

Mrs. Archer, die Lysol-Lady.

Randbemerkungen zu helfender Kommunikation und sozialer Diagnostik.

Peter Pantucek

Referat, gehalten auf der 3. Fachtagung Soziale Diagnostik und Klassifikation in Höhenried am 7. Mai 2010.

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Kolleginnen und Kollegen,

Mein Referat macht einige Randbemerkungen zum Thema Sozialdiagnostik. Erwarten Sie sich also hier keine Systematik. Was ich mit diesem Beitrag versuche: Diagnostik im Lichte von Fragen der Sozialarbeitsmethodik zu betrachten. Damit wird es um Fakten, um Materielles, und um Beziehungsdynamiken und Beziehungsgestaltung gehen. All das sind Perspektiven, die die klinische Wirksamkeit unserer diagnostischen Bemühungen wesentlich beeinflussen, im Versuch der Konstruktion einer umfassenden Diagnostik allerdings unterzugehen drohen.

Ich beginne mit Mrs. Archer.

Mrs. Archer, die Lysol-Lady

Einer der Klassiker der Science Fiction Literatur, Philip K. Dick, hat in seiner Erzählung „Merkwürdige Erinnerungen an den Tod“ einige Grundfragen von sozialer Diagnostik abgehandelt. Es ist eine sehr vielschichtige Erzählung auf bloß 9 Buchseiten. Im Kern macht sich ein Mieter Gedanken über eine Mitbewohnerin des Hauses, in dem er lebt. Eine seltsame Lady, die er Lysol-Lady nennt, weil sie ihre Wohnung mit scharf riechendem Lysol reinigt. Eine Frau, die offensichtlich nicht ganz dicht ist, wie man so sagt, die Blicken ausweicht, verschroben ist. Psychotisch, wie er meint.

Der Ich-Erzähler macht sich Sorgen um die Frau, die wohl von der Hausverwaltung aus ihrer Wohnung geschmissen werden wird, weil sie anlässlich der Umwandlung der Wohnungen in Eigentumswohnungen die nötigen 52000 Dollar nicht aufbringt. In der Erzählung finden sich Mutmaßungen des Erzählers über das Wesen der psychischen Krankheit, Erinnerungen an eine eigene verflissene Liebe, und immer wieder die Sorge um die Lysol-Lady, und Phantasien über mögliche Hilfen. Aber all seine Pläne realisiert er nicht.

Es taucht auch sein schlechtes Gewissen auf, dass zwar er die nötigen 52000 Dollar berappen kann, die Lysol-Lady allerdings nicht. Sie ist neben ihm die einzige, die von den früheren Bewohnern noch im Haus verblieben ist. Alle anderen sind bereits ausgezogen. Er selbst hat sich den Verbleib erkaufen können, sie scheint die Gefahr der Zwangsäumung schlicht zu ignorieren.

Die Pointe der Erzählung ist, dass der Ich-Erzähler schließlich erfährt, dass Mrs. Archer ausgezogen ist, sich eine andere Wohnung organisiert hat und das Wohnungsamt ihr diese neue Wohnung bezahlt. Mrs. Archer sei es gelungen, sich als Härtefall darzustellen.

Schwierigkeiten der Situationseinschätzung

Was hier thematisiert wird:

- +++ wie BeobachterInnen aus den wenigen Informationen, die sie haben, versuchen, ein schlüssiges Gesamtbild zu basteln
- +++ die durch die Beobachtete offensichtlich gewünschte Nicht-Kommunikation zwischen Beobachter und Beobachteter
- +++ die Unterschätzung der Eigenkräfte der Beobachteten
- +++ die Unkenntnis des Beobachters über die Ressourcen der Beobachteten
- +++ wie der Beobachter seine Interpretationen mit seinen eigenen Erfahrungen verbindet, auf eigene biographische Erfahrungen zurückgreift, diese seine Erfahrungen anhand seiner Beobachtungen und der Gedanken dazu neu interpretiert – er ist ja ein reflektierter Beobachter – (er erkennt z.B., dass der von ihm angedachte Brief an seine verflissene Liebe mit dem ebenfalls angedachten Brief an die Lysol-Lady austauschbar ist)
- +++ man könnte auch sagen, seine Gedanken über die Lysol-Lady sind zwangsläufig auch immer Gedanken über ihn selbst
- +++ und er hat Angst, dass sein angedachter Hilfeversuch / Kontaktversuch von ihr als Angriff interpretiert werden könnte – oder als Übergriff.
- +++ die Neigung, sozialphilosophische Überlegungen an die Interpretation der dürftigen Beobachtungsdaten anzuschließen
- +++ und schließlich die Paradoxie, dass der Ich-Erzähler, der sich menschliche Sorgen um die Lysol-Lady macht, sie stets nur als „Lysol-Lady“ bezeichnet, während der von ihm als Feindbild aufgebaute Agent der Hausverwaltung von „Mrs. Archer“ spricht, ihr also einen echten Namen zugesteht.
- +++ auf den ersten Blick die stärkste Botschaft: wir sehen die Fähigkeit von Mrs. Archer, ihre Schwäche zu einer Stärke zu machen. Sie definiert ihren Fall als Härtefall, setzt diese Deutung durch und ist erfolgreich.

die Geschichte

An diesem letzten Punkt will ich ansetzen. Wir wissen nicht, wie es Mrs. Archer gelungen ist, sich als „Härtefall“ darzustellen. Aber ich habe da so meine Vermutungen. Es gibt die KlientInnen, denen es erfolgreich gelingt, Organisationen erforderlichenfalls auf Trab zu bringen.

Da hilft meist eine geschickte Kombination aus überzeugend dargebotener Hilfslosigkeit, aus gut dosierten Erzählungen, also einer bündigen und möglichst ein wenig anrührenden Geschichte. Diese Geschichte sollte auch einer ersten Überprüfung einigermaßen standhalten.

Die Geschichte sollte nicht zu dramatisch, nicht zu komplex sein. Eine komplette Leidensbiographie überfordert fast jede Organisation. Wer über Hilfgelder entscheidet, will nicht entmutigt werden. Es muss die Illusion aufrecht erhalten werden, dass die Hilfe tatsächlich etwas zum Guten wenden kann.

Mrs. Archer mag seltsam sein, sie mag eine psychische Erkrankung aufweisen, aber sie hat über lange Zeit ihre Wohnung halten können, und sie hat ihr eigenartiges Leben geführt. Wieso sollte

ihr das nicht auch weiterhin gelingen, wenn sie eine Wohnung hat? Offensichtlich gelang ihr, das darzustellen.

Der Ich-Erzähler versuchte sie, verzeihen Sie mir diese Zuspitzung, „ganzheitlich“ zu erfassen. Seine Überlegungen zu einem gelingenden Leben schossen am Ziel vorbei, wären wahrscheinlich auch wirkungslos geblieben, wenn er sich zu einer Kontaktaufnahme durchringen hätte können.

Die Stärke von Professionen ist, dass Sie erkennen, was jetzt zu tun ist. Der gute, ja auch der durchschnittliche Arzt, wird erkennen, was die akute Gesundheitsgefährdung ist, und wird gezielte Hilfe leisten. Analog gilt das für unsere Profession. Hier kommt noch dazu, dass wir oft in einer Position sind, wo wir keine direkte Verfügung über die nötigen Hilfsmittel haben. Wir müssen also nicht nur erkennen, was jetzt nötig ist, sondern wir müssen auch Wege finden, andere dazu zu bringen, das Nötige bereitzustellen.

Einer dieser Wege ist das Erzählen einer schlüssigen und fokussierten Geschichte. Wie die ausschauen muss, habe ich schon beschrieben:

„Die Geschichte sollte nicht zu dramatisch, nicht zu komplex sein. Eine komplette Leidensbiographie überfordert fast jede Organisation. Wer über Hilfgelder entscheidet, will nicht entmutigt werden. Es muss die Illusion aufrecht erhalten werden, dass die Hilfe tatsächlich etwas zum Guten wenden kann.“

Die Geschichte wird also sinnvollerweise Hilflosigkeit beschreiben, denn ohne den Ausweis des Angewiesenseins auf fremde Hilfe lässt sich an kein Hilfsprogramm andocken. Gleichzeitig wird sie Stärken der KlientInnen beschreiben müssen. Nur so hat die Hilfe eine Chance, zu wirken.

Theoretisch gesehen: was wird hier gemacht? Arbeit an der sozialen Adresse. Personbeschreibungen und Situationsbeschreibungen werden gekoppelt mit dem Versuch, Anschlussfähigkeit herzustellen, hier etwa an das Programm des Sozialamts. Die Beschreibung muss in erster Linie zur Organisation passen, sonst wird diese ihre Ressourcen nicht aktivieren. D.h. die Beschreibung muss jene Stichwörter und Anteile enthalten, die der Organisation vertraut sind und auf die sie erfahrungsgemäß mit der Entscheidung „wir sind zuständig“ reagiert. Gleichzeitig muss sie mit den überprüfbaren personenbezogenen Fakten soweit übereinstimmen, dass sich die Organisation nicht in der Folge als betrogen erkennt.

Letzteres ist vor allem für die SozialarbeiterInnen wichtig. Sonst wird nämlich deren soziale Adresse beschädigt, ihre Glaubwürdigkeit in Zweifel gezogen – und damit ihre Chancen auf zukünftige erfolgreiche Arbeit empfindlich eingeschränkt.

Ist hier eine diagnostische Leistung der Profis erforderlich?

Ist hier überhaupt eine sozialdiagnostische Leistung erforderlich? Jedenfalls ist eine Einschätzung, eine Entscheidung der Profis erforderlich.

Diese ist fokussiert: Ja, wir wissen genug, um Mrs. Archers Situation als Härtefall bezeichnen zu können.

Im InklusionsChart kämen wir vielleicht auf so ein Bild:

Inklusions-Chart (IC2)

Klientin: Mrs. Archer												erstellt von: Philip K. Dick		erstellt am: 2010	
Presenting Problem												drohender Wohnungsverlust			
1. Funktionssysteme	Inkludierungsgrad					Tendenz	Kennzeichen	Intervention							
	voll	weitghd.	teilweise	exkludiert	dauerh. e.										
A. Arbeitsmarkt				X		=									
B. Sozialversicherg.			X			=									
C. Geldverkehr			X			=									
D. Mobilität		X				=									
E. Bildungswesen				X		=									
F. Informationszugang		X				=									
G. Gesundheitswesen		X				=									
H. Kommunikation			X			=									
I. lebensweltl. Support				X		=									
2. Existenzsicherung	adäquat	mangelh. /gefährdet	prekär	nicht gewährt.	Substitution in %	Tendenz	Kennzeichen	Intervention							
A. Wohnen				X		-!!!		Wohnungssicherung oder Unterstützung der Neubeschaffung							
B. Lebensmittel		X				=									
C. Sicherheit	X					-									
3. Funktionsfähigkeit	sehr gut	mangelhaft	prekär	gefährdend	Tendenz		Kennzeichen	Intervention							
A. Gesundheit		X					psychiatrische Diagnose xxxx, sonst gesund								
B. Bildung/Wissen		X													
C. Sorgepflichten															
D. Funktionsniveau	Einschätzung nach GAF-Scale							Maximum Jahr		aktuell					

Formular © peter pantucek 2005-2009. Verwendung unter Beibehaltung des Copyright-Hinweises frei.

