A 20071E

# Soziale Arbeit

12/92

Deutsche Zeitschrift
für soziale und
sozialverwandte Gebiete
41. Jg./Dezember 1992

Armut als Forschungsgegenstand in historisch-dialektischen Theorieansätzen

Zirkuläre Fragen in der Sozialarbeit

Betriebliche Gesundheitszirkel für eine effiziente Gesundheitsförderung

dzi

# Soziale Arbeit

12/92
41. Jahrgang
Dezember

**Wissenschaftstheoretische Grundlagen sozialarbeiterischer Positionen** 410
Vierter Teil: Armut als Forschungsgegenstand in historisch-dialektischen Theorieansätzen
Johannes Jäger, Münster

**DZI-Kolumne** 411

**Zirkuläre Fragen in der Sozialarbeit** 418
Hans-Ulrich Pfeifer-Schaupp

**Betriebliche Gesundheitszirkel** 425
Ein Element einer effiezienten Gesundheitsförderung
Martin Franke, Berlin

**Rundschau** 430
Allgemeines 430
Sozialwesen 431
Gesundheitswesen 432
Jugendhilfe 432
Ausbildungs- und Berufsfragen 433

**Tagungskalender** 435

**Zeitschriftenbibliographie Soziale Arbeit** 435

**Verlagsbesprechungen** 439

**Autoren**

**Johannes Jäger**
Prof. Dr. Johannes Jäger lehrt Politikwissenschaft am Fachbereich Sozialwesen der Fachhochschule Münster, Hüfferstraße 27, 4400 Münster

**Hans-Ulrich Pfeifer-Schaupp**
Hans-Ulrich Pfeifer-Schaupp, Dipl.-Soz. Arb. und Familien- und Systemtherapeut mit Lehrauftrag an der Evangelischen Fachhochschule in Freiburg, ist zur Zeit tätig beim Sozialpsychiatrischen Dienst Freiburg, Kaiser-Joseph-Str. 147–149, 7800 Freiburg

**Martin Franke**
Martin Franke, Student an der Fachhochschule für Sozialarbeit und Sozialpädagogik Berlin im 8. Semester, ist infolge seiner Herztransplantation 1984 Gründungs- und Vorstandsmitglied des Bundesverbandes der Organtransplantierten e. V., Postfach 65 02 80, 1000 Berlin 65

Eigenverlag
Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen

*Hans-Ulrich Pfeifer-Schaupp*

# Zirkuläre Fragen in der Sozialarbeit

## Vorbemerkung

In dem Beitrag wird untersucht, inwieweit sich systemische Konzepte – und insbesondere das Instrument des zirkulären Fragens – zur Bewältigung spezifisch sozialarbeiterischer Situationen eignen und ob sie auch nützlich sind, in die Alltagswelt der Sozialarbeit hinein- und nicht nur aus ihr herauszuführen, z. B. in die eigene Praxis. Die Anwendung systemischer Konzepte in der Sozialarbeit wird nicht primär verstanden als Durchführung von Familientherapie, sondern als Erkennen und Verändern von Mustern und Spielen, z. B. in der eigenen Institution oder im inter-institutionellen Geflecht.

Vor der unkritischen Übertragung therapeutischer Methoden auf den Bereich der Sozialarbeit ist vielfach gewarnt worden. Gefahren werden u. a. darin gesehen, daß die Tendenz besteht, die Klient/-innen der Methode anzupassen bzw. sich nur noch solchen Klient/-innen oder Problemen zuzuwenden, die zur jeweiligen therapeutischen Methode passen (*Groetzinger* 1991; *Staub-Bernasconi* 1986). Gewarnt wird auch vor der Gefahr, materielle bzw. gesellschaftliche und soziale Probleme zu „psychologisieren" und zu „therapeutisieren", d. h. sowohl Probleme als auch Lösungen in die Klient/-innen hineinzuverlegen und so problemlösendes Handeln durch einfühlendes Verstehen zu ersetzen (*Schwartz,* 1984).



## Anforderungen an Problemlösungs- bzw. Verfahrenswissen in der Sozialarbeit

Aus der Bestimmung des Handlungskontextes von Sozialarbeit/Sozialpädagogik (im Folgenden benutze ich den Oberbegriff Sozialarbeit bzw. soziale Arbeit) ergeben sich bestimmte Anforderungen an „problembezogene Arbeitsweisen" und „Verfahrenswissen" (*Staub-Bernasconi* 1986), d. h. sozialarbeiterisch nützliche Arbeitsinstrumente und -techniken müssen u. a. folgende Anforderungen erfüllen:

1. Zweckmäßigkeit zur Analyse des eigenen Standortes, der eigenen Handlungsbedingungen und zur Vermeidung von „Fallen" sowie zur Identifizierung von wiederkehrenden Verhaltensmustern bzw. „Spielen" in der eigenen Institution.
2. Erleichterung der Analyse inter-institutioneller Verstrickungen, Konkurrenzkämpfe etc. und gemeinwesenbezogenen Arbeitens, ohne bei theoretischen Analysen stehen zu bleiben, die wenig handlungsrelevant sind.
3. Erhellung auch der gesellschaftlichen, materiellen und sozialen Dimension von Problemen und Leiden, also keine ausschließliche oder überwiegende Orientierung auf Individuen, Familien, Seele, Gefühle, Beziehungen.
4. Erhöhung von Spaß und Arbeitszufriedenheit (etwas spielerische Leichtigkeit gegen den verbissenen Ernst des burn out).
5. Nützlichkeit zur Verknüpfung von verschiedenen Methoden, Arbeitsansätzen und Interventionsebenen.
6. Die soziale Selektion der Klientel sollte nicht gefördert und in der Beratung das Element des (problemlösenden) Handelns impliziert werden.

## Der Werkzeugkoffer des „spezialisierten Generalisten"

Systemische Konzepte können nach meiner Erfahrung hilfreich sein für Sozialarbeiter/-innen bei ihrer Aufgabe als „spezialisierte Generalist/-in" *(Staub-Bernasconi).* Sie sind der Sozialarbeit nicht fremd, sondern entspringen ihren ureigensten Anliegen, nämlich *Krankheit, Symptome, Defizite* in ihrem sozialen Kontext zu sehen, aus ihrer sozialen Genese zu verstehen und in ihrem sozial-ökologischen Zusammenhang zu verändern. Systemisches Gedankengut gehört zu den Wurzeln der Sozialarbeit, und seine Anwendung ist deshalb eher eine Rückbesinnung auf die eigenen Traditionen und Wurzeln als ein Import von sach- und problemfremdem Wissen (*Hollstein-Brinkmann* 1989). Daß systemisches Denken heute von ganz anderer Seite als neu in die Sozialarbeit hineinwirkt – von Familientherapie, Kybernetik und Ökologie her – kann also auch als positive Rückbesinnung auf das eigene „Erbe" verstanden werden.

## „Sie wissen alles (besser) – und können (fast) nichts" – Sozialarbeiterische Handlungsfelder und -probleme

Eine der wesentlichen Stärken zirkulärer Fragen sehe ich darin, daß sie in Gesprächen mit Klient/-innen und Kolleg/-innen „eingestreut" werden können und so das bisherige Vorgehen bereichert und ergänzt wird, ohne es aufzugeben oder das Arbeitsfeld zu verlassen (um die erlernte Methode auch ausüben zu können).

Diese spezielle Art von Fragen dient dazu, Informationen zu „erzeugen", nicht nur um zu diagnostischen Zwecken und zur Planung des eigenen Hilfeprozesses Daten zu sammeln. Dies führt weit über das bisher auch in der Sozialarbeit übliche Modell – Datensammlung, Diagnose, Hilfeplanung – hinaus. „Im einzelnen zielen die (therapeutisch eingesetzten) Fragen darauf ab, Verdinglichungen ‚aufzuweichen', das Denken in rekursiven Prozessen und Mustern anzuregen, Verhaltensweisen im Kontext von Zeit und Raum sich verändernder Beziehungen zu sehen und überhaupt ‚Ressourcen', nämlich neue Denk- und Verhaltensoptionen zu aktivieren." (*Weber/Stierlin* 1989, 82)

**Zirkuläre Fragen – Aufweichung von Problemen**

Gregory *Batesons* – inzwischen schon fast sprichwörtliche – Definition von Informationen als „Unterschiede, die einen Unterschied machen" bildet den Ausgangspunkt für zirkuläres Fragen. *Weber/Stierlin* (1989) beschreiben 13 Typen von zirkulären Fragen, die sich in der Therapie als besonders nützlich erwiesen haben und die m. E. auch die soziale Arbeit entscheidend bereichern können.

1. *Fragen nach Merkmalen von Unterscheidungen:* Wird ein Begriff – eine Diagnose oder eine Charakterisierung – eingeführt, so kann nach dem jeweiligen Gegenbegriff gefragt werden, wodurch das dem Begriff zugrunde liegende Wirklichkeitsverständnis relativiert und „aufgeweicht" wird. *Beispiel: Was tun Sie, wenn Sie nicht depressiv sind? Was machen Sie dann anders?*

2. *Die „Verflüssigung" von Eigenschaften:* Eigenschaften werden verstanden als aus Verhaltensweisen abstrahierte und konstruierte Zuschreibungen und nicht als feststehende und dauerhafte Merkmale einer Person, Organisation etc. Die starren Eigenschaftsbegriffe werden durch Fragen in einen Verhaltenskontext gestellt und damit „verflüssigt". *Beispiel: Was tun Sie, wenn Sie sich depressiv zeigen?*

3. *Rekontextualisierung:* Durch diese Art von Fragen wird impliziert, daß Verhalten kontextabhängig ist. Es wird ein interaktioneller Zusammenhang konstruiert, in dem das „symptomatische Verhalten" eingebettet ist: In welchen Situationen wird ein als Problem betrachtetes Verhalten wie stark, wie wenig oder gar nicht gezeigt? Wer reagiert darauf wie? Welches Verhalten hat welchen Effekt? Wie ist der zeitliche Ablauf? *Beispiel: Was tut der Vater, wenn die Mutter mehr Geld ausgibt, als im Monat zur Verfügung steht? Wie reagiert die Mutter, wenn der Vater versucht, sie zur Sparsamkeit zu „erziehen"? Wie reagieren die Kinder, wenn der Gerichtsvollzieher kommt?*

4. *Verdeutlichung des gegenseitigen Bedingens durch Doppelbeschreibungen:* Ein Denken in Täter/Opferrollen bzw. linearem Ursache/Wirkungsmechanismus wird der Boden entzogen durch Fragen nach der rekursiven Bedingtheit von Verhalten bzw. nach Möglichkeiten zur Verschlimmerung des „symptomatischen Verhaltens". *Beispiel: Was müssen wir tun, daß der/die Chef/-in noch mehr das Gefühl hat, kontrollieren und überwachen zu müssen?*

5. *Verflüssigung von Gegebenheiten (z. B. Eigenschaften) durch Einführung einer zeitlichen Dimension:* Die Öffnung einer zeitlichen und geschichtlichen Perspektive relativiert die Vorstellung, daß Menschen (und Organisationen) dauerhafte und unveränderliche Eigenschaften besitzen und führt den Gedanken ein, daß sie sich auch ganz anders verhalten könnten. *Beispiel: Seit wann hat Ihre Frau die Idee, die Tochter sei „psychisch krank"?*

6. *Differenzierungen:* Fragen nach Unterschieden in bezug auf Quantität (mehr oder weniger), Qualität (besser oder schlechter) und Zeit (vorher oder nachher). *Beispiel: Zu welcher Zeit ist Ihr Sohn besser mit der Geldeinteilung zurechtgekommen? Wie war es vor seinem Auszug aus dem Elternhaus?*

7. *Bildung von Rangfolgen:* Fragen nach quantitativen Abstufungen von bestimmten Verhaltensweisen oder Einstellungen verschiedener Personen, die Hinweise über Beziehungsunterschiede geben, ohne daß man diese direkt erfragen muß. *Beispiel: Wer von den Geschwistern traut Ihnen am ehesten zu, daß Sie einmal von zu Hause ausziehen könnten – wer am wenigsten?*

8. *Triadische Fragen:* Sie erleichtern und fördern die Betrachtung von Vorgängen und Beziehungsmustern aus einer Außenperspektive. „Eine Person wird über die Beziehung zweier oder mehrerer anderer befragt. Fragen wir einen Dritten über eine Beziehung anderer, erhalten wir die Sichtweise dieser Person und durch die averbalen oder verbalen Reaktionen der anderen Hinweise darauf, ob diese solcher Sichtweise zustimmen oder nicht. Die Nichtbefragten können mit mehr Abstand über die Meinung des Befragten nachdenken. Fragt man sie direkt, würden sie sich wahrscheinlich stärker und unmittelbarer aufgrund der zu er-

wartenden rekursiven Interaktionsprozesse in Frage gestellt sehen und würden mit größerer Wahrscheinlichkeit ungenau und ausweichend antworten." (*Weber/Stierlin* 1989, 85) *Beispiel: Was denken Sie als Tochter, wie der Vater das depressive Verhalten der Mutter betrachtet?*

9. *Zustimmungsfragen:* Wird eine Person gefragt, ob sie der Einschätzung einer anderen Person zustimmt, so ergibt dies Informationen über Übereinstimmungen bzw. Nichtübereinstimmungen und daher auch über die Beziehungen zueinander. *Beispiel: Stimmen Sie der Tochter in ihrer Einschätzung zu, daß die Mutter sich mehr Unabhängigkeit wünscht?*

10. *Fragen zu Bedeutungsgebungen und Problemerklärungen:* Ein bisher nicht hinterfragter bzw. hinterfragbarer Konsens über Bedeutungen, Erklärungen und Ursachen von Problemen wird dadurch in Frage gestellt und alternative Sichtweisen angeregt, ohne sie aufzudrängen. *Beispiel: Wie erklärt sich wohl der Sozialarbeiter vom Sozialamt Ihr Verhalten? Angenommen, jemand käme auf die Idee, das Problem plötzlich ganz anders zu sehen, wer von der Familie könnte das am ehesten sein?*



11. *Fragen zu individuellen und kollektiven Werten:* Sie können Unterschiede und Gemeinsamkeiten in dieser Hinsicht klären und unausgesprochene Voraussetzungen von Bedeutungsgebungen, Problemerklärungen etc. bewußt machen.

12. *Ressourcenbetonte Fragen:* Sie legen nahe, daß auch anderes als das bisher gezeigte Verhalten möglich wäre. Das Entweder-Oder-Muster von schwarz–weiß, gut–böse, gesund–krank, autoritär–liberal wird in Frage gestellt und (verschüttete) Möglichkeiten und Fähigkeiten „ausgegraben". *Beispiel: Welcher Ihrer vielen verschiedenen Helfer traut Ihnen am ehesten zu, daß Sie mit diesem Problem auch ohne Expertenhilfe fertig werden könnten?*

13. *Hypothetische Fragen:* Sie zeigen alternative Sichtweisen und Handlungsoptionen auf und relativieren die Bedeutung und das Gewicht vergangener Ereignisse, entwerfen Zukunftsbilder – die wiederum auf die Gegenwart zurückwirken, indem sie Hoffnung und Aktivität mobilisieren. „Da die Pläne für die Zukunft noch nicht erstellt sind, sind die Familienmitglieder frei, sich völlig neue Handlungsalternativen für ihr Dilemma auszudenken. Die Miteinbeziehung solch künftiger Handlungspläne versetzt die Familie in eine Metaposition bezüglich ihres Dilemmas und vergrößert dadurch ihren Blick für die im eigenen System liegenden Entwicklungsmöglichkeiten." (*Penn* 1986, 206) Der vor allem in Familien mit chronischer Krankheit oft wie eingefroren wirkende Zukunftsbegriff kann dadurch wieder „aufgetaut" werden.

**„Über die Familientherapie hinaus"**

Die Anwendung systemischer Konzepte in der Sozialarbeit kann und darf nicht gleichbedeutend sein mit der Durchführung von Familientherapie, also dem Abhalten von Familiensitzungen, an denen möglichst viele Familienmitglieder teilnehmen. Es würden sonst wesentliche Möglichkeiten systemischen Vorgehens, wie sie insbesondere das zirkuläre Fragen bietet, außer acht gelassen, so der „systemische Umgang" mit der eigenen Person, dem Team und der eigenen Institution, systemisches Arbeiten mit Einzelklient/-innen und die Nützlichkeit für den Umgang mit dem „Gestrüpp der Institutionen" *(Imber-Black).*

Sozialarbeiter/-innen arbeiten häufig in großen, bürokratisch bzw. hierarchisch strukturierten Organisationen oder in „alternativen" Einrichtungen, wo alle gleich sind, keiner weiß, wo es langgeht, jeder über alles mitbestimmt und keiner Verantwortung trägt. Sie haben innerhalb ihrer Institutionen in der Regel keine geschützte Sonderstellung wie z. B. in Erziehungsberatungsstellen, die sich innerhalb größerer Organisationen (kirchliche Verbände oder öffentliche Träger der Sozialhilfe) manchmal eine gewisse „Insel" erhalten oder erkämpfen können.

Umso wichtiger ist die systematische Analyse des eigenen Handlungskontextes. Systemisches Arbeiten beginnt mit der Reflexion des eigenen Standortes, der Beziehungen und Muster in der eigenen Situation und nicht primär mit (familien-) therapeutischer Arbeit.

Zirkuläre Fragen können nicht nur Klient/-innen gestellt werden, sondern auch dazu dienen, verfestigte Erklärungsmodelle bezüglich der eigenen Institution in Frage zu stellen, den eigenen Beitrag zur Problemerzeugung deutlich zu machen und Muster im eigenen System zu erkennen. *De Shazer* (1989) unterscheidet zwischen der Familiensystemtheorie, der Erforschung der Familie als System – und der Kybernetik – der Erforschung systemischer Muster und Formen allgemein, also z. B. Muster im Team, Muster in einer Institution oder Muster zwischen Institutionen. In diesem weiteren Sinne wird systemische Perspektive hier verstanden.

*Muster* sind Handlungsabfolgen, die sich häufig wiederholen und die Tendenz haben, sich zu verfestigen. Will man sich einer (neuen) Organisation nähern, gilt es also zunächst, Informationen über diese zusammenzutragen, die es gestatten, Hypothesen darüber aufzustellen, welche für die eigene Tätigkeit bedeutsamen Beziehungen in dieser Organisation am Werk sind, wie das „Erbe der Vorgänger" aussieht und was man tun könnte, um in der Organisation am besten zu scheitern (vgl. *Selvini-Palazzoli* 1985). Eine interessante Zusammenstellung der für eine solche „Annäherung" an eine Organisation/Institution sinnvollen Fragen ist die „Check-Liste zur Reflexion von Einflußvariablen auf Supervisionsprozesse" von *Peter W. Gester* (1990).

**Arme, Benachteiligte, Unterprivilegierte – die Zielgruppe sozialer Arbeit**

Spezielle Zielgruppe sozialer Arbeit sind v. a. Menschen aus sozial unterprivilegierten Verhältnissen, Arme bzw. Benachteiligte. Von der „psychosozialen Versorgung" werden diese Bevölkerungsgruppen nur unterproportional erreicht (z. B. *Keupp* 1984); so sind z. B. unter den Klient/-innen von Erziehungsberatungsstellen Menschen aus der Mittel- und Oberschicht deutlich überrepräsentiert (*Müllsensiefen* 1988). „Sozialarbeitsklient/-innen" werden als weniger verbalorientiert, weniger intellektuell, bildungsmäßig eher unterprivilegiert beschrieben – sind hier zirkuläre Fragen überhaupt einsetzbar? Ich war selber von der Erfahrung überrascht, daß die Fragen auch von einfachen Menschen verstanden werden; selbst bei Ausländern oder Menschen, die mit dem Etikett „minderbegabt" geschickt werden, kommen die Fragen an, wenn sie in einer einfachen, alltagsnahen Sprache formuliert und u. U. durch Handlungselemente illustriert werden.

Ein Medium, das sich für mich als sehr nützlich erwiesen hat zur Veranschaulichung von Fragen, ist das Familienbrett (*Ludewig et. al.* 1983), das leicht erweitert werden kann zu einem „Brett des sozialen Netzwerkes". Ich benütze einfache, vierkantige Holzklötze in verschiedener Größe, auf die das sehr vereinfachte Schema eines Gesichts aufgezeichnet ist. *Ludewig* beschreibt, wie das Brett zur Darstellung eines Jetzt-Zukunft-Szenarios eingesetzt werden kann: Welches sind die im Moment wichtigen Menschen in Ihrem Leben? Wie weit sind sie von Ihnen weg? Wie wird es in 5 Jahren sein? Wer ist dann noch da, welche Abstände verändern sich? In das Szenarium können auch Ämter, Institutionen und Beratungsstellen integriert werden, mit denen der/die Klient/-innen/die Familie im Moment zu tun hat. Die Klötzchen erleichtern nach meiner Erfahrung sehr das „Anwesendmachen von Nichtanwesenden", d. h. Fragen nach der Meinung Abwesender zu diesem oder jenem Problem.

Wichtig erscheint mir die von *Goldbrunner* (1990) geforderte „Zweigleisigkeit als Arbeitsprinzip", die gleichzeitige Berücksichtigung der äußeren, materiellen und der inneren, psychischen und interpersonalen Realität – zwei Bereiche, die im Alltag psychosozialer Versorgung meist auseinanderfallen. Auch für dieses Aushandeln bieten sich zirkuläre Fragen an. Beispiel: Wenn ich beim nächsten Gespräch eher mit Ihnen über Beziehungen in Ihrer Familie sprechen würde als über die Frage, in welche Reha-Einrichtung Sie gehen wollen, wären Sie dann wohl eher unzufrieden oder zufrieden mit dem Gespräch? Wichtig erscheint mir der Hinweis, daß es nicht darum geht, das „Draußen", die materiellen Probleme quasi als Einstieg oder Aufhänger zu nehmen, um – sozusagen durch die Hintertür – dann irgendwann doch zum Wesentlichen und zum „Höheren" vorzudringen, sondern eher herauszufinden, was gerade „dran" ist.



**Diffuse und widersprüchliche Auftragslage**

Aufträge kommen häufig nicht vom Klienten selbst, sondern von anderen Institutionen, Angehörigen etc. Es vermischen sich oft soziale Kontrolle, soziale Hilfe und Therapie. Handlungsleitendes Ziel der sozialen Arbeit war von jeher die Hilfe zur Selbsthilfe, jedoch determiniert durch die Eigenschaft als Fürsorgeinstanz, mit der Möglichkeit oder Notwendigkeit für den Klienten, zum Fürsorgeempfänger degradiert bzw. stigmatisiert zu werden („psychisch krank", „nichtseßhaft", „suchtabhängig" ...). Dem strukturell bedingten „ambivalenten Charakter" der sozialen Arbeit im Sinne eines Doppelmandates von Hilfe und Kontrolle entspricht auf der Klientenseite eine „ambivalente Antwort". „Einerseits erwartet er Hilfe bei konkret erlebten und erlittenen Problemen, zu deren Bewältigung kein anderer Hilfepartner vorhanden ist und die er allein nicht bewältigen kann. Andererseits das Bedürfnis nach Unabhängigkeit von der Fürsorge, um dem Status des Fürsorgeempfängers zu entgehen. Diese ambivalente Hilfeerwartung bringt zum Ausdruck, daß Sozialarbeit tendenziell auch bedrohlich erlebt wird" (*Theine* 1981, 129).

Wichtig ist also – vor allem am Anfang der Beratung – das Entwirren der Auftragslage, die

Feststellung, wer was von wem will und erwartet und ggf. eine Modifizierung der Auftragslage durch zirkuläre Fragen, was in der Regel leichter, spielerischer und effektvoller ist als das direkte Ablehnen oder Umdefinieren von Aufträgen. Durch Fragen werden Klient/-innen bzw. Auftraggeber/-innen eher selber angeregt zum Nachdenken und zur Neuformulierung ihrer Erwartungen und es kommt weniger leicht zu einem „Tauziehen" zwischen Berater/-in und Auftraggeber/-in.

*Lucius-Hoehne/Koch* (1988) stellen in ihrer empirischen Untersuchung zum Bedürfnis nach Hilfe und psychosozialer Versorgung in der Nachsorge für psychisch Kranke fest, daß die Klient/-innen sich in aller Regel keine Therapie oder verbesserte „Versorgung" wünschen, sondern Normalität, Beratung in alltäglichen Problemen und emotionale Unterstützung. Ärzte und andere Experten wünschen sich dagegen mehr Institutionalisierung, stellen die Forderung nach spezifischen, fachlich kompetent geleisteten therapeutischen und sozialen Maßnahmen – von all dem wünschen sich die „Patienten" eher weniger, sie äußern eher das Bedürfnis nach Privatheit, Normalität und Nichteinmischung. Das Phänomen dürfte sich auch bei anderen Zielgruppen der Sozialarbeit beobachten lassen; u. U. ist diese Erwartungshaltung sogar typisch für „Sozialarbeitsklient/-innen". Die Beziehung wäre also von vornherein „falsch gewickelt", wenn versucht würde, dem/der Klient/-in Therapie oder Beratung nach einer speziellen Methode zu geben, nur weil ich sie gerade parat habe. Zunächst sind also Fragen sinnvoll, die den Erwartungshintergrund ausleuchten, also hypothetische Fragen über verschiedene Hilfemöglichkeiten.



**Sisyphus und Don Quijote – Sachhilfe und problemlösendes Tun**

Der kühle, manchmal eisige Wind der gesellschaftlichen Realität – Arbeitslosigkeit, Drogen, Wohnungsnot, Verarmung – bläst dem/der Sozialarbeiter/-in häufig ziemlich direkt ins Gesicht, meist wesentlich direkter als den Therapeuten in ihrem Behandlungszimmer. Das (therapeutische) Reden muß ergänzt werden durch problemlösendes Tun (*Grötzinger* 1991; *Schwartz* 1984). Dieses problemlösende Tun umfaßt die ganze Palette von der Hilfe beim Ausfüllen eines Antrages oder beim Schreiben eines Briefes bis zum Case-Management, bei dem vorhandene Hilfen erschlossen, koordiniert und für den/die Klient/-in nutzbar gemacht werden. Therapeutische Methoden blenden die materiell-gesellschaftlichen Dimensionen in der Regel aus oder bekommen sie gar nicht ins Blickfeld. Viele dieser in der sozialen Arbeit in den 70er und 80er Jahren rezipierten Methoden „waren zunächst Problemlösungsangebote für Menschen, die keine sozio-ökonomischen Probleme (mehr) zu lösen haben und deshalb das ‚Sein' oder ‚Bewußtsein' über das ‚Haben' stellen können" (*Staub-Bernasconi* 1986, 32). Der/die Sozialarbeiter/-in als verhinderte(r) Therapeut/-in betrachtet dann Sachhilfe als lästige, zweitklassige Arbeitsweise, „für die man sich halbwegs entschuldigt oder sie am liebsten technisch geschultem Personal anvertrauen möchte, um für ‚Höheres' Zeit zu haben; die macht- und sozialpolitische Dimension dieser Arbeitsweise verschwindet aus dem Bewußsein ..." (ebd.).

Auch bei der Sachhilfe und beim problemlösenden Handeln ist es – entsprechend dem oben beschriebenen Prinzip der Zweigleisigkeit – sinnvoll, Verhaltensmuster bewußt zu machen und – hypothetisch – nach möglichen Auswirkungen der Hilfe in der Zukunft zu fragen. In der Schuldnerberatung wird diese Notwendigkeit z. B. besonders schnell deutlich: Sozialarbeit erscheint hier manchmal wie Don Quijotes Kampf gegen Windmühlenflügel. Kaum ist es gelungen, mit viel Zeitaufwand, Schriftverkehr und zähen Verhandlungen eine Entschuldung durchzuführen, steckt die gleiche Familie wieder im Verschuldungssumpf. Das Herausarbeiten der Ursachen und Verhaltensmuster, die zur Verschuldung geführt haben, gehört zum Standardkonzept von Schuldnerberatung. Hierbei können hypothetische zirkuläre Fragen – Fragen, die Unterschiede machen, eine wichtige Hilfe sein und z. B. deutlich machen, wer in der Familie eher für das Geldausgeben zuständig ist und wer für Kontrollversuche.

Sinnvoll sind nach meiner Erfahrung besonders triadische Fragen, die eine Betrachtung von Vorgängen und Beziehungsmustern aus der Außenperspektive erleichtern, indem eine Person über die Beziehung oder das Verhalten zweier anderer befragt wird. Außerdem können Fragen zu Problemerklärungen alternative Sichtweisen anregen, ohne sie aufzudrängen.

Den Vorteil zirkulärer Fragen sehe ich darin, daß ihre Anwendung, die sachlich materielle Ebene von Problemen nicht aus- sondern einschließt, und daß sie sich relativ leicht auch in Hilfeprozesse einstreuen lassen, in denen die Sachhilfe im Vordergrund steht, ohne materielle Probleme zu „therapeutisieren". Sinnvoll

scheint ihr Einsatz mir besonders dann, wenn sich im Beratungsprozeß herausstellt, daß materielle Probleme – z. B. Verlust von Wohnung oder Arbeitsplatz, Verschuldung etc. – mit bestimmten immer wiederkehrenden Verhaltenssequenzen verknüpft sind und von daher zu erwarten ist, daß die Sachhilfe allein das Problem (auf die Dauer) nicht lösen kann.

**Aktennotizen und Berichte: Mittel der Selbstrechtfertigung oder der Selbstevaluation?**

Das Genogramm ist eine gute Möglichkeit, die durch zirkuläre Fragen gewonnenen „Beziehungsdaten" in übersichtlicher Form zusammenzustellen, sozusagen als „Aktendeckblatt", das einen schnellen Überblick über die Familiensituation bietet und dadurch die Vorbereitung von weiteren Gesprächen erleichtert. Auf engstem Raum sind hier die wichtigsten Informationen in gedrängter Form verfügbar. Wird in Aktennotizen und Berichten das gängige Verb *Sein* durch *Zeigen* ersetzt – wie es die zirkulären Fragen nahelegen – kann ein neues bzw. anderes Bild der Situation entstehen. Schon durch dieses einfache Mittel wird eine andere Betrachtungsweise angeregt: Eigenschaften, die vorher unabänderlichen Charaktermerkmalen glichen, werden zu Verhaltensweisen, die ein Beobachter in einer bestimmten Situation wahrnimmt; dies impliziert u. a., daß ein anderer Beobachter etwas anderes wahrnehmen könnte bzw. daß diesem ein anderes Verhalten gezeigt werden könnte. Es impliziert, daß das gezeigte Verhalten in dieser bestimmten Situation auftritt, in anderen Situationen aber nicht aufzutreten braucht. Der Blick wird erweitert, indem darauf abgehoben wird, wem gegenüber ein bestimmtes Verhalten gezeigt wird, d. h. es tritt eher der Beziehungsaspekt von Verhaltensweisen in den Vordergrund (Verhalten als bestimmte Botschaft an eine bestimmte Person); problematisches Verhalten wird durch diese geringfügige sprachliche Veränderung weniger als Ausdruck von persönlichkeitsspezifischen Defiziten gesehen. Die Ausdrucksweise lädt eher zur Spezifizierung und Rekontextualisierung von Verhaltensweisen ein als zu deren Verallgemeinerung.

Aktennotizen könnten statt zur Rechtfertigung nach außen verstärkt zur Selbstkontrolle und als Grundlage zur Selbstevaluation genutzt werden. Dabei kommt es dann weniger auf Vollständigkeit an als auf das Erkennen und Kommentieren von Beziehungsmustern. Wird jeder Arbeitsschritt, jedes Telefonat usw. genau festgehalten, besteht trotzdem die Gefahr, am Schluß den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr zu sehen und nicht zu erkennen, welche „Spiele" sich z. B. zwischen Sozialarbeiter/-in und Klient/-in häufig wiederholen.

Für eigene Notizen – u. a. nach einem Erstgespräch – hat sich für mich folgendes Schema bewährt (das bei Bedarf variiert oder ergänzt wird):

1. Initialtransaktion: Was tut der/die Klient/-in zuerst? (Dies bildet häufig wie eine Überschrift eine Kurzzusammenfassung des Beziehungsthemas.)
2. Überweisungskontext/Institutionelle Verflechtung: Von wem wurde der/die Klient/-in geschickt, mit welchem Ziel bzw. mit welchem Auftrag? Welche anderen Institutionen sind beteiligt mit welcher Funktion?
3. Problemdefinition: Wie beschreibt der/die Klient/-in verhaltensmäßig ihr Problem, als Ergebnis von Fragen zur Rekontextualisierung?
4. Problemerklärungen: Wie erklären sich die Interaktionspartner und evtl. andere beteiligte Institutionen das Problem?
5. Lösungsversuche: Was wurde von wem und mit welchem Ergebnis bisher als Lösung versucht?
6. Ausnahmen: Wann tritt das Problem nicht auf? Was ist dann anders? Was tun die Beteiligten dann?
7. Familiensystem und „Einladungen": Welches „Spiel" wird von der „Familie" gespielt? Wozu lädt der/die Klient/-in mich als Berater ein? (Zu welchem Verhalten fühle ich mich animiert?
8. Erwartungen/Aufträge: Was erwartet der/die Klient/-in von mir?
9. Vereinbarungen: Was tue ich zum nächsten Termin – was der/die Klient/-in? (Ebene des problemlösenden Handelns.)
10. Hypothesen: Nach bzw. vor dem Gespräch bilde ich Hypothesen, die die Informationen zu einem „runden" Bild, zu einer Geschichte zusammensetzen wie Teile eines Puzzles (die man aber auch ganz anders zusammensetzen könnte).

**Wer ist der Gestreßteste im ganzen Land? – Burn-out-Syndrom**

Der häufig beklagte „Mülleimereffekt", therapieresistentes Klientel, schlechte Bezahlung und geringer sozialer Status bei schlechten Arbeitsbedingungen bilden einen günstigen Nährboden für das Blühen der berufstypischen Ausgebranntheit, Frustriertheit und Unzufriedenheit. Inzwischen gehört dieses Syndrom aber häufig schon zum guten Ton, wird gehätschelt und gepflegt und wer keines hat, mit dem stimmt etwas nicht.

Hypothetische Fragen können andere Handlungsmöglichkeiten eröffnen, aus dem Klagen, wie schlimm alles ist, herausführen und eine Möglichkeit bieten, verschiedene „Lösungen" mit den jeweiligen Konsequenzen und Reaktionen (Team, Vorgesetzte, Kolleg/-innen, Kolleg/-innen anderer Institutionen etc.) gedanklich durchzuspielen.

**„Wir bleiben draußen" – Die kleinen Probleme des Alltags, Schlußbetrachtung**

Ansatzpunkt für Gespräche bzw. Hilfe in der Sozialarbeit sind nicht primär seelische Befindlichkeiten, sondern in der Regel handfeste Probleme des täglichen Lebens; dem steht die Therapie gegenüber als geplante, strukturierte und abgegrenzte Spezialbehandlung durch qualifizierte Fachleute in Ausnahmesituationen. Soziale Arbeit ist in der Regel angesiedelt im Übergangsfeld zwischen Behandlungssystem und alltäglicher Beziehung (*Theine* 1981; *Failing* 1990). Es besteht eine geringere soziale Distanz zwischen Helfer/-in und Klient/-in und in der Regel ein weniger klar strukturiertes „Setting". Der Schreibtisch, das Beratungszimmer, die Einwegscheibe fehlen häufig als rollen- und statusgebende Sicherheit. Sozialarbeiter/-innen stehen häufig „vor dem Problem, auch sein zu sollen bzw. zu wollen, was andere vor allem sind" (*Theine* 1981, 132): also Therapeut, Erzieher, Psychologe, Rechtsanwalt, Seelsorger ... Im Sinne einer positiven Konnotation von problematischen Situationen kann dies auch umdefiniert und positiv konnotiert werden: „Anstatt einen immer mehr alltagsfernen Expertenstatus mit der Möglichkeit einer abgesicherten beruflichen Identität anzustreben, sollte der/die Sozialarbeiter/-in, Sozialpädagoge/-in alle Möglichkeiten nutzen, Formen der Alltagsbewältigung, gegenseitiger Hilfe und Durchsetzungsfähigkeit ... zu unterstützen" (ebd. 134). Die kleinen Probleme, die sich jeden Tag stellen, sind Ausgangspunkt und Ziel des Handelns und nicht das, was stört und draußen bleiben muß. Es ist also von großer Bedeutung, daß der/die Sozialarbeiter/-in „seine Alltagsnähe, die durch seine Stellung zwischen Laienhilfe und Expertenhilfesystem gerade möglich ist, nicht verleugnet zugunsten einer in erster Linie therapieorientierten, alltagsfernen Professionalität" (ebd.), sondern sie neu interpretiert, als Chance begreift und nicht nur als Defizit.

Zirkuläre Fragen können in der Sozialarbeit nützlich sein, wenn sie sparsam verwendet und nicht zur „Masche" werden. Sie sind an sich schon ein Mittel zur Veränderung und können als Interventionen wirken. Klient/-innen entscheiden selbst darüber, was sie an neuen Informationen und Sichtweisen aufnehmen (können). Zirkuläre Fragen regen an – entsprechend dem in der Sozialarbeit handlungsleitenden Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe, Dinge in einem neuen Zusammenhang zu sehen, positive Zukunftsbilder zu entwerfen, verschüttete Ressourcen freizulegen, Hoffnung und Aktivität zu mobilisieren. Als sinnvoll erweist es sich, von ihrem Gebrauch kein besonderes Aufhebens zu machen, sondern sie in bewährte Arbeitsweisen einfließen zu lassen und diese dadurch zu bereichern, statt sie zu ersetzen.

**Literatur**


**Boulet**; Krauss; Oelschlägel (1980): Gemeinwesenarbeit. Eine Grundlegung. Bielefeld

**Eyferth**; Otto; Thiersch (Hrsg.) (1984): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied und Darmstadt

**Failing**, Wolf-Eckhart (1990): Hinter der Kapelle links. Kritische Randbemerkungen zu Kernpunkten eines nicht endenden Dilemmas oder: Soziale Arbeit im Gesundheits-, Krankheits- und Pflegewesen. In: Sozialmagazin 15 (10), 34–41

**Gester**, Peter-W. (1990): Checkliste zur Reflexion von Einflußvariablen auf Supervisionsprozesse. In: Sozialpsychiatrische Informationen 20 (2), 14–18

**Goldbrunner**, Hans (1989): Arbeit mit Problemfamilien. Systemische Perspektiven für Familientherapie und Sozialarbeit. Mainz

**Grötzinger**, Heinz (1991): Sozialarbeit und therapeutische Zusatzqualifikation – Klientenauslese durch therapeutische Qualifizierung der Beraterinnen und Berater. In: Blätter der Wohlfahrtspflege 1/91, 8–9

**Hollstein**-Brinkmann, Heino (1989): Sozialarbeit und Systemtheorie. In: Zeitschrift für systemische Therapie 7 (4), 255–259

**Hompesch**, R.; Hompesch-Cornetz, I. (1984): Sozialpädagogik und Therapie. In: Eyferth u. a. (1984), 1028–1044

**Imber**-Black, Evan (1990): Familien und größere Systeme. Im Gestrüpp der Institutionen. Heidelberg

**Kayser**, H. u. a. (Hrsg.) (1981): Gruppenarbeit in der Psychiatrie. Stuttgart

**Keupp**, Heiner (1984): Psychosoziale Versorgung. In: Eyferth u. a. (1984), 822–841

**Lucius**-Hoene, S.; Koch, U. (1988): Bedürfnis nach Hilfe und Psychosoziale Versorgung. Empirische Untersuchungen zur Nachsorge Psychisch Kranker in einer südbadischen Region. Weinsberg

**Ludewig**, K.; Pflieger, K.; Wilken, U.; Jacobskötter, G. (1983): Entwicklung eines Verfahrens zur Darstellung von Familienbeziehungen: Das Familienbrett. In: Familiendynamik 8 (8), 235–251

**Müllensiefen**, Dietmar (1988): Allgemeine Erziehungs- und Familienberatung. In: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge 68 (1), 4–12

**Penn**, Peggy (1986): „Feed-Forward" – Vorwärts-Koppelung: Zukunftsfragen, Zukunftspläne. In: Familiendynamik 11, 206–222

**Pfeifer**-Schaupp, Hans-Ulrich (1991): Angenommen, Sozialarbeit würde Spaß machen. – Über die Nützlichkeit systemischer Konzepte in der Sozialarbeit. In: Sozialmagazin 16 (9), 34–45

**Schwartz**, Hans-Joachim (1984): Wider das „klientenzentrierte" Verhalten in der Sozialarbeit. In: Zeitschrift für personenzentrierte Psychologie und Psychotherapie 3, 129–137

**Schweitzer,** Jochen (1989): Professionelle (Nicht-)Kooperation: Ihr Beitrag zur Eskalation dissozialer Karrieren Jugendlicher. In: Zeitschrift für systemische Therapie 7 (4), 247–254
**Selvini**-Palazzoli, Mara: Über die Familientherapie hinaus. Wie ein globales systemisches Konzept entsteht. In: Familiendynamik 8 (2), 167–181
**Selvini**-Palazzoli, Mara u. a. (1985): Hinter den Kulissen der Organisation. Stuttgart
**Shazer,** Steve de (1989): Der Dreh. Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. Heidelberg
**Staub**-Bernasconi, Silva (1986): Soziale Arbeit als eine besondere Art des Umgangs mit Menschen, Dingen und Ideen. In: Sozialarbeit 10/1986, 2–71
**Theine,** G. (1981): Die Rolle des Sozialarbeiters und Sozialpädagogen. In: Kayser u. a. (1981)
**Weber,** G.; Stierlin, H. (1989): In Liebe entzweit. Die Heidelberger Familientherapie der Magersucht. Reinbek.
**Weiss,** Thomas (1989): Familientherapie ohne Familie. München.

*Martin Franke*

# Betriebliche Gesundheitszirkel

## Ein Element einer effizienten Gesundheitsförderung

Gesundheitsförderung sollte mit dem wachsenden Ausbau und der damit einhergehenden Professionalisierung der betrieblichen Sozialarbeit neben der Suchtberatung einen weiteren Schwerpunkt dieses Berufsfeldes bilden. Gesundheitszirkel sind eine relativ neue Methode der Gesundheitsförderung im Betrieb, die sich gerade wegen ihres ganzheitlich orientierten Ansatzes in das Aufgabenspektrum des betrieblichen Sozialarbeiters hervorragend integrieren läßt. Die Tatsache, daß rund 80 % aller Arbeiter und 50 % aller Angestellten vor dem Erreichen der normalen Altersgrenze wegen Tod, Frühinvalidität oder Krankheit ausscheiden (*Schmidt/Zwingmann* 1990), gebietet ein dringendes Handeln.



### Belastungssituation von Arbeitnehmern in Industriebetrieben

Einen Großteil seiner Lebenszeit verbringt der arbeitende Mensch an seinem Arbeitsplatz und ist somit allen positiven und negativen Einflüssen des Arbeitsplatzes ausgesetzt, ohne sich ihnen entziehen zu können. Die altbekannten objektiven, d. h. meßbaren Arbeitsbelastungen (Schadstoffemissionen, Klimaeinflüsse, Lautstärke etc.) werden wegen des organisatorischen Wandels am Arbeitsplatz durch neue, subjektive Belastungen abgelöst bzw. erweitert. Die Einführung von computergesteuerten Produktionsanlagen und der zunehmende Einsatz von hochentwickelten Maschinen hat einen Belastungswandel zur Folge, bei dem nicht mehr die körperliche Belastung (Exposition gegenüber Umwelteinflüssen, schweres Tragen etc.) im Vordergrund steht, sondern kontinuierliches Funktionieren und Überwachen. Hierbei werden alle Signale des Körpers (Bewegungsdrang, Konzentrationsschwäche etc.) ignoriert. Hinzu kommt oftmals eine soziale Isolierung, weil der Austausch mit Kollegen nicht mehr in dem Maße wie früher möglich ist, sowie eine erhöhte Verantwortung, weil ein Fehler schwerwiegendere Folgen haben kann als früher.