- Nebst der sachlich-fachlichen Leitung des Projekts sorgen SozialarbeiterInnen dafür, dass dieses sowohl extern wie auch intern vernetzt ist und Unterstützung erhält. Dazu bauen SozialarbeiterInnen Beziehungen im Umfeld des Projekts wie auch in der Projektgruppe auf.

Projekt auswerten

Das Projekt "Ausbildung für Freiwillige MitarbeiterInnen" des Vereins Neustart ist abgeschlossen und muss nun noch ausgewertet werden. Schon bei der Projektplanung hat der Sozialarbeiter eine Liste der möglichen AdressatInnen einer Projektauswertung erstellt und sich gefragt, was diese über das Projekt interessieren könnte. Auf der Liste stehen der Vereinsvorstand, die GeldgeberInnen, das Team und eine künftige Projektleitung im Falle einer Wiederholung des Projekts. Der Sozialarbeiter hat auch schon in der Planung des Projekts Themen für die Auswertung festgelegt: die Finanzierung, die Abrechnung, der Zeitaufwand, die Pressearbeit und ihre Wirkung, der Umgang mit den Qualitätskriterien, die Durchführung, die Resultate etc.

Jetzt wertet der Sozialarbeiter die im Lauf des Projekts gesammelten Daten zu den verschiedenen Themen aus. Z.B. nimmt er die Fragebogen, welche die TeilnehmerInnen des Informationsabends ausgefüllt haben hervor, fasst die Ergebnisse zusammen und kommentiert sie. In einer ersten Fassung schreibt er einen ausführlichen Bericht anhand der festgelegten Themen. Er verfasst den Bericht so, dass er einem künftigen Projektleiter als Leitfaden dienen könnte. Ein wichtiger Bestandteil des Berichts sind die Ideen, wie man die Qualität des Projekts allenfalls besser gewährleisten und überprüfen könnte. Der Sozialarbeiter geht auch die Abrechnung nochmals durch und entwirft eine gekürzte, weniger detaillierte Variante für die Kommunikation gegen aussen. Dann kommentiert er die Abrechnung, hält fest, wo das Budget unterschritten wurde und wo es nicht eingehalten werden konnte und warum und gibt Hinweise für die Erstellung eines nächsten Budgets. Über die Durchführung und die Resultate des Projekts berichtet der Sozialarbeiter ausführlich. Am Schluss hat er einen mehrseitigen Bericht, welcher für den internen Gebrauch vorgesehen ist.

In einer zweiten Fassung kürzt er heraus, was für externe Adressaten oder die GeldgeberInnen nicht von Interesse ist und erstellt eine kürzere Version, in der er vor allem die Resultate und die Abrechnung des Projekts betont.

Beide Fassungen legt er dem Vereinsvorstand und dem Team vor. Der Vorstand muss den Abschlussbericht genehmigen. Den kürzeren Bericht schickt der Sozialarbeiter zusammen mit einem Begleitschreiben an die externen AdressatInnen, insbesondere an die GeldgeberInnen.

Projekt durchführen

Das Projekt für die Ausbildung von Freiwilligen MitarbeiterInnen des Vereins Neustart ist geplant. Die Planung und Durchführung des Informationsabends für InteressentInnen steht nun bevor. Der Termin wurde schon festgelegt. Der Sozialarbeiter hat sich frühzeitig nach einem geeigneten Saal umgesehen und diesen im nahen Quartierzentrum gefunden und reserviert. In einem Gespräch mit den Saalverantwortlichen hat er abgeklärt, ob ein Hellraumprojektor vorhanden ist und wie die Saalbestuhlung aussehen könnte. Da der

Verein einen Spezialpreis erhalten hat, müssen die Verantwortlichen die Stühle selber aufstellen. Der Sozialarbeiter fragt dazu zwei Personen an und vereinbart mit ihnen die Urzeit. Der Sozialarbeiter hat für den Abend ein Programm zusammen gestellt und festgehalten, wer für welchen Teil die Verantwortung übernimmt. Er hat zwei schon aktive Freiwillige MitarbeiterInnen eingeladen und bestätigt den beiden den Termin schriftlich. In diesem Schreiben hält er auch klar fest, welche Aufgaben sie haben. Für seinen eigenen Teil muss er noch ein Kurzreferat mit einigen Folien vorbereiten. Ausserdem sollen sich Interessierte gleich am Infoabend für Auswahlgespräche eintragen können. Dazu braucht es Listen mit den vorgesehenen Daten. Der Sozialarbeiter stellt alles zusammen, was es sonst noch an Infomaterial braucht. Für die Auswertung des Projekts ist es wichtig, dass bekannt ist, wieviele Personen anwesend waren. Der Sozialarbeiter fragt deshalb seine Arbeitskollegin an, die Eingangskontrolle zu übernehmen und die Gäste zu zählen. Ausserdem ist für die Qualitätsüberprüfung ein Kurzfragebogen vorgesehen, welcher von den Anwesenden ausgefüllt werden muss. Der Sozialarbeiter stellt diesen zusammen und organisiert eine Box, in welche die TeilnehmerInnen den Fragebogen anonym einlegen können. Am Abend ist der Sozialarbeiter frühzeitig mit dem ganzen Material im Saal und hilft bei der Bestuhlung. Der Informationsabend kann pünktlich beginnen. Das Programm geht gut über die Bühne, die anschliessenden Fragen sind zahlreich. Zum Schluss muss der Saal wieder aufgeräumt und das Material zurück in die Beratungsstelle transportiert werden. Eine Sichtung der Anmeldungen am nächsten Tag ergibt, dass sich 53 Leute für die Arbeit als Freiwillige MitarbeiterInnen interessieren. Die Projektgruppe ist mit diesem Ergebnis zufrieden und ist zuversichtlich, dass sie genügend geeignete Leute auswählen kann.

Projektentscheid treffen

Der Verein Neustart setzt Freiwillige zur Begleitung von KlientInnen ein. Um als Freiwillige tätig zu sein, müssen InteressentInnen ein Auswahlverfahren und einen Kurs absolvieren. In einem Kurs werden jeweils 15 Personen während 9 Monaten intensiv geschult. Der letzte Kurs liegt 8 Jahre zurück. Zunehmend merken die SozialarbeiterInnen, wie sich der Bestand an einsatzwilligen Freiwilligen reduziert. Eine Vermittlung anhand der vorgeschriebenen Qualitätskriterien wird schwierig. Sie besprechen die Situation im Team und kommen zum Entschluss, dass ein neuer Ausbildungskurs notwendig wird. Als Ressortverantwortlicher fasst ein Sozialarbeiter diese Erkenntnisse schriftlich zusammen und stellt an den Vorstand den Antrag, den Auftrag für die Erschaffung eines Konzepts zu erteilen. Dem Antrag legt er die entsprechenden Unterlagen des Qualitätsmanagements bei, in dem sowohl der Einsatz der Freiwilligen wie auch die Ansprüche an einen Kurs enthalten sind.

Projekt planen

Der Sozialarbeiter des Vereins Neustart hat den Auftrag, die Ausbildung der Freiwilligen MitarbeiterInnen im Rahmen eines Projekts aufzubauen. Die Ziele des Projekts wurden vom Vorstand gemeinsam mit dem Sozialarbeiter festgelegt und das Grobkonzept ist erstellt. In einem nächsten Schritt macht der Sozialarbeiter gemeinsam mit dem Projektteam die Feinplanung. Zuerst gilt es, einen Zeitplan festzulegen: Dann sind verschiedene Fragen zu klären:

- Bis wann muss die Finanzierung stehen?
- Zu welchem Zeitpunkt wollen sie mit dem Projekt an die Öffentlichkeit treten, wann soll der Informationsabend stattfinden und wann die Aufnahmegespräche?
- Wie lange braucht der Vorlauf und wann soll die Kursdurchführung, das eigentliche Projekt, beginnen?
- Wie soll der Kurs aussehen, wieviele Kursabende sind geplant, wann findet welches Thema statt?
- Wann werden die einzelnen Sequenzen geplant und zu welchen Sequenzen sollen Fachpersonen eingeladen werden?
- Wie liegen die Schulferien und Feiertage, welche sich mit den Projektinteressen nicht schneiden sollten?

Aufgrund all dieser Überlegungen wird die Projektplanung erstellt. Es entstehen zwei Pläne: einen offiziellen mit allen Daten, der nach aussen bekannt gegeben wird und einen internen, in dem auch die jeweiligen Vorarbeiten und internen Aufgaben terminiert sind. Hier ist jeweils auch genau vermerkt, wer für den jeweiligen Punkt die Verantwortung hat.

In regelmässigen Projektgruppensitzungen vergleicht das Projektteam den aktuellen Stand des Projekts mit dieser Planung, schaut, ob der Zeitplan eingehalten wird und ob die Planung angepasst werden muss und mit welchen Konsequenzen.

Projektgruppe zusammenstellen

Der Vorstand des Vereins Neustart hat dem ressortverantwortlichen Sozialarbeiter den Auftrag erteilt, im Rahmen eines Projekts die Ausbildung von Freiwilligen MitarbeiterInnen aufzubauen und einzuführen. Der Sozialarbeiter stellt ein Projektteam zusammen, welches das Projekt plant und durchführt. Ein Mitglied des Vorstands ist aufgrund seiner Zuständigkeit für das Projektteam schon gesetzt. Gemeinsam mit diesem überlegt der Sozialarbeiter, welche Kompetenzen die Projektgruppe braucht, um das Projekt gut durchführen zu können. Einiges davon bringen der Sozialarbeiter und das Vorstandsmitglied schon mit, deshalb suchen sie sich noch eine sinnvolle Ergänzung und Unterstützung. Aufgrund des Budgets ist klar, dass zwei externe Fachpersonen eingestellt werden können. Die beiden legen fest, welche Kompetenzen diese Fachpersonen haben sollen. Dabei wird klar, dass es eine Person braucht, welche die Gruppendynamik im Griff behalten und den Selbsterfahrungsteil für die KursteilnehmerInnen leiten kann. Aufgrund dieses Profils sammelt der Sozialarbeiter Ideen für potenzielle KandidatInnen. Er fragt in seinem Team nach, konsultiert ihm bekannte Fachleute, die Team-Supervisorin, DozentInnen an Sozialarbeits-Ausbildungsstätten und bekommt so eine Liste zusammen. Aufgrund der mitgelieferten Informationen erstellt er eine Prioritätenliste. Bevor er die erste Person telefonisch anfragt, rechnet er den zu erwartenden Arbeitsaufwand aus, definiert die Arbeitsbedingungen und die Anforderungen an die externen Fachleute. Dann fragt er die erste Person auf der Liste an. Für die zweite externe Fachperson sucht er jemanden, der Erfahrung in diesem Arbeitsgebiet und allenfalls schon einmal einen entsprechenden Kurs geleitet hat und ebenfalls eine Fachperson der Sozialen Arbeit ist. Dafür hat der Sozialarbeiter bereits jemanden im Auge. Auch diese Person fragt er telefonisch an. Er gibt beiden angefragten Personen einen Termin, bis wann er Bescheid haben sollte, sendet ihnen das Projektkonzept und weitere Unterlagen und bittet sie im Fall einer Absage um weitere Empfehlungen. Für Fragen bietet er ein persönliches Gespräch an. Nachdem die beiden ihre Mitarbeit zugesagt haben, trifft sich die Projektgruppe für ein erstes Gespräch, um die Vorstellungen über die Zusammenarbeit zu klären und die nächsten Schritte zu planen.

Projektfinanzieren organisieren

Der Verein Neustart plant, eine Ausbildung für Freiwillige durchzuführen. Für das Projekt stehen das Grobkonzept und ein erstes Budget bereit. Der Sozialarbeiter organisiert eine Sitzung mit einem professionellen Fundraiser. Zuerst gehen sie zusammen durch, ob das Budget so präsentabel ist. Der Experte hat noch einige Ergänzungen und empfiehlt dem Sozialarbeiter, die vorgesehenen Honorare für die externen KursleiterInnen zu erhöhen, da er mit dem eingesetzten Betrag wohl kaum jemanden finden werde. Gemeinsam stellen sie aus dem Grobkonzept zusammen, welche Argumente man aufführen könnte, um potenzielle GeldgeberInnen für das Projekt zu gewinnen. Mit diesen Argumenten verfasst der Sozialarbeiter nun einen ersten Entwurf für das Gesuch. Da es sich beim Projekt um einen hohen Finanzierungsbedarf handelt, lässt er das Gesuch nochmals durch den Fundraiser überarbeiten. Dieser nimmt einige wenige Korrekturen vor und macht das Gesuch etwas „reisserischer“. Der Sozialarbeiter schickt das Gesuch nun an eine ausgewählte Liste von Stiftungen und Fonds und zeigt auf einem beigelegten Finanzierungsplan auf, welche potenziellen GeldgeberInnen wieviel zu diesem Projekt beitragen könnten. Er hat vorgängig abgeklärt, ob bestimmte Formulare nötig sind für das Gesuch. Dies war aber nirgends der Fall. Nach einer ersten Runde sind etwa zwei Drittel der Kosten gesichert. Bei zwei Stiftungen fragt der Sozialarbeiter nach vier Wochen nach: eine hat das Gesuch in der Masse der Anfragen noch nicht gesichtet, will es nun aber vorziehen, die andere Stiftung hat noch Bedarf an weiteren Unterlagen, welche der Sozialarbeiter nachreichen kann. Nun geht er weitere Stiftungen auf seiner Liste durch. Die eine kontaktiert er vor Abschicken des Gesuchs persönlich, da der Stiftungszweck nicht ganz dem Projekt entspricht. Er erhält die Auskunft, welche Aspekte des Projekts er im Gesuch besonders hervorheben soll, damit eine Prüfung erfolgen kann. Nach dieser zweiten Runde ist die Finanzierung gesichert. Der Sozialarbeiter fragt bei allen GeldgeberInnen nach, ob und wie sie im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit erwähnen werden sollen.

18.2 An einem Projekt teilnehmen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen arbeiten in Projekten mit, entweder kontinuierlich als Teil der Projektgruppe oder punktuell bei einzelnen Projektphasen oder -aufgaben.
- SozialarbeiterInnen arbeiten sich ins die Thematik des Projekts ein, klären ihre Aufgabe innerhalb des Projekts und liefern gezielte Beiträge.

Der Vorstand des Vereins Neustart hat beschlossen, dass die Beratungsstelle einen Internet-Auftritt haben müsse. Eine Sozialarbeiterin übernimmt die Projektleitung. Da die Finanzierung dies ermöglicht und der Zeitaufwand es erfordert, bittet sie ihren Kollegen um seine Mitarbeit. Im Gesamtteam wird geklärt, welche Konsequenzen das für das Team haben würde, wo der Sozialarbeiter Arbeitszeit freimachen und von anderen Verantwortungen entlastet werden könnte. Nachdem dies geklärt und organisiert ist, sitzen die beiden ein erstes Mal zusammen und besprechen die Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Projekt und die dazu zur Verfügung stehenden Zeitressourcen. Der Sozialarbeiter ist selber dafür verantwortlich, über seinen Aufwand Buch zu führen und dafür zu sorgen, dass er sein Zeitbudget einhält. In der Planungsphase soll der Sozialarbeiter seiner Kollegin Rückmeldung zu ihrer Projektplanung und -organisation geben. Seine Hauptaufgabe besteht darin, in der Durchführungsphase beim Aufbau des Internet-Auftritts zu helfen. Dies einerseits in Bezug auf technische Fragen, aber auch in Bezug auf die inhaltliche Gestaltung der Homepage. Der Sozialarbeiter vereinbart mit der Projektleiterin, dass sie ihm jeweils genaue Fragen und Aufgaben stellt und sagt, in welchem Umfang und bis wann sie die Rückmeldung erwartet. Sie regeln auch, wie sie den Austausch gestalten wollen, was sie mündlich machen und was elektronisch. Schliesslich möchte der Sozialarbeiter wissen, welche Rolle er im Projekt spielt und welche Kompetenzen er hat bzw. wie sie Meinungsverschiedenheiten handhaben werden. Sie vereinbaren, in der Regel Konsensentscheidungen zu treffen. Wenn dies in wenigen Fällen nicht möglich sein sollte, hat die Projektleiterin das letzte Wort. Zum Abschluss des Projekts wird der Sozialarbeiter seine Kollegin über wichtige Aspekte informieren, welche sie für den Rechenschaftsbericht braucht, insbesondere den effektiven Zeitaufwand und den finanziellen Aufwand.

18.3 Lager organisieren

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Ein Lager ist geplant.
- Die grundsätzlichen Mittel und Ressourcen sind gesprochen.
- Die Verantwortlichkeiten sind geklärt.
- Der Sozialpädagoge ist für die Organisation im Voraus zuständig.

Leo hat von seinem Team den Auftrag, das 2wöchige Sommerlager im nächsten Jahr zu organisieren. Via Internet sucht er alsbald ein rollstuhlgängiges Haus im Tessin. Er wird fündig und stellt fest, dass dieses Haus relativ teuer ist und das von der Heimleitung vorgegebene Budget sprengt. Er sammelt Argumente, die für dieses Haus sprechen und legt diese der Heimleitung vor. er bekommt grünes Licht und reserviert das Lagerhaus. Er macht sich einen Zeitplan für die weitere Organisation und trägt diesen in die Agenda ein. Ein halbes Jahr später macht er sich an die weitere Planung. Er macht sich eine Liste mit anstehenden Fragen und Aufgaben: Arbeitsplan erstellen unter Berücksichtigung der Wünsche der Mitarbeitenden, Rahmendaten und -zeiten der Abreise und Heimkehr festlegen, Reisegepäckliste erstellen, Beim Verkehrsverein Unterlagen bestellen, Klären, wer mit dem Bus und wer mit dem Zug reist und eine Liste erstellen, Kosten für die Fahrt abklären, Abklären, wer vom Team italienisch kann, Aktivitäten für drinnen und draussen sammeln, Menueplan, Budget erstellen, Wer übernimmt welche Aufgaben? Der Grobplan steht nun. Leo erstellt das definierte Budget und legt es zur Genehmigung vor. Nach dem O.k. informiert Leo die Leitungspersonen, Kinder und Eltern schriftlich über die Eckdaten des Lagers.

19 Prävention

19.1 Verhalten direkt beeinflussen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- In Aktivitäten mit (potenziell) gefährdeten KlientInnen sensibilisieren SozialarbeiterInnen für mögliche Risiken und Gefahren, tragen dazu bei, dass die KlientInnen ihr eigenes Verhalten reflektieren und üben mit ihnen allenfalls gesundheitsförderliche Verhaltensweisen ein.
- Die Sozialpädagogin interveniert bei gesundheitsschädigendem Verhalten. Sie klärt die Klientin über Risiken und Gefahren auf. Sie unterstützt gesundheitsförderndes Verhalten und begleitet dabei ihre Klientinnen.
- Themen: Gesundheit, Sucht, Gewalt, Sexualität
- Der Klient ist teilweise oder ganz auf Unterstützung und Aufklärung im Bereich Sexualität angewiesen. Wenn immer möglich übernimmt eine gleichgeschlechtliche Betreuungsperson diese Aufgabe.

Gefährdete beraten (SP)

Der Jugendliche kommt vom Ausgang ins Heim zurück. Er scheint "gekippt" zu haben. Leo stellt ihn am nächsten Tag. Folgende Fragen werden besprochen: Was erlebst du beim "Kiffen"? Wie kommst du dazu? Kennst du die Gefahren von Cannabis? Gibt es andere Möglichkeiten Feste zu feiern? Was willst Du dir vornehmen? Der Jugendliche bekommt Angst, das "Kiffen" nicht mehr kontrollieren zu können. Sein grösster Traum war immer, Break- Dance zu lernen. Der Jugendliche meldet sich mit Leos Hilfe sogleich an der Tanzschule an. Seitdem der Jugendliche tanzt, verbringt er seine Freizeit sinnvoll und "kippt" weniger.

Lebenskompetenzen stärken (SA)

Die Sozialarbeiterinnen des Mädchentreffs organisieren jedes Jahr die "Wilde Mädchen Woche". Mit Filmen, Geschichten und Selbstverteidigungs-, Tanz-, Theater- und Werkkursen bringen sie den Mädchen die Bilder starker Mädchen wie der Roten Zora, Pippi Langstrumpf etc. näher und fördern deren Stärken und Lebenskompetenzen. Die Mädchen sollen sowohl in der Gruppe wie auch einzeln verschiedene Rollenbilder ausprobieren können und eigene Möglichkeiten nutzen sowie Grenzen verteidigen lernen, damit sie sich im Alltag behaupten und Schutzfaktoren gegenüber Suchtverhalten und Gewalterfahrungen entwickeln können.

Kurse anbieten (SA)

Bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme können Leute, welche wegen Fahren im angetrunkenem Zustand (FIAZ) erstmals ihren Führerschein abgeben mussten, einen Kurs von vier Abenden absolvieren, und damit dazu beitragen, dass sie ihren Führerschein früher wieder zurück bekommen. Der Sozialarbeiter hat sich am Nachmittag auf den Kurs vorbereitet, den Raum hergerichtet, die schriftlichen Unterlagen zusammen gestellt und zusammen mit einem Schöggeli auf den Plätzen deponiert. Nachdem alle anwesend sind, begrüsst er die TeilnehmerInnen zum ersten Kursabend. In einer Runde stellen sich alle kurz vor und sagen etwas zu ihrer aktuellen Befindlichkeit und ihren Erwartungen für den Kurs. Der Sozialarbeiter informiert über den Ablauf des Abends und beginnt mit einem ersten theoretischen Input. In einer nächsten Austauschrunde erzählen alle TeilnehmerInnen die wichtigen Etappen ihrer persönlichen Trinkgeschichte. Dann liefert der Sozialarbeiter einen zweiten kurzen Input. Im Anschluss daran versuchen die TeilnehmerInnen den psychologischen Hintergründen des eigenen Trinkverhaltens auf die Spur zu kommen. Nach der Pause stehen die konkreten Situationen des Ausweisentzugs im Zentrum. Die TeilnehmerInnen rufen sich nochmals in Erinnerung, was sie gemacht und gedacht haben und schreiben sich selber einen Brief mit Lernzielen für die nächsten 6 Monate. Diesen Brief bekommen sie nach 6 Monaten zugesandt, damit sie überprüfen können, wo sie in Bezug auf ihre Ziele stehen. In einer letzten Runde sammelt der Sozialarbeiter, welche Erkenntnisse, Fragen, Anregungen die TeilnehmerInnen vom heutigen Abend mitnehmen. Dann macht er einen Ausblick auf den nächsten Abend und verabschiedet sich von den KlientInnen.

Schullektionen gestalten (SA)

Der Sozialarbeiter der Fachstelle für Sexualpädagogik wird von einem Klassenlehrer angefragt, ob sie drei Lektionen zum Thema AIDS-Prävention in seiner Klasse übernehmen könnten. Um zu erfahren, wie der Wissensstand der SchülerInnen ist, schickt er dem Lehrer einen Fragebogen, den alle ausfüllen. Gemeinsam mit seiner Kollegin bereitet er sich auf die Lektionen vor. Sie sprechen ab, wer welche Rolle einnimmt und welchen Teil der Lektionen leitet. Der Sozialarbeiter macht das Material bereit, welches sie mitnehmen wollen, und vereinbart mit dem Lehrer kurz vorher den Treffpunkt und das Vorgehen beim Einstieg. Der Lehrer stellt die beiden SozialarbeiterInnen in der Klasse vor und verabschiedet sich dann. Nach der Vorstellungsrunde machen sie mit der Klasse ein Spiel, das dazu geeignet ist, die Sprache zum Thema Sexualität zu lockern. Anschliessend verwenden sie die Begriffe aus dem Spiel für die Sammlung des Wissens über die Verhütung einer HIV-Ansteckung. Die SozialarbeiterInnen ergänzen die Wissenslücken und untermalen ihre Ausführungen mit bildlichen Darstellungen an der Wandtafel. Im zweiten Teil trennen sie die Klasse nach Geschlecht. Die Sozialarbeiterin arbeitet mit den Mädchen und der Sozialarbeiter mit den Knaben. Er steigt zuerst mit der "Männermethode" ein, welche mittels Fragen das offene Gespräch über Sexualität ermöglicht. Immer wieder ermuntert er die Jungen, eigene Fragen einzubringen. Im praktischen Teil üben sie den Einkauf, die Lagerung und Verwendung des Kondoms. Im letzten Teil bespricht die ganze Klasse in Kleingruppen Situationen, welche im Umgang mit HIV-positiven Menschen vorkommen können. Die SozialarbeiterInnen erläutern die Möglichkeiten des Tests und werten mit der Klasse die drei Lektionen im Beisein des Lehrers aus.

Sexuell aufklären (SP)

Xaver, ein geistig behinderter verhaltensauffälliger Erwachsener, der stationär im Wohnheim lebt, schafft sich andauernd Probleme mit distanzlosem Benehmen gegenüber Frauen. Seine Kontaktversuche zu - vorwiegend sehr jungen - Frauen wirken auf diese grenzüberschreitend und weisen einen massiven Mangel an Mitgefühl auf. Aus solchen Gründen hat Xaver vor wenigen Tagen seinen geschützten Arbeitsplatz verloren. Leo hat mit dem Arbeitsteam der Wohngruppe vereinbart, dass er mit Xaver reden und das Tabu brechen wird, mit welchem das Klientenverhalten bis anhin belegt wurde. Während Leo allein mit Xaver das Nachtessen für die Wohngruppe zubereitet, spricht er ihn auf den Vorfall an, welcher zur Freistellung am Arbeitsplatz geführt hat. Leo tut dies möglichst ohne eine Wertung des Verhaltens vorzunehmen. Er führt Xaver vor Augen, dass er sich selbst mit dem Verhalten Probleme schaffe und erwähnt, dass er eine Fachstelle kenne, die Beratungen für Menschen mit geistiger Behinderung durchführt, vornehmlich in Belangen von Erotik und Sexualität. Sein Vorschlag besteht darin, dass Xaver dort einmal anrufen und einen Termin abmachen könne für eine Beratung. Xaver spricht auf den Vorschlag an und vereinbart in der Folge einen Gesprächstermin.

Gefährdete beraten (SA)

Der betrieblichen Sozialarbeiterin wird ein Mitarbeiter zur Beratung zugewiesen. Seine Leistungen bei der Arbeit seien seit acht Jahren sehr gut, aber er habe wohl finanzielle Probleme. In der Beratung zeigt sich, dass der Klient seine Post nicht öffnet. Er bringt die ungeöffneten Couverts mit zum nächsten Gespräch. Es ist jedoch kein Problem, alle offenen Rechnungen zu begleichen. Der Sozialarbeiterin fällt im Gespräch mit dem Klienten aber auf, dass dieser völlig vereinsamt ist, keine FreundInnen hat und seine ganze Zeit neben der Arbeit mit Computerspielen verbringt. Zu seinem Feierabend gehört jeden Tag Cannabis. Die Sozialarbeiterin bespricht mit ihm seine Freizeitgestaltung. Der Klient versucht ein Experiment und konsumiert eine Woche lang kein Cannabis und öffnet alle Post. Aber er ist beim nächsten Gespräch nicht glücklich darüber, im Gegenteil, er überlegt sich, ob er nicht besser seinem Leben ein Ende bereiten sollte. Seine diesbezüglichen Gedanken sind schon recht konkret und die Sozialarbeiterin nimmt seine Absichten ernst. Das Gespräch findet kurz vor dem Wochenende statt und der Klient verspricht der Sozialarbeiterin, dass er sich bei ihr melden würde, bevor er einen Schritt Richtung Verwirklichung seiner Suizidideen macht. In eine Klinik will er nicht eintreten und jemand anderen scheint es nicht zu geben, den er hätte informieren können. Für ein Wochenende kann die Sozialarbeiterin diese Dienstleistung anbieten. Der Klient meldet sich jedoch nicht. Im nächsten Gespräch am folgenden Montag berichtet der Klient, er habe sich ernst genommen gefühlt, weil die Sozialarbeiterin sich für ihn interessiert habe. Er schliesst daraus, dass auch andere Leute sich für ihn interessieren könnten. Die Beratung hat in der Folge einen anderen Fokus: wie kann der Klient zu anderen Leuten Kontakt aufnehmen?

Gesundheit fördern (SP)

Nicole, 16 Jahre, leidet unter Schlafstörungen und Depressionen. Der Psychiater hat ihr ein Anti-Depressiva verordnet, das sie vor dem Schlafengehen einnehmen muss. Lea liest und bespricht mit Nicole die Packungsbeilage. Obwohl Nicole die Wirkungen und Nebenwirkungen des Medikaments kennt, beginnt sie regelmässig Alkohol und Cannabis zu konsumieren. Lea macht ein Gespräch mit Nicole ab. Im Gespräch macht sie ihr deutlich, dass sie sich Sorgen um Nicoles Gesundheit mache. Sie zeigt ihr Gefahren und Wirkung bei gleichzeitigem Konsum von Cannabis, Alkohol und Medikamenten auf. Sie teilt ihr mit, dass sie den Psychiater informiere, sofern Nicole dies nicht von sich aus tue. Auch erinnert sie Nicole an die Hausregeln, welche keinen Drogen- und Alkoholkonsum tolerieren. Nicole reagiert verärgert und "motzig" auf das Stichwort "Hausregeln". Im weiteren Gesprächsverlauf sucht Lea mit Nicole nach Momenten, wo es ihr "gut" gehe, sie weder nach Alkohol noch nach Drogen das Bedürfnis habe. Sie macht ein weiteres Gespräch ab, wissend, dass Nicole in dieser Thematik umfassende und längerfristige Unterstützung braucht. Ebenso vereinbart sie mit Nicole, dass diese beim nächsten Termin am Donnerstag mit dem Psychiater ihre Situation bespricht.

19.2 Verhalten indirekt beeinflussen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Indem SozialarbeiterInnen Menschen aus dem Umfeld von Jugendlichen (Eltern, LehrerInnen, JugendarbeiterInnen, TrainerInnen etc.) schulen und beraten, tragen sie dazu bei, dass bei Kindern und Jugendlichen Schutzfaktoren gestärkt werden, was einer Suchtentwicklung oder gewalttätigen Auseinandersetzungen vorbeugt.

Vorträge halten (SA)

Die Dorfschule einer kleinen Landgemeinde möchte für die Eltern eine Suchtpräventionsveranstaltung organisieren. Sie fragen bei der Präventionsfachstelle an, ob jemand ein Referat zum Thema Alcopops halten und anschliessend in einer Diskussionsrunde Fragen beantworten könnte. Die Sozialarbeiterin erkundigt sich nach dem Rahmen der Veranstaltung, in welcher Tradition diese stehe, was frühere Themen waren und welches die Fragen seien, welche die Eltern bewegen bzw. auf welche sie im Referat eingehen solle. Sie bereitet ein Referat von ca. einer Stunde vor, stellt Unterlagen zusammen, welche sie den Eltern mitbringen kann und überlegt sich einen Einstieg in die Veranstaltung, welcher die Eltern in ihren Anliegen und Bedürfnissen abholt und auf das Thema einstimmt. Sie bringt einige Fallbeispiele auf Papier, anhand deren die Eltern das Thema diskutieren könnten und organisiert ihre Reise in die kleine Gemeinde, welche mit öffentlichen Verkehrsmitteln kaum zu erreichen ist. An Ort richtet sie einen Bücher- und Broschüren-Tisch her, stellt den Hellraumprojektor ein und nimmt mit den ersten TeilnehmerInnen, die langsam eintreffen, Kontakt auf. Bei Veranstaltungsbeginn stellt sie der Schulleiter den Eltern vor und übergibt ihr das Wort. Die Sozialarbeiterin macht den Einstieg wie geplant und passt den Verlauf des Referats den kommenden Fragen und dem Zeitrahmen an. Nach der Pause setzen sich die Eltern in Gruppen zusammen und diskutieren ihre eigenen Themen, Haltungen und Erfahrungen. Die Sozialarbeiterin geht von Gruppe zu Gruppe und beantwortet Fragen. Gegen Ende ruft sie die TeilnehmerInnen wieder zusammen und gibt Gelegenheit, dass die wichtigsten Ergebnisse aus den Gruppengesprächen ins Plenum einfließen können. Die Sozialarbeiterin beantwortet nochmals Fragen, wobei sie darauf hinweist, dass sie keine einfachen Rezepte abgeben und in diesem Rahmen auch nicht umfassend auf eine einzelne Situation eingehen kann. Nach zwei Stunden ist der offizielle Teil beendet. Die Sozialarbeiterin bleibt noch präsent für diejenigen Eltern, die im privateren Rahmen zu zweit eine Frage stellen oder eine Rückmeldung geben möchten.

Angehörige in die Gruppenarbeit einbeziehen (SP)

Als Kursleiterin für Präventionsprojekte an Schulen begleitet Lea mit ihrem Teamkollegen während einer Woche Schulklassen zu den Themen Konfliktfähigkeit, Selbst- und Fremdachung, Respekt und Fairness. Die beiden Sozialpädagogen arbeiten mit einer geschlechtsspezifischen Methode - sie trennen die Klassen in Mädchen und Knaben. In diesen getrennten Gruppen werden gezielt geschlechtsbezogene Bedürfnisse in Form von Übungen, Rollenspielen und Diskussionsrunden fokussiert, mit dem Ziel, Fähigkeiten und Kompetenzen für einen erfolgreichen Lebensalltag weiterzuentwickeln. Nach drei Tagen wird die Gruppe wieder zusammengeführt. Dann findet ein Erlebnis- und Erkenntnistransfer zwischen den Mädchen und den Knaben statt.

Am Schluss der gemeinsamen Arbeitsphase plant und organisiert die Klasse mit Lea und ihrem Kollegen einen speziellen Elternabend. Für diesen Abschlussabend bereiten die Jugendlichen einen freiwählbaren Präsentationsteil für ihre Eltern vor. Lea und ihr Kollege ermuntern die Jugendlichen, bereits Erarbeitetes zu zeigen. Beispielsweise ein eingespieltes Theater, eine klasseninternes Orchester oder Rollenspiele, die typische für die Klasse sind. Die Jugendlichen entscheiden sich für einzelne Übungen, welche sie während der Projektwoche am Nützlichsten, am Interessantesten oder am Lustigsten fanden. Während des Elternabends eröffnen die Klassenlehrer kurz den Anlass und geben unmittelbar an die Kursleitenden weiter. Diese stellen sich und ihre Arbeitsweise mit den Zielen vor. Dann werden die Erwachsenen direkt in die gewählten Übungen mit den Jugendlichen eingeführt und einbezogen, sodass sie gleich miterleben können, was ihre Kinder während der vergangenen Woche erlebten. Die Jugendlichen reagieren teils mit Scham, teils mit Begeisterung auf das aktive Teilnehmen ihrer Eltern. Am Anfang ist eine grosse Spannung spürbar, denn die Jugendlichen scheinen sich sehr herausgefordert zu fühlen, ihren Eltern im Kontext der Schule und der „heiklen Themen“ so nahe zu begegnen. Mit den Spielen löst sich jedoch die Anspannung rasch. Der Abend wird ein erfreuliches, verbindendes und nachhaltiges Erlebnis. Nach dem offiziellen Teil des Abends kommen viele Eltern spontan auf die beiden Kursleitenden zu. Fragen und Rückmeldungen werden geäussert. Auf beides wird fachlich und kind-unterstützend geantwortet. Die Lehrkräfte nutzen ihrerseits diese Begegnungen und finden mit den Eltern Gesprächsinhalte, die teils fern des Schulalltags sind.

Wie aus den Nachgesprächen mit den Lehrkräften hervorgeht, erinnern sich die Jugendlichen Wochen und Monate später vor allem an den Elternabend. Den Lehrkräften fällt vor allem auf, dass seit diesem Ereignis die Klasse ruhiger und konzentriert zusammenarbeitet.

Erziehungsverantwortliche beraten (SA)

Eine Unterstufenlehrerin meldet sich bei der Schulsozialarbeiterin und möchte gerne eine persönliche Beratung. Sie hat früher auf dem Land unterrichtet und ist seit einem Jahr in der Stadt an einer grossen Schule tätig. Sie hat ganz andere Kinder zu betreuen und die sozialen Netze funktionieren nicht so, wie sie sich das gewohnt ist. Jetzt fühlt sie sich am Ende ihrer Kräfte, sie weiss nicht mehr, was sie noch machen könnte, um das Klassenklima zu verbessern und dafür zu sorgen, dass die Kinder einander weniger plagen. Im ersten Gespräch hört die Sozialarbeiterin der Lehrerin genau zu und versucht mit ihr zusammen herauszufinden, was im Moment ihr Hauptbedürfnis ist. Es stellt sich heraus, dass die Lehrerin vor allem mit einem Jungen ein Problem hat, der immer wieder grob zu den anderen ist. Sie weiss, dass der Junge zu Hause einen schweren Stand hat und möchte ihn gerne besser in die Klasse integrieren, sieht aber im Moment keine Möglichkeit dazu. Die Sozialarbeiterin unterstützt die Lehrerin beim Finden von neuen Ansatzpunkten und Vorgehensweisen, welche sie im Alltag ausprobieren will. Im nächsten Gespräch möchte die Lehrerin ihre Erwartungen an die Eltern und die Zusammenarbeit, welche ihres Erachtens nicht genügend gut läuft, thematisieren.

Kurse anbieten (SA)

In Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsdienst der Stadt erarbeitet die Sozialarbeiterin der Fachstelle für Suchtprävention einen Erziehungskurs für Eltern unter dem Titel "starke Eltern - starke Kinder". Geplant sind vier Abende zu den Themen: Selbstwertgefühl stärken, Grenzen setzen, Konflikte lösen und Kommunikation in der Familie. Das Ziel ist, dass Eltern wissen, wie wichtig die Stärkung der Schutzfaktoren bei Kindern für die Sucht- und Gewaltprävention ist und dass sie selber Möglichkeiten und Wege (weiter)entwickeln, in ihrer Familie einen gesundheitsförderlichen Umgang miteinander zu pflegen. Der Kurs baut einerseits auf den Erfahrungen der Eltern auf. Sie sollen ihre eigenen Ressourcen erkennen und gegenseitig nutzen können. Andererseits vermittelt die Sozialarbeiterin auch Grundlagen der Gesundheitsförderung in der Familie. Die Sozialarbeiterin wird den Eltern Bücher und Broschüren mitbringen, welche sie mitnehmen und/oder ausleihen können und sie darüber informieren, welche Dienstleistungen für welche Situationen den Eltern in der Stadt zur Verfügung stehen.

Vernetzung fördern (SA)

Zusammen mit den interkulturellen Vermittlerinnen entwickelt die Fachstelle für Suchtprävention ein Projekt, das zwei Anliegen verbindet: das Sensibilisieren für Sucht- und Gesundheitsfragen der fremdsprachigen Bevölkerung in der Stadt und die Förderung der Vernetzung von Migrantinnen untereinander, welche sich ebenfalls gesundheitsförderlich und suchtpreventiv auf die Familien auswirkt. Die interkulturellen Vermittlerinnen motivieren Migrantinnen, welche schon recht gut deutsch sprechen, einen Kurs zu besuchen, welcher sie befähigt, mit anderen Frauen aus ihrem Kulturkreis themenspezifische Diskussionen zu führen. Dabei sollen sowohl Erziehungsthemen Platz haben, wie auch Gesundheits- und Suchtfragen, Fragen des Zusammenlebens in der Familie und der Integration in der Umgebung. Die Frauen laden einander in ihre Wohnungen ein und bilden mit der Zeit ein ganzes Netz in ihrem Quartier.

19.3 Lebenswelt gestalten (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Indem SozialarbeiterInnen verschiedene AkteurInnen unterstützen, ihre Lebenswelt (Schule, Betrieb, Quartier, Gemeinde, Verein etc.) ihren Bedürfnissen entsprechend zu gestalten und so die Lebensqualität zu steigern, tragen sie dazu bei, Sucht- und Gewaltrisiken zu vermindern.
- Projekte in der offenen Kinder- und Jugendarbeit. Die Finanzierung muss sichergestellt werden.

Organisation von Freizeitangeboten (SA)

In der Schule wird festgestellt, dass viele SchülerInnen sowohl in den Mittagspausen als auch nach der Schule auf dem Schulareal "herumhängen". Dabei gehen auch immer wieder Sachen kaputt und manchmal kommt es zu handgreiflichen Auseinandersetzungen zwischen rivalisierenden Gruppen. Die Schulsozialarbeiterin spricht mit den verschiedenen Jugendlichen und es stellt sich heraus, dass ihnen ein Freizeitangebot fehlt. Die Schulsozialarbeiterin stellt eine Arbeitsgruppe zusammen, in der Jugendliche aus den unterschiedlichen Gruppierungen vertreten sind. Diese haben die Aufgabe, die eigenen wie auch die Interessen ihrer Gruppenmitglieder zu vertreten. Die Schulsozialarbeiterin organisiert die Sitzungen und stellt sicher, dass die Jugendlichen ihre Meinung in einem wohlwollenden Arbeitsklima äussern können. Nach den ersten Sitzungen zeigt sich, dass die Mehrheit der Jugendlichen gerne Basketball spielen würde. Gemeinsam mit den Jugendlichen organisiert die Schulsozialarbeiterin ein wöchentliches Basketballtraining. Es stellt sich heraus, dass es sehr gute BasketballspielerInnen an der Schule hat, die ein Training organisieren können, dass es jedoch vor allem zu Beginn des Projekts eine professionelle Unterstützung seitens eines Trainers braucht. Die Jugendlichen organisieren eine Disco, um das Projekt zu finanzieren. Die Schule stellt die Turnhalle zur Verfügung. Das Projekt ist ein Erfolg. Die Jugendlichen identifizieren sich mit dem Basketball und es zeigt sich, dass diese sportliche Aktivität während der Freizeit an der Schule die Zugehörigkeit zur Schule verstärkt. Die Rivalitäten untereinander nehmen ab und es gibt auch quasi keine Sachbeschädigungen mehr. Die Schulsozialarbeiterin steht während der ganzen Zeit für Fragen zur Verfügung und ist auch ab und zu bei den Trainings anwesend.

Öffentliche und private Aktions- und Spielräume gestalten (SP)

Traditionell organisiert Lea und ihr Team vom Robispielplatz in den Frühlingsferien eine Zirkuswoche. Hierfür hat Anna einen umfangreichen Projekt-Ordner angelegt, worin sie u.a. diverse Adressen von Theater- und Zirkusschaffenden, von freiwilligen Helferinnen und Helfern, von potentiellen Donatoren, von Werbeträgern, vom Sanitätsverein und von den betroffenen Ämtern verwaltet. Die Liste der Eltern und Bezugspersonen der Kinder kommt mit hinzu. Sie findet darin einen Vorgehensplan mit den wichtigsten Eckdaten und Themen zur erfolgreichen Strukturierung der Planungs- und Umsetzungsphasen des Projektes. Ebenso auch Auswertungsprotokolle mit wichtigen Erfahrungshinweisen der letzten Aktionswochen. Lea arbeitet konsequent und mit Erfolg nach den Vorgaben dieses Ordners. Aus der Erfahrung wissen Lea und ihr Team, dass bereits während der Planungsphase der Zeitaufwand überdurchschnittlich ansteigt. Die Mitarbeitenden werden informiert. Der Arbeitsplan wird schon im Vorfeld darauf eingestellt. Auch die Finanzierung des Projektes wird schon Monate im Voraus mit gezielten Spendenanfragen gesteuert, denn Lea weiss, dass gesicherte Finanzen einen direkten Einfluss auf das Aktionsspektrum resp. dessen Gestaltung haben. Sie schreibt professionelle und freiwillige Helfende im Vorfeld an und bereitet diese bei positiver Resonanz in der Planungsphase gezielt auf ihre Aufgaben vor. Organisatorisch arbeitet das Projektteam nach Themenbereichen selbstständig an der planerischen Verwirklichung der einzelnen Aktionsräume. In Sitzungen werden die Inhalte präsentiert, bearbeitet und ins Ganze eingefügt. Rechtzeitig wird die Zielgruppe und die Öffentlichkeit über die Zirkuswoche informiert. Jedes Teammitglied ist gemäss seinem Themenbereich verantwortlich für einen bestmöglichen Ablauf und Infofluss sowie auch kompetent, im eigenen Bereich Entscheidungen zu treffen. Der Aktionsraum ist klar abgesteckt und kommuniziert. Dadurch entsteht Raum für unumgängliche Improvisationen und spielerische Anpassungen während der Projektwoche. Die Auswertung des Projektes wird mit neuen Erfahrungswerten schriftlich festgehalten (Projekt-Ordner) und mit allen Beteiligten festlich abgeschlossen.

Organisationsentwicklung (SA)

Die Leiterin eines Altersheims erkundigt sich bei der Präventionsfachstelle über Möglichkeiten, die Gesundheit des Personals zu unterstützen. Ihr sei aufgefallen, dass vor allem im Hausdienst einige Frauen oft und über längere Zeit wegen Krankheit nicht arbeiten können. Aber auch in der Pflege finde sie es wichtig, dass sich die Leute nicht nur um die Gesundheit der PatientInnen, sondern auch um ihre eigene kümmern. Es schwebt der Leiterin vor, eine interne Weiterbildung zu veranstalten. In einem ersten Gespräch fragt die Sozialarbeiterin genauer nach Anlass und Zielsetzungen für die Massnahmen. Da die Leiterin selber nur eine vage Vorstellung davon hat, was sie eigentlich mit ihrem Vorhaben erreichen möchte und was den MitarbeiterInnen und dem Betrieb am dienlichsten wäre, schlägt die Sozialarbeiterin vor, dass die Leiterin eine Bedürfnisabklärung vornimmt und bietet dafür ihre Unterstützung an. Als eines der wichtigsten Ergebnisse dieser Abklärung zeigt sich, dass im Hausdienst-Team Spannungen und Feindseligkeiten das Arbeitsklima vergiften und dass zwischen Pflege- und Hausdienst-Team der Informationsfluss erhebliche Lücken aufweist.

und so die Zusammenarbeit erschwert. Die Sozialarbeiterin schlägt der Leiterin vor, eine Arbeitsgruppe mit VertreterInnen aus allen Arbeitsbereichen zusammen zu stellen, welche die weiteren Massnahmen plane und durchführe, so dass das Vorgehen auch im ganzen Betrieb mitgetragen werde. Die Sozialarbeiterin begleitet die Arbeitsgruppen-Sitzungen, stellt Informationen zur Verfügung und hilft bei der Planung und Umsetzung der Massnahmen, welche die Zusammenarbeit fördern und das Betriebsklima verbessern.

Organisationsentwicklung (SA 2)

Ein Schulleiter nimmt mit der Präventionsfachstelle Kontakt auf und erkundigt sich, ob diese Modelle kenne zum Umgang mit rauchenden SchülerInnen. Die Sozialarbeiterin informiert ihn darüber, dass es die unterschiedlichsten Modelle gebe, vom totalen Rauchverbot bis hin zu den Rauchverträgen, und dass es ganz auf die Ausgangslage und die Zielsetzungen ankomme, welche Variante sich besser eigne. Sie schlägt vor, dass sie mit dem Schulleiter in einem Gespräch näher abklärt, wie die Situation aussieht und welches die Bedürfnisse der Schule sind. Dabei stellt sich heraus, dass das Kollegium der Frage, wie die Schule auf rauchende Jugendliche reagieren solle, unterschiedlich gegenüber steht und dass die Rauchfrage auch das Kollegium selbst gespalten habe, indem die RaucherInnen ihre Pause in einem separaten Raum oder im nahegelegenen Restaurant verbringen. Die Sozialarbeiterin zeigt dem Schulleiter auf, dass jede Massnahme zum Scheitern verurteilt ist, wenn sie vom Kollegium nicht getragen werde. Deshalb empfiehlt sie dem Schulleiter, die Frage zuerst auf Kollegiumsebene zu klären und erst Massnahmen für die SchülerInnen auszuarbeiten, wenn die LehrerInnen sich auf eine gemeinsame Haltung geeinigt hätten. Der Schulleiter bespricht ein entsprechendes Vorgehen mit seinem Kollegium, welches beschliesst, sich auf einen gemeinsamen Entwicklungsprozess einzulassen. Die Sozialarbeiterin leitet gemeinsam mit ihrem Kollegen eine Retraite, an der sich das Kollegium mit Tabak und anderen Suchtmitteln auseinander setzt und gleichzeitig Kommunikationsformen einübt, welche auch im Alltag zu einer verbesserten Zusammenarbeit führen. Die LehrerInnen finden für sich eine Lösung, mit der zumindest probeweise alle leben können. Das ermöglicht ihnen auch, Regeln für das Schulhaus zu entwickeln und diese gemeinsam durchzusetzen.

Lebensqualität in der Gemeinde fördern (SA)

Ein Mitglied der Fürsorgekommission einer Gemeinde meldet sich bei der Präventionsfachstelle. In der letzten Zeit rufen vermehrt besorgte BürgerInnen an, vor allem Eltern, welche die Gemeinde dazu auffordern, etwas dagegen zu unternehmen, dass das Schulhausareal jedes Wochenende von kiffenden und Alkohol trinkenden Jugendlichen veranstaltet werde. Jetzt möchten sich die Gemeindebehörden darüber informieren, welche Unterstützung sie von der Fachstelle erwarten könnten. Die Sozialarbeiterin informiert den Gemeindevorteiler in einem persönlichen Gespräch über das Angebot der Fachstelle. Zum Vorgehen in der Gemeinde schlägt sie, nachdem sie sich genauer über die Anliegen und Fragen der Behörden informiert hat, vor, dass sich verschiedene Schlüsselpersonen zusammen an einen Tisch setzen, um gemeinsam eine Strategie bezüglich dieser Problemlage auszuarbeiten. Die Sozialarbeiterin unterstützt die Behörden in der Organisation und Durchführung dieses Treffens. Als Ergebnis wird klar, dass die Jugendlichen in der Gemeinde zu wenig eigenen Raum haben. Gleichzeitig stellen die Schlüsselpersonen fest, dass die Jugendlichen am Verhandlungstisch gefehlt haben und vermehrt mit ihnen zusammen gearbeitet werden sollte, damit sie auch in die Verantwortung eingebunden werden können. Ein Ausschuss, bestehend aus dem Fürsorgekommissionspräsidenten, einer Lehrerin, dem Pfarrer und einer Mutter, erhält die Aufgabe, mit den Jugendlichen Gespräche zu führen, Bedürfnisse abzuklären und dem Gemeinderat eine Strategie für das weitere Vorgehen vorzulegen. Die Sozialarbeiterin coacht den Ausschuss und begleitet bei Bedarf die Sitzungen mit den Jugendlichen. Sie trägt dazu bei, dass Massnahmen entwickelt werden, die die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen und eine nachhaltige Wirkung haben. Der Erfolg bei der Lösung dieses Problems motiviert die Schlüsselpersonen aus der Gemeinde, andere soziale Brennpunkte in der Gemeinde auf ähnliche Weise anzugehen. Bei Bedarf werden sie sich wieder an die Fachstelle wenden und punktuelle Unterstützung anfordern.

20 Interne Zusammenarbeit/ auf verschiedenen Ebenen zusammenarbeiten

20.1 Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen arbeiten in ihrer Institution auf unterschiedlichen Ebenen, in unterschiedlichen Rollen mit Vorgesetzten und KollegInnen zusammen.

Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten (SA)

Der Jugend- und Sozialarbeiter einer Kirchgemeinde ist dem Kirchenvorstand unterstellt, welcher in einer Volkswahl bestimmt wurde. Direkte Ansprechpartnerin ist die mit dem Ressort Personal beauftragte Person. Im Pflichtenheft ist festgelegt, dass mit dieser Person Jahresziele vereinbart und ausgewertet werden müssen. Dabei ist zu beachten, dass die Personalverantwortliche völlig berufsfremd ist und weder bei ihr noch beim Vorstand realistische Vorstellungen zu professioneller Sozialarbeit vorhanden sind.

Der Sozialarbeiter achtet beim Gespräch darauf, dass seine Anliegen und Wünsche aufgenommen und in Zielformulierungen festgehalten werden. Zusammen werden Bewertungskriterien erarbeitet, damit in einem Jahr ein konstruktives und aussagekräftiges Feedback möglich sein wird. Gleichzeitig fordert der Sozialarbeiter auch ein, dass er Supervision besuchen kann, um u.a. den fehlenden fachlichen Support durch die Personalverantwortliche kompensieren zu können.

Das Gespräch findet in einem offenen, konstruktiven Klima statt. Beide PartnerInnen müssen sich dabei jedoch der Hierarchie und Verantwortlichkeiten trotz des sehr unterschiedlich vorhandenen Fachwissens bewusst sein.

Mit ehrenamtlichen Vorgesetzten zusammenarbeiten (SA 2)

Die SozialarbeiterInnen des Vereins Neustart arbeiten mit einem ehrenamtlichen Vorstand zusammen. Der Präsident hat heute mit dem Team einen Termin vereinbart, um die nächste Vorstandssitzung zu planen. Die SozialarbeiterInnen haben schon einige Traktanden zusammengetragen. Nun gehen sie diese gemeinsam durch. Zu einzelnen Punkten möchte der Präsident die Haltung des Teams kennen, bei anderen ist dies nicht nötig. Er informiert die SozialarbeiterInnen, welche weiteren Themen der Vorstand besprechen wird. Bei den Vorstandssitzungen ist neuerdings niemand mehr vom Team vertreten. Die SozialarbeiterInnen melden ihr Bedürfnis an, die Antworten jeweils schneller zu erhalten. Nach der letzten Vorstandssitzung hat es zwei Wochen gedauert, bis das Team ein Protokoll erhielt, und gewisse Abläufe wurden dadurch blockiert. Der Präsident verspricht, jeweils am Folgetag per Mail die wichtigsten Entscheide durchzugeben. Das Team macht ihn auf die anstehenden MitarbeiterInnen-Gespräche aufmerksam. Sein Terminkalender ist aber voll. Es ist erst möglich, in zwei Monaten mit dem Gesprächen zu beginnen. Das Team thematisiert auch die Vakanz, die es im Vorstand zur Zeit gibt und trägt dem Präsidenten seinen Wunsch für die Besetzung dieser Position vor. Die SozialarbeiterInnen möchten gerne, dass ihr eigener Berufsstand im Vorstand vertreten ist und haben auch schon eine Idee, wen man anfragen könnte. Der Präsident findet die Idee gut und wird die vorgeschlagene Person anfragen, weil er vom Vorstand dazu beauftragt ist. Ein weiteres Problem betrifft eine gemischte Arbeitsgruppe aus Vorstands- und Teammitgliedern. Hier wartet das Team noch immer darauf, dass ein bestimmtes Vorstandsmitglied mit einem wichtigen Partner in der kantonalen Verwaltung den Kontakt aufnimmt. Der Präsident wird dies mit dem Vorstandsmitglied besprechen und bittet das Team, in zwei Wochen nochmals darauf zurückzukommen, falls bis dann noch keine Rückmeldung vorliegt. ER sagt, er sei sich bewusst, wie drängend das Anliegen für das Team ist. Aber er weist auch darauf hin, dass es als ehrenamtliches Mitglied des Vorstands manchmal schwer sei, alles präsent zu halten. Die ehrenamtliche Tätigkeit bedeute, dass alles nebenbei gemacht werden müsse und die Vorstandsmitglieder recht weit weg vom Alltag der Beratungsstelle seien.

20.2 Sitzungen organisieren und leiten (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Sozialpädagoge hat die Rolle eines Teilnehmers. Die Inhalte/Traktanden der Sitzung sind bekannt.
- Teamsitzungen
- Planungssitzungen
- Fachbesprechungen
- Arbeitsgruppensitzungen
- Formale Vorgaben für das Qualifikationsgespräch sind durch die Institution gegeben.

- Die formellen Inhalte und Ziele sind der Sozialpädagogin bekannt.

Sitzungen leiten (SP)

Lea begrüsst die Teamkolleginnen zur Sitzung. Sie bittet zuerst Ursina das Protokoll zu schreiben. Dann teilt sie Ziele und Inhalte der Sitzung mit: "Es geht um die Gestaltung der zwei Ferienwochen. Drei Jugendliche werden in der Institution bleiben und werden in dieser Zeit betreut. Die Arbeitspläne sind bereits gemacht. Am Schluss soll jede Person wissen, was sie zu tun hat und wofür sie verantwortlich ist!"

Verena wendet erregt ein, dass im Schuhraum so eine Unordnung sei und sich offensichtlich niemand dafür verantwortlich fühle. Lea unterbricht Verena freundlich und bestimmt: sie verstehe ihren Ärger, dieses Thema gehöre jetzt aber nicht hier hin. Wenn die Ferienplanung erledigt sei, könne diese Schuhraum-Angelagenheit noch besprochen werden. Sie fragt Verena, was sie darüber denke, wieviel Zeit dies benötige. Verena findet dies sei eh eine Grundsatzdiskussion. Sie macht erneut ihrem Ärger Luft und Lea stoppt sie noch einmal. "Für eine Grundsatzdiskussion reicht es heute nicht, Verena. Bitte trag dein Anliegen auf unserer Traktanden-Sammelliste ein!" Lea bittet nun die Teilnehmenden Ideen zu sammeln für verschiedene Aktivitäten, aber auch "Grundsätzliches" bezüglich der Gestaltung der Ferienwochen. Ebenso sollen sich doch gleich alle überlegen, was sie selber gern machen würden mit den Jugendlichen. Eine rege Diskussion kommt in Gang. Lea fasst die Inhalte der Diskussion zusammen. Sie zeigt die konkreten Ergebnisse auf und welche Fragen noch offen sind. Dann werden die Aufgaben verteilt. Lea klärt, wann, wer, welche... offen gebliebenen Themen noch bearbeitet. Sie dankt für die engagierte Mitarbeit und wünscht allen einen guten Tag.

Sitzungen organisieren und leiten (SA)

In der Kirchgemeinde findet einmal pro Monat eine Koordinationssitzung im Gemeindeteam, bestehend aus Pfarrer, Siegrist, Sozialarbeiter und Gemeindeglieder, statt. Der Sozialarbeiter hat es aufgrund seiner Fähigkeiten und Neigungen übernommen, die Sitzung zu organisieren und zu leiten. Im Vorfeld klärt er bei den TeilnehmerInnen ab, welche Anliegen sie besprechen möchten, erstellt eine Traktandenliste und schickt diese allen zu. Während der Sitzung geht er Punkt für Punkt vorwärts und achtet darauf, dass klare Entscheidungen gefällt werden. Wenn sich zeigt, dass eine Diskussion den Rahmen dieser Sitzung übersteigt, vereinbart er mit den Anwesenden, bei welcher Gelegenheit die Diskussion weitergeführt oder an wen die Aufgabe delegiert werden könnte. Themen, welche während der Sitzung neu auftauchen, nimmt er auf die Traktandenliste für die nächste Sitzung und Angelegenheiten, deren Bearbeitung noch Zeit braucht, setzt er auf die Pendenzenliste am Ende des Protokolls. Da alle TeilnehmerInnen nach der Sitzung noch weitere Termine wahrzunehmen haben, sorgt der Sozialarbeiter dafür, dass sie die vorgesehene Zeit einhalten. Im Anschluss an die Sitzung fertigt er das Protokoll mit allen Beschlüssen an, welches er zusammen mit der Einladung für die nächste Sitzung an alle TeilnehmerInnen versendet.

An Sitzungen teilnehmen (SP)

Immer am Mittwoch findet die wöchentliche Teamsitzung statt. Zusätzlich wird die monatliche Supervision stattfinden. Leo macht sich frühzeitig über die Inhalte kundig, indem er die Traktandenliste im Büro liest. In der Supi soll das Thema „Regeln und Grenzen- Wer hält was ein“ besprochen werden. Leo überlegt, wie seine Haltung und sein Umsetzungsvermögen bezüglich des Supithemas sind. Leo erscheint pünktlich zur Sitzung. Er hat sich Gedanken und Stichworte gemacht zu den anstehenden Themen. Er hat sich vorgenommen, seine Gedanken auch in die Runde zu bringen und sich nicht zurück zu nehmen.

Sich auf Sitzungen vorbereiten (SP)

Lea erhält rechtzeitig die Traktandenliste für die wöchentliche Teamsitzung. Sie schaut die Punkte durch. Für zwei davon hat sie selber etwas beizutragen: Beim Traktandum "Kinder" will sie über die neue Medikation von Sarah informieren. Unter "Lagervorbereitung" will sie von der Besichtigung des Lagerhauses berichten, die sie in Delegation gemacht hat.

Sie sieht, dass offenbar noch eine Mitarbeiterin für die bereichsübergreifende Organisationsgruppe "Weihnachtsfest" gesucht wird. Lea wird eine Kollegin vorschlagen, die ihr dafür geeignet scheint und die schon

lange keinen ausserordentlichen Auftrag mehr erledigt hat. Jetzt liest sie auch noch das Protokoll der letzten Sitzung: alles i.O.; die Pendenzen hat sie erledigt.

Eigenes Qualifikationsgespräch vorbereiten (SP)

Lea hat nächste Woche mit ihrem Teamleiter das jährliche Qualifikationsgespräch terminiert. Sie kopiert heute die Unterlagen aus dem Qualifikationshandbuch und liest sie sorgfältig durch. Zuerst muss sie beurteilen, in welchem Masse sie die Zielvorgaben aus dem Vorjahr erreicht hat oder nicht. Regula fragt sich, ob sie eher streng oder grosszügig mit sich sein soll. Nun, die meisten Ziele hat sie auf jeden Fall erreicht. Da braucht es keine falsche Bescheidenheit.

Lea sucht Argumente um zu erklären, warum sie die vorgesehene Mitwirkung in der Projektgruppe "unterstützte Kommunikation" nicht realisiert hat. Sie macht sich Gedanken darüber, welche Schwerpunkte sie für das kommende Jahr setzen soll. Sie möchte ihr besonderes Interessengebiet "Autismus" unbedingt vertiefen. Lea schaut in den Kursunterlagen der Fachhochschulen nach entsprechenden Fortbildungsangeboten. Sie findet einen Kurs, dessen Besuch sie beantragen möchte.

Dem Vorgesetzten möchte sie auch unbedingt vermitteln, dass sie gerne in der Institution und auf der Gruppe arbeitet, mit dem Lohn soweit zufrieden ist und in nächster Zeit keine Veränderung plant. Längerfristig sieht sie sich als Teamleiterin. Sie will dies ins Gespräch bringen. Die Meinung ihres Teamleiters dazu nimmt sie sehr Wunder.

Als Letztes füllt sie den Fragebogen zur Beurteilung ihres Vorgesetzten aus. Da sie an ihm diesmal nicht viel auszusetzen hat, wird ihr dieses Feedback nicht schwerfallen. Sie fühlt sich nun gut vorbereitet und schaut dem Gespräch gelassen entgegen.

Sitzungen nachbereiten (SP)

In der letzten Teamsitzung hat sich Lea bereit erklärt, einen persönlichen Konflikt mit ihrer Kollegin zu klären. Nun wird sie einen Termin mit ihr abmachen. Das Protokoll ist eingetroffen: Unter den Pendenzen sieht Lea, dass sie den Auftrag hat für ihr Bezugskind Sarah ein Geburtstagsgeschenk zu kaufen. Sie legt für sich fest, wann sie dies erledigen wird. Weiter wurde in der Sitzung festgestellt, dass das Förderplanungsziel für die Jugendlichen „selbständig einkaufen im Coop“ jetzt angegangen werden sollte. Sie wird gleich einen Lernprozess initiieren. Lea erarbeitet sich schriftlich ein Konzept, wie sie dieses Ziel erreichen möchte. Die Ergotherapeutin und die Klassenlehrerin können ihr vielleicht noch Tipps dazu geben. Sie wird sie noch diese Woche kontaktieren.

Die folgende Passage gehört aus unserer Sicht zur "sich auf die Sitzung vorbereiten". An der nächsten Sitzung muss Lea das Protokoll schreiben. Sie will das auf dem Laptop tun und wird deshalb die Protokollstruktur vorher übertragen.

20.3 Teamarbeit (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Teamentscheidungen werden basisdemokratisch gefällt.
- Der Sozialpädagoge ist aufgefordert, die Entscheidung zu vertreten unabhängig davon, ob er sie vollumfänglich gutheisst oder nicht.
- Das Ausmass des Konfliktes (Eskalationsstufe) macht es möglich, den Konflikt ohne externe Hilfe zu lösen

Informationsfluss verbessern (SP)

Lea arbeitet an einem Freitagnachmittag, anfangs des Monats. Der geistig behinderte Piero möchte Taschengeld für den Abendausgang beziehen. Lea ist nicht die Bezugsperson von Piero, es ist aber üblich im Team, dass die Auszahlung von allen TeamerInnen vorgenommen werden können. Im Rapportheft hat Lea jedoch gelesen, dass der monatliche Taschengeldtransfer vorgenommen worden sei. Piero's Bezugsperson hat gestern zum letzten Mal gearbeitet und ist heute für 2 Wochen in die Ferien gefahren. Lea schaut in Piero's Taschengeldliste nach, findet aber keinen Eintrag eines Monatseinganges.

Auch im Portemonnaie des Klienten ist sehr wenig Bargeld. Lea ist alleine auf der Wohngruppe. Sie fragt bei Piero nach, ob er sein Taschengeld noch nicht ausbezahlt erhalten habe. Er verneint. Lea ist sich nicht sicher, ob der Klient aufrichtig ist. Vor drei Monaten bestand eine sehr ähnliche Situation, in welcher der Klient mogelte. Da es sich aber um eine Geldmenge handelt, die im Falle eines 'Betruges' wieder innerhalb eines Monats rückerstattbar ist, weist sie Piero darauf hin, was die Konsequenz seines Verhaltens sein wird, falls er sie jetzt über den Tisch zu ziehen versuche. Lea legt von der Haushaltskasse das Geld in die Taschengeldkasse und macht eine Notiz, dass sie Geld verschoben hat. Als Traktandum für die nächste Teamsitzung notiert sie sich ein Stichwort zum Vorfall. Sie wird ihren Arbeitskollegen darauf hinweisen, welche Folgen sein Versäumnis hatte und dass sie eine effiziente Kontrolle der Taschengeldtransfers durch eine Drittperson zum Schutze aller Beteiligten fordert.

Teamentscheidungen mittragen (SP)

In der Teamsitzung wird beschlossen, dass im Haus nur noch eingeschränkt geraucht werden darf. Das Rauchen in der Stube ist nur noch zwischen 19.00h und 19.30h erlaubt. Ansonsten steht die Terrasse zum Rauchen zur Verfügung. Leo ist selber Raucher. Er findet die Änderung grundsätzlich nachvollziehbar, fühlt sich aber persönlich sehr eingeschränkt. Er kämpft im Team vergeblich für eine lockerere Handhabung. Die meisten der rauchenden KlientInnen sind mit der neuen Regelung nicht einverstanden. Sie beschwerten sich auch bei Leo, überschreiten die Regel oder drohen dies an. Leo zeigt Verständnis für ihren Ärger und sagt ihnen, dass es für ihn auch nicht leicht sei, sich an diese Regel zu halten. Er zeigt den KlientInnen die Vorteile der neuen Abmachung auf (Geruch, Gesundheit, Fairness gegenüber NichtraucherInnen, Brandlöcher etc.). Er lässt sie dabei durch die Art und Weise wie er kommuniziert, spüren, dass er hinter diesem Teamentscheid steht.

Im Team Konflikte lösen (SA)

Zwei Sozialarbeiter eines regionalen Sozialdienstes unterscheiden sich stark in ihrem Arbeitsstil. Der eine zeigt eine paternalistische Haltung gegenüber den KlientInnen, hält sich eng an die gegebenen Regeln der Bürokratie und pflegt in Gesprächen direktiv vorzugehen. Der andere Sozialarbeiter vertritt eine lösungsorientierte Haltung und legt grossen Wert darauf, die Ziele der KlientInnen ernst zu nehmen und vorhandenen Freiräume dafür zu nutzen oder wenn nötig auszuweiten. Im Fall einer Grossfamilie, deren Begleitung von beiden Sozialarbeitern übernommen werden muss, kommt es zum offenen Konflikt, der sich in persönliche Beleidigungen, Denunziationen gegenüber KollegInnen etc. steigert. Einer der beiden droht mit der Kündigung. Die Stellenleiterin ist aufgefordert, die Situation zu klären. Sie lädt die beiden Kontrahenten zu einem Gespräch ein, bei dem beide ihre Position darstellen können. Dabei kommen die Beteiligten zur Überzeugung, dass ihre Ansichten unvereinbar sind. Gemeinsam legen sie neue Arbeitsmodalitäten fest, so dass die Schnittstellen zwischen den beiden aufs Minimum reduziert werden.

Im Team zusammenarbeiten (SA)

Bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme trifft über einen Gemeindesozialdienst eine Anmeldung für drei jugendliche Geschwister ein, zwei Mädchen und ein Junge. Die SozialarbeiterInnen beschliessen, diese Beratung zu zweit zu führen, eine Frau und ein Mann zusammen. Gemeinsam bereiten sich die Sozialarbeiterin und der Sozialarbeiter auf das erste Gespräch vor, überlegen, wer welche Rolle einnehmen soll, wie sie die Gesprächsführung aufteilen und wer welchen Teil der Beobachtung übernimmt. Sie legen einen gemeinsamen Termin fest und reservieren einen geeigneten Raum. Zu Beginn des Gesprächs erklären sie den Jugendlichen das Setting und fragen sie, ob sie damit einverstanden sind.

Im Team zusammenarbeiten (SA 2)

Die SozialarbeiterInnen eines städtischen Sozialdienstes sind für die Fallführung in der Regel allein zuständig. Gemäss der Hauptthematik ihrer KlientInnen sind sie aber in Ressorts organisiert. Alle SozialarbeiterInnen eines Ressorts bilden gemeinsam ein Team. Im Ressort Familien hat es 5 SozialarbeiterInnen. Jeden Mittwochmorgen von 10.00 - 12.00 Uhr findet die Teamsitzung statt. Dort geht es einerseits darum, die neuen Fälle und die gemeinsamen Aufgaben zu verteilen. Andererseits ist die Teamsitzung auch der Ort, an dem eine gemeinsame Haltung zu bestimmten Fragen erarbeitet werden kann, geklärt wird, wer welche Kompetenzen hat und wieviel Entscheidungsspielraum den einzelnen SozialarbeiterInnen zur Verfügung

steht. Und schliesslich soll in der Teamsitzung auch ein Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch stattfinden, der allen die Arbeit erleichtert. Der Teamleiterin ist es wichtig, dass das Team ein Arbeitsklima pflegt, in dem gegenseitige Unterstützung möglich ist, nicht nur an den Teamsitzungen sondern auch zwischendurch bei Bedarf. Deshalb leitet sie die Sitzung immer mit einer Befindlichkeitsrunde ein, bei der alle sagen können, wie es ihnen geht, was sie zur Zeit gerade beschäftigt und welche Highlights und Tiefschläge sie in der letzten Woche erlebt haben. Anschliessend an die Sitzung geht das Team meist zusammen essen, um den Austausch auch auf einer persönlicheren Ebene zu pflegen.

Übergabe gestalten (SP)

Um 14.00 Uhr findet die Übergabe des Dienstes statt. Lea geht durchs Haus, kontrolliert die allgemeinen Räume. In der Küche liegt ein zerknülltes Geschirrtuch auf dem Boden und die Geschirrmachine ist zwar voll, aber nicht angestellt. Lea startet die Maschine und wirft das Tuch in den Wäschekorb.

Zurück im Büro füllt sie das Übergabeprotokoll aus. Sie ist plötzlich unsicher, um welche Zeit Hans seinen Termin beim Arzt hat und schaut deshalb in der Agenda nach. Beim Ausfüllen der Platzierungsverlaufblätter fällt ihr auf, dass der diensthabende Vorgänger vergessen hat, ein Telefonat mit den Eltern einzutragen. Sie lässt dafür Platz im Verlaufsblatt und legt ihrem Kollegen eine Notiz ins Fach. Er wird den Eintrag beim nächsten Dienst ergänzen.

Die ablösende Kollegin kommt ins Büro. Lea informiert über die aktuelle Stimmung der Gruppe, Vorkommnisse, Auffälligkeiten einzelner Jugendlicher und Termine, welche eingehalten werden müssen.

Mit Konflikten im Team umgehen (SP)

Lea hat die diesmal die Leitung der Betriebssitzung. Sie nimmt zurzeit eine beklemmende Stimmung im Team wahr. Deshalb entscheidet sie sich, entgegen der sonstigen Gepflogenheiten, die Sitzung mit einer Befindlichkeitsrunde zu eröffnen. Sie teilt zuerst ihre eigene Wahrnehmung mit und dass sie diese Missstimmung, sofern da eine sei, klären möchte. In der Runde wird schnell klar, dass Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Interpretation des Verhaltens eines Klienten bestehen. Lea fordert alle Beteiligten auf, ein wünschbares Ziel in dieser Angelegenheit zu formulieren. Das Team wird darauf hin sehr aktiv und die Spannung beginnt sich umzuformen. Aus den verschiedenen Zielformulierungen lässt sich in einer letzten Runde ein Hauptziel festlegen. Das Team einigt sich, dieses Ziel bezüglich des Klienten gemeinsam zu verfolgen. Nach einer Pause kann nun gelöst und effektiv zum Tagesgeschäft übergegangen werden.

Den Informationsfluss gewährleisten (SP)

Lea hat eine Auseinandersetzung mit Kevin. Er will TV schauen, was ihm Lea nicht erlaubt, denn es gibt abgemachte Regeln zum TV-Konsum. Kevin wird ausfällig und akzeptiert das Nein von Lea nicht. Darauf hin verhängt sie ihm ein TV-Verbot für eine Woche. Lea notiert diesen Entscheid im Tagesjournal. Da zwei Teamer erst in vier Tagen wieder Dienst haben, macht sie zusätzlich eine Notiz mit dem Datum des Vorfalls und der Konsequenz. Dies hängt sie für alle Mitarbeitenden sichtbar im Pikettzimmer auf. Lea informiert auch die Gruppe die ausgesprochene Konsequenz und deren Grund.

20.4 Im Grosssysteme Interdisziplinär zusammenarbeiten(SA)

Der Sozialarbeiterin eines Geriatriespitals wird ein 86-jähriger Patient gemeldet, welcher aufgrund seiner gesundheitlichen Situation nicht mehr nach Hause zurückkehren kann und im Spital auf einen Heimplatz warten muss. Der Mann hat keine Angehörigen. Es gehört zur Aufgabe des Spitalsozialdienstes, eine Heimplatzanmeldung beim Amt für Alterspflege zu machen. Das Amt seinerseits muss innert 12 Wochen einen Platz finden. Es werden dem Patienten drei Heime vorgeschlagen und er kommt auf die Wartelisten. Es ist üblich, dass die Heimleitung die Interessierten oder deren Bezugspersonen anschreibt und sie einlädt, einen Besuch vor Ort zu machen, um sich von der neuen Wohnsituation ein realistisches Bild machen zu können, sobald sie sich auf der Warteliste auf Platz drei befinden. Diese Regelung gilt auch für Personen, die auf fremde Hilfe angewiesen sind und keine Angehörigen haben. In diesen Fällen sorgt das Spital dafür, dass der Patient den Besuch in Begleitung einer Hilfspflegeperson machen kann.

Kurz nachdem die Sozialarbeiterin den Mann bei der Zentralstelle für Heimplatzierung angemeldet hat, erfährt sie, dass er gerade ausgetreten sei und in einem Heim untergebracht wurde, welches als "zweitrangig"

bekannt ist und qualitativ zu wünschen übrig lässt. Die Platzierung fand aus Sicht der Sozialarbeiterin zu überstürzt statt, das sorgfältige Auswahlverfahren fehlte. Die Hilflosigkeit und die nachteilige soziale Situation des betagten Mannes führten aus ihrer Sicht dazu, dass er nicht die optimalen Chancen erhielt. Vielleicht war auch der Personalmangel beim Hilfspflegedienst dafür verantwortlich, dass man sich nicht zu viel Aufwand machen wollte. Die Sozialarbeiterin stellt ihre Sicht der Dinge beim zuständigen Oberarzt und der Pflegeleitung der Station dar. Sie stösst damit auf eine gewisse Einsicht. Es wird vereinbart, wie in Zukunft bei ähnlichen Situationen mit alleinstehenden, urteilsschwachen und hilflosen Personen vorgegangen werden soll.

20.5 Teamleitung (SA)

20.5.1.1.1 Merkmale dieser Schlüsselsituation

SozialarbeiterInnen müssen dafür sorgen, dass alle in einem Team arbeitsfähig bleiben und Kompetenzen, Rollen, Regeln, Zuständigkeiten gemeinsam vereinbaren und Konflikte lösen.

Die SozialarbeiterInnen des Frauenhauses leiten den Betrieb im Team. Sie haben die Leitungsaufgaben in Ressorts aufgeteilt. Jede Sozialarbeiterin leitet ein Ressort und ist Stellvertreterin in einem anderen Ressort, so dass die Kontinuität gewährleistet ist. Die Teamsitzungen leiten sie im Turnus, ebenso wird das Protokoll abwechselungsweise geführt. Die Entscheidungen des Tagesgeschäfts müssen diejenigen Frauen, welche im Dienst sind selber fällen, grössere Entscheide werden in der Teamsitzung diskutiert. Um sich nicht zu stark zu blockieren und handlungsfähig zu bleiben, haben die SozialarbeiterInnen vereinbart, dass auch bei grösseren Entscheidungen nicht immer alle anwesend sein müssen. Dafür nehmen sich die SozialarbeiterInnen genügend Zeit, um über Haltungen und Arbeitsweisen zu diskutieren, damit gewährleistet bleibt, dass alle "an einem Strick ziehen". Für Beschlüsse, welche jemand mit nicht mitgefällt hat, gilt die 80%/100%-Regel: wenn jemand zu 80% hinter einem Beschluss stehen kann, hilft sie ihn zu 100% mittragen. Damit gestehen sich die SozialarbeiterInnen zu, dass nicht immer alle mit allem ganz einverstanden sein müssen und trotzdem gemeinsam die Verantwortung für das Funktionieren des Betriebes teilen können.

20.6 Interne Abläufe beherrschen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Interne Abläufe in Sozialen Organisationen sind komplex und SozialarbeiterInnen müssen diese genau einhalten.

Der Sozialarbeiter hat seine Stelle bei der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz neu angetreten. In der Einarbeitungsphase muss er sich unter anderem mit den Aufgabenstellungen und Abläufen vertraut machen, welche bei einer Heimplatzierung eingehalten werden müssen. Dies trifft insbesondere auf die finanziellen Aspekte zu.

Steht eine Heim- oder Pflegefamilienplatzierung an, muss ein Platzierungsantrag gestellt werden. Dieser hat zwei Funktionen. Der Antrag nimmt Stellung zu Notwendigkeit einer Fremdplatzierung (Indikationsüberprüfung), welche von der Geschäftsleitung bewilligt werden muss. Gleichzeitig ist der Antrag ein Gesuch um Bewilligung der Finanzierung dieser Massnahme durch das Erziehungsdepartement oder andere Finanzierungsquellen. Parallel zu diesem Vorgang muss mit den Eltern und dem Heim oder der Pflegefamilie geklärt werden, welche Nebenkosten anfallen und wer dafür aufkommt (Heim stellt Rechnung an die Eltern oder an die AKJS etc.). Diese Klärung findet sinnvollerweise anlässlich des Vorstellungsgesprächs im Heim oder bei der Pflegefamilie mit Hilfe eines mitgeführten Formulars statt.

Die Eltern müssen darüber informiert werden, dass sie zusätzlich zu den Nebenkosten einen einkommensabhängigen Elternbeitrag leisten müssen. Dazu werden sie vom Finanzierungssekretariat zu einem persönlichen Gespräch eingeladen, bei dem die Elternbeitragsberechnung vorgenommen und der Elternbeitrag festgelegt wird. Der Sozialarbeiter nimmt an diesem Gespräch teil. Das Finanzierungssekretariat prüft, ob die Eltern IV-Kinderrenten oder Alimentenzahlungen an die AKJS abtreten müssen. Erhält ein Jugendlicher während seiner Platzierung einen Lehrlingslohn, muss er mit diesem Einkommen für die Nebenkosten aufkommen, soweit dies mit der Höhe des Lohnes vereinbar ist.

Stellt das Heim der AKJS Nebenkosten in Rechnung, muss er als fallverantwortlicher Sozialarbeiter prüfen, ob es sich um durch den Aufenthalt im Heim bedingte Kosten handelt oder um Kosten, welche auch beim

Verbleib in der Familie anfallen würden. In der Falladministration muss er prüfen, ob für diese Ausgaben eine gültige Kostengutsprache vorliegt. Falls nicht, muss geprüft werden, ob die Eltern für diese Kosten aufkommen sollten oder ob ein separates Kostengutsprachege such einzureichen ist. Die Rechnung muss vi siert und an die richtige Finanzierungsstelle weiter geleitet werden.

Ebenfalls zu beachten ist, dass im EDV-System Eintritt und Austritt aus der Institution erfasst werden, damit der Heimplatz nicht über den Austritt des Kindes hinaus finanziert wird.

20.7 Besondere Aufgaben übernehmen, Mittelbeschaffung

Mittel beschaffen für eigenen Anlass

Das Familienzentrum möchte im Winterhalbjahr einen Märlizyklus für Kinder durchführen. Die Sozialarbeiterin, welche sich mit dem Thema Fundraising am besten auskennt, schreibt ein Spendengesuch an die Peter-Müller-Stiftung und an den Migros-Kulturfonds. Zudem telefoniert sie mit der Präsidentin der Peter-Müller-Stiftung, welche sie als Elternbeirätin der Schule kennt und erläutert ihr Anliegen. Auch mit dem Zuständigen bei der Migros nimmt sie telefonisch Kontakt auf und stellt mündlich ihr Anliegen dar. Die Sozialarbeiterin erhält das gewünschte Geld von beiden Seiten und macht sich daran, bei den Bastelläden in der Stadt Material für die Gestaltung des Märli-Raums verbilligt oder gratis zu erfragen. Sie hat Glück, denn einer der Läden plant einen Umbau und muss das Lager verkleinern. Sie kann Tücher, Watte, Seidenpapier und bunte Bänder abholen.

Mit externen Lieferanten zusammen arbeiten (SP)

Leo erhält von seinem Team den Auftrag, die budgetierte und bewilligte neue Wohnzimmereinrichtung zu beschaffen.

Zuerst erkundigt sich Leo institutionsintern, ob Vorschriften bezüglich möglicher Lieferanten bestehen. Er erfährt, dass er diesbezüglich freie Hand habe, allerdings das Preis-Leistungsverhältnis stimmen und in Anbetracht der Höhe des Betrags mindestens zwei Offerten vorliegen müssten. Auf Empfehlung von anderen Mitarbeitern sucht er zwei Möbelhäuser in der Region auf und lässt sich ihr Angebot zeigen und nimmt auch fachmännische Beratung in Anspruch. Er lässt sich nach einer ersten Auswahl Prospekte mitgeben. Nach einer weiteren Auswahl, die er zusammen mit dem Teamleiter trifft, stellt er eine Liste mit Vor- und Nachteilen einzelner Objekte zusammen, die er dann an der nächsten Teamsitzung vorlegt. Zwei Favoriten schälen sich heraus. Nun veranlasst er per Email, dass ihm die beiden Lieferanten je einen detaillierten Kostenvoranschlag mit Rabatt-Vorschlägen machen. Er setzt einen Termin. Tatsächlich treffen die beiden Offerten rechtzeitig per Fax ein. Die eine Offerte liegt deutlich über dem Budget. Damit ist die Entscheidung gefallen. Telefonisch holt Leo noch einen zusätzlichen Rabatt heraus; er erkundigt sich zudem nach den Garantiebestimmungen und dem Liefertermin. Leo erteilt dem Günstigeren einen schriftlichen Lieferauftrag (inklusive Bestätigung der telefonisch besprochenen Konditionen), dem Anderen eine freundliche Absage. Nachdem er bis kurz vor dem Liefertermin nichts mehr gehört hatte, erkundigt sich Leo beim zuständigen Kundenberater des Möbelhauses. Dieser gesteht, dass er wegen Produktionsengpässen eine Verzögerung gebe. Leo gibt seiner Verärgerung Ausdruck. Als Trost verspricht ihm der Lieferant ein Set Trinkgläser. Schliesslich trifft die Lieferung mit den Möbeln ein. Leo kontrolliert, ob sie dem Bestellten entspricht und ob die Objekte alle intakt sind. Die Rechnung wird Leo später vom Sekretariat zum Visum vorgelegt. Er bestätigt, dass Rechnung und Lieferung übereinstimmen. Er macht zugleich einen Vermerk, dass der Lieferant angesichts der Höhe des Auftrags in die Liste der Adressaten für Spendenanfragen aufgenommen wird.

20.8 Räumlichkeiten gestalten (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eine Veränderung im Wohnbereich ist gewünscht oder gefordert.
- Ein vorgegebenes Budget steht zur Verfügung.
- Es besteht ein Auftrag für diese Aufgabe.
- Die Klienten werden in die Umsetzung mit einbezogen.

Räumlichkeiten gestalten (SA)

Die Räumlichkeiten der Bewährungshilfe werden von vielen MitarbeiterInnen und KlientInnen als düster, altmodisch und abgenutzt erlebt. Es steht nun ein Budget für die Renovation zur Verfügung. Zwei Sozialarbeiterinnen übernehmen die Aufgabe, die neue Gestaltung zu planen und umzusetzen. In einem ersten Schritt gilt es, Bedürfnisse und Wünsche der MitarbeiterInnen und KlientInnen zu sammeln. Die beiden versuchen dann, möglichst viel davon in einen ersten Vorschlag aufzunehmen und unterbreiten diesen im Team. Es wird schnell klar, dass wohl nie alle ganz einverstanden sein werden, darum priorisieren sie die Bedürfnisse passen ihren Vorschlag entsprechend an. Dann nehmen sie Kontakt auf mit HandwerkerInnen, verteilen Aufträge, setzen Fristen, lesen Materialien aus und überwachen den Renovationsprozess. Ein Gestaltungselement der "neuen" Räumlichkeiten soll eine wechselnde Bilderausstellung sein. Die Sozialarbeiterinnen nehmen mit KünstlerInnen Kontakt auf und klären, wer sich dafür interessieren würde, seine/ihre Bilder temporär zur Verfügung zu stellen. Sich selber haben sie die Aufgabe gegeben, den Empfangsraum je nach Saison zu gestalten, z.B. in der Winterzeit Kerzen mitzubringen, vor Ostern Hasen mit Eiern aufzustellen, im Herbst etwas von der Farbenpracht der Natur herein zu holen.

Eine wohnliche Atmosphäre schaffen (SP)

Das Wohn- und Esszimmer hat einen neuen Boden, sowie neue Möbel erhalten. Es geht nun darum, den Raum gemütlich und wohnlich einzurichten. Es steht dafür ein Budget von Fr. 500.- zur Verfügung. Das Team entschliesst sich dafür, zuerst mit den Kindern darüber zu reden um Anregungen und Wünsche sammeln zu können. Es wird entschieden, den Wandschmuck in gemeinsamer künstlerischer Arbeit entstehen zu lassen. Lea kauft mit einem Teil des budgetierten Geldes Materialien um an einem Mittwochnachmittag mit den Kindern das Werk zu kreieren. Zudem teilt sie ihr Projekt einer Freundin mit, die Lehrerin in technischer Gestaltung ist. Von ihr erhält sie eine Schachtel voll Gestaltungsmaterial, welche sie für diesen Nachmittag ausleihen darf. Das Team macht sich Gedanken über pflegeleichte und schöne Pflanzen und kauft entsprechend ein.

20.9 Weiterbildung anbieten (SA)

Die SozialarbeiterInnen eines Betriebes stellen sich gegenseitig einmal pro Quartal ein Spezialgebiet vor. Zu Beginn des Jahres hat sich eine Kollegin, welche eine Spezialausbildung in Psychodrama gemacht hat, bereit erklärt, den anderen in zwei Stunden Grundbegriffe wie „Rollentausch“ und „Doppeln“ vorzustellen und zu zeigen, wie sie diese Elemente in ihrer alltäglichen Beratung anwendet. Das SozialarbeiterInnenteam übte an Situationen, die sie aus ihrem Beratungsalldag kennen, wie sie die psychodramatischen Techniken anwenden könnten. Im zweiten Quartal hat eine andere Kollegin die Änderungen nach der IV-Gesetzesrevision vorgestellt. Sie beschrieb anhand von Fällen, die im Team bekannt sind, was nun auf andere Weise angepackt werden kann. Als Nächstes stellt eine Kollegin die Resultate eines Kurses zum Thema „Moslems in der Schweiz“ vor, den sie besucht hat. Anschliessend lässt sie ihre KollegInnen von Beratungssituationen berichten, in denen mit KlientInnen mit muslimischer Kultur gearbeitet wurde. Sie regt zu differenzierten Interventionen an und gibt Beispiele. Im letzten Quartal wird ein Kollege, welcher in diesem Jahr eine Weiterbildung zum Thema Mobbing besucht hat, die anderen auf den aktuellen Wissenstand versetzen und ihre Fragen aus der Praxis beantworten.

20.10 PraktikantInnen begleiten (SA)

Die Bewährungshilfe stellt alle sechs Monate eineN PraktikantIn an. Eine Sozialarbeiterin und ein Sozialarbeiter teilen sich in die Verantwortung für die Ausbildung der PraktikantInnen, dabei wechseln sie mit der Hauptverantwortung und -zuständigkeit ab. Beide haben einen Kurs an der Fachhochschule besucht und sind gut auf ihre Aufgabe vorbereitet. Wenn sich die StudentInnen der Fachhochschule auf die Ausschreibung beworben haben, führen sie die Auswahlgespräche gemeinsam und versuchen abzuschätzen, wer für die Art der Aufgaben, welche sich in der Bewährungshilfe stellen, wie auch für die Art, wie hier gearbeitet wird, geeignet sein könnte. Vor Praktikumsbeginn wird die Einführungsphase in der Institution vorbereitet. Diesmal ist der Sozialarbeiter der Hauptzuständige. Er vereinbart mit allen, welche einen Anteil an der Einführung haben, Termine und macht für die Praktikantin einen Einführungsplan. Anhand der Checkliste für den Praktikumsbeginn überprüft er, ob alles vorhanden ist, damit die Praktikantin gut starten kann. Am Montag Morgen um 9.00 Uhr nimmt er die Praktikantin in Empfang und stellt sie allen Anwesenden im Betrieb vor. Er erklärt ihr das Programm für die Einführungszeit und vereinbart mit ihr einen ersten Termin für die

wöchentlichen Standortbestimmungen, in denen die Praktikantin ihre Erfahrungen gemeinsam mit dem Praxisausbildner reflektieren kann und in denen der Praxisausbildner ihr die neuen Aufträge für die nächste Woche erteilt. Regelmässig sollen in diesen Standortgesprächen auch die Lernziele bzw. Lernerfolge der Praktikantin überprüft werden. Am Schluss wertet der Sozialarbeiter mit der Praktikantin den Verlauf des Praktikums aus und schreibt einen Bericht an die Fachhochschule, den er vorher mit der Praktikantin bespricht.

20.11 Neue MitarbeiterInnen einführen

Ein Sozialarbeiter hat in der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz die Aufgabe, neue MitarbeiterInnen fachlich einzuführen und in den ersten Arbeitwochen bei spezifischen Fragestellungen zu coachen. Er hat sich dafür einen Einführungsordner angelegt, in dem er grundsätzliche Themen dokumentiert hat. Wenn eine neue Mitarbeiterin ihre Arbeit aufnimmt, setzt sich der Sozialarbeiter mit ihr in Verbindung und vereinbart 5 Termine, bei welchen er grundlegende Informationen weiter gibt und Fragen beantwortet. Danach überlässt er es der Mitarbeiterin, ihn bei spezifischen Fragestellungen spontan zu konsultieren oder einen Coaching-Termin zu vereinbaren.

20.12 Fachdokumentation führen

Im Team der Beratungsstelle für Suchtfragen ist eine Sozialarbeiterin dafür zuständig, die Institutionsbibliothek auf dem Laufenden zu halten. Zu zentralen Themen sollen Nachschlagewerke und neu erschienene Fachbücher vorhanden sein. Eine zweite Sozialarbeiterin sorgt dafür, dass die interne Ablage à jour ist. Darin werden Informationen über andere soziale Dienstleistungen und Institutionen, Fachartikel zu verschiedenen Themen und Weiterbildungsangebote gesammelt. Die zuständigen Sozialarbeiterinnen informieren das Team über Neuanschaffungen und wichtige Änderungen im Angebot.

20.13 Die eigene Institution weiterentwickeln

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen sind im Sinn einer Optimierung der Dienstleistungen für die KlientInnen aufgefordert, einen Teil ihrer Aufmerksamkeit auf die Weiterentwicklung ihrer Organisation zu richten.
- SozialarbeiterInnen optimieren Abläufe und Arbeitsweisen, entwickeln neue Angebote und sichern die Qualität ihrer Dienstleistungen.
- SozialarbeiterInnen können sich nicht nur auf die Aussagen ihrer KlientInnen stützen, um die Qualität ihrer Arbeit zu beurteilen, sondern müssen auch eigene Kriterien entwickeln und sich gegenseitig Rückmeldungen geben.

Arbeitsinstrumente entwickeln

Der Sozialarbeiter der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz entwickelt immer wieder alleine oder in einer Arbeitsgruppe Arbeitsinstrumente, welche ihn und andere darin unterstützen, ihre Arbeit effizient und effektiv zu bewältigen. Zur Zeit schreibt er ein Grundlagenpapier zum Thema „Trennung, Scheidung, elterliche Obhut und elterliche Sorge“. In diesem fasst er die Rechtsgrundlagen zusammen und erstellt einen Index der wichtigsten Gesetze. Er beschreibt die Arbeitsweisen der Gerichte und der Vormundschaftsbehörde, verarbeitet die gelesene Literatur und seine bisherigen praktischen Erfahrungen. Er beschreibt erfolgreiche Vorgehensweisen und mögliche Hindernisse und Stolpersteine in der Zusammenarbeit mit den betroffenen Eltern und Kindern und gibt Hinweise, worauf beim Verfassen eines Gutachtens zu achten ist. Er ergänzt dieses Dossier mit Orientierungshilfen und Checklisten für das Vorgehen sowie einer Literaturliste.

Dieses Dossier wird im Rahmen einer vom Sozialarbeiter und vom Juristen zusammen durchgeführten internen Weiterbildungsveranstaltung an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgegeben und vorgestellt. Neu eintretende SozialarbeiterInnen erhalten das Dossier zu ihren Grundlagenpapieren.

Angebote (weiter)entwickeln

Das Team der Präventionsfachstelle trifft sich alle 6 Wochen, um über die eigene Arbeit auszutauschen. Es geht einerseits darum, dass alle von allen wissen, woran sie zur Zeit gerade arbeiten. Andererseits geht es

aber auch darum, über den Alltag hinaus zu denken, darüber zu sprechen, welchen Bedarf in der Praxis die einzelnen wahrnehmen, mit welchen Themen sie in der letzten Zeit konfrontiert waren und welche Angebote die Stelle neu entwickeln müsste. So entstand zum Beispiel ein Beratungsangebot für Lehrkräfte, welche mit ihrer Klasse einen Nicht-Raucher-Vertrag abschliessen möchten, weil einer der Mitarbeiter bei Rauchtests in Klassen dabei war und erlebte, wie problematisch sich das gut gemeinte Vorhaben auf einzelne auswirken kann.

Konzepte erarbeiten

In einer Gemeinde wird aufgrund einer Jugendstudie die Stelle der Schulsozialarbeit neu geschaffen. Die Studie zeigt, dass im Bereich der Früherfassung ein niederschwelliges Angebot fehlt. Die neu angestellte Schulsozialarbeiterin liest sich in die vorhandene Literatur über Schulsozialarbeit ein und macht sich ein Bild sowohl von der Gemeinde als auch der Schulstandorte, wo sie in zwei Monaten ihre Tätigkeit vor Ort beginnt. Sie schreibt ein Grobkonzept, das den Arbeitsbereich der Schulsozialarbeit erfasst und auch die Vernetzung zu den bereits vorhandenen Stellen beinhaltet. Das speziell für ihre Stelle verfasste Konzept enthält auch theoretische Teile, die sie korrekt zitiert. Das Grobkonzept ist die Grundlage ihrer Tätigkeit an der Schule. Im Laufe des nächsten Jahres verfeinert sie das Konzept mit konkreten Handlungsabläufen und Methoden.

In Arbeitsgruppen mitarbeiten

In der Abteilung für Kindes- und Jugendschutz soll ein neues Eingangssystem für alle eingehenden Meldungen, Anfragen und persönlichen Vorsprachen eingeführt werden. Dazu wird eine Arbeitsgruppe zusammengestellt. Als erstes trifft sich die Arbeitsgruppe zu einer konstituierenden Sitzung. Ziel dieses ersten Treffens ist es, den Auftrag auf allfällige Unklarheiten hin zu prüfen und diese bei Bedarf zu klären. Ebenso gilt es, eine Leitung für die Arbeitsgruppe zu bestimmen und den zeitlichen Rahmen festzulegen, der benötigt wird, sowie den Aufwand abzuschätzen, der geleistet werden muss. EinE ProtokollführerIn soll die erarbeiteten Schritte oder Beschlüsse festhalten.

Eine zweite wichtige Aufgabe ist es, den Ist-Zustand auf seine Stärken (was möchten wir bewahren) und Schwächen (was soll unbedingt besser werden) zu untersuchen. Dazu werden die notwendigen Vorgehensschritte und –mittel festgelegt. Die Arbeitsgruppe bestimmt, welche Aufgaben einzeln und welche gemeinsam erarbeitet werden sollen. Alle Mitglieder der Arbeitsgruppe müssen sich überlegen, welche Teilaufgaben sie übernehmen wollen.

Periodisch informiert die Arbeitsgruppe die Geschäftsleitung über den aktuellen Stand der Arbeiten. Vor Abschluss der Aufgabe wird das Resultat der Arbeitsgruppe in schriftlicher Form zusammengefasst und als Bericht der Geschäftsleitung zugestellt. Anschliessend wird das Resultat der Gesamtheit der MitarbeiterInnen zur Vernehmlassung vorgelegt.

Werden weitere MitarbeiterInnen für die praktische Umsetzung benötigt, so werden diese sorgfältig in die neuen Aufgaben und Abläufe eingeführt. Darüber hinaus muss geprüft werden, welche wichtigen PartnerInnen über die eingeführten Neuerungen und Änderungen informiert werden müssen.

Abläufe entwickeln

Während einer Sitzung mit den verschiedenen Fachstellen des Bereichs "Kinder und Jugend" fällt auf, dass die Problematik Absentismus, also das Fernbleiben vom Unterricht, vermehrt auftritt. Die Schule nimmt sich diesem Problem an und gründet eine Arbeitsgruppe, die einen Handlungsablauf für den Umgang mit Absentismus entwickeln soll. Die Arbeitsgruppe besteht aus Mitgliedern der Schulleitung, des LehrerInnenteams, des Schulpsychologischen Dienstes und der Schulsozialarbeit. Gemeinsam wird das Problem erfasst und ein dreistufiger Handlungsplan entwickelt. Dieser wird dem Kollegium mit genauen Anweisungen der Handhabung vorgestellt. Ziel dieses Handlungsablaufs ist es, dass das Fehlen der einzelnen SchülerInnen frühzeitig auffällt und dass sich eine Vereinheitlichung in der Handhabung des Problems einstellt. Zusätzlich wird erkannt, dass mit dem Handlungsablauf Zeit eingespart werden kann, denn in der ersten Phase der Problemstellung können alle gleich vorgehen. Erst im weiteren Verlauf werden sich die Interventionen auf die spezielle Situation der Schülerin/des Schülers konzentrieren.

Dienstwege gestalten

Es rufen immer wieder JournalistInnen und andere Interessierte auf die Beratungsstelle für Suchtprobleme an und möchten Auskünfte zu verschiedenen Themen, Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen oder zu aktuellen Vorfällen und Ideen zu Vorgehensweisen in verschiedenen Situationen. In der Regel werden die AnruferInnen mit dem Stellenleiter verbunden. Wenn dieser aber nicht im Haus oder besetzt ist, weiss die Sekretärin nicht so recht, was sie machen soll und stellt die Telefone manchmal dem Sozialarbeiter durch. Wenn es sich um einfache Auskünfte handelt, ist das kein Problem, aber wenn der Sozialarbeiter politisch Stellung nehmen sollte zu einem bestimmten Thema, ist ihm nicht klar, welche Kompetenzen er dafür hat. Er bespricht das Thema in der nächsten Teamsitzung. Es wird eine Wegleitung für das Sekretariat erstellt, welche Anfragen an wen weitergeleitet werden sollen. Der Sozialarbeiter weiss nun genau, wem er wie Auskunft geben kann und darf. Wenn doch einmal jemand versehentlich mit ihm verbunden wird, fällt es ihm leichter, darauf hinzuweisen, dass in diese Fall der Stellenleiter selber interviewt werden müsse.

Fallarbeit auswerten

Einmal im Monat werden die Ziele, welche mit Nora festgelegt wurden, in der Teamsitzung überprüft. Diese Ziele sind im Fallbericht festgehalten. Sie gewährleisten, dass der rote Faden eingehalten wird. Lea bereitet sich vor und bespricht mit dem Team, ob die angestrebten Ziele dem gewünschten Verlauf nehmen.

Die Wohngruppe setzt nun seit einiger Zeit die "individuelle Zufriedenheit" und die "allgemeine Resonanz" über die geleistete Soziale Arbeit in der Institution ins Zentrum ihrer pädagogischen Förderplanung. Denn Anna und ihr Team fühlen sich darin bestärkt, dass selbst der wohlwollenste Experten-Bericht über eine zu betreuende Person nichts - ausser vielleicht der Bestätigung von gefällten Experten-Annahmen - über die tatsächliche Veränderungen und/oder aktuellen Befindlichkeiten aus der Sicht der betroffenen Person/des betroffenen Systems aussagt. Seither holen sich Anna und ihr Team systematisch während und auch nach dem Hilfsprozess in Form von unterschiedlichen Befragungsmodellen ein breites Spektrum von konkreten Be-/Auswertungen über die Zusammenarbeit von der betroffenen Person ein. Dadurch wird die "individuelle Zufriedenheit" der Person ins Zentrum gerückt, was quasi einer Zieldefinition gleichkommt. Anna und ihr Team gehen nämlich davon aus, dass Probleme und Unzufriedenheit unbewusst wie versteckte Ziele sein können. Beispielsweise kommt einerseits die geäusserte Unzufriedenheit einer Klientin bezüglich einer mangelhaften Unterstützung in der Suche nach einer Arbeit/Beschäftigung einer Aktualisierung der Zieldefinition gleich, andererseits fühlt sich die betroffene Person im Wunsch ihre Befindlichkeit zu verbessern wahrgenommen, was nicht selten zu einer bestärkten Absicht etwas zu verändern führt. Es hat sich nun gezeigt, dass sich bei den meisten Personen durch diese Arbeitsweise sukzessive eine positive Veränderung der Zufriedenheit gegenüber der Institution entwickelte, was gleichzeitig das Entwicklungspotential in der Zusammenarbeit vergrösserte. Nicht wenige Personen sind nach dem Austritt sogar bereit, eigens eine Beurteilung über ihre Entwicklung im stationären Prozess mit Hilfe des Teams schriftlich zu erarbeiten. Sowieso findet aber nach diversen Standortsitzungen mit "reflecting team" nach einem Monat (ermöglichte Distanz) eine Abschlusssitzung mit dem betroffenen System statt, worin erneut hingegen nun rückblickend die Frage der "individuellen Zufriedenheit" und der "allgemeinen Resonanz" im Zentrum der Betrachtung steht. Abschliessend führt auch das Team solo eine Rückblicksarbeit zum Hilfsprozess durch und ergänzt aus quasi professioneller Sicht die Beurteilungen zur geleisteten Arbeit.

Qualität sichern

Die betriebliche Sozialarbeiterin ist fachlich verantwortlich für die Arbeitsqualität des Gesamtsozialdienstes eines Betriebes mit vielen Filialen. In einigen Regionen sind anstatt SozialarbeiterInnen Krankenschwestern angestellt. Diese verfügen über pflegerisches Know-how, haben aber ungenügende Kompetenzen in Gesprächsführung und Rollenverständnis. Um die Sicherstellung der Qualität im Sozialdienst zu gewährleisten, organisiert die Sozialarbeiterin für ihre MitarbeiterInnen beim Supervisoren Schulung in den Gebieten Gesprächsführung und Rollenverständnis. Ausserdem erwirkt sie, dass auf den Funktionsbeschrieben als Anforderungsprofil eingetragen wird: „Diplom einer HFS oder FH in Sozialarbeit“. Sie leistet Überzeugungsarbeit in den Regionen, die noch nicht qualifizierte SozialarbeiterInnen eingestellt haben, indem sie „Best-practice“-Berichte an die berufsfremden RegionalleiterInnen verfasst und exemplarisch aufzeigt, wie z.B. Konflikte bearbeitet werden können und wie es möglich ist, die Anzahl der Krankheitstage zu vermindern. Ihr Ziel ist es, dass bei Neuanstellungen im Betriebssozialdienst nur noch ausgebildete SozialarbeiterInnen ausgewählt werden.

Qualität sichern (2)

Das Team des Frauenhauses will die Qualität der eigenen Arbeit laufend weiter entwickeln. Sie schaffen dafür verschiedene Instrumente, auf welche sie sich abstützen: Sie entwickeln einen Fragebogen, den sie mit den Klientinnen vor dem Austritt ausfüllen, so dass sie eine Rückmeldung erhalten, wie die Frauen ihren Aufenthalt erlebt haben, welche Dienstleistungen sie als hilfreich empfanden und wo sie sich noch etwas Anderes gewünscht hätten. Das Team nimmt sich in jedem Quartal in einer Teamsitzung Zeit, die Aussagen der Klientinnen und die eigene Sichtweise und Einschätzung ihrer Arbeit zusammen zu tragen, Themen und Fragen zu sammeln, welche intensiver bearbeitet werden müssten und Ziele für das nächste Quartal zu setzen. Jede einzelne Teamfrau schätzt die Qualität ihrer Arbeit, ihre eigenen Stärken und ihren Entwicklungsbedarf anlässlich des Qualifikationsgesprächs mit einer Vorstandsfrau selber ein und setzt sich Ziele für das nächste Arbeitsjahr.

Qualität sichern (3)

Die drei SozialarbeiterInnen des Vereins Neustart möchten sich bei der Überprüfung der Qualität ihrer Arbeit nicht nur auf ihre eigene Einschätzung verlassen. Sie haben daher vereinbart, gegenseitig ab und zu an Beratungsgesprächen teilzunehmen und sich zu beobachten. Dazu geben sie einander Beobachtungsaufgaben, welche sich auf die Beratung wie auch auf Sachfragen beziehen. Anschliessend an das Beratungsgespräch nehmen sie sich Zeit, ihre Erfahrungen und Beobachtungen auszutauschen und Schlüsse für die eigene Arbeit zu ziehen.

20.14 Eine eigene Position vertreten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen beziehen in ihrer Organisation Stellung für die Interessen der KlientInnen, indem sie professionelle Ansprüche vertreten.
- SozialarbeiterInnen nehmen sich selber als Arbeitskraft ernst und tragen dazu bei, dass ihre Arbeitsbedingungen eine effiziente und effektive Arbeit für die KlientInnen möglich macht.

Sich für eigene Interessen einsetzen

Der Teamleiter eines städtischen Sozialdienstes stellt fest, dass seine MitarbeiterInnen an die Grenze der Belastbarkeit gelangen. Ein Sozialarbeiter ist seit zwei Wochen krank geschrieben. Auf dem Schreibtisch einer anderen Kollegin stapeln sich unerledigte Aufträge. Er selber merkt, dass er sich schon zwei Tage nach den Ferien wieder ausgelaugt und müde vorkommt und ihm die Arbeit auch immer weniger Freude macht, weil er nirgends wirklich dranbleiben und das Nötige unternehmen kann. Und gleichzeitig haben die Fallzahlen in den letzten Wochen kontinuierlich zugenommen und es ist nicht absehbar, dass sich das in der nächsten Zeit ändern könnte. Er lässt sich von einem Coach beraten und beschliesst, die Sache mit seiner Vorgesetzten zu besprechen. Er ist gut vorbereitet und zeigt der Stellenleiterin auf, welche Konsequenzen längerfristig für die Arbeit und die KlientInnen wie auch für die MitarbeiterInnen drohen, wenn nicht Gegenmassnahmen ergriffen werden. Dann macht der den Vorschlag, eine Arbeitsgruppe zu bilden, welche die Arbeiten auf dem Sozialdienst nach Prioritäten kategorisiert. Die SozialarbeiterInnen sollen ohne dauernd ein schlechtes Gewissen zu haben, gewisse Dingen aufschieben können und gleichzeitig muss es in den Agenden genügend Platz für Unvorhergesehenes und Notfälle geben. Die Stellenleiterin geht auf die Argumentation des Teamleiters ein und will die Prioritätensetzung auch der Stadt und dem Kanton, welcher bestimmt hat, dass auf 100 Stellenprozente 100 KlientInnen-Dossiers geführt werden müssen, vorstellen und bei den entscheidenden Stellen deponieren, dass gewisse Dienstleistungen nicht mehr so erbracht werden können wie bisher. Als Sofortmassnahme zur Entlastung der MitarbeiterInnen beantragt der Teamleiter, dass interne Projekte und Arbeitsgruppen sistiert werden, bis die Prioritäten auch diesbezüglich gesetzt sind.

Professionelle Ansprüche vertreten

Das neu eingeführte Qualitätsmanagement eines städtischen Sozialdienstes sieht eine bestimmte Anzahl Fälle vor, die jedeR SozialarbeiterIn pro Monat abwickeln soll. Die Zahl orientiert sich an den vorhandenen Dossiers. Die SozialarbeiterInnen kommen zur Überzeugung, dass sie diese Arbeit nicht gemäss ihren Vorstellungen von professionellem Handeln werden bewältigen können. Sie sind der Ansicht, dass sie pro Fall

mehr Zeit brauchen, um ein Arbeitsbündnis mit den KlientInnen schliessen und die gemeinsam vereinbarten Ziel erreichen zu können. Es kommt zu einer Sitzung mit dem QM-Verantwortlichen. Die SozialarbeiterInnen legen ihre Position und ihr professionelles Verständnis dar. Sie zeigen die Vor- und Nachteile des neuen Modells für die Klientel und den Sozialdienst auf.

21 Externe Zusammenarbeit

21.1 Weiterbildung und Beratung anbieten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen spezialisieren sich je nach Arbeitsstelle und Interesse mit der Zeit auf bestimmte Themenbereiche.
- Sie stellen ihr Wissen und ihre Erfahrungen nicht nur ihren KlientInnen zur Verfügung, sondern auch anderen Berufsleuten, die mit Menschen arbeiten.

Professionelle beraten

Bei der auf Versicherungsrecht für KlientInnen der Sozialen Arbeit spezialisierten Stelle "Ombud" meldet sich eine Sozialarbeiterin des Frauenhauses. Diese begleitet eine Frau, welche körperlich behindert ist und von ihrem Mann massiv geschlagen wurde. Die Frau hat Anspruch auf Opferhilfe. Gleichzeitig hat die Sozialarbeiterin des Frauenhauses herausgefunden, dass die Leistungen der Sozialversicherungen an die Klientin bisher ungenügend waren. Die Situation ist sehr komplex und der Sozialarbeiterin des Frauenhauses fehlen die detaillierteren Kenntnisse über die Materie. Die Sozialarbeiterin der Versicherungsberatungsstelle nimmt bei einem ersten Gespräch alle Fakten zur Kenntnis. Sie kann der Sozialarbeiterin des Frauenhauses schon erste konkrete Hinweise für das weitere Vorgehen geben. Anderes muss sie selber noch abklären. In einem zweiten Gespräch hat die Sozialarbeiterin der Beratungsstelle die Situation geordnet, zeigt wo welche Anträge wie geschrieben werden müssen und welche Fristen zu berücksichtigen sind. Sie gibt der Sozialarbeiterin des Frauenhauses auch noch Tipps für den Umgang mit den entsprechenden Stellen. Sie gibt ihr alle nötigen Unterlagen und Formulare mit und bietet an, bei weiteren Fragen zur Verfügung zu stehen.

Professionelle weiterbilden

Die Personalverantwortlichen der städtischen Betriebe werden immer wieder damit konfrontiert, dass MitarbeiterInnen (vermutlich) zu viel Alkohol konsumieren. Sie möchten gerne mehr über das Thema wissen und sich damit auseinander setzen, wie sie sich in solchen Situationen verhalten sollen und bitten die Beratungsstelle für Alkoholprobleme um eine Weiterbildung. Der Sozialarbeiter der Beratungsstelle erarbeitet mit zwei Delegierten das Konzept für die eintägige Veranstaltung. Er will von den Personalverantwortlichen wissen, welche Fragen sie am meisten interessieren und was sie am Ende des Tages können wollen. Den Bedürfnissen entsprechend schlägt er ein Programm vor, mit dem die Delegierten einverstanden sind. Der Sozialarbeiter wird in einem ersten Teil konkrete Fragen zum Thema "Übermässiger Alkoholkonsum: Ursachen und Auswirkungen" sammeln und direkt beantworten. Dann will er mit den Personalverantwortlichen auf ihre konkrete Situation im Alltag eingehen. Er wird Eckpfeiler sinnvoller Vorgehensweisen im Betrieb aufzeigen und die TeilnehmerInnen ihre eigenen Strategien entwickeln lassen. Falls gewünscht und zeitlich möglich, würde er in einem letzten Teil mit den Personalverantwortlichen Übungen zur Gesprächsführung mit ihren MitarbeiterInnen machen.

21.2 Kontakt zu ähnlichen Stellen pflegen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen vernetzen sich mit einzelnen oder Institutionen, welche ähnliche Dienstleistungen erbringen, einerseits um ihre Angebote zu koordinieren und andererseits sich gegenseitig fachlich, persönlich und strategisch zu unterstützen und von den gegenseitigen Erfahrungen zu profitieren.

Zusammenarbeit mit ähnlichen Stellen regeln

Die SozialarbeiterInnen der kantonalen Präventionsfachstelle laden die Leiterin einer regionalen Jugendfachstelle zu einem Gespräch ein, weil sie in einem Zeitungsartikel gelesen haben, dass die Jugendfachstelle Suchtprävention an Schulen macht, was eine der Kernaufgaben der Präventionsfachstelle ist. In einem ersten Teil stellen sich die beiden Institutionen gegenseitig ihre Aufgaben, ihr Arbeitsverständnis, ihren Auftrag und den momentanen Stand der Arbeiten vor. Dann geht es darum herauszufinden, welches sinnvolle Ergänzungsmöglichkeiten der beiden Stellen sein könnten und wie die Zusammenarbeit aussehen müsste. Schliesslich werden die Schnittbereiche benannt, in denen sich die Präventionsfachstelle und die Jugendfachstelle konkurrenzieren. Im Moment sind keine konkreten Projekte für die Zusammenarbeit in Sicht. Deshalb vereinbaren die beiden Stellen, sich in einem Jahr wieder zu treffen und auf die bisherige Zusammenarbeit zurückzublicken und zu prüfen, ob weitere Abmachungen nötig sind. Nach dem Gespräch informiert die Leiterin der Präventionsfachstelle die kantonale Behörde und macht diese darauf aufmerksam, dass die Auftragsgestaltung von Seiten des Kantons für beide Stellen nicht trennscharf genug ist. Die Behörden sichern zu, auf ihrer Ebene bei der Vereinbarung der nächsten Leistungsverträge auf diesen Punkt zu achten.

Kontakt zu ähnlichen Stellen pflegen

Die betriebliche Sozialarbeiterin muss regelmässig ein aktuelles Reporting zu Händen der Geschäftsleitung erstellen. Die darin behandelten Themen (z.B. Mobbing vorbeugen, Burnout bearbeiten, Teamkonflikte schlichten, Absentismus bekämpfen) sollen fachlich fundiert angegangen werden. Um sich ein vielseitiges Argumentarium zu verschaffen, trifft sich die Sozialarbeiterin regelmässig mit anderen betrieblichen SozialarbeiterInnen, die für andere AuftraggeberInnen arbeiten. In den Fachdiskussionen kommen allgemeine und branchenspezifische Themen auf den Tisch. Nebst dem, dass ihr diese Zusammenkünfte helfen, ihre Arbeit gegenüber der Geschäftsleitung professionell darzustellen, dienen diese Fachaustauschtreffen auch dazu, neue Themen mit BerufskollegInnen zu erarbeiten und dem eigenen Auftraggeber anzubieten (z.B. Präventionsveranstaltungen, Kurse zur Stressbewältigung). Die Sozialarbeiterin begegnet damit auch der Gefahr, als Symptombekämpferin verstanden und missbraucht zu werden und eventuell bei Sparmassnahmen ihre Stelle aufgeben zu müssen.

21.3 Kontakt zu Behörden pflegen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Viele, für KlientInnen der Sozialarbeit einschneidende, Entscheidungen werden durch die Behörden gefällt, die zuständige Sozialarbeiterin kann lediglich einen Antrag stellen und diesen gut begründen.
- Es ist für die SozialarbeiterInnen wichtig, genau zu wissen, an wen sie sich in welcher Sprache und mit welchen Argumenten richten müssen, damit die Entscheidungen möglichst im Sinn der KlientInnen gefällt werden.
- Um das gegenseitige Kennen und Vertrauen von Sozialarbeiterin und Behörden, welches ein wichtiger Teil einer befriedigenden Zusammenarbeit darstellt, zu fördern, pflegen die SozialarbeiterInnen den Kontakt regelmässig.

Die Sozialarbeiterin des Gemeindesozialdienstes nimmt regelmässig an den Gemeindeversammlungen teil. Auf diese Weise ist sie über laufende Angelegenheiten der Gemeinde im Bild und trifft die Mitglieder der Fürsorgekommission auch ausserhalb der Kommissionssitzungen. Sie kann sich so ein besseres Bild darüber machen, wer die Personen sind, mit welchen sie zusammen arbeitet, was sie denken und wie sie Entscheidungen fällen. Dies erlaubt es ihr, sich gezielter auf die Kommissionssitzungen vorzubereiten. Gleichzeitig pflegt sie bei diesen Gelegenheiten auch den informellen Austausch und macht die Kommissionsmitglieder mit ihrem Arbeitsalltag, mit Schwierigkeiten und Bedürfnissen des Sozialdienstes und seiner KlientInnen vertrauter. Ab und zu gelingt es ihr, dieses oder jenes Mitglied schon auf ein Anliegen zu sensibilisieren, welches sie später bei einer offiziellen Gelegenheit einbringen wird.

21.4 In Kommissionen und Vorstände mitarbeiten (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen werden von ihrer Institution beauftragt, in Vorständen und Kommissionen mitzuarbeiten, einerseits um dort ihr fachliches Wissen und Können einzubringen und den Verein, die Arbeitsgruppe, das Team etc. dadurch zu unterstützen, andererseits soll mit der Einsitznahme in die entsprechenden Gremien auch die Zusammenarbeit der Institutionen untereinander optimiert und gewährleistet werden (z.B. die Sicherung von Plätzen in einer anderen Institution für die eigene Klientel)

Gremienarbeit leisten (SP)

Der Kanton hat eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, welche die Problematik bei Wechseln von KlientInnen in andere Institutionen bearbeiten soll. Leo interessiert sich für diese Arbeit. Er bespricht mit der Leitung folgende Punkte:

- welches sind seine Kompetenzen in der Arbeitsgruppe?
- welche Themen und Ereignisse sind institutionsintern, welche sind für die Öffentlichkeit zugänglich?
- mit welchen Problemstellungen ist seine Institution bisher, auf das Thema bezogen, konfrontiert gewesen?

Leo vergewissert sich, dass er über die Geschichte seiner Institution, über Grob- und Feinkonzept Bescheid weiss und macht sich klar, wo in der Soziallandschaft des Kantons und der Schweiz seine Institution angesiedelt ist. Er notiert sich Stichworte und kurze Inhaltsangaben, um an den Sitzungen effizient arbeiten zu können. Vor dem ersten Termin überprüft Leo, ob er mit seinem äusseren Erscheinungsbild seine Institution angemessen vertritt.

Im Kommissionen und Vorstände mitarbeiten (SA)

Die Sozialarbeiterin der Drogenberatungsstelle ist Mitglied des Vorstands einer Institution, die betreutes Wohnen und Arbeiten für drogenabhängige und psychisch kranke Obdachlose anbietet. Die Institution ist als Verein organisiert und durch den Vorstand strategisch geleitet. Die Vorstandssitzungen finden alle zwei Monate am Montagabend statt und pro Jahr gibt es eine Generalversammlung. Der Präsident leitet die Sitzungen. Die anderen Vorstandsmitglieder sind je für ein Ressort zuständig. Die Sozialarbeiterin der Drogenberatungsstelle berät das Team in Bezug auf Alltagsgeschehen und Begleitung der BewohnerInnen. Der Leiter und die MitarbeiterInnen wünschen, dass die Sozialarbeiterin einmal pro Monat beim Mittagessen und bei der Teamsitzung dabei ist. Während ihrer Anwesenheit werden die einzelnen KlientInnen besprochen und das weitere Vorgehen diskutiert. Die BewohnerInnen nutzen die Gelegenheit, der Sozialarbeiterin während des Essens etwas aus ihrem jetzigen Leben zu erzählen.

21.5 Mit Freiwilligen zusammenarbeiten (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen beziehen freiwillige MitarbeiterInnen in die Arbeit mit den KlientInnen ein.
- SozialarbeiterInnen regeln zu Beginn der Zusammenarbeit mit der Klientin und der freiwilligen Mitarbeiterin die Aufgaben-, Rollen- und Kompetenzverteilung sowie die Ziele und das weitere Vorgehen.
- SozialarbeiterInnen führen mit der Klientin und der freiwilligen HelferIn regelmässig Standortgespräche und stehen auch dazwischen beiden Seiten für Fragen und bei Schwierigkeiten zur Verfügung.
- SozialarbeiterInnen rekrutieren Freiwillige für ihren Arbeitsbereich, bilden sie aus, coachen sie und anerkennen sie für ihre geleistete Arbeit.

Einzelne Freiwillige anleiten und coachen (SA)

Der freiwillige Bewährungshelfer begleitet nun seit einem Monat einen Klienten und hat das Mandat der Schutzaufsicht übernommen. Der Sozialarbeiter hat für diese Betreuung zu dritt eine Vereinbarung ausgehandelt, welche Klarheit über die Ziele des Klienten und den Auftrag des freiwilligen Bewährungshelfers gibt. Heute ruft der freiwillige Bewährungshelfer den Sozialarbeiter an, weil der Klient einen abschlägigen Entscheid betreffend seines Rekurses gegen die Ausweisung erhalten hat. Dagegen kann der Klient nochmals

an die nächste Instanz rekurrieren, was der Freiwillige bereits aus der Rechtsmittelbelehrung ersehen hat. Er möchte den Klienten darin unterstützen und diesen Rekurs verfassen. Der Sozialarbeiter legt dem Freiwilligen seine Bedenken diesbezüglich dar und sie diskutieren, in wieweit dies sein Auftrag sei. Sie kommen schliesslich überein, dass er hier Verantwortung tragen und Aufgaben übernehmen würde, für die er nicht das nötige Know How hat. Aufgrund der Empfehlung des Sozialarbeiters wird der freiwillige Bewährungshelfer den Klienten nun zu einer entsprechenden Fachstelle begleiten.

Zusammenarbeit mit Freiwilligen managen (SA)

Eine Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe ist zuständig für das Ressort "Freiwillige MitarbeiterInnen". Es ist ihre Aufgabe, Freiwillige zu rekrutieren, auszubilden, zu beraten, den Erfahrungsaustausch zu organisieren, weiterzubilden und auch den SozialarbeiterInnen, welche mit den Freiwilligen fallspezifisch zusammen arbeiten, für Fragen zur Verfügung zu stehen. Viel Mal pro Jahr organisiert sie Informationsveranstaltungen, auf welche sie in verschiedenen Publikationsorganen aufmerksam macht. Mit Interessierten führt sie anschliessend persönliche Gespräche, um Eignung und Motivation abzuklären. Wenn sie genug Interessierte beisammen hat, organisiert sie einen Einführungskurs über Halbtage am Samstagmorgen und ein Wochenende. Einen Teil dieses Kurses bestreitet sie selbst und für einen anderen Teil lädt sie Fachleute aus Strafvollzug, Psychiatrie, Gericht etc. ein. Die Freiwilligen sollen einerseits das Arbeitsfeld kennen lernen und sich andererseits mit ihrer Rolle auseinandersetzen und auf die Zusammenarbeit mit den SozialarbeiterInnen vorbereitet werden. Sobald die Freiwilligen den Kurs abgeschlossen haben, kommt ihr Personalblatt an die Pinwand in der Bewährungshilfe, wo die anderen SozialarbeiterInnen jemanden für ihre KlientInnen auslesen und diese kontaktieren. Nachdem die Freiwilligen mit einem Klienten und einer Sozialarbeiterin zusammen arbeiten, hat die Ressortleiterin die Aufgabe, den Erfahrungsaustausch der aktiven Freiwilligen zu organisieren. Zu diesem Zweck hat sie Gruppen von ca. 8 Leuten gebildet, die sich etwa acht Mal im Jahr treffen und unter Anleitung einer Sozialarbeiterin ihre Fragen und Unsicherheiten diskutieren. Die Ressortleiterin steht zur Verfügung, wenn eine Sozialarbeiterin und ein freiwilliger Mitarbeiter miteinander nicht zurecht kommen oder wenn allgemeine Fragen und Schwierigkeiten auftauchen. Einmal im Jahr organisiert die Ressortleiterin ein kostenloses Weiterbildungswochenende für alle interessierten Freiwilligen. Dieses Wochenende ist ein Teil der Anerkennungsmöglichkeit, welche die Bewährungshilfe hat. Ein anderer Teil ist die Bezahlung der Spesen und das Überreichen eines Büchergutscheins zu Weihnachten. Etliche Freiwillige sind auch daran interessiert, dass sie einen Sozialzeitausweis erhalten, der ihnen auf der Suche nach einer Stelle behilflich ist. Im Ausweis ist vermerkt, wie lange und wie intensiv jemand Betreuungsarbeit geleistet hat, welche Aufgaben jemand wahrgenommen hat, was sich die Freiwillige bei dieser ehrenamtlichen Tätigkeit für Fähigkeiten hat aneignen können, wo ihre besonderen Stärken liegen, woran hat sie ihren Erfolg hat messen können, und wie ihre Beziehungsfähigkeit zu den KlientInnen war. Die Ressortleiterin bespricht mit den Interessierten, was in ihrem Ausweis stehen soll und übernimmt die Formulierung. Zwei Mal pro Jahr verschickt sie den Freiwilligen einen Rundbrief, in dem diese über neue Erfahrungsaustauschgruppen informiert werden, einen Einblick in aktuelle Entwicklungen der Bewährungshilfe erhalten und sonstige News erfahren, welche sie betreffen könnten. Den Schluss des Rundbriefs macht immer eine Freiwillige mit einem Highlight aus ihrer Betreuungsarbeit.

22 Institutionsadministration

22.1 Protokolle schreiben (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

Protokolle für

- Teamsitzungen
- Standortgespräche
- Arbeitsgruppensitzungen
- Fachberatungen
- Planungssitzungen
- ...

Protokolle schreiben (SA)

In der Arbeitsgruppe Leitbild der Bewährungshilfe wird das Protokoll im Turnus geschrieben. Auf dem Notebook ist die Vorlage mit den Traktanden für heute schon eingerichtet. Es ist vereinbart, dass nicht die ganze Diskussion, sondern nur die Beschlüsse daraus protokolliert werden. Die protokollierende Sozialarbeiterin muss, obwohl sie nicht die Sitzungsleitung hat, insofern eine strukturierende Rolle einnehmen, als sie genau festhalten soll, was abgemacht wurde. Wenn die Diskussion weiter geht, ohne dass ihr klar ist, wie der Beschluss im letzten Traktandum nun aussieht, muss sie nochmals zurückkommen und nachfragen, was im Protokoll festgehalten werden soll. Das zwingt die ganze Arbeitsgruppe, klare Entscheidungen zu fällen. In einzelnen Punkten, vor allem wenn Meinungsverschiedenheiten bestehen, welche nicht im Moment ausgeräumt werden können, beschliesst die Arbeitsgruppe, dass alle einzelnen Voten schriftliche festgehalten werden. Nach der Sitzung sieht die Sozialarbeiterin das Protokoll nochmals durch und verschickt es per mail mit der Einladung und den Traktanden für die nächste Sitzung an alle Gruppenmitglieder. In der letzten Spalte des Protokolls ist notiert, wer bis wann welche Aufträge erledigen soll.

Protokolle erstellen (SP)

Leo hat als neuer Mitarbeiter die Aufgabe, das Teamsitzungsprotokoll zu schreiben. Er tut dies in dieser Institution zum ersten Mal. Er erkundigt sich beim Teamleiter über strukturelle und inhaltliche Vorgaben der Protokolle. Er schaut sich auch bereits vorhandene Protokolle an.

Leo weiss, dass er das Protokoll möglichst kurz halten soll, damit es als Arbeitsinstrument dient. Eine bis zwei A4-Seiten beträgt der Umfang, an den Leo sich grundsätzlich halten kann. Für sich selber hat er klar, dass er sämtliche Entscheidungen, Abmachungen und Termine aufschreiben und hervorheben wird.

Vor Sitzungsbeginn teilt er den Mitarbeitenden mit, dass er sich in den Diskussionen eher zurückhalte und seine Aufmerksamkeit aufs Protokollieren richte. Er bittet das Team mitzudenken, wenn es darum geht, dass inhaltliche Aussagen ins Protokoll aufgenommen werden sollen. So stellt er sicher, dass wesentliche Inhalte einerseits festgehalten werden und dass andererseits eine bewältigbare Länge bzw. Kürze des Protokolls gewährleistet wird.

Während der Sitzung macht sich Leo von Notizen. Er fragt nach, wenn er etwas verpasst oder nicht klar verstanden hat. Da seine Schrift nicht für alle leserlich ist, schreibt er noch am selben Tag das Protokoll per Computer und legt dem Teamleiter ein Exemplar zur weiteren Verteilung ins Fach.

22.2 Buchhaltung führen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Gruppenkasse
- Lagerkasse
- MitarbeiterInnenkasse
- Lagerbudget
- Budget für Mahlzeiten
- Budget für Haushalt
- Budget für Bekleidung

Mit Budgetkürzungen umgehen (SP)

Lea hat zusätzlich die Verantwortung für das Ressort Küche. Hierzu gehören die Organisation der Abläufe, wie auch die Finanzen Kontrolle. Aufgrund von Sparmassnahmen von Bund und Kanton hat die Leitung entschieden, zu 5% in allen Bereichen Budgetkürzungen vorzunehmen. In der Betriebssitzung gibt Lea allen Mitarbeitenden den Auftrag, einen Monat lang mit den Klienten im Denner statt im Coop einzukaufen. Dies löst heftige Diskussionen aus, doch Lea lässt nicht locker, bis das Team sich bereit erklärt diesen Probelauf mitzumachen. Nach einem Monat zeigt sich, dass die Wohngruppe 8% weniger Ausgaben hatte. Lea bringt die Zahlen ins Team und fordert die Mitarbeitenden auf, weiterhin günstig einzukaufen. Sie schlägt als Belohnung für das gemeinsame Sparen vor, einmal pro Quartal ein kulinarisches Fest in der Wohngruppe zu feiern. Diese Idee wird mit Freude entgegengenommen.

Abrechnungen erstellen (SP)

Leo und Lea waren gemeinsam im Sommerlager. Schon während des Lagers haben sie jeden Abend eine Kurzabrechnung von Hand in ein Kassaheft notiert. Lea macht die Endabrechnung auf dem Computer.

Buchhaltung führen (SA)

Eine Sozialarbeiterin des Frauenhaus-Teams ist für das Ressort Finanzen zuständig. Es ist ihre Aufgabe, die Buchhaltung des Betriebs zu führen und mit der Buchhalterin des Trägervereins abzurechnen. Pro Monat steht ihr ein fixes Budget zur Verfügung. Gemeinsam mit den anderen Team-Frauen diskutiert sie nötige Anschaffungen und setzt Prioritäten. Das Essensgeld gibt sie täglich an eine der Frauen im Haus ab, welche ihren Einkauf selber tätigen. Nach dem Einkauf kommt die Klientin mit den Kassenzetteln zurück und rechnet mit der Teamfrau ab.

Kasse führen (SP)

In einer Tagesschule hat Leo den Auftrag erhalten, die Klassenkasse der "Wölfe" zu führen. Er erkundigt sich beim Vorgänger nach der bisherigen Handhabung. Was er antrifft, mutet recht chaotisch an. Leo entschliesst sich, die Kassenführung neu zu gestalten. Er schafft eine Geldkassette, einen Ordner und einen Quittungsblock an. Er erstellt eine Liste der Inhalte, die aus der Klassenkasse bezahlt werden sollen. Über seine bereits durchgeführten und die geplanten Schritte informiert er das Team fortlaufend. Die effektive Kassenführung will Leo über den Computer erledigen. Er erstellt mit dem entsprechenden Programm eine Tabelle in Form eines Kassabuchs. Im Ordner sammelt er alle Ein- und Ausgangsbelge. So ist er jederzeit in der Lage, die Einträge im Kassabuch zu überprüfen und transparent zu machen. Als Leo merkt, dass sich grössere Geldbeträge in der Kassette ansammeln, eröffnet er ein Postkonto mit Karte. Einem Teamkollegen ermöglicht er durch eine "Partnerkarte" ebenfalls den Zugriff auf das Konto. Monatlich überprüft Leo die realen Geldbeträge mit dem Kontostand im Kassabuch. Er druckt die monatlichen Kassabuchblätter aus und legt sie im Ordner ab.

Budget erstellen (SP)

Leo hat vom Teamleiter den Auftrag bekommen, ein Monatsbudget für den Lebensmitteleinkauf zu erstellen. Er klärt vorausgehend, ob in der Institution auf "gesunde Nahrungsmittel" auch Wert gelegt wird oder ob er eine "Billigst-Variante" erstellen muss. Dann macht er sich eine Stichwort-Liste, wo er seine Gedanken, Argumente und Berechnungsgrundlagen festhält.

- durchschnittliche Anzahl Hauptmahlzeiten Bewohnerinnen und Mitarbeitende
- durchschnittliche Anzahl Hauptmahlzeiten für Gäste
- Was und wieviel: Zwischenmahlzeiten (Früchte, Gebäck)
- Ja zu "gesunden Lebensmitteln": Wir kaufen v.a. Frischprodukte mit Oeko- und Bio-Label ein
- Grundsätzliche Überlegung des "oekonomischen Geldausgebens": sparen, wo's immer sinnvoll erscheint; Bereitschaft für Bio-Produkte mehr zu investieren
- Aktionen sollen berücksichtigt werden
- Wieviel Fleisch? Fleisch ist teuer...
- Geschäfte wählen, die Rabatte geben
- so kalkulieren, dass eine kleine Geldreserve jeweils übrig bleibt

In der Teamsitzung informiert er über einzelne Punkte (wie Aktionen einkaufen) als Berechnungsgrundlage. Zum Punkt "wieviel Fleisch?" erarbeitet er einen Konsens mit den Mitarbeitenden. Anschliessend macht er sich an die Berechnung eines Tagesbetrags pro Person und multipliziert diesen Betrag mit dreissig. Er überschlägt die Kosten für eine Tagesportion "Zwischenmahlzeiten" und multipliziert auch diesen Betrag mit 30. Dann setzt er einen Betrag ein für die erfahrungsgemässe Anzahl Gäste. Alle Beträge rechnet er zusammen und summiert einen Reserve-Betrag dazu.

22.3 Statistik führen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Statistik führen (SA)

Bei der Beratungsstelle für Alkoholprobleme wird jedes KlientInnendossier am Ende eines Geschäftsjahres mit Hilfe eines Statistikblattes auf dem Computer erfasst und für die Gesamtstatistik aufbereitet. Der Sozialarbeiter füllt das Blatt sorgfältig aus und übergibt es dem Sekretariat, welches den Zusammenzug macht. Eine Kopie des Statistikblattes legt er im Klientendossier ab.

Statistik führen (SP)

Leo leitet ein Projekt zur beruflichen Integration. Gemäss Leistungsvertrag mit dem Geldgeber hat Leo die Pflicht, regelmässig über die Belegung eine Statistik zu führen. Des Weiteren will der Geldgeber wissen, wie hoch die Erfolgsquote des Angebots ist. Leo führt also mehrere Statistiken. * Das Profil der Zielgruppe erfasst er nach folgenden Kriterien: Belegungsanzahl, Belegungsdauer, Geschlechterverteilung, Anzahl SchweizerInnen und MigrantInnen, Zuweisungs- bzw. Eintrittsgrund, Problematiken, die zum Eintritt führten etc. Den Leistungsnachweis erfasst L. wie folgt: * Die Erfolgsquote lässt sich über die Anzahl der Betreuten definieren, die einen Arbeits- oder Ausbildungsvertrag abschließen konnten* Im Weiteren erfasst Leo die Zufriedenheit der zuweisenden Fachstellen. Er stellt Fragen, die über die Eignung des Angebots, die Qualität der Zusammenarbeit und die Entwicklung der Betreuten Auskunft geben.* Als letztes befragt Leo die Betreuten selbst. Er will wissen, ob sich die Betreuten unterstützt und ernst genommen fühlten. Die Befragung führt Leo entweder schriftlich oder mit einem leitfadengestützten Interview. Die Resultate trägt er in eine Excel-Tabelle ein. Zwei mal im Jahr schickt er dem Geldgeber, dem Stiftungsrat und anderen Schlüsselpersonen den Leistungsnachweis mit hilfreichen Grafiken, Interpretationen und Erklärungen zu den Auswertungen.

22.4 Akten archivieren (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Alle Archivierungsaufgaben

Akten archivieren (SP)

Leo hat vor seiner Ausbildung zum Sozialpädagogen eine kaufmännische Lehre absolviert. Auch darum wurde ihm in der Gruppe die Verantwortung für die anspruchsvolle Aufgabe übergeben, die Ordner, Register und Akten so zu ordnen und anzuschreiben, dass alle Schriftstücke abgelegt - und wieder gefunden - werden können. Leo hat seinem Team kürzlich den Vorschlag für ein neues Ablagesystem gemacht. Alle waren froh über seine Initiative

Akten archivieren (SA)

Zwei Mal pro Jahr, am 30.6. und a, 31.12. räumt die Sozialarbeiterin beim Gemeindesozialdienst die abgeschlossenen Dossiers, welche sie übers Jahr in eine Schublader gestapelt hat, weg. Ein Teil der Dossiers wird vernichtet (die Daten bleiben im Computersystem erhalten), der andere Teil archiviert. Die separaten Sozialhilfe- und Vormundschaftsdossiers werden durch das Sekretariat archiviert. Dossiers, welche archiviert werden, kommen in ein entsprechend beschriebenes Kartonmäppchen. Die Akten, welche sich darin befinden, werden alle zusammen geheftet. In Schachteln gefüllt, stellt die Sozialarbeiterin die alten Dossiers in den Archivschrank. Dossiers, welche älter als 10 Jahre sind, entfernt sie bei dieser Gelegenheit ganz aus dem Schrank. Akten, welche sie vernichten will, übergibt sie dem Sekretariat, welches sie mit Hilfe des Aktenvernichters entsorgt.

23 Klientenadministration

23.1 Zahlungen berechnen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen nutzen technische und administrative Möglichkeiten im Interesse der KlientInnen und der eigenen Arbeitseffizienz.

Die Sozialarbeiterin des Gemeindesozialdienstes druckt Mitte Monat eine Liste all ihrer SozialhilfeklientInnen aus. Sie nimmt jedes einzelne Dossier zur Hand und entnimmt ihm die Belege, welche sie gesammelt hat, um das Monatsbudget berechnen zu können. Dann holt sie die Daten der Klientin im computergestützten Programm hervor und erstellt ein neues Berechnungsblatt, trägt alle zusätzlichen Beträge ein und vergleicht den Endbetrag mit der letzten Zahlung. Das fertige Blatt druckt sie zwei Mal aus, eines für das Dossier und eines für die KlientInnenliste. Dann überträgt sie die Daten elektronisch der Buchhaltung. In speziellen Fällen, z.B. wenn sie wöchentliche Auszahlungen per Check macht, erstellt sie ein Berechnungsblatt, ohne die Daten an die Buchhaltung weiter zu geben. Auf der KlientInnenliste trägt sie ein, ob es ein normales Budget ist oder nicht, und gibt sie in die Buchhaltung, damit die Zahlungen ausgelöst werden.

23.2 Berichte schreiben (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Förderberichte
- Standortberichte
- Verlaufsberichte
- Austrittsberichte

Bezugskind Sarah tritt bald aus. Der Termin für die Abgabe des Internatsberichtes naht. Lea ist verantwortlich für den Bericht über Sarah. Sie schaut im Qualitätshandbuch die Richtlinien für das Verfassen eines Berichtes nach. Auf dem PC öffnet sie eine entsprechende Datei. Sie wird den bestehenden Bericht überschreiben. In den bisherigen Berichten zu Sarah, sowie in den Journalen schaut sie die Fakten nach. Sie weiss, dass ihre Rechtschreibfähigkeiten begrenzt sind und aktiviert deshalb das Dudenprogramm. Zudem wird sie den Entwurf dem Teamleiter und der Internatsleiterin zur Korrektur und ev. Ergänzung vorlegen. Zwei Tage vor dem Termin kann sie dann den definitiven Bericht zur Unterschrift an den Heimleiter weiter geben.

23.3 Akten führen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen dokumentieren ihre Dienstleistungen für KlientInnen schriftlich und machen sie dadurch für Einsichtsberechtigte nachvollziehbar und für die eigene Evaluation reflektierbar.

Akten führen (SA)

Die Sozialarbeiterin der Bewährungshilfe hat Mühe, mit den Dossiers, die sie von ihrem Vorgänger übernommen hat, zu arbeiten. Immer wieder fallen ihr lose Blätter zu Boden und wenn sie etwas Bestimmtes sucht, einen Gerichtsbeschluss, ein Gutachten oder Ähnliches, findet sie es nicht innert nützlicher Frist. Sie beschliesst deshalb, in einer grösseren Aktion alle Dossiers gleich zu strukturieren. Dazu schafft sie sich verschieden farbige Sichtmappchen an und Dossierhüllen, welche praktikabel sind. Dann ordnet sie die Akten

nach verschiedenen Themen und nimmt für ein Thema je eine andere Farbe. So haben sie und die Sekretärin sofort die Übersicht, was sie wo finden. Zudem beschliesst die Sozialarbeiterin, nicht mehr wie bisher jedes Gespräch mit Aktennotizen zu protokollieren, sondern auf dem Computer ein Formular zu entwerfen, auf welchem sie das Thema des Gesprächs, die Vereinbarungen und Zielsetzungen bis zum nächsten Gespräch und die Arbeitsaufträge notiert. So ist es ihr möglich, gleich während der Sitzung mit den KlientInnen das Blatt auszufüllen und sie spart sich Zeit für das aufwändige Schreiben im Nachhinein. Gleichzeitig ist es die Aufgabe der Sozialarbeiterin, die aktuellen KlientInnen-Daten im Computer-Programm der Dienststelle zu erfassen.

Akten führen (SP)

Sandra, die Kollegin der anderen Wohngruppe möchte gerne den Zwischenbericht von Anna lesen, welche sie letzte Woche über ihr Bezugskind geschrieben hat. Anna schliesst den Aktenschrank auf und sucht den Bericht heraus. Aus Gründen des Datenschutzes liest Sandra den Bericht im Teambüro bei Anna. Anna nutzt die Gelegenheit und korrigiert die Adresse der Eltern auf dem Personalienblatt. Sie sind vor wenigen Tagen umgezogen. Das Personalienblatt kopiert sie zweimal und gibt die Änderung an das Sekretariat und die Heimleitung weiter. Weiter blättert sie die ganze Akte durch und legt das Protokoll der letzten Standortbestimmung wieder am richtigen Ort ab. Dies hatte sie heute herausgenommen, um sich auf die Teamsitzung vorzubereiten. Nachdem Sandra den flüssig geschriebenen Bericht gelesen hat, weiss sie, auf was sie beim Erstellen eines Berichtes achten muss. Anna versorgt den Zwischenbericht und schliesst die Akte im Schrank wieder ein.

23.4 Leistungen erfassen und verrechnen (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Rechnung für die Klienten geht an verschiedene Teilzahler (IV, Kanton, Eltern, Gemeinde). Entsprechend müssen die Leistungen erfasst werden.
- SozialarbeiterInnen können ihre Leistungen gegebenenfalls beziffern und dort, wo das möglich ist, in Rechnung stellen.

Leistungen verrechnen (SA)

Die betriebliche Sozialarbeiterin berät einen Mitarbeiter aus der Managementstufe. Er kommt mit dem Anliegen zu ihr, seine persönlichen Ressourcen neu zu ordnen. Er legt dar, vor zwei Jahren an Krebs erkrankt zu sein, diesen jedoch nun soweit im Griff zu haben, dass er wieder voll leistungsfähig ist. Während seiner Krankheit sei seine Ehe zerbrochen und nun stehe er ungebunden im Leben. Er kommt seiner Unterstützungspflicht für die zwei minderjährigen Kinder nach. Nun sucht er eine Neuorientierung. Die Sozialarbeiterin stellt mit dem Mitarbeiter einen Raster zusammen, worin er eintragen kann, welche Bedingungen für ihn im Arbeitsleben erfüllt sein müssen und welche Perspektiven er dabei braucht. Es stehen konkrete Wege innerhalb der Firma (Weiterbildung, Abteilungswechsel, Pensumreduktion) oder ausserhalb der Firma (Umschulung, Time-out) zur Diskussion. Innerhalb des Beratungsprozesses erarbeitet der Mitarbeiter die Variante, sein Pensum zu reduzieren und sich ausserhalb der Firma ehrenamtlich zu betätigen und so neue Qualifikationen für einen allfälligen späteren Umstieg in Quartiers- oder Verbandsarbeit zu erlangen. Die Sozialarbeiterin stellt zu Handen der Geschäftsleitung eine abschliessende Rechnung zusammen. Die Rechnung besteht aus den Punkten • Situationsanalyse • Abklärung • Berufsberatung • Vernetzung mit der HR-Abteilung. Wieviel eine einzelne Leistung kostet, ist vorgängig definiert worden – so ist zum Beispiel eine Situationsanalyse in der Einzelberatung halb so teuer wie die Analyse bei einem Teamkonflikt. Schlussendlich wird die Rechnung vom Organisationsbereich bezahlt. Im Organisationsbereich sind 400 MitarbeiterInnen beschäftigt.

Leistungen erfassen (SP)

Lea arbeitet als Sozialpädagogin auf einer Wohngruppe in einem Sonderschulheim. Sechs der sieben Kinder der Gruppe wohnen während der Woche hier, eines geht nur hier zur Schule. Lea hat den Auftrag, täglich die Präsenzliste nachzuführen. Sie weiss, dass die Invalidenversicherung, die Eltern, die Wohnortgemeinde und der Kanton monatlich eine Rechnung für die von der Institution für jedes Kind erbrachten Leis-

tungen erhalten. Es ist Lea bewusst, dass sie die Einträge in der Präsenzliste absolut korrekt sein müssen. So wie sie die Leistungen erfasst, wird die Buchhaltung die Rechnungen erstellen. Sie wurde auch entsprechend instruiert. Am einfachsten ist es bei den Kindern, die hier wohnen und hier in die Schule gehen: einfach von Montag bis Freitag den Code für den Schulbesuch eintragen, von Sonntag bis Freitag den Vermerk für die Übernachtung machen. Halt, Paula war gestern krank und ging den ganzen Tag nicht in die Schule; für sie muss sie den Eintrag unter "Schule" wieder ändern. Beim externen Kind, das nur hier in die Schule geht und in den Randzeiten und am freien Nachmittag auf der Gruppe betreut wird, erhält einen Vermerk für die Tagesbetreuung. Lea hat mit ihrem Teamleiter abgemacht, dass er wöchentlich einmal ihre Einträge summarisch überprüft. Pünktlich zum Monatsende muss Lea die Listen auf dem Sekretariat abgeben und erhält sie dann rechtzeitig bei Beginn des neuen Monats wieder zurück.

23.5 Antrittsinventar erstellen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen nutzen technische und administrative Möglichkeiten im Interesse der KlientInnen und der eigenen Arbeitseffizienz.

Die Sozialarbeiterin des Gemeindesozialdienstes erhält von der Vormundschaftsbehörde die Ernennungsurkunde als Beiständin einer älteren Frau, die infolge Demenz ihre finanziellen Angelegenheiten nicht mehr selber regeln kann. Sie muss in einem ersten Schritt ein Antrittsinventar erstellen. Dazu fragt sie die Klientin nach ihren Geldquellen, nach Wertgegenständen, Bankkonten etc. und sucht in der Wohnung alle Belege zusammen. Sie nimmt 3 Tragtaschen voll Papier zu sich ins Büro und beginnt mit Ordnen. Weil sie nicht alle Daten zusammen stellen kann, schreibt sie die Bank an und verlangt einen Auszug per Antrittsinventarvaluta. Sie erhält trotz der beigelegten Ernennungsurkunde keine Auskunft und nimmt telefonisch mit der Bank Kontakt auf. Sie erklärt der Bankangestellten, dass sie als Beiständin Einsichtsrecht in die Konten hat. Trotzdem verlangt sie ein Vollmachtsformular, welches sie durch die Klientin unterschreiben lässt. Anhand der letzten Steuererklärung kontrolliert sie, ob sie alle Aktiven erfasst hat. Nachdem sie nun alle Bankauszüge und die nötigen Belege beisammen hat, trägt sie die Zahlen (Guthaben und Schulden) in die computer-gestützte Klientendatei ein und macht ein Budget. Nach der Erstellung des Inventars macht sie mit der Klientin einen Termin ab, erklärt ihr das Inventar und lässt sie dieses unterschreiben.

24 Professionalität

24.1 Sich weiterbilden (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen übernehmen eine neue Stelle in einem anderen Arbeitsbereich, in dem ihnen Wissen und Fertigkeiten fehlen und/oder
- Das Berufsfeld, die Bedürfnisse der KlientInnen und die Anforderungen an die SozialarbeiterInnen verändern sich ständig, so dass immer neuer Bedarf an Wissen und Fertigkeiten entstehen und/oder
- Es gibt laufend neue theoretische Erkenntnisse zu verschiedenen Themen der Sozialen Arbeit, die sich SozialarbeiterInnen aneignen müssen, um à jour zu bleiben.
- Der Sozialpädagoge verfügt über mangelnde Fähigkeiten, Fertigkeiten und / oder Kenntnisse, die für die Ausführung seines Auftrags nötig sind. Oder er erweitert seine vorhandenen Kompetenzen durch Angleichung an aktuelle Wissensgrundlagen.
- Interne und externe Weiterbildung

Sich weiterbilden (SP)

Im Team wird entschieden, die Computer der Institution zu vernetzen. Es hat sich gezeigt, dass der Aufwand, die verschiedenen Daten auf die einzelnen Computer zu verschieben, zu gross ist und die Fehlerquote zu hoch. Die Leitung zieht für die Installation Fachpersonen bei.

Nun sucht das Team eine Person, welche das Netz wartet und die TeamerInnen bei Problemen unterstützt. Leo hat den Computer bisher zur Textverarbeitung und zum Gamen benutzt. Grundsätzlich ist er an der Materie interessiert. Er weiss aber, dass er für die Netzwerk-Wartung und um bei Problemen Unterstützung anzubieten, zu wenig Wissen hat. Ebenso ist ihm bewusst, dass er in Sachen "Software zur Verwaltung der Kassen" erweitertes Wissen benötigt. Leo stellt sich für die Netzwerk-Wartung zur Verfügung, vorausgesetzt, die Leitung bewilligt ihm einen Weiterbildungskurs. Für diese Weiterbildung braucht Leo einerseits finanzielle Ressourcen, um für die Kosten aufkommen zu können, andererseits auch zeitliche Entlastung, um die Kurse besuchen zu können. Er legt der Leitung diesen Sachverhalt dar und stellt einen Antrag. Die Finanzen werden gesprochen, bei der zeitlichen Entlastung handelt Leo einen Kompromiss aus. Die Netzwerkkurse kann Leo während der Arbeitszeit besuchen. Die Officekurse wird er in die Freizeit verlegen; dafür erhält er Entlastung bei den Abend- und Nachtdiensten. Um sein erworbenes Wissen weitergeben zu können, beantragt Leo bei der Leitung eine interne Weiterbildung, die er mit dem Team abhalten möchte.

Weiterbildungen besuchen (SA)

Die betriebliche Sozialarbeiterin hatte manchmal das Gefühl, dass ihr das Werkzeug fehle, um Situationen effizient und effektiv anzugehen. Ihren Blick und ihre Arbeit innerhalb und an der Organisation hat sie deshalb durch eine Weiterbildung in Organisationsentwicklung geschult und gestärkt. Für ihre Arbeit mit einzelnen KlientInnen ist sie froh um eine spezifische Beratungsmethode, welche sie sich in einem Nachdiplomkurs angeeignet hat. Und dann gibt es immer wieder Themen, welche sie entweder auffrischen oder sich neu erarbeiten muss. So ist in der letzten Zeit in vielen Beratungen das Stichwort Mobbing aufgetaucht und sie hat sich deshalb entschlossen, zwei Bücher zum Thema anzuschaffen und diese mit einer Kollegin zusammen durchzuarbeiten. Im letzten Jahr hat sie einen Kurs über Burnout-Prohylaxe besucht und im nächsten Jahr möchte sie gerne etwas zum Thema Frauenförderung in Betrieben machen. Zwischendurch, wenn ihr Informationen fehlen, macht sie sich auch über das Internet kurzfristig kundig oder tauscht mit einer Kollegin oder einem Kollegen aus einem anderen Fachgebiet aus. Neulich hatte sie zum Beispiel eine Frage zum Umgang mit einer depressiven Klientin und benutzte ihre Hotline zu ihrer Freundin in der psychiatrischen Klinik. Das Wissen und die Werkzeuge, welche sie sich laufend aneignet, macht nicht nur ihren Berufsalltag spannender und effizienter, sondern lässt sie auch sicherer dastehen, wenn es darum geht, die eigene Profession zu vertreten, sei es in der Öffentlichkeit, sei es in der Zusammenarbeit mit anderen Professionen oder gegenüber den Vorgesetzten in ihrem Betrieb.

24.2 Eigene Arbeit reflektieren (SA/SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- SozialarbeiterInnen arbeiten täglich mit Menschen und sind selber als Mensch von ihrer Arbeit betroffen. Um den Zusammenhang zwischen ihrer Person und ihrer Arbeit(sfähigkeit) zu klären und zu reflektieren, brauchen sie die Sichtweise von aussen.
- SozialarbeiterInnen stehen im Alltag unter Zeit- und Handlungsdruck. Für die Reflexion der eigenen Arbeit braucht es einen spezifischen Rahmen.
- SozialarbeiterInnen arbeiten mit dem Klienten als ganzen Menschen. Dafür integrieren sie das Wissen verschiedener Disziplinen.
- Die Bezugsklientin wird explizit an einer Fallsupervision / Fachberatung besprochen.
- Der Sozialpädagoge betrachtet und überprüft regelmässig seine eigene Arbeit.
- Supervision
- Intervention
- Teamarbeit (z.B. reflecting team)
- Situationsnachbereitung

Fallsupervision vorbereiten (SP)

Lea bereitet sich für eine Fallsupervision zu ihrer Bezugsjugendlichen Camilla vor. Camilla ist 15 Jahre alt und lebt seit 3 Monaten in einer Institution für junge Frauen. In der Gruppe fühlt sich die Jugendliche recht wohl, findet aber von sich selbst, sie sei zu brav und zu angepasst und ändere ihre Meinung je nachdem, wer von den anderen Jugendlichen grad auf der Gruppe sei. Sie habe das Gefühl, sie habe keine richtige "Persönlichkeit" und möchte mehr zeigen, wer sie sei. Lea bereitet sich im Sinne der multiperspektivischen

Fallarbeit vor. Sie stellt sich va. Fragen und versucht, diese von verschiedenen Perspektiven rund um den Bezugsrahmen der Jugendlichen zu stellen. Sie entscheidet sich folgende Perspektiven zu berücksichtigen oder zu erfragen, wenn sie noch nicht deutlich genug sind:

- die Sicht der Jugendlichen
- die Sicht ihrer Eltern
- ihre eigene Sicht, in der Rolle als Bezugsperson
- die Sicht der Gruppe

Sie verzichtet im Moment auf weitere wie Lehrpersonen, Geschwister, Therapeutin etc. Sie konsultiert Camillas Akte und macht sich wiederholt kundig über die Anamnese, sowie diagnostische Daten. Lea macht sich Gedanken darüber (und notiert diese), welche Verhaltensweisen sie bei Camilla beobachtet. Sie denkt darüber nach, was davon entwicklungsfördernd ist und was ver hindernd. Sie stellt sich folgende Fragen:

- Was möchte ich konkret klären in dieser Fallsupervision? Was möchte ich „besser können“, so dass ich im Alltag etwas davon umsetzen kann? (Lea merkt, wie sie bei Camillas „Muster“ hängen bleibt und hier zu wenig Klarheit hat. Sie forscht für sich weiter):
- welches Verhalten von Camilla kehrt immer wieder und zieht sich wie ein „roter Faden“ durch Camillas Biografie? (Wiederholungsverhalten / Muster)
- was verhindert dieses Verhalten an Entwicklung und was ist der „Gewinn“ für Camilla dabei?
- Was ist mein Problem, bezüglich des Verhaltens von Camilla?
- Welches ist die „Falle“ oder die „Einladung“, damit ich (und wir als Institution) in Camillas Wiederholungsverhalten einsteigen?
- Was kann ich und was können wir hier entgegensetzen?
- Welche Entwicklungsziele lassen sich ableiten, wenn wir das Wiederholungsverhalten von Camilla reflektieren?
- Wie sieht deren Realisierung konkret in unserem Alltag aus?

Lea will diese Fragen auch den anderen Beteiligten stellen. Lea hat für sich bereits ein paar Antworten gefunden oder Ansätze dazu. Sie ist nun gespannt auf die gemeinsame Einschätzung im Team und auf die Klärung ihrer noch offenen Fragen. Sie will sich für die „Realisierung im Alltag“ als Anliegen ans Team und sich selber besonders stark machen.

„Reflecting Team“ (SP)

Seit zwei Jahren arbeitet die Wohngruppe in Klientengesprächen nach der Methode des "reflecting team". D.h. nie ein Gespräch alleine führen und nach der Struktur der Methode Pausen- und Reflexionselemente einbeziehen. Heute leitete Anna das Standortgespräch mit einem Klienten. Wesentlicher Bestandteil nach dem Gespräch ist nun, nebst einer kurzen Reflexion auf der Fallebene, die Betrachtung des Gesprächsverlaufes und der Gesprächsleitung sowie ein Austausch über den möglichen Erfolg des Gespräches. Anna erfährt in dieser Auseinandersetzung von ihrer/em Mitarbeiter/in wertvolle Feedbacks zu ihrem Kommunikationsverhalten. Denn es wird weniger die Beziehungsebene "Fachperson-Klientel" fokussiert als vielmehr die Aufmerksamkeit auf die faktische Anwendung von lösungsorientierten Elementen während dem Gespräch festgehalten. Anna macht sich Notizen in ihrem "Erfolgs- und Fortschritts-Tagebuch", welches sie seit Beginn der Methodenanwendung führt. Ihre kontinuierliche Entwicklung in der Gesprächsleitung ist, wie sie selber feststellt, bemerkenswert und folglich ist sie sehr motiviert, an ihrer Professionalität weiter zu arbeiten.

Mit Fachgremium zusammenarbeiten (SA)

Die SozialarbeiterInnen des Vereins Neustart machen viele Schuldenberatungen. Weil dieses Arbeitsgebiet sehr komplex ist und weil dem Verein ein Fonds zur Bevorschussung von Abschlagszahlungen und Privatkonkursen zur Verfügung steht, über welchen eine Kommission, bestehend aus institutionsexternen Fachpersonen zum Thema Schulden, bestimmt, finden regelmässige Treffen mit dieser Kommission statt. Einerseits werden hier die Fälle, welche einen Vorschuss aus dem Fonds benötigen, genau geprüft. Andererseits können die SozialarbeiterInnen aber auch eine gewählte Strategie zum Umgang mit Schulden von Fachleuten überprüfen lassen. Sie erhalten immer wieder neue Ideen und sichern die eigene Vorgehensweise ab.

Da alle Fachleute der Kommission selber in der Schuldenberatung tätig sind, erhalten die SozialarbeiterInnen immer wieder auch wichtige Hinweise zu Gläubigern.

Supervision machen (SA)

Die SozialarbeiterInnen eines Frauenhauses haben eine turbulente Zeit der Umstrukturierungen und Änderungen in der Teamzusammensetzung hinter sich. Jetzt möchten sie als Team besser zusammenwachsen. Gleichzeitig haben alle stark das Bedürfnis, sich der eigenen Fallarbeit zuzuwenden und sich dafür Unterstützung zu geben. Sie beschliessen, sich eine Supervision zu organisieren, in der beides möglich ist. Sie möchten einsteigen, indem sie ihre Arbeit im Alltag gemeinsam mit Unterstützung der Supervisorin reflektieren. Dabei interessiert sie vor allem der Aspekt, wie sie persönlich mit Schwierigkeiten, welche auftreten, umgehen und welche Möglichkeiten sie haben, an diesem Umgang etwas zu verändern und dadurch vielleicht auf die Schwierigkeiten Einfluss zu nehmen. Zu einem späteren Zeitpunkt möchten sie auch das Team an sich zum Thema machen, ihre gegenseitigen Erwartungen, ihre unterschiedlichen Arbeitsauffassungen und ihre Zusammenarbeit. Die Teamfrauen überlegen sich, welche Anforderungen an eine Supervisorin sich aus ihren Bedürfnissen stellen und vereinbaren mit zwei Frauen eine Probesupervision, nach der sie sich entscheiden werden, mit wem sie weiterarbeiten.

Die eigene Arbeit reflektieren (SP)

An der Standortbestimmung verhält sich Simon wider Erwarten bockig und unzugänglich. Sein Verhalten erinnert Lea an die ersten Monate ihrer Arbeit als Bezugspersonen mit ihm. In den letzten zwei Jahren hat Simon aber grosse Fortschritte gemacht und Lea hat ihn in der Regel zugänglich und offen erlebt. Simon ist im zweiten Jahr seiner Ausbildung als Kochassistent, lebt in der internen Jugendwohnung und ist in vielen Bereichen zuverlässig. Den Erwachsenen begegnet er freundlich zugewandt und in der Gruppe der Jugendlichen hat er eine sehr starke Stellung. Einzig seinen Cannabiskonsum hat er überhaupt nicht mehr unter Kontrolle. Seit Monaten kifft er mehrmals täglich. Es haben viele Gespräche stattgefunden, Lea stellte ihm eine Belohnung in Aussicht und versuchte ihn auf alle Arten dabei zu unterstützen, auf den Konsum von Cannabis zu verzichten. Vor drei Wochen war sie mit ihm auf der Drogenberatung und hat weitere Termine mit ihm vereinbart, welche er aber dann nicht wahrnahm. Trotz all dieser Interventionen hat es Simon bis heute nicht geschafft, eine negative Urinprobe abzugeben. An seinem vorübergehenden Arbeitsplatz in einem externen Betrieb fiel auf, dass sich Simon Anweisungen nicht merken konnte. Er bekam deshalb schlechte Rückmeldungen, war darauf hin enttäuscht und unmotiviert und brach letztlich das Externat ab. Simon weiss nun seit einigen Tagen, dass für ihn ein mehrwöchiges Timeout ansteht, wenn es ihm nicht gelingt eine negative Urinprobe abzugeben. Aus diesem Grund ist er wütend, bockig und stellt sich hier an der Standortbestimmung als Opfer eines willkürlichen Aktes der Erwachsenen dar. Nach der Sitzung bleibt bei allen Beteiligten ein ungutes Gefühl zurück. In der nachfolgenden Besprechung mit dem Gruppenleiter realisiert Lea, dass sie Simon zu wenig in die Verantwortung genommen hat. Sie hat ihn in seinem Verhalten bestärkt, in dem sie ihn praktisch schon über das bevorstehende Timeout tröstete. „Die vier Wochen werden schnell vorbei gehen“ usw. Simon seinerseits gab die Verantwortung weiterhin nach aussen ab, blieb in seiner Wut und bockte. Die anderen Erwachsenen am Tisch konnten den Prozess nicht genau nachvollziehen, da sie nicht wissen konnten, was Lea schon alles bezüglich Cannabiskonsum mit Simon versucht hat. Hätte sie kurz Punkt für Punkt aufgezeigt, welche Interventionen erfolglos geblieben waren, hätte sich Simon nicht so unbeteiligt und fremd bestimmt darstellen können. Lea stellt sich auch die Frage, weshalb sie ihn in Bezug auf seinen Cannabiskonsum in der Sitzung so geschont hat, obwohl sie mit anderen Jugendlichen die Erfahrung gemacht hat, dass sich genau dies am Schluss zum Stolperstein entwickeln kann. Lea erkennt, dass es ihr wichtig ist, von Simon als gute Bezugsperson wahrgenommen zu werden. Ganz besonders, weil sie in der Vergangenheit viele schwierige Situationen mit ihm durchgestanden hat. Sie hat demnach ihr eigenes Befinden in den Vordergrund gestellt. Zukünftig will sie von Simon das selbe einfordern, wie von den anderen auch, denn sie leistet ihm keinen guten Dienst, in dem sie ihn schont, um als Bezugsperson beliebt zu bleiben.

Mit Misserfolg umgehen (SP)

Leo hat sich um die Führung der Gruppenkasse bemüht und diesen Job auch erhalten. Er musste sich gegen einen anderen Mitarbeiter durchsetzen, der schon Buchhaltungserfahrungen mitbringt. Er vertieft sich in verschiedene Buchführungsarten und entwirft auch entsprechende Kontoblätter. Es ist komplizierter als er gedacht hat. Am Ende des Monats hat Leo den Abschluss nicht rechtzeitig fertig. Er setzt sich am Sonntag,

in der Freizeit hin, und bringt den Abschluss zu Papier. Zu seinem Schrecken stellt er fest, dass er ein Man-ko von über 400.- Franken in der Kasse hat. Leo hadert mit dem Schicksal, er empfindet Wut, Trauer und auch Scham. Wie soll er sich vor dem Team rechtfertigen, vor allem vor dem einen Mitarbeiter, gegen den er sich durchgesetzt hat. Die werden ihn wohl schön verspotten, und möglicherweise ist er den neuen Job auch schon wieder los. Am liebsten würde sich Leo am Montag krank melden. Er merkt aber, dass es dann am Dienstag auch nicht einfacher würde. Er entschliesst sich, sich gleich mit dem einen Mitarbeiter in Verbindung zu setzen. Vielleicht können sie den Fehler gemeinsam finden. Auch dem Gruppenleiter will Leo gleich am Montag Bescheid geben. Nach diesen Beschlüssen fühlt sich Leo einigermaßen erleichtert.

Eigene Entwicklungsziele benennen (SP)

Anna und Hans streiten wieder mal lautstark in der Stube. Leo merkt, dass die beiden nicht mehr weit von einer handgreiflichen Auseinandersetzung entfernt sind. Wütend rennt Leo in die Stube, um den beiden einmal mehr tüchtig den Kopf zu waschen. Vor allem Anna staucht er richtig zusammen. Sie nervt ja auch wirklich mit ihren Provokationen und ihrer schrillen Stimme. Aber auch Hans bekommt sein Fett weg. Anna bricht in Tränen aus und flüchtet in ihr Zimmer, wo sie für den Rest des Nachmittags nicht mehr heraus zu bekommen ist. Hans reisst dafür die Zeitung in kleinste Fetzen und verstreut sie in der Stube. Leo merkt, dass ihm wieder mal die Nerven durchgegangen sind und dass er unprofessionell gehandelt hat. Er setzt sich zum Ziel, an seiner Gelassenheit und Toleranz zu arbeiten. Eigentlich weiss er ja, wie in solchen Situationen zu verfahren ist, aber eben, seine Ungeduld, sein Temperament. Er überlegt sich Schritte und Teilziele, wie er das Hauptziel, Gelassenheit in nervigen Situationen, innerhalb einer definierten Zeit erreichen kann. Er involviert auch den Gruppenleiter zur Kontrolle der erreichten Teilziele.

Fallbesprechung machen (SA)

Alle sechs Wochen kommt der Konsiliar-Psychiater zur Fallbesprechung in die Beratungsstelle für Alkoholprobleme. Zuerst wird gemeinsam vereinbart, welche Fallsituationen heute besprochen werden. Der jeweils fallvorstellende Sozialarbeiter gibt dem Psychiater eine Kopie des Meldeformulars, auf dem sämtliche relevanten Daten erfasst sind, und erzählt über die Art der Zuweisung, den Verlauf der Beratung und seine dazu gemachten Überlegungen und Hypothesen. In der nachfolgenden Diskussion wird das weitere Vorgehen besprochen und allfällige Schwierigkeiten festgehalten.

Intervision machen (SA)

Das Team der Familienberatungsselle trifft sich einmal pro Monat zur Intervision. die SozialarbeiterInnen folgen dabei einem Ablaufschema, das sie zu Beginn gemeinsam vereinbart haben: Eine Sozialarbeiterin hat sich vorbereitet und schildert zu Beginn eine Fallsituation. Die anderen hören zu und stellen Verständnisfragen. Die fallführende Sozialarbeiterin bringt 1-3 Fragen mit, welche sie heute gerne beantworten möchte. Für diesen ersten Teil sind 20 Minuten reserviert. Dann haben alle die Aufgabe, sich 10 Minuten lang Gedanken zu der Situation zu machen und die wichtigsten Stichworte schriftlich festzuhalten. In einem nächsten Schritt setzt sich die fallbringende Sozialarbeiterin etwas ausserhalb, damit sie nicht in einen Dialog mit den anderen gerät und hört zu, was den anderen an Ideen, Anregungen, Fragen, Hypothesen etc. eingefallen ist. Für diesen Schritt sind wiederum 20 Minuten vorgesehen. Schliesslich sitzt die fallbringende Sozialarbeiterin wieder zu den anderen und teilt mit, was bei ihr angeklungen ist, welche Ideen sie mitnehmen wird, welche Fragen neu aufgetaucht sind. Wenn nötig kann sie mit den anderen noch einen oder zwei Punkte genauer besprechen. Zum Schluss haben alle die Gelegenheit zu sagen, wie selber mit ähnlichen Themen konfrontiert sind und was sie dafür aus der heutigen Sitzung an Ideen und Anregungen mitnehmen.

24.3 Eigene Gesundheit pflegen (SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Arbeitsdruck ist hoch und die Zeit knapp
- Die KlientInnen-situationen belasten die SozialarbeiterInnen auch persönlich
- SozialarbeiterInnen bekommen in der Institution nicht genügend Freiraum, um die Arbeit professionell zu verrichten und entsprechend wird eher die Quantität als die Qualität der geleisteten Arbeit anerkannt

- SozialarbeiterInnen ergreifen Gegenmassnahmen für sich selber und im Team und sorgen so dafür, dass ihnen die Kräfte nicht plötzlich ausgehen

Die MitarbeiterInnen einer Beratungsstelle, welche durch eine Stiftung getragen wird, müssen neu ihre Dienstleistungen für die KlientInnen detailliert erfassen und jedes Quartal an die schweizerische Geschäftsstelle liefern. Die Zahlen dienen als Grundlage für die Subventionierung durch den Bund. Zudem wird der interne Wettbewerb dadurch angekurbelt, idass die besten Leistungen, d.h. diejenigen, welche am meisten geleistete Stunden ausweisen können, jedes Quartal besonders erwähnt werden. Die SozialarbeiterInnen kommen vermehrt unter Leistungsdruck und die Angst vor einem Stellenabbau vergiftet das Klima unter den KollegInnen. Die Arbeit mit den KlientInnen steht in Gefahr, sich qualitativ zu verschlechtern, wenn in der gleichen Zeit immer mehr erledigt werden sollte. Die SozialarbeiterInnen machen auf diese Missstände aufmerksam, finden in der Leitung ihrer Institution jedoch kein Gehör. Um sich nicht von den Anforderungen erdrücken zu lassen, wollen sie wenigstens dafür sorgen, dass sie sich gegenseitig darin unterstützen und nicht den erhöhten Druck im Team einander weitergeben. Die SozialarbeiterInnen beschliessen, in der Teamsitzung ein Gefäss zu schaffen, indem sie regelmässig ihren Umgang mit der Situation besprechen, so dass alle von allen wissen, wie es ihnen geht und damit auch klar wird, dass ihre zeitweilige Überforderung nicht mit einem persönlichen oder fachlichen Defizit zu tun hat. Zudem wollen sie Gegensteuer zum erhöhten Stress in der KlientInnenarbeit geben und dafür sorgen, dass die Arbeit in internen und externen Arbeitsgruppen und Projekten möglichst gut aufgeteilt und vor allem reduziert wird. Sie erstellen auch in Bezug auf die KlientInnenarbeit einen Kriterienkatalog, in dem sie festhalten, um welche Arbeiten sie sich prioritär kümmern und welche sie zurückstellen, falls die Arbeitsbelastung zu gross wird. Um sich zu entlasten, deklarieren sie ihre Prioritätensetzung gegenüber der Leitung. Die SozialarbeiterInnen unterstützen sich gegenseitig darin, keine oder nicht zuviel Überstunden zu machen und ermahnen einander, wenn jemand abends öfter noch im Büro bleibt, während die anderen nach Hause gehen. Bewusst achten sie auch auf die Pflege des Arbeitsklimas, gehen hin und wieder gemeinsam Mittagessen, besorgen sich Gipfeli für die Pause, gestalten ihre Räume ansprechend, schalten in den Pausenzeiten den Telefonbeantworter ein und verabschieden sich abends von ihren Papier- und Dossierstapeln ohne schlechtes Gewissen.

24.4 Eigene Arbeit planen (SP/SA)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Zeit ist knapp und der Leistungsdruck hoch, es müssen Prioritäten gesetzt werden.
- Gewisse Termine sind planbar und gesetzt, andere sind nicht planbar. Es braucht Zeitreserven.
- Alle nicht fest strukturierten bzw. vorgegebenen Arbeitssituationen, die aus mehreren Teilaufgaben gleichzeitig bestehen.

Eigenen Zeitplan erstellen und Prioritäten setzen (SP)

Leo kommt etwas knapp in den Dienst und hat das Gefühl, sofort hundert Dinge gleichzeitig erledigen zu müssen. Das letzte Standortprotokoll muss er noch schreiben, weiter einen Auftrag für die Schreinerei, in der einer seiner Bezugsjugendlichen ein paar Wochen arbeiten wird. Dazu muss aber zuerst der PC frei sein und im Moment sitzt seine Kollegin noch davor und schreibt das Teamprotokoll fertig. Ach ja, denkt Leo, das Gruppenwochenende in vier Wochen muss ich noch organisieren! Bis jetzt hat er noch keine geeignete Unterkunft gefunden. Und eben kommt ihm in den Sinn, dass er schon gestern seine Stundenabrechnung hätte abgeben sollen und ihn die Gruppenleiterin letzte Woche daran erinnert hat, dass es höchste Zeit wird, ein Haus fürs Skilager zu suchen. In seinem Fach liegt eine Notiz des Schlossermeisters. Dieser möchte heute noch ein Gespräch mit ihm und dem Jugendlichen Daniel führen. Daniel verhält sich im Betrieb alles andere als korrekt und der Meister ist keinen Tag mehr bereit, so mit ihm weiter zu arbeiten. Bei der Übergabe realisiert Leo, dass er noch die U-Abos der Jugendlichen einbezahlen gehen muss. Als er dann bei einem Kontrollgang in der Küche entdeckt, dass die Abwaschmaschine Wasser verliert, möchte er am liebsten wieder nach Hause gehen. Zurück im Teambüro setzt sich Leo an den Tisch, hält einen Moment inne und macht zwei Minuten lang gar nichts. Zum Glück kennt er solche Situationen und weiss, was nun zu tun ist. Nachdem er den Hauswart gebeten hat, sich um die Abwaschmaschine zu kümmern, macht er sich eine Liste, mit allem, was er zu erledigen hat. Er überlegt, ob er etwas delegieren könnte und fragt seine Kollegin, ob sie auf dem Heimweg die Abos einbezahlt. Sie kommt morgen wieder in den Dienst und kann sie dann mitbringen. Anna ist erstaunt darüber, dass sie nicht selber auf diese Idee gekommen ist! Danach ordnet Leo die Liste nach ihrer Dringlichkeit. Die Suche nach einem Skilagerhaus und die Organisation des Wochenen-

des Ende Monat, kann er auf nächste Woche verschieben. Das Gespräch in der Schlosserei und die Stundenabrechnung muss er aber sofort erledigen. Er telefoniert mit dem Schlossermeister und vereinbart einen Termin in einer Stunde. Anschliessend teilt er in der Schreinerei mit, dass der Auftrag für seinen Jugendlichen in den nächsten Tagen kommen wird. Das Standortprotokoll wird er Morgen früh in Angriff nehmen. Kaum hat er mit der Stundenabrechnung begonnen, kommt André kreidebleich auf die Gruppe. Er hat sich mit einer Schere in den Finger geschnitten und blutet. Leo legt seine Unterlagen auf die Seite und versorgt die Wunde, die zum Glück schlimmer aussieht, als sie wirklich ist. Anschliessend setzen sich die beiden zuerst eine Weile. André erzählt, wie er sich geschnitten hat und dass er kein Blut sehen kann. Leo ist froh, dass dies nicht schon eine halbe Stunde vorher passiert ist!

Telekommunikation und Emailverwaltung (SP)

Die Lea hatte drei Tage frei. Sie nimmt am Donnerstag um 10:00 Uhr die Arbeit wieder auf. Als erstes schaut sie in ihr Postfach um Briefe, aber auch Telefonnotizen, welche an sie gerichtet sind, zu lesen. Als nächstes erkundigt sie sich bei ihrem Kollegen K. nach Telefonanrufen. Lea erledigt die Telefonate nach Wichtigkeit. Sie schreibt auf, welche Informationen sie erhalten hat. Die Notizen legt sie am betreffenden Ort ab, oder schreibt sie gleich in die Akte der Betreuten. Nachdem der Computer frei geworden ist, fragt sie ihre Emails ab. Analog zu den Telefonnotizen erledigt sie zuerst die, welche Lea als vordringlich einschätzt. Informationen für die Betreuten druckt sie aus und legt sie direkt oder als Kopie der Akte bei. Beantwortete Emails legt sie nach eigenen Kriterien in die angelegten Ordner ab. Da Lea ein Email noch nicht beantworten kann, lässt sie dieses im Posteingang und beantwortet es, sobald sie über die nötigen Informationen verfügt.

Eigene Arbeit planen (SA)

Die Sozialarbeiterin des Gemeindesozialdienstes verschafft sich am Montag Morgen im Outlook einen Überblick über die geplanten Termine dieser Woche. Dabei stellt sie fest, dass die Sekretärin ihr am letzten Freitag noch eine Besprechung für Dienstag 17.30 Uhr eingeschrieben hat, obwohl sie darum gebeten hatte, ab 16.30 Uhr keine Termine mehr zu vergeben. Sie wird dies nochmals mit dem Sekretariat besprechen müssen. Dann prüft sie die Pendenzenliste der vergangenen Woche und nimmt die unerledigten Angelegenheiten in die aktuelle Wochenplanung auf. Den administrativen Teil davon erledigt sie gerade heute Morgen, weil dieser für Administration, Berichte, Gutachten etc. reserviert ist. Für das externe Standortgespräch am Donnerstag reserviert sie noch das institutionseigene Auto. Die Sozialarbeiterin sieht, dass die Termine diese Woche sehr dicht gedrängt sind. Es bleiben fast keine offenen Zeiten für Notfälle. Es ist absehbar, dass sie auch diese Woche nicht alles erledigen können, was sein müsste, deshalb macht sie sich Gedanken darüber, wie sie die Prioritäten setzen will. Während des Tages notiert sie fortlaufend ihre Arbeiten mit Zeitangabe im Zeiterfassungssystem auf dem Computer.

Zukunftsperspektiven

25 Neue Klientengruppen

25.1 Junge MigrantInnen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Arbeit mit jungen MigrantInnen

In der Arbeit mit jungen MigrantInnen geht es aus der Perspektive der Sozialen Arbeit darum, deren Ressourcen zu erkennen und sie dabei zu unterstützen, ihre Fähigkeiten und Besonderheiten so gut wie möglich einzubringen und für eine gelingende Integration und Lebensbewältigung zu nutzen.

Für die Arbeit mit jungen MigrantInnen müssen sich SozialarbeiterInnen Folgendes aneignen:

- kulturelles Wissen
- Sprachkenntnisse
- Migrationskenntnisse.

SozialarbeiterInnen können zwar ihr eigenes Wissen und ihre Fähigkeiten zum Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen verbessern. Das ersetzt aber nicht die Zusammenarbeit mit professionellen und Laien-KulturvermittlerInnen. Vermehrt werden SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen Fremdsprachige in ihre Teams aufnehmen und/oder in die Fallarbeit integrieren, um den Zugang zu den KlientInnen zu verbessern und ihre Arbeit breiter abzustützen.

Transkulturelle Kompetenz ist von SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen daher nicht nur in Bezug auf die KlientInnen gefragt, sondern auch in Bezug auf die Zusammenarbeit im Team. Es sind Aufgaben wie Kommunikation über Hilfsverständnisse und Arbeitsorganisation, Auseinandersetzung mit dem (eigenen) Fremdsein, Lösen von Sprachproblemen etc. zu bewältigen.

Schliesslich ist es eine Forderung der Zukunft, vermehrt Fremdsprachige im Bereich der Sozialen Arbeit auszubilden, so dass ein Teil dieser Auseinandersetzungen schon in der Berufsausbildung (und nicht erst in der Praxis) geführt werden können.

25.2 Alte Menschen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Durch die steigende Lebenserwartung nimmt der Anteil alter Menschen in der Klientel der Sozialen Arbeit zu. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen sind gefordert

- Alte Menschen an ihren Wohnorten aufzusuchen
- Administration und Finanzverwaltung für alte Menschen zu übernehmen
- Stellvertretend für alte Menschen Entscheidungen zu fällen und zu handeln

Dafür ist es wichtig, dass sich SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen mit ethischen Fragen auseinandersetzen, Stellung nehmen zu Fragen der Lebensverlängerung und Sterbehilfe (dies auch gerade im Zusammenhang mit finanziellen Aspekten) und ein Netz von Freiwilligen aufbauen.

25.3 Ältere Suchtabhängige

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Ältere Suchtabhängige unterstützen

Alternde Menschen mit chronischen Suchtproblemen haben in der Regel auf jeder Ebene Ausstattungs- und Austauschdefizite. Deshalb sind von der Sozialen Arbeit polyvalente Dienstleistungen gefragt. Es geht einerseits um lebens- und gesundheitssichernde Massnahmen wie Abgabe von Medikamenten, Vermittlung von Wohnmöglichkeiten und Pflege des eigenen Körpers. Andererseits brauchen alternde suchtabhängige Menschen Hilfe bei der Alltagsbewältigung, z.B. Stabilisierung der Wohnfähigkeit, Unterhalten von sozialen Beziehungen und Orientierung in finanziellen und versicherungsrechtlichen Angelegenheiten.

25.4 Erwerbslose

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Arbeit mit Erwerbslosen

Es gibt immer mehr ausgesteuerte Erwerbslose, deren Chance, wieder in den Arbeitsmarkt integriert zu werden, äusserst gering ist. SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen sind aufgefordert, kreativ zu sein und mit den KlientInnen zusammen Alternativen zu entwickeln. Das kann bedeuten, dass Projekte lanciert werden, welche Nischenmärkte bedienen. Für solche Projekte gilt es, GeldgeberInnen zu finden und die KlientInnen zu motivieren. Es kann aber auch heissen, mit der einzelnen Klientin zusammen deren Ressourcen zu erkennen und mit ihr zusammen Visionen und Strategien zu entwickeln, wie sie ihre Ressourcen umsetzen kann. Es kann auch bedeuten, dass die Soziale Arbeit eine intensivere Zusammenarbeit mit der Wirtschaft, insbesondere mit KMUs, aufbaut, und diese dazu motiviert und dabei begleitet, wieder niederschwelligere Arbeitsplätze anzubieten. Insgesamt muss davon ausgegangen werden, dass je länger jemand erwerbslos ist, desto weniger sieht er für sich Chancen und Möglichkeiten, in der Gesellschaft einen sinnvollen Beitrag zu leisten und desto eher resigniert er. Aus diesem Grund muss die Soziale Arbeit Strategien für den niederschweligen Einstieg in die Zusammenarbeit mit den KlientInnen entwickeln.

25.5 Randständige

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Randständige Menschen auffangen

Je mehr Menschen aus der Arbeitswelt ausgeschlossen und in privaten Netzen nicht mehr aufgefangen werden und je knapper die Ressourcen im Bereich Psychiatrie, Pädagogik und Therapie werden, desto mehr Menschen fallen durch alle Maschen. Sie haben in vielen Ausstattungsbereichen Defizite und gehören in

keine der klassischen KlientInnengruppen, für welche besondere Angebote entwickelt wurden. Die Soziale Arbeit ist gefordert, Anlauf- und Auffangstellen und -institutionen initiieren und gestalten zu helfen.

26 Quartiermediation

Der Quartiermediator hat eine sozial-ökologische Perspektive auf sein Arbeitsfeld. Er kennt die Stärken und Bedürfnisse seines Quartiers, hilft adäquate Angebote für bestimmte Zielgruppen entwickeln, nimmt Initiativen der BewohnerInnen auf und unterstützt deren Umsetzung und fördert die soziale Vernetzung und den Zusammenhalt unter den BewohnerInnen. In einem Quartier mit vielen gegensätzlichen Interessen übernimmt er eine Mediationsfunktion, klärt Bedürfnisse ab, fördert den Dialog und das Finden von konstruktiven Lösungen, so dass die BewohnerInnen sich mit ihrer Umgebung identifizieren und an deren Weiterentwicklung aktiv mitarbeiten.

27 Komplexität

27.1 Multifunktionell arbeiten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Die Komplexität Sozialer Probleme nimmt zu. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen sind gefordert, ihre Leistungen zu generalisieren und multifunktionell tätig zu werden. Spezialisierte Beratungsstellen schliessen sich zusammen und bieten polyvalente Dienstleistungen an. Gleichzeitig braucht es in der grösser werden Komplexität auch eine gewisse Spezialisierung zu bestimmten Themenbereichen. Das bedeutet für SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen, dass sie sich gut vernetzen müssen, um schnell und zuverlässig zu (interdisziplinärem) Wissen um praktische Lösungen zu kommen. Hierbei gilt es, die persönliche Vernetzung zu pflegen, aber auch virtuelle Möglichkeiten zum Wissenstransfer regelmässig zu nutzen. So bieten SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen Informationen und Erfahrungen in Austauschforen auf dem Internet an, damit sie anderen zur Verfügung stehen. Innerhalb der polyvalenten Dienststellen ist das Wissensmanagement ein wichtiges Thema. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen pflegen den Fachaustausch, bereiten Wissensbestände für ihre KollegInnen auf und führen eine übersichtliche Dokumentation über aktuelle Themen.

27.2 Casemanagement führen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen haben zunehmend mit komplexen und schwierigen Fallsituationen zu tun. Umso mehr gilt es genau zu klären, was jeweils der Auftrag und das Ziel ist. Das Angebot der Sozialen Arbeit muss individuell gestaltet und genau auf die Anfrage abgestimmt sein. Die Komplexität der Fälle führt dazu, dass SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen vermehrt Dienstleistungen anderer Professionen für ihre KlientInnen organisieren müssen. Dabei behalten sie die Fäden in der Hand und führen das Casemanagement, um Doppelspurigkeiten, Lücken im Angebot oder die Gegenläufigkeit der Dienstleistungen zu verhindern. Beim gezielten Leistungseinkauf ist es wichtig, Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung zu vereinbaren, um die Steuerung wahrnehmen zu können. Gewisse notwendige Dienstleistungen sind nicht einfach einkaufsbereit vorhanden. In diesen Fällen sind SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen gefordert, zu verhandeln, kreative Lösungen zu entwickeln und Ressourcen zu erschliessen.

28 Grosssysteme

28.1 Austauschprozesse gestalten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Es viele Bevölkerungsgruppen, welche Zeit und Lust haben, einen sinnvollen Beitrag zum Gemeinschaftsleben zu leisten und gleichzeitig Bedürfnisse haben, für deren Befriedigung sie auf andere angewiesen sind, z.B. Erwerbslose, "junge Alte", IV-BezügerInnen, Alleinerziehende. Die Soziale Arbeit übernimmt hier eine Scharnierfunktion, indem sie Austauschprozesse einleitet, gestaltet und begleitet, so das "HilfebezügerInnen" nach Möglichkeit auch "HilfeanbieterInnen" in einem anderen Bereich werden, so wohnt eine erwerbslose Familie mit einer betagten Frau zusammen und betreut diese. Die Sozialarbeiterin unterstützt sowohl die alte Frau wie auch die Familie in ihren finanziellen und administrativen Angelegenheiten. Gleichzeitig begleitet die Sozialarbeiterin die Zusammenarbeit zwischen der Familie und der alten Frau, hilft Probleme lösen und Konflikte austragen. SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen tragen durch ihre lebensweltorientierte Arbeitsweise dazu bei, dass bestehende Ressourcen genutzt und unkonventionelle Lösungen für Probleme und Herausforderungen der Zeit gefunden werden.

28.2 Mit Tagesbetreuungsinstitutionen zusammenarbeiten

Kinder werden früher und mehr in Institutionen fremdbetreut. Es entstehen vielerorts Tagesschulen und/oder Schulen bieten Mittagstische und Nachmittagshorte an. Die Schule, aber auch Institutionen der Kleinkinderbetreuung, können als Grosssysteme betrachtet werden und sich als solche weiter entwickeln. Ein wichtiger Teil der ausserfamiliären Kinderbetreuung ist die Förderung der Gruppensozialisation, welche von der Kleinfamilie nicht mehr adäquat gewährleistet werden kann. SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen helfen einerseits mit, diese Grosssysteme zu entwickeln und zu gestalten (z.B. als SchulsozialarbeiterIn oder in einer städtischen Arbeitsgruppe, welche die Einführung der Schulsozialarbeit als Projekt begleitet oder als Fachfrau für Gesundheitsförderung, welche die Leiterin einer Krippe coacht). Andererseits sind SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen aufgefordert, intensiv mit diesen Systemen zusammen zu arbeiten, wenn sie einzelne Kinder betreuen.

28.3 Grosssysteme begleiten

Um nicht jedes Kind, das von seiner Familie nicht genügend betreut wird, platzieren zu müssen und um Ressourcen möglichst sinnvoll und gezielt einzusetzen, das heisst dafür zu sorgen, dass die Familie in absehbarer Zeit selber in der Lage ist, sich um die eigenen Belange zu kümmern, hat sich eine neue Betreuungsform entwickelt: Familien mit besonderen Bedürfnissen leben in einer Überbauung zusammen und werden dort, im sogenannten "Heim für das Familiensystem", gemeinsam begleitet. SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen coachen sowohl die einzelnen Familien, wie das ganze Grosssystem. Im Grosssystem helfen sie, das Zusammenleben zu organisieren und Konflikte zu lösen. Der einzelnen Familie vermitteln sie Alltagsfähigkeiten. Dabei suchen sie die Familie teilweise an ihrem Wohnort auf und teilweise kommen Familienmitglieder auf die Beratungsstelle. So wird zum Beispiel das Erziehungsverhalten, das Konsumverhalten, die Regelung der Finanzen etc. gemeinsam besprochen. Die Sozialarbeiterin / der Sozialpädagoge geht mit der Familie mit und nutzt seine Beobachtungen im Alltag als Ressource für die Beratungsgespräche. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen helfen den Familien auch, sich Ressourcen in ihrem Umfeld zu erschliessen, indem sie zwischen Bedürfnissen und privaten Hilfsangeboten im Grosssystem vermitteln.

29 Unternehmerisches Denken

29.1 Leistungen nach Indikation erbringen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Um die immer knapperen Ressourcen optimal zu managen, müssen sich die sozialen Institutionen verändern. Das Dienstleistungsangebot kann nicht mehr generell aufrecht erhalten werden. Es geht einerseits darum, konkrete Bedürfnisse zu eruieren, ein Projekt dafür zu entwerfen, Ressourcen zu erschliessen und das Projekt dann umzusetzen. Andererseits werden Dienstleistungen nach Indikation und gegen Bezahlung (durch Versicherungen, Behörden, Spenden etc.) angeboten. Dies sind vor allem Kurzzeitinterventionen, welche nur so lange dauern, bis das vereinbarte Ziel erreicht worden ist.

29.2 Wirksamkeit der Arbeit messen

Im Rahmen der Zielgebundtheit von Geldmitteln wird der Nachweis der Wirksamkeit von Leistungen für die Soziale Arbeit immer wichtiger. Es gilt, nachvollziehbare und sowohl öffentlich wie auch fachlich anerkannte Standards für die Messung der Wirksamkeit sozialer Dienstleistungen zu entwickeln und einzusetzen. Diese müssen auf die je spezifische Situation und Problemstellung angepasst werden. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen haben sowohl die Aufgabe, diese Standards zu entwickeln und laufend anzupassen als auch geeignete Evaluationssettings zu entwerfen und im Alltag einzuführen. Dabei berücksichtigen sie verschiedene Perspektiven: die eigene professionelle Sicht auf die Frage nach der Wirksamkeit, die Zufriedenheit der KlientInnen und anderen Beteiligten und die Erfüllung des öffentlichen Auftrags.

29.3 Leistungsverträge vereinbaren

Soziale Institutionen werden von der öffentlichen Hand mit Aufgaben betraut, für welche sie finanzielle Mittel erhalten. Dazu wird in der Regel eine Leistungsvereinbarung ausgehandelt. In diesem Aushandlungsprozess müssen SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen sowohl die Bedürfnisse der KlientInnen wie auch die Möglichkeiten und Grenzen der eigenen Institution vertreten. So ist es zum Beispiel zentral, die Ziele auf verschiedenen Ebenen anzusetzen. Eine Drogenberatungsstelle darf zum Beispiel nicht nur darauf verpflichtet werden, dass ihre KlientInnen mit Hilfe der Beratung zu einem drogenfreien Leben kommen, sondern hat auch noch andere, niederschwelligere, in ihren Wirkungen schlechter messbare Dienstleistungen zu erbringen (Überlebenshilfe etc.). Es gilt in der Aushandlung einen gangbaren Weg zu finden zwischen dem Bedürfnis nach Reduktion der Kosten und Nachweisbarkeit der Leistungen und der Notwendigkeit, einen gewissen Spielraum zu haben, innerhalb dessen SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen ihre Dienstleistungen sinnvoll gestalten und Angebote machen können, deren Wirkung nicht so einfach zu messen ist. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen müssen diese verschiedenen Haltungen und Logiken kennen und vereinbaren. In den Verhandlungen brauchen sie sowohl Geschick wie auch Argumente für die eigene Sache.

29.4 Selbständig erwerbend sein

Mit der Entwicklung weg von allgemeinen sozialen Dienstleistungen hin zu massgeschneiderten Interventionen nach Indikation eröffnet sich für SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen mehr und mehr die Möglichkeit, selbständig erwerbend zu sein. Sie betreten damit einen Markt von Angeboten, auf dem sich KlientInnen und Professionelle ihre Unterstützung bedürfnisorientiert einkaufen. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen müssen sich aber mehr und mehr auch unternehmerisch verhalten, wenn sie in einer sozialen Organisation angestellt sind. Sie müssen sich Gedanken darüber machen, welche KlientInnen sie ansprechen wollen, was diese für Bedürfnisse haben und wie sie erreicht werden können. Ihnen obliegt die Akquisition, die Planung und Durchführung von Interventionen und deren Auswertung. Sie müssen ihren Erfolg ausweisen, den Einsatz von Mitteln legitimieren und Ressourcen selber erschliessen. Wenn "das Unternehmen" nicht nachweisen kann, dass es gut läuft und seine Dienstleistungen gefragt sind, verschwindet es aus dem Angebot. Zudem gilt es, Kooperationen und Fusionen mit anderen AnbieterInnen einzuleiten, zu gestalten und umzusetzen. Dabei sind die SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen wie die Angestellten eines Konzerns oft nicht entscheidungsberechtigt, können aber viel dazu tun, ob die Kooperation oder Fusion gelingt oder nicht.

30 Kommunikation

30.1 Neue Kommunikationsformen nutzen

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Die gesellschaftliche und persönliche Kommunikation ist im Wandel begriffen. Kommunikationswege werden kürzer und schneller und können weniger differenzierte Inhalte transportieren (SMS, Mail, Handy). Andererseits wird der Zugang zu Wissen und die Möglichkeit, miteinander auszutauschen vielfältiger (Internet, Foren). SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen müssen sich in ihrer Arbeit diesen Begebenheiten anpassen und sie zugleich als Chance nutzen. So sind zum Beispiel Angebote zu entwickeln, welche die KlientInnen auf verschiedenen Wegen erreichen. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen sollen sich aber auch den Risiken neuer Kommunikationsformen und -stile bewusst sein und einen Umgang damit finden. Zum Beispiel gilt es, sich über den Datenschutz neu Gedanken zu machen oder sich zu fragen, wie man es als Professioneller vermeiden, allzeit erreichbar zu sein

31 Ethik

31.1 Ethische Implikationen reflektieren

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Die Soziale Arbeit hält mit gesellschaftlichen und sozialen Veränderungen Schritt, passt ihre Angebote und Dienstleistungen den Gegebenheiten an und nutzt neue Wege und Mittel, um ihre KlientInnen zu erreichen und diese zu unterstützen. Gleichzeitig müssen SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen aber auch eine kritische Distanz zu den Entwicklungen behalten und sich immer wieder fragen, inwiefern diese ethischen Grundwerte entsprechen oder zuwider laufen. SozialarbeiterInnen / SozialpädagogInnen reflektieren fragliche Themen (z.B. Abtreibung, Sterbehilfe, Kosteneinsparungen, Drogenpolitik), tauschen sich untereinander aus und nehmen Stellung. Sie sorgen dafür, dass ihre Angebote und Arbeitsweise sich zwar der Zeit anpassen, aber nicht missbraucht werden, um fragwürdige gesellschaftliche und soziale Zustände zu unterstützen.

Ressourcen

32 Ressourcen statt Schlüsselsituationen

32.1 Familien-Soziogramm erstellen (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Der Sozialpädagoge braucht für seine sozialpädagogische Diagnostik eine Idee über die Familiensituation.
- Der Sozialpädagoge arbeitet in beratender Funktion mit der Familie.

Familie Kunterbunt kommt zum ersten Gespräch. Es geht um Besuchsregelungen und Finanzen sowie um Streitereien unter den Kindern. Die Mutter hat 4 Kinder von drei verschiedenen Vätern. Eines dieser Kinder wohnt bei den Grosseltern. Ihr aktueller Mann bringt auch zwei Kinder aus der ersten Ehe mit. Damit klarer wird, wer zu wem gehört, stellt Leo ein Körblein voll Töggeli auf den Tisch in der Mitte und erklärt, dass kleine Töggeli Kinder und grössere Töggeli erwachsene Personen bedeuten. Die pyramidenförmigen sind weiblich, die zylindrischen Figuren sind männlich. Als erste Aufgabe wählt die Familie Töggeli, die der aktuellen zusammenwohnenden Familie entsprechen. Zweitens soll man Töggeli für die Familienmitglieder ausserhalb der gemeinsamen Wohnung wählen. Nun sollen die Figuren aufgestellt werden, und zwar so: Personen, die sich nahe sind, sollen nahe beieinander aufgestellt werden, Personen, die sich nicht so eng zusammen fühlen, stehen weiter auseinander. Die Familie erkennt schon durch die Gruppierung und Benennung der Figuren, dass es verschiedenen Konflikte, Bedürfnisse und Interessen gibt. Da die Nähe und Distanz nicht für alle gleich sind, lässt Leo verschiedene Varianten aufstellen. Eine Variante wird auf Papier aufgezeichnet und es wird hinzugefügt, wie die Figuren heissen und wie sie gerufen werden. Leo hält weitere Varianten als Fotos fest.

32.2 Anerkennungsarbeit leisten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Leo weiss um die Probleme des Klienten Moritz im Bereich der Selbstwertgefühle. Moritz ist lernbehindert. Er weiss vorwiegend, was er alles NICHT kann. Leo fragt Moritz, ob er ihr helfen könne bei der Zubereitung des bevorstehenden Essens, bejaht er. Leo hat genügend Zeit für diese Zubereitung eingeplant, denn sie weiss, dass Moritz nicht sehr effektiv arbeiten kann. Er beteiligt sich mit Engagement beim Schneiden der Zutaten. Als das Gemüse in den Töpfen schmort bedankt sich Leo bei Moritz für die Mithilfe und lobt ihn für sein Engagement. Moritz geniesst offensichtlich das Lob.

32.3 Formulare ausfüllen (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Lea erfährt telefonisch, dass ein neues, bewohnerspezifisches Dossier angelegt werden soll. Dazu werden aktualisierte Stammbblätter der Klientinnen benötigt. Lea sucht im Aktenschrank die entsprechenden Ordner mit den Stammbblättern, macht Fotokopien davon und erfragt bei den KlientInnen, ob ihres Wissens Aenderungen stattgefunden hätten. Später kontrolliert sie, wo nötig telefonisch, ob die Daten aktualisiert sind (Beistand, externe Bezugsperson etc.). Sie trägt die korrigierten Daten nach. Dann legt sie das neue Dossier an.

32.4 Beziehungsarbeit leisten (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Es besteht ein Vertrauensverhältnis zwischen dem Klienten und der Sozialpädagogin.
- Es besteht ein (meistens unausgesprochenes) Mandat vom Klienten an die Sozialpädagogin zur Entwicklungsbegleitung.

Unterstützen, loben, motivieren (SP)

Camilla ist 15 Jahre alt und lebt seit 3 Monaten in einer Institution für junge Frauen. Lea führt wöchentlich ein Gespräch mit ihr. In der Gruppe fühlt sich die Jugendliche recht wohl, findet aber von sich selbst, sie sei zu brav und zu angepasst und ändere ihre Meinung je nachdem, wer von den anderen Jugendlichen grad auf der Gruppe sei. Sie habe das Gefühl, sie habe keine richtige "Persönlichkeit" und möchte mehr zeigen, wer sie sei. Lea hilft Camilla im Gespräch herauszufinden, was sie denn daran hindere, sich mehr zu zeigen. Ebenso auch, was sie brauche, um sich besser zu vertreten. Sie sucht mit ihr Situationen, wo es ihr besser gelingt, „sich selbst“ zu sein. Lea sagt Camilla, dass sie ihren Entwicklungswunsch toll finde und auch mutig. Bei jeder Gelegenheit in der folgenden Zeit wird Camilla in konkreten Situationen, wenn es ihr gelingt ihre Vorsätze umzusetzen, gelobt. Bei Misserfolgen wird sie getröstet und angespornt, nicht aufzugeben.

Sich mit Nähe und Distanz auseinandersetzen (SP)

Camilla ist 15 Jahre alt und lebt seit 3 Monaten in einer Institution für junge Frauen. In den Gesprächen mit Lea erzählt Camilla viel von ihrer Familie, v.a. der Mutter. Wiederkehrende Beziehungs-Muster werden für Lea ersichtlich. Camilla reagiert traurig und wütend, weil sie auf ihrem Entwicklungsweg noch nicht weiter ist. Sie möchte gern mehr „sich selber“ sein. Sie findet, sie sei zu brav und zu angepasst. Sie weint viel und wünscht sich sehr viel Aufmerksamkeit von der Bezugsperson. Lea spürt, dass sie Camilla grundsätzlich mag. Camillas Bedürfnis nach Aufmerksamkeit kann sie daher gut erfüllen. Sie macht sich jedoch Gedanken darüber, ob dies auch entwicklungsfördernd für Camilla ist. Camillas Wunsch, mehr sich selber zu sein, schätzt sie als „streben nach Autonomie“ ein. Andererseits erkennt Lea das entgegengesetzte „Bedürfnis nach Nähe und Verbindung“ von Camilla. Lea entscheidet sich, Camilla immer wieder Signale zu geben, dass sie „nah sein“ darf und autonom. Dies passiert einerseits in vielen Alltagsmomenten, wo Lea Camilla immer wieder fragt: wie denkst du darüber? Was willst du? Oder zu ihr sagt: da bin ich anderer Meinung! Sie macht mit Camilla auch konkrete „Nähe-Zeiten“ ab: eine regelmässige Viertelstunde am Abend Plaudern am Bettrand und das Angebot einer Fussmassage; Camilla muss dafür ihr Bedürfnis selber anmelden und kann so üben, Verantwortung für ihre Wünsche und so auch für sich selbst zu übernehmen. Durch die regelmässige Reflektion, die Lea für sich und mit dem Team durchführt, wird die Beziehung zu Camilla überprüft. Distanz muss auch ein Thema sein, denn die Beziehung ist auf Auflösung ausgerichtet, sodass die Autonomie von Camilla gewährleistet wird.

Verhalten aushalten

Camilla ist 15 Jahre alt und lebt seit 3 Monaten in einer Institution für junge Frauen. Lea führt wöchentlich ein Gespräch mit ihr. In der Gruppe fühlt sich die Jugendliche recht wohl, findet aber von sich selbst, sie sei zu brav und zu angepasst und ändere ihre Meinung je nachdem, wer von den anderen Jugendlichen grad auf der Gruppe sei. Sie habe das Gefühl, sie habe keine richtige "Persönlichkeit" und möchte mehr zeigen, wer sie sei. In der nächsten Gruppensitzung erlebt Lea einmal mehr, dass Camilla tatsächlich sich den Vorschlägen der andern einfach anschliesst, als es darum geht Ideen für die Wochenend-Aktivitäten zu sammeln. Lea schätzt das Vertrauen und die Stabilität der Gruppe als ausreichend ein, um Lea auf ihr Verhalten hin vor der Gruppe anzusprechen. Sie meint zu Camilla, dies sei jetzt recht „brav und angepasst“, wie sie ja eigentlich nicht sein wolle. Sie habe jetzt die Chance, ihre eigenen Wünsche fürs Wochenende anzumelden. Ob sie nicht eine Idee habe, die noch nicht geäussert wurde. Camilla lacht verlegen. Trotz Unterstützung der andern Mädchen, schüttelt sie den Kopf. Es sei schon „gut“ so; sie finde das alles sehr tolle Ideen. Lea spürt Enttäuschung über Camillas Reaktion. Sie, Camilla, wollte doch, wie im Gespräch so deutlich wurde, ein neues Verhalten einüben! Lea entscheidet sich, Camilla nicht noch mehr zu konfrontieren. Sie vermutet,

dass sie selber nun jene Enttäuschung und Traurigkeit erlebt, welche Camilla schon formuliert hat. Lea hält Camillas Verharren in ihrem Muster aus.

32.5 Umgang mit eigenem Widerstand (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Die Sozialpädagogin sieht faktische Gründe und Argumente in einer Sachlage. Sie erlebt aber auch weniger fassbare, emotionale. Sie ist gefordert, diese innere Verwirrung zu erkennen und zu klären.

Leicht verstimmt sitzt Leo in der Gruppensitzung. Er hat überhaupt keine Lust auf diesen Abend und möchte am liebsten gar nicht da sein. Während der nächsten Stunde kann er sich zwar noch etwas zurücklehnen, aber seinen Misstrauen darüber, dass er schon wieder einen Dienst mit dem Gruppenausgang hat, lässt nicht die nötige Entspannung zu. Die acht Jugendlichen beteiligen sich konstruktiv an der Sitzung, welche - wie immer - der Gruppenleiter sicher und mit viel Erfahrung leitet. Bei ihm können sich zum Beispiel die dominanten Jugendlichen nicht einfach über die schwächeren hinwegsetzen, da er sehr darauf achtet, dass alle ihre Meinung einbringen können. Leo ist froh, dass er diesen Job nicht übernehmen muss. Es liegt ihm nicht besonders, eine Gruppe anzuleiten und Entscheidungsprozesse zu begleiten. Er erlebt die Jugendlichen in solchen Situationen oft als dominantes Gegenüber mit vielen verschiedenen Ansprüchen, denen er sich nicht gewachsen fühlt. Da er den Gruppenabend nach der Sitzung mit den Jugendlichen verbringt, hat er am Schluss die Aufgabe, dies mit ihnen zu besprechen. Die letzten beiden Male hat er sich selber als wenig wirksam, und die Situation an sich, als chaotisch erlebt. Es gelang ihm nicht, mit der Gruppe einen Konsens zu finden. Am Schluss machten sie gar nichts, sondern schauten fern und waren alle irgendwie unzufrieden. Für heute hat sich Leo vorgenommen eine Notlüge einzusetzen und einfach zu behaupten, es habe kein Geld für einen gemeinsamen Ausgang zur Verfügung. So muss er erst gar nicht versuchen, mit der Gruppe ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Leo merkt aber gleichzeitig, dass es ihm mit dieser vermeintlichen Lösung gar nicht besser geht. Erst jetzt wird ihm bewusst, was er offenbar alles bereit ist zu tun, um seinen Widerstand aufrecht zu erhalten. Mit seiner geplanten Notlüge würde er sich selber disqualifizieren und der Gruppenleiter würde ihn ohnehin sofort durchschauen. Die verbleibende Zeit der Sitzung nutzt Leo, um die Situation genau zu beobachten. Es ist eine dynamische und laute Konstellation von Jugendlichen, welche im Moment viel Führung und Orientierung braucht. Leo beschliesst, die Verantwortung für das Gelingen des Abends mehr zu sich zu nehmen, um die Gruppe zu entlasten. Er weiss, was die Jugendlichen grundsätzlich gerne machen und denkt sich zwei konkrete Vorschläge aus, welche er zur Wahl stellt. Tatsächlich kann sich die Gruppe für ein Angebot entscheiden. Leo, seine Kollegin und die Jugendlichen verbringen einen guten Abend beim Minigolf spielen. Leo ist zufriedener und nimmt sich vor, die Situation noch mit dem Gruppenleiter zu besprechen.

32.6 Rollenkonflikte bewältigen (SP)

Praktikant Leo versteht sich sehr gut mit dem 16jährigen Pascal. Beide sind sehr kreativ haben ausgefallene Ideen, die sie voller Engagement umsetzen. Pascal vertraut Leo sehr und erzählt ihm viel. Immer wieder äussert Pascal jedoch, dass Leo das ihm Anvertraute für sich behalten müsse und auf keinem Fall dem Team erzählen dürfe. Leo fühlt sich zunehmend unwohl. Er möchte einerseits das Vertrauen von Pascal nicht zerstören, andererseits möchte er dem Team nicht vorenthalten, wie er mit Pascal arbeitet und umgeht. In seiner Verwirrung sucht er Unterstützung bei der Praxisanleiterin. Sie hilft ihm zu erkennen dass er z.Zt. ein Rollendurcheinander erlebt. Gemeinsam mit dem Team sucht Leo nach Handlungsstrategien.

32.7 Ein Gespräch mit der ganzen Familie einleiten

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Alle Gespräche, an welchen die ganze Familie teilnimmt.

Leo begrüsst die Familie und dankt dafür, dass alle sich die Zeit genommen haben. Er kündigt an, dass das Gespräch eine bis eineinhalb Stunden dauern werde, so dass alle zu Wort kommen. Leo fragt die Mutter, die angerufen hat für ein Gespräch: "Was haben Sie Ihren Kindern und Ihrem Mann gesagt, was hier passieren soll?" Die Mutter sagt, es gehe nicht mehr weiter so. Die Kinder gehorchen nicht, lassen alles rumliegen

und die Lehrerin rufe auch dauernd an, weil Moritz seine Aufgaben nicht mache...Leo dankt für die Benennung des Anliegens. (Da es sich um eine Beratungssituation handelt, umschreibt er das Ziel des gemeinsamen Gesprächs nur für sich gedanklich, als ein offenes, prozessorientiertes, im Sinne einer "Motoreninspektion"). Er möchte vorerst wissen, was in der Familie gut läuft...

32.8 Mit unrealistischen Vorstellungen konfrontieren (SP)

Merkmale dieser Schlüsselsituation

- Eigenschaften, die alle Situationen haben müssen, die bei dieser Kompetenz mitgemeint sind.
- Oder eine Aufzählung von Teilmengen.

Daniel ist 16 Jahre alt und setzt sich mit seiner beruflichen Entwicklung auseinander. In der Freizeit zeichnet er sehr gerne und seine Eltern loben seine künstlerischen Fähigkeiten sehr. Daniel sieht sich selber in der Kunstgewerbeschule und möchte eine Karriere als Künstler machen. Leo hat selber eine gestalterische Erstausbildung. Nach seiner Beurteilung reicht Daniel's Potenzial nicht für die Kunstgewerbeschule. Er versucht erfolglos dies Daniel und seinen Eltern aufzuzeigen. Also entscheidet er sich, Daniel darin zu unterstützen, dass er in das Prüfungsverfahren aufgenommen wird. Daniel erhält von der Schule einen negativen Entscheid, da seine Voraussetzungen nicht für eine Aufnahme genügen. Zuerst ist Daniel sehr enttäuscht und traurig. Nach wenigen Tagen allerdings ist er bereit, sich mit neuen beruflichen Perspektiven und Möglichkeiten auseinander zu setzen.

32.9 Grenzen setzen (SP)

Der 15-jährige pubertierende David kommt von der Schule auf die Gruppe zurück. Ohne Begrüssung sagt er arrogant: "Ist das Mittagessen noch nicht auf dem Tisch? Ich habe Hunger. Zudem gibt es heute wieder diesen Saufrass". Lea, die Sozialpädagogin, gibt ihm klar die Botschaft, dass sie dieses Verhalten nicht toleriere und schickt ihn in sein Zimmer. Darauf wird David frech und geht erst nach grosser Widerrede in sein Gemach. Als sich David beruhigt hat, findet ein kurzes, klärendes Gespräch statt, und eine gesittete Mahlzeit wird möglich.

32.10 Verhalten spiegeln und konfrontieren (SP)

Camilla ist 15 Jahre alt und lebt seit 3 Monaten in einer Institution für junge Frauen. Lea führt wöchentlich ein Gespräch mit ihr. In der Gruppe fühlt sich die Jugendliche recht wohl, findet aber von sich selbst, sie sei zu brav und zu angepasst und ändere ihre Meinung je nachdem, wer von den anderen Jugendlichen grad auf der Gruppe sei. Sie habe das Gefühl, sie habe keine richtige "Persönlichkeit" und möchte mehr zeigen, wer sie sei. In der nächsten Gruppensitzung erlebt Lea einmal mehr, dass Camilla tatsächlich sich den Vorschlägen der andern einfach anschliesst, als es darum geht Ideen für die Wochenend-Aktivitäten zu sammeln. Lea schätzt das Vertrauen und die Stabilität der Gruppe als ausreichend ein, um Lea auf ihr Verhalten hin vor der Gruppe anzusprechen. Sie meint zu Camilla, dies sei jetzt recht „brav und angepasst“, wie sie ja eigentlich nicht sein wolle. Sie habe jetzt die Chance, ihre eigenen Wünsche fürs Wochenende anzumelden. Ob sie nicht eine Idee habe, die noch nicht geäussert wurde. Camilla lacht verlegen. Dank Unterstützung auch der andern Mädchen, meint sie scheu, sie würde gern ins Hallenbad gehen...

32.11 Anwaltschaftliche Arbeit

Anna, eine 16-jährige domikanische Jugendliche, ist seit 6 Monaten in einer Institution für junge Frauen. Sie macht eine Lehre als Malerin und hat grosse Freude daran. Sie wollte nie in eine Fraueninstitution, sondern in eine Pflegefamilie und es vergeht kaum ein Tag, wo sie dies nicht äussert. Sie geizt nicht mit Vorwürfen gegenüber allen Menschen, die ihr in ihrem Leben schon im Weg gestanden sind.

Ihr sehnlichster Wunsch ist eine eigene Wohnung. Sie halte es mit soviel Frauen nicht aus und wünscht sich mehr Ruhe für sich. Lea erlebt den Widerstand vor allem verbal. Dabei erlebt sie Anna eigentlich zufriedene und sie scheint sich in der Wohngruppe mehrheitlich zuhause und wohl zu fühlen. Für Anna scheint es nicht möglich zu sein, sich auf die Institution richtig einzulassen, solange sie hier sein muss. Die Idee der Bezugsperson ist es, der Jugendlichen die Freiheit zu lassen, ab ihrem 17. Geburtstag eine eigene Woh-

nung zu suchen. Sie kann sich durchaus vorstellen, dass sich die Jugendliche durch diese gedankliche Perspektive plötzlich besser in der Wohngruppe einlassen kann und nicht mehr soviel Energie in ihren Widerstand lenken muss. Sie bespricht diese Ansicht mit dem Team, der Sozialarbeiterin und der einweisenden Behörde.