Abbildung 1: fiktive Inklusions-Chart für Mrs. Archer

Wir finden eine Frau, die sich in einer Situation teilweiser Exklusion eingerichtet hat und der es bisher gelingt, unter diesen Bedingungen ein relativ stabiles Leben zu führen. Dass sich gerade

bei der Dimension Existenzsicherung / Wohnen die aktuelle Gefährdung zeigt, ist ja nun nicht gerade eine Überraschung. Das haben wir vorher auch schon gewusst. Aber hier haben wir's dokumentiert, und mit dem Rest des Bogens auch den Kontext erhoben und dargestellt.

In der Form ist das ein professionelles Verfahren der Einschätzung. Es dient einerseits der Überprüfung der vielleicht „routinemäßig“ erfolgten Entscheidung, andererseits signalisiert seine Anwendung, dass professionell und nicht laienhaft vorgegangen wurde. Das wiederum wertet die „soziale Adresse“ des Sozialarbeiters auf.

Sparsamkeitsregel

Und damit will ich vorerst probenhalber eine Regel formulieren. Es ist eine Sparsamkeitsregel und sie lautet: Es sind jene Daten zu erheben, die für die Lösung des vorliegenden Problems relevant sind.

Ein Zuviel an Daten führt nicht zu einer besseren Entscheidung, sondern nur zur Entscheidungsverzögerung.



Abbildung 2: William of Ockham

Wir kennen eine berühmte Sparsamkeitsregel der Wissenschaftsgeschichte, das sog. Ockham'sche Rasiermesser. Es geht auf William of Ockham, einen mittelalterlichen Philosophen und Theologen zurück. Und es fordert im Wesentlichen den äußerst sparsamen Umgang mit theoretischen Annahmen. In unserem Zusammenhang vielleicht interessant: Ockham war Franziskaner und ein Gegner des damaligen Papstes Johannes XXII. Dabei ging es um die sogenannte Armutsfrage. Mit anderen Franziskanern plädierte Ockham für eine besitzlose Kirche und Geistlichkeit. Letztlich wurde er exkommuniziert und verbrachte seinen letzten Lebensabschnitt unter dem Schutz von Ludwig IV in München. Ockham ist auch in anderer Hinsicht ein höchst interessanter Denker, aber das lassen wir jetzt einmal beiseite. Hier verwende ich ihn als Referenz für die Sparsamkeitsregel.

In der objektiven Hermeneutik gilt es ebenfalls eine Sparsamkeitsregel: Sie verbietet, Deutungen heranzuziehen, die sich nicht umstandslos aus dem vorliegenden Text erschließen, sondern eine Reihe von nicht im Text vorfindlichen Zusatzannahmen einführen. Dort richtet sich die Sparsamkeitsregel dagegen, einem Text Bedeutungen zu unterstellen, die der Fantasie oder den Vorurteilen der InterpretInnen oder geläufigen Alltagsdeutungen entspringen.

Diese Gefahr besteht tatsächlich. Studierende der Sozialen Arbeit oder wenig erfahrene Kolleginnen und Kollegen neigen mitunter dazu, immer schon zu wissen, was jemand mit dem, was er sagt, „eigentlich“ meine. Die Unterstellung eines „eigentlichen“ Sinns kann dann verhindern, dass wahrgenommen wird, was tatsächlich und manifest gesagt wurde.

Was mit der hermeneutischen Sparsamkeitsregel gestoppt werden soll, ist ein Deutungsüberschuss, ein Übermaß an Deutung anhand dürftiger Daten.

Unter den Bedingungen knapper Zeit, drängender Entscheidungen und beschränkter Hilfsmöglichkeiten muss erwogen werden, welche Daten für die Beantwortung der Fragestellung, für die Lösung des Problems erforderlich sind: was muss ich alles wissen? Am Beispiel Kinderschutz: Sind für die akute Einschätzung der Gefährdungssituation und für die Entscheidung über die nun zu treffenden Maßnahmen die Geschichte der Traumata der Eltern, des Kindes, die Verwandtschaftsgeschichte erforderlich?¹ Andererseits gibt es Fakten, bei denen ich mich nicht auf Hörensagen verlassen darf, die unbedingt erhoben bzw. überprüft werden müssen.

Es spricht also einiges gegen die wahllose Anwendung von diagnostischen Verfahren. Zwei Faktoren dienen zur Abgrenzung von Fragestellungen:

- 1) die Problemdefinition (bei Mrs. Archer: drohender Wohnungsverlust)
- 2) das Spektrum an möglichen Hilfen (in ein Thema, für das ich keine Hilfen anzubieten habe, werde ich mich nicht vertiefen)

Strukturierend sind auch die Problemvorformulierungen durch die Organisation bzw. den sogenannten Auftrag. Wieweit Rahmenbedingungen in den Blick genommen werden müssen, ist eine Frage der professionellen Regeln und „handwerklichen“ Wissens. Und ja, die

¹ Kürzlich fiel mir ein Erhebungsbogen eines Jugendamtes bei Gefährdungsmeldungen in die Hände, wo routinemäßig ein Genogramm erstellt werden sollte. Das ist ein Beispiel für den unpassenden Einsatz eines Verfahrens. Das Instrument eignet sich, um KlientInnen in einer ausführlicheren Beratung bei ihrer Selbstpositionierung innerhalb ihres Familiengefüges zu unterstützen. Genau das wird aber in dieser Situation vom Jugendamt nicht angeboten. Den KlientInnen wird also in einer Stress-Situation, in der Widerstand zu erwarten und verständlich ist, ein hohes Maß an Selbstoffenbarung abverlangt. Die Qualität der Daten wird daher dürftig sein, und im Prozess werden sich eher Komplikationen ergeben. Wie auch Nando Belardi (2010:153ff) feststellt, ist das Genogramm in längeren Beratungsprozessen ein geeignetes Instrument, sollte aber nicht zu früh eingesetzt werden.

Problemformulierungen durch die KlientInnen und deren Important Others müssen wahrgenommen² und für eine Gesamteinschätzung berücksichtigt werden.

Die Sparsamkeitsregel in der Diagnostik kann man als „Stopp-Regel“ verstehen. Die Exploration hat zu enden, wenn für die jetzige Situation die für eine Interventionsentscheidung nötigen Daten erhoben, die wichtigsten erfolgsrelevanten Kontexte erkundet sind.

Ich will ein Beispiel geben: Mit VertretungsNetz – Clearing in Österreich arbeiten wir an einem Diagnosemodell, das sich an der dort zu treffenden Entscheidung orientiert: Wird die Weiterführung eines Sachwalterschaftsverfahrens empfohlen oder nicht. Die Kriterien, nach denen das entschieden werden kann, sind abgrenzbar. Kleine Teile des ICF, Auszüge aus der Inklusions-Chart, und 2 extra erstellte Checklisten reichen aus. Ganz bewusst verzichten wir auf die Erhebung von Daten, die für diese Aufgabe von geringer Bedeutung sind.

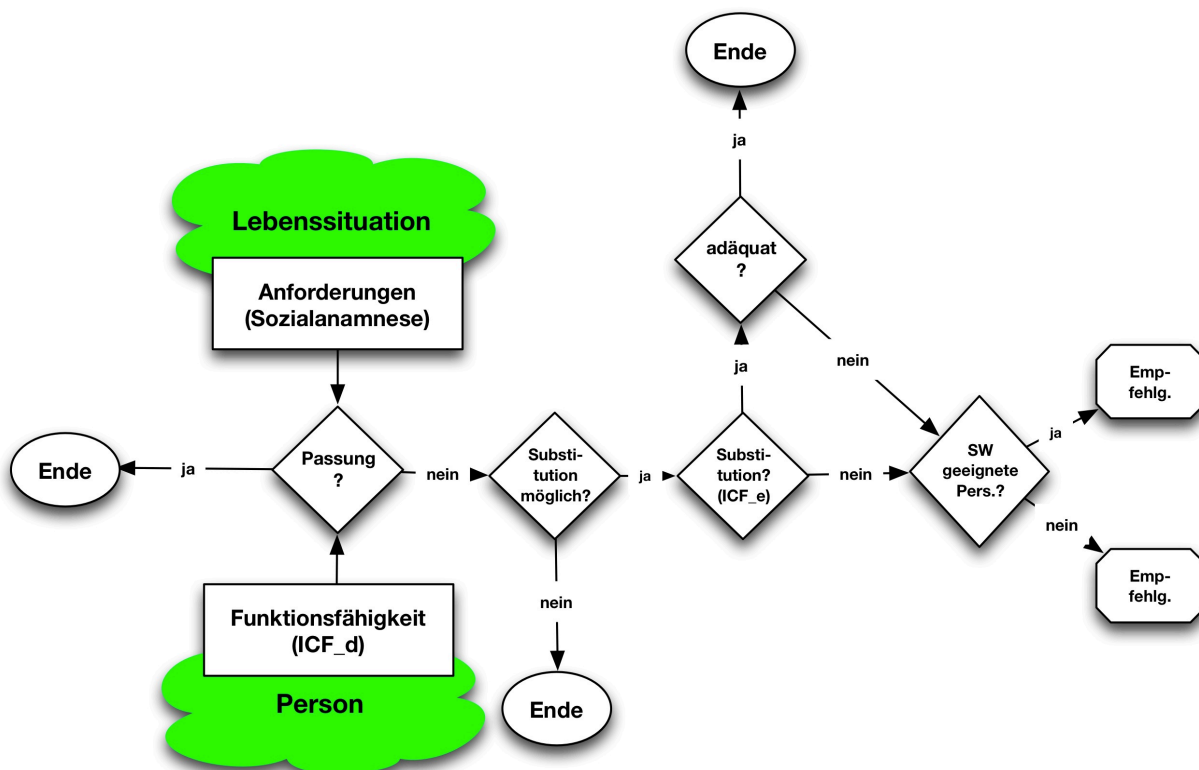


Abbildung 3: Ablaufmodell einer Diagnostik für Clearing im Sachwalterschaftsverfahren

Sparsamkeit bei der Diagnostik fördert Arbeits- und Zeitökonomie, und sie ist eine Frage des Respekts vor den KlientInnen.

In bestimmten Kontexten (z.B. Fremdunterbringungseinrichtungen) wird man die Sparsamkeitsregel allerdings anders interpretieren müssen: Wo tatsächlich das „ganze Leben“ Thema ist und Thema sein muss (weil der lebensweltliche Kontext fehlt, der sonst für diese

² Dazu bedarf es eigener Anstrengungen und Verfahren, vor allem in Zwangskontexten, und noch einmal verstärkt in Zwangskontexten unter Zeitdruck (wie z.B. bei Gefährdungssituationen in der Jugendhilfe).

Thematisierung zuständig ist). Auch dort aber: so viel Verstehen, wie für ein respektvolles Arbeiten nötig ist, so viel Unverständnis, wie für die Bewahrung der Autonomie der KlientInnen erforderlich ist.

Jugendliche im Heim sind mir ausgeliefert, sind ständig vorhanden (naja, mit Einschränkungen). Irgendwann muss ich mich für ihre Biografie, ihren Lebenszusammenhang interessieren. Das nicht zu tun, wäre hier respektlos.

Auch am Beginn eines umfassenden Case Management Prozesses, der tatsächlich Zugang zu einer Fülle von Hilfen bietet, wird eine umfassende Diagnostik der Lebenslage stehen müssen.

Insofern vielleicht noch einmal und präziser: die Reichweite der Diagnostik muss den Problemen und den Hilfemöglichkeiten angemessen sein.

... damit sind wir bei einem neuen Vokabel, beim „Respekt“

Respekt

Ich habe die Sparsamkeitsregel aufgestellt. Sparsamkeit ist nach Ockham geboten, weil die Vermehrung von Annahmen Erkenntnis behindert. Sparsamkeit ist auch nach den methodischen Regeln der objektiven Hermeneutik geboten, um SprecherInnen nicht „Unvernünftigkeit“ oder „Pathologie“ zu unterstellen (Wernet 2009:37).

Es gibt einen weiteren guten Grund für die Sparsamkeitsregel. Und das ist der nötige Respekt vor den KlientInnen.

Das mag nun überraschend klingen. Ich will es begründen.

Eine wichtige Voraussetzung für unseren Beruf ist ein ungebrochenes Interesse an Menschen. Wir müssen dieses Interesse haben, aber wir müssen es auch zügeln können. Rosa Dworschak, eine prominente Caseworkerin in den 1950er- und 60er-Jahren, betonte in einem späten Interview, das Interesse an Menschen sei das Wichtigste, um gute Sozialarbeit machen zu können. Ich stimme ihr da vollinhaltlich zu.

Wenn man Interesse an Menschen hat, dann lernt man auch, ihre Grenzen zu respektieren, lernt zu erkennen, wenn sie versuchen Würde und Autonomie zu bewahren. Wer Interesse an Menschen hat, ist nicht distanzlos. Wer Interesse an Menschen hat, kann seine Neugier zügeln und kann warten.

Wie neugierig wir sein dürfen, das hängt vom Kontext ab. Von dem, was auch die KlientInnen zu Recht als angemessen empfinden. Bei Kurzberatungen, bei einer Entscheidung wie jener zur Unterstützung von Mrs. Archer bedeutet Respekt, sich auf das zu beschränken, was für eine Entscheidung relevant ist. Biografische Erzählungen sind dafür weitgehend irrelevant. Ob ihr Leben für sie zufriedenstellend ist, ist weitgehend irrelevant, ebenso wie die meisten gesundheitlichen Fragen.

Respekt ist eine Voraussetzung für erfolgreiche Beratungstätigkeit. Respekt heißt nicht, mit KlientInnen immer einer Meinung zu sein, im Gegenteil. Aber Respekt heißt, vorauszusetzen, dass sie gute Gründe haben für das, was sie tun. Gute Gründe auch für jene Handlungen, die wir als selbst- oder fremdschädigend klassifizieren. Respekt heißt, ihnen diese guten Gründe

zuzugestehen, und sich dafür auch zu interessieren. Wir können neue Informationen einspielen, wir können Wege mit den KlientInnen suchen, wie sie trotz der guten Gründe alternative (nicht selbst-, nicht fremdschädigende) Handlungsoptionen finden können.

Respekt äußert sich auch darin, dass SozialarbeiterInnen jedenfalls – unabhängig von einem „Wohlverhalten“ der KlientInnen, unabhängig von ihren Vorstellungen, wie ein „gutes Leben“ für ihre KlientInnen auszusehen habe, das tun, was ihr Geschäft ist. Nämlich wo geht Exklusion zu beseitigen („soziale Adressen zu reparieren“), und wo das nicht möglich ist, Substitute zu organisieren.

Wo und wie an Inklusion gearbeitet werden könnte/müsste, das kann durch Verfahren sozialer Diagnostik festgestellt werden. KlientInnen gute Gründe zugestehen und daran anknüpfen, das ist die andere Seite der Diagnostik, das ist jene Diagnose, die aus einer professionellen Haltung resultiert. Nicht immer müssen wir alle diese guten Gründe kennen. Das Wissen darum, dass sie vorhanden sind, leitet unser Gespräch und macht es respektvoll. Manche Gesprächstechniken wie z.B. das Motivational Interviewing (Miller/Rollnick 2002) operationalisieren diese Haltung. Die Verfahren, die ich unter dem Oberbegriff „Black Box Diagnostik“ zusammenfasse, sind ebenfalls geeignet, den Respekt vor den KlientInnen operativ nutzbar zu machen.

Ein weiterer Schritt in diese Richtung sind Verfahren, die KlientInnen und Personen aus deren Umfeld in ihrer Funktion als verantwortliche BürgerInnen ansprechen, wie z.B. manche Formen der Family Group Conferences („Verwandtschaftsrat“ bzw. wie wir am Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung an der FH St. Pölten es bevorzugen zu nennen, Social Group Conferences – da sich der TeilnehmerInnenkreis nicht nur auf Verwandte beschränken sollte). Die Zurücknahme der Rolle der professionellen HelferInnen ist dort Bedingung für die Aktivierung bürgerschaftlicher Verantwortlichkeit, am besten beobachtbar bei den niederländischen „Eigen-Kracht-Conferencies“.

Wenn, wie ich behaupte, für soziale Diagnostik fast immer gilt, dass sie gleichzeitig Intervention ist, dann ist sie, in medizinischen Termini gesprochen, eine invasive Diagnostik. Sie verändert bereits, was sie untersucht und einschätzt, und sie greift zwar nicht in den Körper der KlientInnen ein, aber in ihre Intimsphäre, in ihren Lebenszusammenhang und in die Deutung dieses Lebenszusammenhangs durch die KlientInnen.

Es ist also sinnvoll, wenn wir über Diagnostik sprechen, gleichzeitig über den Unterstützungsprozess und über Beziehungsdynamiken und Beziehungsgestaltung zu sprechen. Die Frage, inwieweit die Anwendung von diagnostischen Verfahren respektvoll ist, ist also keine, die „aufgesetzt“ oder der Kernfrage nur äußerlich wäre. Es ist eine zentrale Frage.

Die vornehmste Aufgabe Sozialer Diagnostik ist m.E. neben der Aufklärung für die KlientInnen selbst, den wirklichen Lebenszusammenhang in der Organisation bzw. im mehrprofessionellen Diskurs sichtbar zu machen. Das ist Agenda-Setting nicht nur für die KlientInnen, sondern auch für die Organisation.

Grundsätzlich ist Respekt nicht daran gekoppelt, den Anderen in seiner gesamten Lebensgeschichte erfassen zu wollen/können/müssen. Respekt ist das inszenierte Zugeständnis, dass KlientInnen „gute Gründe“ haben, dass sie dafür nur insoweit begründungspflichtig sind, als sie dadurch die Rechte und Lebensmöglichkeiten anderer tangieren.

Man könnte auch von „Takt“ sprechen, wie dies Uecker (o.J.) in einem spannenden Text tut:

Höchste Norm der taktvollen Konversation ist es demnach, „dem Anderen Gelegenheit zu geben, als Person zu gefallen“ (Luhmann). Gemeint ist der „Versuch, den anderen mit seinen Selbstdarstellungsbedürfnissen vorkommen zu lassen, ohne ihm Gelegenheit zu geben, um seine Selbstachtung kämpfen und dazu zu unverhältnismäßigen Mitteln greifen zu müssen.“ (Baecker)

Diese Beschreibung von Takt gibt einen wichtigen Hinweis, reicht für unsere Zwecke allerdings nicht ganz aus. Respektinszenierungen sind auch dort gefordert, wo man nicht mehr taktvoll sein, die Selbstbeschreibungen der KlientInnen nicht gelten lassen kann (z.B. im Kinderschutz).

Respekt heißt, dass ich meinen Job mache und nicht schon vorweg ein Urteil habe.

Respekt heißt, dass ich offenlege, welchen Job ich mache und welche Informationen wir benötigen

Respekt heißt, dass ich mich an Fakten orientiere, dass ich zwischen Fakten und vagen Vermutungen unterscheide.

Und Respekt heißt vor allem, dass ich die guten Gründe der KlientInnen für ihr Verhalten akzeptiere.

Realitätsprinzip

Es geht immer auch um die Fakten. Nicht das gefühlte Einkommen ist entscheidend dafür, ob es Sozialhilfe gibt, sondern das tatsächliche, nachweisbare. Soziale Arbeit verlangt nach Belegen und Dokumenten, zumindest aber nach der Plausibilität einer Erzählung.

Oder andersrum: sie arbeitet mit den wirklichen Bedingungen UND mit den Bildern, die die KlientInnen selbst und die relevanten Personen in deren Umfeld davon im Kopf haben. Und was die Bilder betrifft: oft genug sind die Bilder in den Köpfen der Personen im Umfeld wichtiger als die eigenen der KlientInnen.

die Realität der Lebenslage

Daher empfehle ich z.B. den Biografischen Zeitbalken als ein Instrument der biografischen Diagnostik, das nicht nur rein narrativ ist, sondern sich auf Daten bezieht und Daten (hard facts) generiert, ohne deshalb Erzählungen zu behindern.

Mit den Bildern arbeiten muss man, wenn man kommunikativ etwas erreichen will. Mit den Fakten arbeiten muss man, wenn man überhaupt etwas erreichen will.

die Realität der Lebenslage

Ähnliches gilt für die aktuelle Lebenslage. Zur Klärung der Situation gehört in der Sozialarbeit die Erhebung von personenbezogenen Fakten, die aber ihren Ort nicht „in der Person“ haben. Das sind Daten über die „soziale Adresse“ der KlientInnen, das sind Fakten über ihre Möglichkeitsräume.

Bei Uecker (o.J.): „Sie ermittelt Ansprüche auf Leistungen und versucht diese umzusetzen, womit unter anderem Karrieremöglichkeiten geschaffen werden sollen, um die als prekär beobachteten Lebenslagen zu überwinden. Falls dies nicht möglich ist, verwaltet sie Lebensläufe.“

die Realität der Organisationen und Programme

„Soziale Arbeit reflektiert über professionelles Handeln, die möglichen Konsequenzen ihrer eigenen Adressenarbeit. Sie versucht, ihre Fälle für andere Kontexte attraktiv zu machen und achtet auch darauf, wie die Erwartungen und Adressierungen dort erzeugt werden. Dabei ist sie wesentlich auf organisationale Referenzen angewiesen. An deren Programme sind die Fallkonstruktionen anzudocken. Von hier werden auch die notwendigen zeitlichen, sachlichen und sozialen Ressourcen bezogen.“ (ebd.)

Und jetzt sind wir an einem Punkt angelangt, wo ich wieder zurück zur Erzählung über Mrs. Archer, die Lysol-Lady gehen will:

Ich habe die Irrwege aufgezählt, die der Erzähler bei der Einschätzung der Lage geht. Aber den größten Mangel seiner Herangehensweise habe ich noch ausgespart. Er wird jetzt sichtbar. Es ist der Mangel vieler hilfsbereiter Laien:

Er hat keine Kenntnis über die potenziell relevanten Organisationen, über die Möglichkeiten, dort anzudocken. Seine Diagnose erkannte nicht die Möglichkeitsräume. Und hätte sie auch nie erkannt, auch wenn er mehr Fakten über Mrs. Archer selbst sammeln hätte können.

In meinem Verständnis ist Soziale Diagnostik eine Diagnostik der Welt, ihrer Möglichkeitsräume, vom Standort der KlientInnen aus.

Exemplarisch dafür stehen die Netzwerkkarte und die Inklusions-Chart, beides Verfahren zur Kartographierung der Umweltbeziehungen.

Am Beispiel der Netzwerkkarte kann man sich das ganz bildlich vorstellen. Wir haben am Arlt Institut eine sehr feine Software³ entwickelt, mit der Netzwerkkarten digital gezeichnet werden können.

KI. + SA sitzen gemeinsam vor dem Bildschirm und betrachten die NWK, die Abbildung des Raums an sozialen Austauschbeziehungen des Klienten. Sie rekonstruieren ihn und betrachten ihn als Bedingungs- und Möglichkeitsraum.

Das ist eine gute Gelegenheit, um noch eine alte Frage zur Diagnostik zu klären:

Verständigungsorientierung?

.... sind soziale Diagnosen grundsätzlich verständigungsorientiert?

Nein, sie sind es nicht. Denkbar und machbar sind Verfahren, die nur die Profis klüger machen (Sachverhalte in einer professionellen Sprache / Terminologie fassen). Denkbar und machbar sind Verfahren, die nur die KlientInnen klüger machen. Und denkbar und machbar sind schließlich Verfahren, die beide klüger machen, die professionelle Diagnose und die Eigendiagnose weiterbringen und auch zu einer gemeinsamen Problemsicht (Terminologie) verhelfen können.

Soziale Arbeit ist verständigungsorientiert, Sozialdiagnostik kann, muss es aber nicht sein.

³ Die Software ist ein Programm auf JAVA-Basis (also universell lauffähig), heißt easyNWK und steht in einer light-Version auf meiner Website www.pantucek.com zum Download bereit.

Am Beispiel Netzwerkkarte: Fachterminologie „Stars, Isolierte, Knoten, Kanten, Dichte, Bridge, Gatekeeper, Sektorengröße, Sektorendichte, Horizonte, Homogenität, Cluster, starke und schwache Beziehungen“. Diese Terminologie ist für die KlientInnen weder hilfreich, noch notwendig. Den Profis dient sie allerdings zu einem besseren Verständnis der Stärken und Schwächen eines vorliegenden Netzwerks und hilft zu verstehen, welche Interventionen zu einer Stärkung beitragen und welche kontraproduktiv sein können.

Die KlientInnen müssen nicht, sollen sogar nicht die professionelle Sprache übernehmen. Übersetzung in Alltagssprache durch die SozialarbeiterInnen ist erforderlich (oder die KlientInnen finden eine eigene Beschreibung / Sprache).

Verständigungsorientiert ist die Interventionsmethodik!

Fallverstehen

Was ist Fallverstehen? Ich will mich hier deutlich gegen einen organisationsblinden Fallbegriff aussprechen. Der Fall, das ist nicht die Lebenssituation der KlientInnen. Sobald ich mein Fallverständnis darauf reduziere, bin ich schon auf dem Holzweg, klammere ich mich, meine eigene und andere wichtige Organisationen aus der Betrachtung aus.

Sehen wir uns an, was Soziale Arbeit beeinflussen kann:

- sich selbst
- die KlientInnen, deren Sicht der Dinge, deren Kenntnisse über ihre Umwelt, deren Verhalten
- das Verhalten der (eigenen) Organisation zum Fall
- das Verhalten von anderen Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens zum Fall (und damit die Chance auf Hilfe)
 - mit folgenden möglichen Konsequenzen:
 - Bereitstellung von Mitteln / Dingen / Hilfen
 - Nicht-Hilfe
 - verändertes Reden über den Fall
- die „soziale Adresse“ der KlientInnen bei den gesellschaftlichen Funktionssystemen (und damit die Inklusions-Chancen)
- das Verhalten von Personen aus dem „natürlichen“ sozialen Umfeld der KlientInnen

An dieser Liste ist bemerkenswert, dass die Einflussnahme auf die KlientInnen nur eine von hier sechs möglichen Veränderungsoptionen ist, und, wie ich behaupte, gar nicht immer die wichtigste. Wenn ich nun den Fall verstehen will, dann gehören diese 5 anderen Beeinflussungsmöglichkeiten dazu.

Der Fall: Die Organisation hat ein Problem, das sie lösen muss. Ich löse immer meinen Fall, nicht den des Klienten. Und was für mich der Fall ist, ist nie ident mit dem, was für die KlientInnen der Fall ist.

Für Profis gilt es, die Fallbearbeitung durch mich, durch die Organisation, so zu gestalten, dass die Wahrscheinlichkeit vergrößert wird, dass die KlientInnen (und deren Umfeld) ihre eigenen Probleme, also auch jene mit der Organisation, lösen können. Das sollten Berufsethos und die Methodik garantieren.

Wenn wir reflektiert von Fall sprechen, dann sprechen wir über uns, über Organisationen, über die Welt, nicht nur und oft nicht einmal in erster Linie über die KlientInnen.

So wird unsere Diagnostik eine Diagnostik der sozialen Adressen sein müssen, wenn wir, nach Dirk Baecker, die Reparatur von Sozialen Adressen als Aufgabe haben, bzw. die Generierung neuer Karrieremöglichkeiten für unsere KlientInnen.

The Shady Side of a Grain of Dust

ENOUGH disease germs to lay low an entire community can live on the shady side of a grain of dust. The makings of an epidemic exist in everybody's garbage can. A dusty breeze can lodge in the floor-cracks sufficient germs to destroy your family. Toilets, sinks, and drains—dark, damp, sunless corners—are ideal breeding-places for germs.

The germ's business is disease and death—and it attends to business. A period of worry or overwork—anything that reduces your vitality—puts you at the mercy of the first germ that comes along.



Lysol

Disinfectant

will make the disease-breeding places in your home germ-proof, for Lysol instantly annihilates all germ-life. A 50c bottle added to water makes five gallons of powerful disinfectant—enough to keep your house germ-proof for months. A 25c bottle makes two gallons.

Get a bottle today. Use the solution regularly and you will make a better fight against disease than it can possibly make against you.

Lysol is also invaluable for Personal Hygiene.

Remember there is but one, true Lysol, made, bottled, signed and sealed by Lehn & Fink. Accept only when sold in original yellow package.

LEHN & FINK, Inc. Manufacturing Chemists 103 William St., New York
Makers of Pepsodent Tooth Paste



Abbildung 4: Lysol Disinfectant

Eine Situation einschätzen, diagnostizieren, das hat immer mit all den Themen zu tun, die hier angesprochen wurden. Mit der Unvollständigkeit unseres Wissens über andere, mit der Unklarheit darüber, was ein Hilfeversuch für eine Dynamik anstoßen wird, mit der Unklarheit, welche Schwächen sich als Stärken erweisen könnten. Und es hat immer mit uns selbst zu tun. Mit unserer Geschichte, unseren privaten und beruflichen Erfahrungen, mit unserer Organisation.

Der Ich-Erzähler bei Philip K. Dick ist kein Hilfeprofi. Von ihm wird kein fachgerechtes Vorgehen erwartet, höchstens ein mitmenschlich verantwortbares. Er ist einen kleinen sozialen Tod gestorben. Mit Mrs. Archer ist die letzte Person, die er kannte, aus dem Haus ausgezogen. Er hatte 52000 Dollar hingelegt, um hier bleiben zu können. Dieses Hier ist nun ein ganz anderes.

Und wir sind die, die aufgrund einer richtigen Situationseinschätzung Mrs. Archer die neue Wohnung beschafft haben.

Ich danke Ihnen!

Literatur:

Baecker, Dirk (1994): Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: Zeitschrift für Soziologie: Heft 2. Stuttgart. S. 93-110.

Belardi, Nando (2010): "Genogrammarbeit," in: Kreft, Dieter und C. Wolfgang Müller (Hrsg.): Methodenlehre in der sozialen Arbeit, München und Basel: Reinhardt, S. 153-155.

Dworschak, Rosa (1986): "Die Hauptsache ist, an anderen Menschen interessiert zu sein ..." – Gespräch mit Felix Mendelssohn. In: Sozialarbeit in Österreich Nr. 72. Wien.

Miller, W.R. / Rollnick, S. (2002): Motivational Interviewing. Preparing people for change (2nd edition). New York: Guilford.

Uecker, Horst (o.J.): "Adressentheorie und professionelle Soziale Arbeit in der modernen Gesellschaft – das Beispiel des taktvollen Handelns", http://www.sozialarbeit.ch/dokumente/sa_adressentheorie.pdf (zugegriffen am 3.3.2010).

Wernet, Andreas (2009): Einführung in die Interpretationstechnik der objektiven Hermeneutik, 3. Aufl., Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.