



## **5. Fachtagung Klinische Sozialarbeit**

**«Mit Zielen arbeiten trotz widriger Umstände»**

**13. und 14. Juni 2013, Olten/Schweiz**

**13.06.2013, 14:00-17:00, Raum Nr. ORI 118**

### **Workshop**

**«Alles ist gleich – nichts ändert sich» -  
Systemisch-lösungsorientierte  
Familienberatung auf dem Prüfstand**

**Dr. phil. Regula Berger**

**Dozentin**

**Institut für Kinder- und Jugendhilfe, HSA, FHNW, Basel**

# Inhalt

---

1. Systemisch-lösungsorientierte Familienberatung und Familiensystem
2. Wenn Ziele nicht mehr passen – Mögliche Gründe
3. Feedback Informed Treatment (FIT) nach Scott Miller
4. Videosequenz

# Übung 1:

## «Alles ist gleich – nichts ändert sich»

- Was verbinden Sie mit dieser Aussage?
- Können Sie sich an eine Situation erinnern, in der Sie oder der/die KlientIn resp. ein familiales System eine solche Aussage gemacht hat?
- Halten Sie die Situation in ein paar Stichworten fest (Kärtchen)
  1. Wer war anwesend? (eine oder mehrere Personen, eine Familie?)
  2. Was haben Sie in dieser Situation versucht (gesagt, getan)?
  3. Was war hilfreich?
  4. Was war hinderlich?

# 1. Systemisch-lösungsorientierte Familienberatung

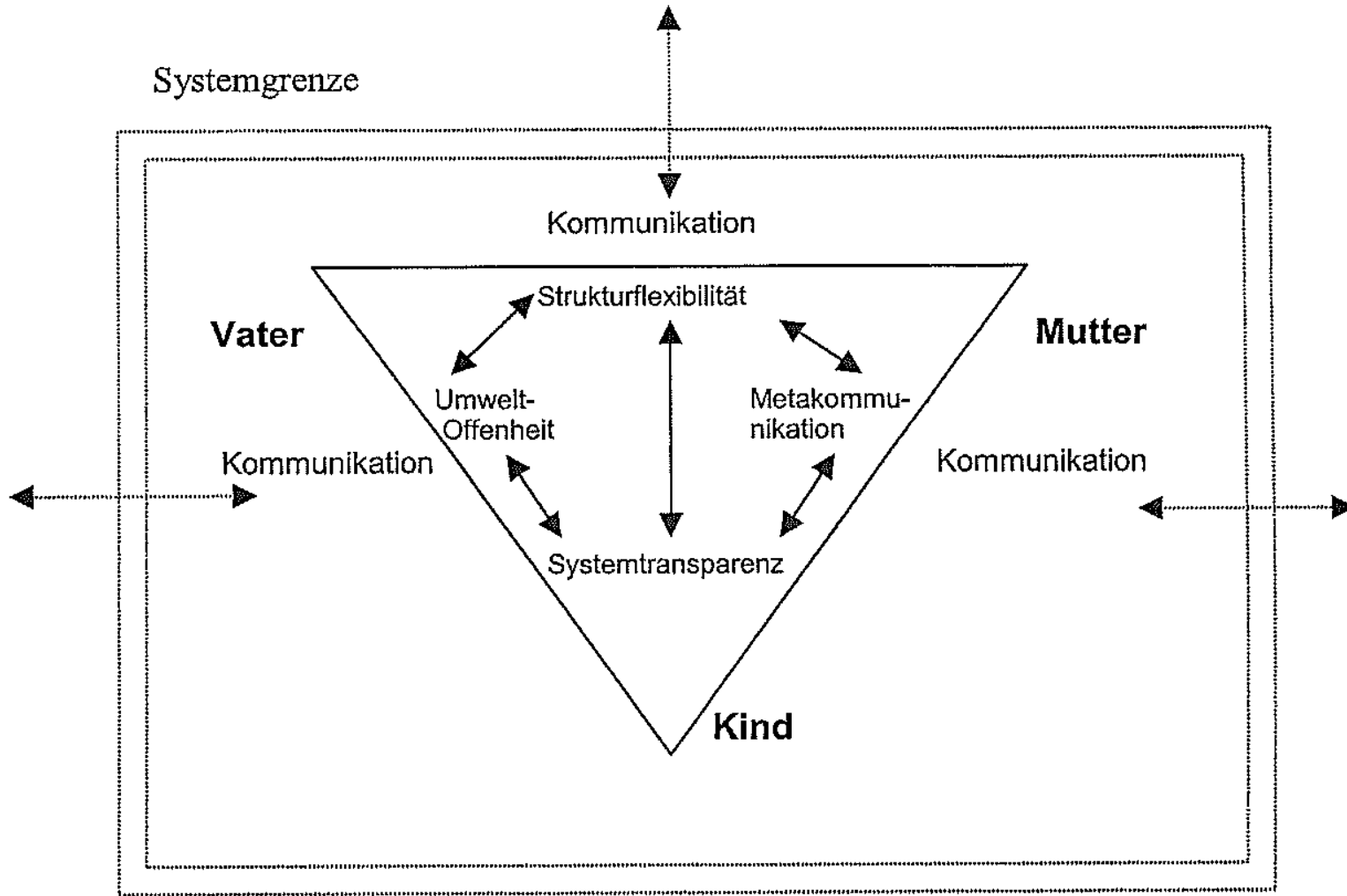
- «Familienberatung zielt auf zwischenmenschliche **Beziehungen** und auf die Aktivierung von **Ressourcen** zur Lösung von Krisen und Konflikten in familialen Lebensformen.» (Erler 2011: 14)
- «Beratung [hat] mit Menschen in **situationsgebundenen** Problemen und phasentypischen **Überforderungen und Krisen** zu tun.» (Erler 2011: 14)
- «Wie solche Konflikte und Chancen **erlebt** werden und die Art und Weise, wie sie anhand der zur Verfügung stehenden Mittel und **Ressourcen** verarbeitet werden, das sind die Ansatzpunkte von Beratung.» (Erler 2011: 14)

# Familiensystem (Erler 2011: 45)

Vier zentrale Variablen der familialen Kohäsion:

1. *Strukturflexibilität*: Anpassungs- und Veränderungsbereitschaft innerhalb des Familiensystems
2. *Metakommunikation*: Kommunikation über Kohäsion und Konflikte innerhalb des Familiensystems
3. *Systemtransparenz*: Kenntnis des Systems über eigene Bedürfnisse, Wünsche, Frustrationen
4. *Umweltoffenheit*: Balance von Offenheit und Isolation

# Familiensystem (Erler 2011: 45)



# Starres/flexibles Familiensystem

Tab. 2: Starres/flexibles Familiensystem

	Problematische Konstellationen	Kompensationsmöglichkeiten/ Beratungsangebote
Starres Familiensystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoritäre Beziehungsmuster</li> <li>• Eingeschränkte bis fehlende Kommunikation</li> <li>• Verlustängste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gespräche über Regeln</li> <li>• Strukturierte Gesprächsangebote</li> <li>• Konkrete Aufgaben zum Abbau von Ängsten</li> </ul>
Flexibles Familiensystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Widersprüchliche Beziehungen/Erwartungen</li> <li>• Fehlende Orientierung</li> <li>• Unsicherheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeinsame Klärung von Erwartungen</li> <li>• Diskussion über Regeln</li> <li>• Spielerisches „Probieren“ von verschiedenen Situationen</li> </ul>

(nach Erler 2011: 51)

# Offenes/geschlossenes Familiensystem

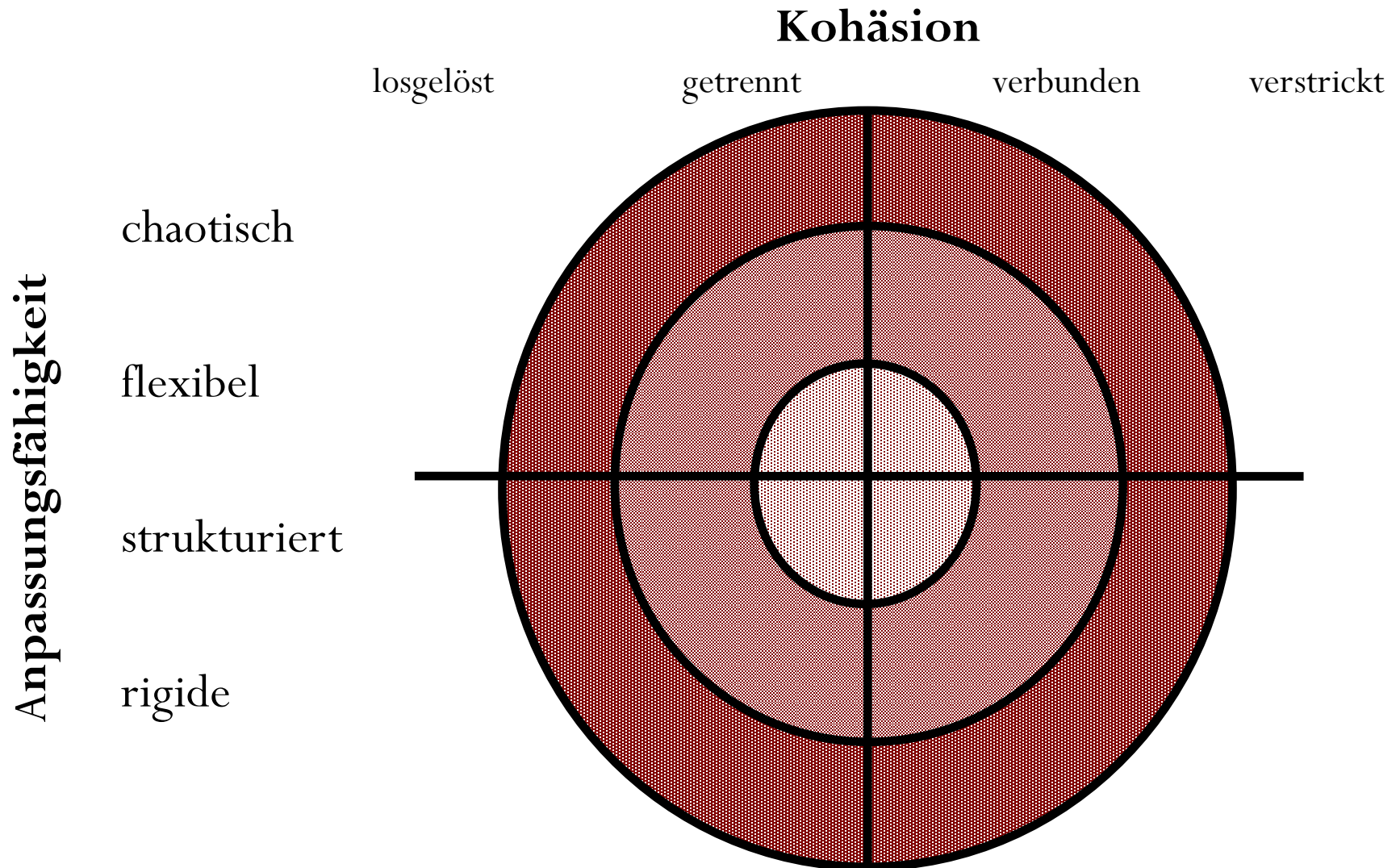
Tab. 3: Offenes/Geschlossenes Familiensystem (vgl. Rothe 2006, S. 89)

	Problematische Konstellationen	Kompensationsmöglichkeiten/ Beratungsangebote
Geschlossenes Familiensystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangel an Differenzierung</li> <li>• Isolation der Familie; Abhängigkeiten</li> <li>• Gefühl der Bedrohung von außen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung der rigiden Systemregeln/Verhaltensmuster durch Beratungsangebote</li> <li>• Öffnung des Systems durch Orientierungs- und Identifikationsangebote insbes. für Kinder</li> <li>• Konkrete Aufgaben zum Abbau von Ängsten</li> </ul>
Offenes Familiensystem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangel an Integration</li> <li>• Mangel an Orientierung</li> <li>• Mangel an Identifikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Förderung des Familienzusammenhalts</li> <li>• Konkrete Orientierungsangebote</li> <li>• Konkrete Identifikationsmöglichkeiten mit einer Person innerhalb der Familie oder des unmittelbaren sozialen Umfelds</li> </ul>
Aufgelöstes System	<p>Im aufgelösten System haben sich die Gefahren des offenen Systems schon so weit verfestigt, dass die Kompensationsmöglichkeiten für die besonders bei Kindern und Jugendlichen feststellbare allgemeine Orientierungs- und Heimatlosigkeit außerordentlich gering sind.</p>	

(nach Erler 2011: 52)



# Circumplexmodell (Olson 1989: 28)



## 2. Wenn Ziele nicht mehr passen

Allgemeine Zielrichtung der Familienarbeit (Erler 2011: 13):

- Hilfe zur **Bewältigung** lebenspraktischer Aufgaben  
=> z.B. Unterstützung bei der Organisation des Haushaltes
- Arbeit an den innerfamiliären **Beziehungen**  
=> z.B. Klärung bei Konflikten, Kommunikation
- Soziale **Netzwerkarbeit**  
=> z.B. Überwindung sozialer Isolation

## Übung 2:

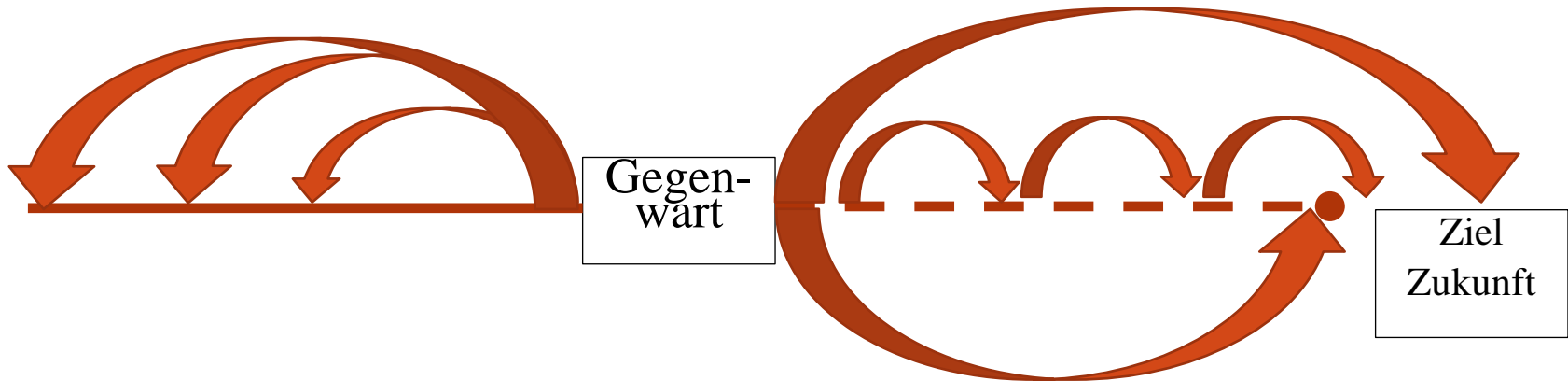
### „Sie läuft ständig von zu Hause weg“

- Lesen Sie das Fallbeispiel „Sie läuft ständig von zu Hause weg“
- Achten Sie auf die *Interaktionen zwischen den Eltern und der Jugendlichen Diane (14 J.)*. Beantworten Sie folgende Fragen im Tandem:
  - Wie verhalten sich die Eltern?
  - Wie reagiert der/die Jugendliche darauf?
  - Was geschieht als nächstes?
  - Wie verhält sich der/die Jugendliche?
  - Wie endet diese (un)produktive Interaktion?
  - Wer beendet die Interaktion?
  - Was geschieht danach?
- Achten Sie auf die *Interaktion zwischen der Beraterin und den Eltern*: Wie reagieren die Eltern, als die Beraterin vorschlägt, „etwas ganz anderes zu tun“?

# Lösungsorientiertes Vorgehen

(1) Das Leben als Zeitachse betrachten

(2) Ziel(e) setzen und benennen



(3) Nutzen/Motivation finden

(4) Fähigkeiten /  
Bewältigungsstrategien  
entwickeln

# Haltung in lösungsorientierter Beratung

- Offenheit und Neugier
- Haltung des Nichtwissens
- Toleranz für Ungewissheit

Fragen an KlientIn (als ExpertIn ihrer Situation):

- Welche Information möchten Sie heute erhalten?
- Welches ist die beste Form für Sie, Informationen aufzunehmen?
- Was wissen Sie von sich, was nützlich ist, damit Sie Erläuterungen gut folgen können?

# Haltung des Nichtwissens (Steiner 2013: 177)

«Die **Haltung des Nichtwissens** umschreibt das Wissen des Therapeuten, dass er nie Zugang haben wird zu allen relevanten Informationen, dass er also einen anderen Menschen nie ganz verstehen wird und immer angewiesen sein wird auf dessen zusätzliche Angaben.» (Andersen 1990, zit.n. Steiner 2013: 177)

# Was tun?

Wie können Gespräche wieder in Gang gebracht werden, wenn die Beratung ins Stocken geraten ist?

- 1) Reflektierende Fragen stellen (Steiner 2013: 187-197)  
=> **lösungsorientiert**
- 2) Feedback von Klient/Familienmitgliedern einholen (Miller 2010):
  - a) zur eigenen Befindlichkeit und dem Verlauf der Beratung (Outcome Rating Scale)
  - b) zur Beziehung mit BeraterIn (Session Rating Scale)  
=> **Feedback Informed Treatment (FIT)**

(1) Ist die Fragestellung hilfreich/nützlich?

- Von problemfokussierten zu lösungsorientierten Fragestellungen wechseln
- den *erwünschten* Zustand explorieren
- etwas Neues konstruieren (das, was *möglich* sein könnte)

Möglicher Grund für Stillstand:

- Sich ungewollt an Symptombeschreibungen orientieren anstatt an der Zukunftsbeschreibung



(2) Was empfand KlientIn bis anhin als hilfreich?

Die KlientIn selber danach fragen, was nützlich und hilfreich ist:

- Wie sieht KlientIn den Veränderungsprozess bis anhin?
- Was soll BeraterIn weiterhin tun, was unterlassen?

### (3) Wurde das Problem genügend honoriert?

- Haben wir der Problembeschreibung genügend Platz eingeräumt, dass KlientIn das Gefühl erhält, sie werde verstanden und mit ihren Schwierigkeiten akzeptiert?
- Genügend lang bei der Problembeschreibung bleiben widerspricht der lösungsorientierten Beratung nicht, sondern dient der Beziehung!

## (4) Hat Klient genügend Zeit zum Nachdenken?

- 10 Sekunden Schweigen sind akzeptabel
- Statt sich gedrängt fühlen, eine neue Frage zu stellen, geben Sie Zeit:
  - ✓ «Nehmen Sie sich ruhig Zeit zum Nachdenken, das ist ok!»
  - ✓ «Es ist normal, dass man über solche Fragen nachdenken muss, bevor man antworten kann.»
  - ✓ Ich weiss, dass ich Ihnen eine schwierige Frage gestellt habe.»

## (5) Wurden genügend Kompetenzen erfragt?

- Fragen nach Kompetenzen und Fähigkeiten stärken Selbstwirksamkeit und setzen günstige Voraussetzungen für die Beschreibung einer besseren Zukunft
- Das problematische Verhalten soll nicht mit der Person gleichgesetzt werden, d.h. nicht «Die Person ist aggressiv», sondern «die Person zeigt ein aggressives Verhalten»
- Bsp: «Erzählen Sie mir ein bisschen, was Sie gerne machen und worin Sie sich gut fühlen»

(6) Ist das Ziel klar und für den Klienten noch relevant?

Mögliche Fragen:

- «Ist das, wovon wir zurzeit sprechen, nützlich für Sie?»
- «Haben Sie den Eindruck, dass unser Gespräch Ihnen hilft, ihr Ziel zu erreichen?»
- «Wenn Sie heute das Ziel der Beratung umschreiben müssten, wie würden Sie es beschreiben?»
- «Welche Frage könnte Sie weiterbringen/Ihrem Ziel näher bringen?»

## (7) Ist das Ziel wohlgeformt?

- Ist das Ziel so formuliert worden, dass es in kleinen Teilschritten erreicht werden kann?
- Kleine Erfolgserlebnisse fördern die Motivation
- Es muss sich lohnen, sich anzustrengen
- Hoffnung des Klienten auf Besserung beibehalten/kreieren/erwecken/anregen

(8) Bin ich bereit, das formulierte Ziel zu unterstützen?

- Entspricht das Ziel meinen ethischen und moralischen Wertvorstellungen oder widerspricht es ihnen?
- Respektvoller Umgang pflegen
- sich den eigenen Vorurteilen und Einschränkungen bewusst sein
- Das Ziel der Klientin zu akzeptieren und gleichzeitig ankündigen, dass man aus persönlichen Gründen Schwierigkeiten hat, die Klientin zu begleiten (z.B. bei illegalen Zielen)

## (9) Wurden alle drei Teile der Wunderfrage gestellt?

1. Korrekte Formulierung der Wunderfrage (Steiner 2013: 192)
  - «Angenommen.....»
2. Nach Ausnahmen fragen:
  - Wann kam es in letzter Zeit vor, dass die Situation ein wenig so war, wie am Tag, nach dem das Wunder geschehen ist?
3. Skalierungsfrage stellen
  - Auf einer Skala zwischen 0 und 10, wobei 10 für den Tag nach dem Wunder steht und 0 für die Situation, als Sie die Beratung begonnen haben: Wo würden Sie sagen, dass Sie heute sind? Woran merken Sie, dass Sie sich da befinden?



(10) Sucht der/die BeraterIn angestrengt nach Lösungen?

- Tempo der Klientin respektieren
- «Don't push the river!»

Hilfreiche Fragen:

- Wie werden Sie merken, dass es an der Zeit ist, einen weiteren Schritt zu tun?
- Hat sich aus Ihrer Sicht etwas verändert?
- Was von dem, was Sie bis anhin getan haben, ist hilfreich?

(11) Sind zusätzliche Unterstützungen mobilisierbar?

- Einbezug anderer Personen, Ressourcen, Hilfesysteme?
- Einladen von relevanten Bezugspersonen / FreundInnen / Bekannten

## (12) Wurden kulturelle Aspekte genügend beachtet?

- Verwirrt uns das Fremde?
- Verwirrung/ Unsicherheit als Aufforderung nehmen, in kleineren Schritten vorzugehen, nachzufragen
- nicht automatisch anzunehmen, wir wüssten, was Klienten meinen
- Stereotype Vorurteile und Pauschalisierungen vermeiden

## (13) Ist die Kommunikationsform adäquat?

- Ist verbale Ebene angebracht?
- Wäre eine handlungsorientierte Ebene hilfreicher, mehr den Bedürfnissen des Klienten angepasst?
- Sind alternative Ausdrucksformen wie Malen, Musizieren etc. angebracht?

## (14) Habe ich die Lösungssprache benutzt?

- Das Wort «aber» durch «und» ersetzen
- Wenn das Verhalten, nicht die Person das Problem ist, werden Fragen nach dem *Kontext* wichtiger
- Anstatt «sein» Verben wie «sich zeigen», «sich verhalten», «handeln» benutzen
- Zögerliche Sprache einsetzen, um dem Klienten die Möglichkeit zu geben, eine Aussage des Beraters als zutreffend oder nicht zutreffend einzustufen
- «Könnte es sein, dass...»; «es scheint mir, dass...»  
etc.

# Reflektierende Fragen

- Habe ich zu Beginn des Gesprächs den Ablauf und die Art und Weise meiner **Arbeitsmethode** gut umschrieben?
- Habe ich die **Sprache** meinen Klienten angepasst? Sind meine Ausdrücke zu komplex?
- Könnten **Skalierungsfragen** die Kommunikation erleichtern?
- Muss ich meine Fragen **vereinfachen**?
- Soll ich Klienten auffordern, zur Verdeutlichung **Metaphern** einzusetzen?

# Reflektierende Fragen

- Habe ich eine allfällige **Unfreiwilligkeit** beachtet? Frage ich aus der Perspektive einer Veränderungsbereitschaft, wenn gar keine solche besteht?
- Habe ich **strukturell** eine gute Gesprächssituation geschaffen? Hat das Kind etwas, das es mit den Händen tun kann?
- Habe ich Interessen, **Ressourcen** und Stärken exploriert?
- Muss die Kommunikation erleichtert werden, indem mit einer **Handpuppe** gesprochen wird oder von verschiedenen Perspektiven (Stuhlwechsel) aus ?

## 3. Feedback Informed Treatment (FIT) nach Scott Miller

Clinical expertise entails the *monitoring of patient progress* (and of changes in the patient's circumstances—e.g., job loss, major illness) that may suggest the need to adjust the treatment

If progress is not proceeding adequately, the psychologist alters or *addresses problematic aspects of the treatment* (e.g., problems in the therapeutic relationship or in the implementation of the goals of the treatment) as appropriate



# Drei Stufen einer durch Feedback informierten Beratung (FIT)

- a) Schaffen einer Feedbackkultur
- b) Feedback zu
  - (1) Ziel/ Ergebnis/ Verlauf und
  - (2) Arbeitsbündnis/ Beziehungregelmässig in jeder Sitzung einholen
- c) Lernen, erfolgreich «zu versagen»

## a) Schaffen einer Feedbackkultur

- Bereits bei der ersten Terminvereinbarung erläutern, wie wichtig es ist, regelmässig Feedback des Klientels betreffend Verlauf und Ergebnis der Beratung einzuholen:
  1. Ist die Beratung hilfreich, sollten sich Veränderungen bald zeigen
  2. Ist die Beratung hilfreich, kann Klientel weitermachen, so lange sie wollen
  3. Sollte die Beratung *nicht* hilfreich sein, werden wir uns beraten und gegebenenfalls eine Weiterempfehlung an eine andere Beratungsinstitution vorschlagen

## *b) Feedback einholen (1) zu Ergebnis/Verlauf der Beratung und (2) Arbeitsbündnis*

1. ORS – Outcome-Rating Scale (Ergebnis)  
Skalierung des subjektiven Wohlbefindens in den Bereichen Selbst, Familie und Schule während der vergangenen Woche.  
=> wird *zu Beginn* der Sitzung ausgefüllt.
2. SRS – Session-Rating Scale (Arbeitsbündnis)  
Skalierung des Arbeitsbündnisses in den Bereichen BeraterIn (Zuhören), Wichtigkeit und Inhalt (was haben wir besprochen/ getan?) in der heutigen Sitzung.  
=> wird *am Ende* der Sitzung ausgefüllt

## Instruktion ORS (Outcome/Ergebnis)

- **Wenn Sie über die letzte Woche einschließlich heute zurückblicken, wie haben Sie sich gefühlt?**
- Schätzen Sie bitte ein, wie es Ihnen in den folgenden Bereichen gegangen ist. Je mehr Sie ein Kreuz zum linken Ende der Linie hin setzen, um so schlechter ist es Ihnen in diesem Bereich gegangen, je weiter Sie dies nach rechts setzen, um so besser.

# Skala ORS (Outcome/Ergebnis)

**Ganz persönlich** ist es mir gegangen:

I-----I

**In Familie/nahen Beziehungen** ist es mir gegangen:

I-----I

**In Arbeit/Schule/Freundschaften** ist es mir gegangen:

I-----I

**Insgesamt** ist es mir gegangen:

I-----I

## Instruktion SRS (Session/Arbeitsbündnis)

- Bitte bewerten Sie die heutige Sitzung, indem Sie auf der Linie ankreuzen, inwieweit eine der Beschreibungen zutrifft.

## Skala SRS (Session/Arbeitsbündnis)

### **Therapeutische Beziehung:**

- Ich fühlte mich *nicht* gehört, verstanden und respektiert.
- Ich fühlte mich gehört, verstanden und respektiert.

### **Ziele und Themen:**

- Wir haben nicht daran gearbeitet und darüber geredet, woran ich arbeiten und worüber ich reden wollte.
- Wir haben daran gearbeitet und darüber geredet, woran ich arbeiten und worüber ich reden wollte.

### **Herangehensweise oder Methode:**

- Die Herangehensweise des Therapeuten passt *nicht* gut für mich.
- Die Herangehensweise des Therapeuten passt gut für mich.

### **Insgesamt:**

- In der heutigen Sitzung hat etwas gefehlt.
- Insgesamt gesehen war die heutige Sitzung für mich angemessen.

## Session Rating Skala für Jugendliche (SRS-J)

- Wie war unser Gespräch heute ? Lass uns das bitte wissen, indem du ein Kreuz auf den Linien machst.

Mein Berater hat mir nicht immer zugehört.

**Zuhören**

Mein Berater hat mir zugehört.

Was wir getan und worüber wir geredet haben, war nicht wirklich wichtig für mich.

**Wie wichtig**

Was wir getan und geredet haben, war wichtig für mich.

Mir hat nicht gefallen, was wir heute gemacht haben.

**Was wir getan haben**

Mir hat gefallen, was wir heute gemacht haben.

Ich wünsch mir, dass wir was verändern in unserem Gespräch.

**Insgesamt**

Ich hoffe, wir machen beim nächsten Mal Ähnliches wie heute.



## Session Rating Skala für Kinder (SRS-K)

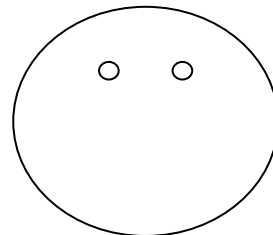
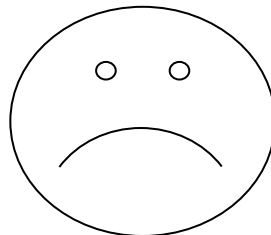
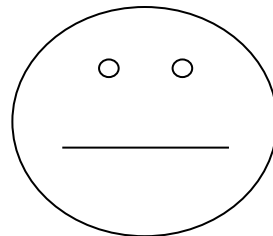
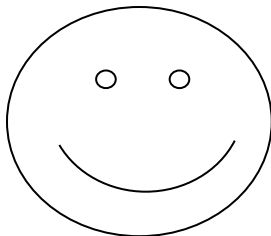
Name: \_\_\_\_\_ Alter: \_\_\_\_\_

Nr.: \_\_\_\_\_ Geschlecht: \_\_\_\_\_

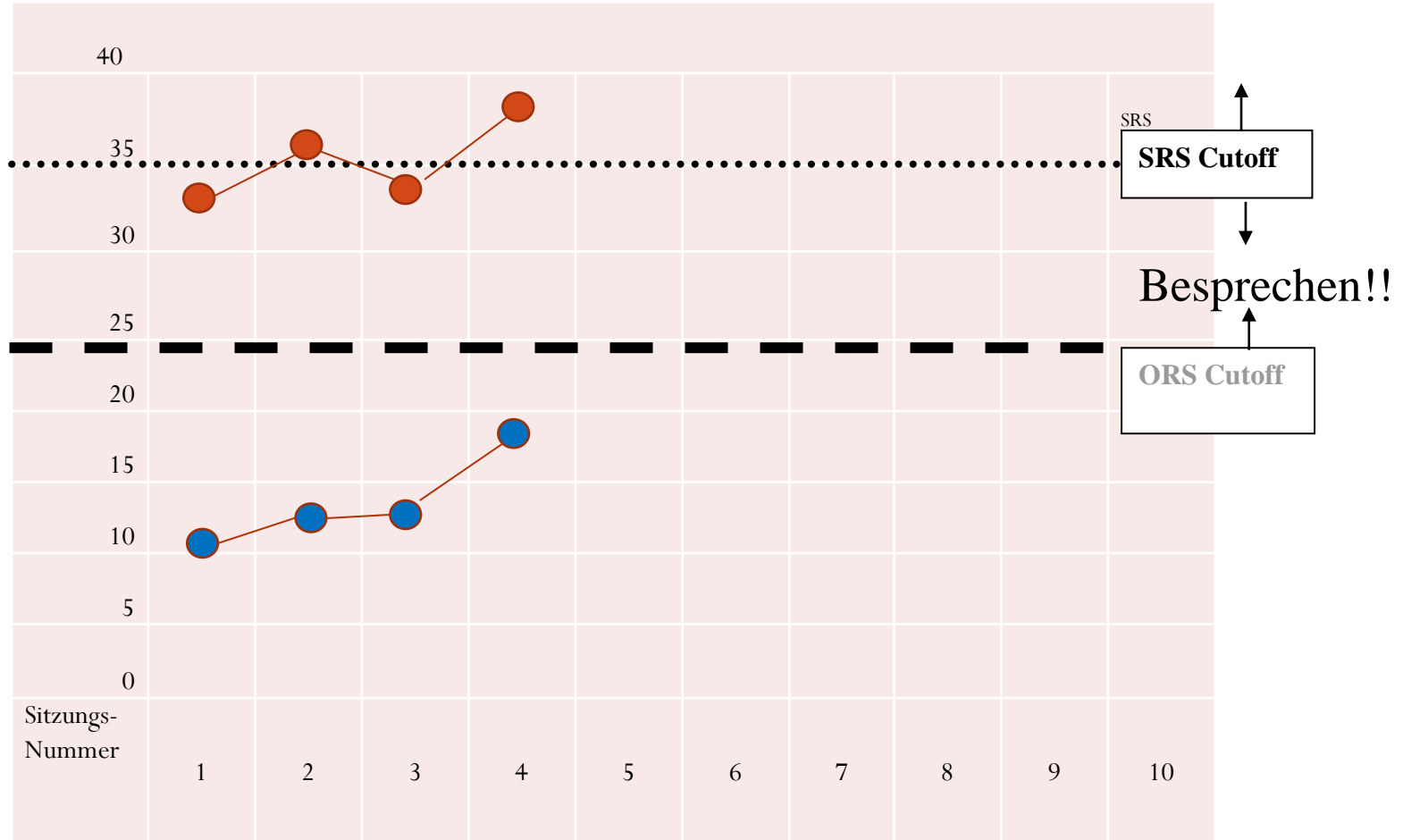
Sitzung Nr.:

Datum:

Wähle eines der Gesichter aus, das zeigt, wie es heute hier für dich war.  
Du kannst auch selbst ein Gesicht zeichnen, das für dich stimmt.



# Feedback über Verlauf der Beratung



## *c) Lernen erfolgreich «zu versagen»*

- «Versagen» in der Beratung in etwa 20 – 50% der Fälle -  
Drop out Rate = 47%
- Jene, die in der Beratung bleiben:
  - 15 – 70% erleben eine Verbesserung (X = 50%)
  - 30 – 85% erleben keine Verbesserung in der Beratung (X = 50%):
    - 21% werden besser, falls sie in der Beratung bleiben
    - 46% werden besser, mit Feedback an BeraterIn
    - 56% werden besser, mit gegenseitigem Feedback an BeraterIn und Klienten
  - Feedback informierte Beratung erhöht die  
Wahrscheinlichkeit für erfolgreiche Beratung

## 4. Videosequenz

- Mutter/ 14-jährige Tochter Szenario (35')
- Beraterin: Julie Tilsen
- Anwendung des ORS und SRS mit Mutter und Tochter
- Achten Sie auf die Art und Weise, wie die Beraterin die beiden Skalen anwendet und die Personen über das Vorgehen instruiert

## