

...the clients own goal drives the activities ...  
(Insoo Kim Berg)

## **Die KlientInnen fühlen sich oft ohnmächtig, aber wir sehen sie als ExpertInnen für ihr Leben ....**

**ein PraxisanleiterInnentag mit Insoo Kim Berg  
von Marianne Roessler und Wolfgang Gaiswinkler**

Am 22. 10. 2004 kam Insoo Kim Berg im Rahmen eines PraxisanleiterInnentages an den Studiengang für Soziale Arbeit der Fachhochschule Campus Wien. Insoo Kim Berg ist Sozialarbeiterin und hat mit ihrem Mann Steve de Shazer den lösungsfokussierten Kurzzeittherapieansatz entwickelt. In den USA berät sie Einrichtungen sozialer Arbeit und ist in der Weiterbildung und Ausbildung von SozialarbeiterInnen tätig. Vor mehr als hundert interessierten und aktiven PraxisanleiterInnen zeigte sie anhand von Theorieinputs und anhand von Fallbearbeitungen im Plenum wie ressourcenorientiertes Arbeiten in der Sozialen Arbeit gestaltet werden kann.

Steve de Shazer, Insoo Kim Berg und das Team am BFTC (Brief Family Therapy Center) in Milwaukee haben in jahrzehntelanger Arbeit entwickelt, wie sich der hohe Anspruch, die KlientInnen bei „Empowerment“ (Selbstermächtigung) zu unterstützen, tatsächlich in die Praxis umsetzen lässt. Von Ihnen kann man lernen, wie sich ein Beratungsgespräch wirklich ressourcenorientiert führen lässt. (vgl.: Gaiswinkler, Roessler, 2004)

„Dieser Ansatz fokussiert auf das Beratungsgespräch, das so weit wie möglich innerhalb des Bezugsrahmens der KlientInnen arbeitet“.<sup>1</sup>

Schon am Beginn des Tages erwähnte Insoo Kim Berg, dass SozialarbeiterInnen oft über burn out Phänomenen klagen. Eine Lösung für dieses Problem sei es zu fragen:

„1) Was ist das Ziel der Organisation für die ich arbeite und 2) Was ist das Ziel der KlientInnen. Das klingt einfach, ist es aber nicht. Oft ist es klar was die Einrichtung, die Organisation will - aber was wollen die KlientInnen? Wenn ich professionell arbeiten will, muss ich mir bei jedem Fall darüber klar werden, was ist der ‚outcome‘, den ich als SozialarbeiterIn will? Eigentlich möchte ich, dass die KlientInnen unabhängig werden und ich zum nächsten Fall gehen kann.

Oft ist das Ziel des Auftraggebers und das Ziel des Klienten oder der Klientin verschieden. Denken wir nur an KlientInnen, die uns geschickt wurden oder die aufgrund von Auflagen mit uns arbeiten müssen. Sinnvollerweise beginnt die Arbeit also immer mit Verhandlungen über Ziele (goal negotiations)

Um erfolgreich diese Zielverhandlungen (goal negotiations) zu führen sind vor allem zwei Fragen wichtig:

1) Was ist für diese KlientIn wichtig. Das ist das erste und wichtigste was wir gemeinsam mit der Klientin erheben und erarbeiten sollten – Es geht nicht darum auf das Problem zu fokussieren sondern den Fokus darauf zu richten was für die KlientIn wichtig ist. Klug ist es dabei die Schlüsselwörter, die die KlientIn benutzt auch zu verwenden. Dies ist eine gute Möglichkeit um im Bezugsrahmen des Klienten/der Klientin zu bleiben.

2) Wer ist für die KlientIn wichtig. So bekommen wir Informationen über wichtige potentielle Ressourcen im Umfeld der KlientInnen und Ressourcen bei den KlientInnen selbst, die oft bereit sind entscheidende Schritte zu setzen für Personen die Ihnen wichtig sind.

---

<sup>1</sup> De Jong, Kim Berg, S. 34

Insoo Kim Berg erläuterte, dass es einen weit verbreiteten Fehler in der Fachliteratur gäbe: Es sei wichtig eine gute Beziehung zu den KlientInnen aufzubauen, denn dann würden sie meinen Ratschlägen folgen und wenn sie den Ratschlägen nicht folgen würden, müsse man sie konfrontieren. „Das ist totaler Nonsense, funktioniert nicht und produziert bloß burn out bei den SozialarbeiterInnen.“, so Insoo Kim Berg.

3) Unsere Aufgabe ist es, immer auf kleine Erfolge, auf Ausnahmen („exceptions“) vom Problem zu achten. Wir sollten mit den KlientInnen erarbeiten, wozu sie bereits jetzt fähig sind und wie Sie das wiederholen könnten. Kim Berg arbeitete fünf Jahre lang mit wohnungslosen Drogenabhängigen. Es gibt immer Tage an denen sie nicht trinken oder zumindest einen halben Tag an dem sie nicht trinken. Die Kunstfertigkeit der Sozialarbeiterin besteht darin mit der KlientIn solche kleinen Erfolge zu empowern. Ich frage z.B.: ‚Wie haben sie es geschafft zwei Tage nichts zu trinken?‘ Der Klient antwortet: ‚Ich hatte kein Geld.‘ Ich darauf: ‚Viele würden stehlen oder ihre Großmutter verkaufen.‘ Der Klient: ‚Was glauben sie wer ich bin: ‚Ich würde niemals meine Großmutter bestehlen.‘ Der Klient macht klar: Da ist ein Grenze für mich – so weit gehe ich nicht.

Ich kann zu dem Klienten/der Klientin sagen: ‚Viele würden ihre Großmutter bestehlen. You are a very different kind of drug addict!‘ Wir helfen den KlientInnen ein einzigartiges besonderes Selbstbild aufzubauen. Dabei fokussieren wir auf die kleinen Erfolge auf die Ausnahmen. Wir fragen: ‚Wie haben Sie das gemacht, das geschafft?‘ Wir fragen nicht, warum haben sie das Problem – das geht leicht in die Abwertung. Wir fragen, wie haben sie es geschafft, diesen kleinen Erfolg zu erzielen oder auch: wie haben sie es geschafft, dass es nicht noch schlimmer geworden ist, wie bei so vielen anderen.

Unsere Fragen formen die Antworten gleich mit. Ich kann die Mutter fragen: ‚Was glauben Sie was ihre Tochter davon hält, dass Sie trinken?‘ Oder ich frage sie: ‚Was glauben Sie was Ihrer Tochter am besten gefällt, wenn Sie nüchtern sind?‘“

4) Was ist der Klient, die Klientin bereit zu tun? Diese Entscheidung können wir nicht für unsere Klientin treffen. Den Fluss kann man nicht anschieben. Wir können nur dem Wasser folgen.“ (Kim Berg)

Den Fokus auf die Erfolge und Fähigkeiten der KlientInnen zu halten ist einfach aber nicht leicht! Wir brauchen viel Praxis, Professionalität und einen sehr bewussten strategischen Umgang mit Sprache um erfolgreich zu sein. Wir brauchen viel Neugier auf die einzigartigen, individuellen Ziele und Fähigkeiten unserer KlientInnen. Nach einem anstrengenden Tag können wir uns dann allerdings sagen: ‚Ich habe einen kleinen Unterschied im Leben meiner KlientInnen gemacht!‘ Das ist es was unsere Arbeit befriedigend macht, so Kim Berg am PraxisanleiterInnentag.

#### **Zum Schluss ....**

Es war ein sehr spannender Tag, nicht zuletzt weil die TeilnehmerInnen Insoo Kim Berg zuschauen konnten, wie sie arbeitet und spätestens da wurde klar: „it’s simple but not easy, we have to learn how to change a complain into a goal and we have to look for very small exceptions and broaden them.“ (Insoo Kim Berg, 22. 10. 2004)

## Literatur

Gaiswinkler Wolfgang, Roessler, Marianne: Wunder, Skalen, Komplimente und ein anderer Blick - von den KlientInnen lernen. Die Anwendung des lösungsfokussierten Ansatzes nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg in Organisationsberatung und Supervision. In: Heilinger, Anneliese, Knopf, Wolfgang, Walther, Ingrid (Hg.): Brush up your Tools. Aus der Werkstatt von Supervision und Coaching. Schriftenreihe Supervision. Bd. 5. Studienverlag. Wien, 2004 oder:

<http://www.netzwerk-ost.at/publikationen>

Kim Berg, Insoo, De Jong, Peter: Lösungen (er)finden. Verlag Modernes Lernen. Dortmund 1998

### **Roessler Marianne, DSA Mag.**

Sozialwissenschaftlerin, Supervisorin, Lehrsupervisorin und Organisationsberaterin. Lehrbeauftragte an der Fachhochschule Campus Wien – Studiengang Sozialarbeit in Wien. Netzwerkpartnerin von OS'T – Netzwerk für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training..

Kontakt: [roessler@netzwerk-ost.at](mailto:roessler@netzwerk-ost.at)

### **Wolfgang Gaiswinkler Mag.**

Organisationsberater und Sozialwissenschaftler. Lehrbeauftragte an der Fachhochschule für Sozialarbeit in St. Pölten.

Netzwerkpartner von OS'T– Netzwerk für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training.

Kontakt: [gaiswinkler@netzwerk-ost.at](mailto:gaiswinkler@netzwerk-ost.at)

*Dieser Text kann zitiert werden: Marianne Roessler und Wolfgang Gaiswinkler:*

Die KlientInnen fühlen sich oft ohnmächtig, aber wir sehen sie als ExpertInnen für ihr Leben ....

URL: <http://www.netzwerk-ost.at/publikationen>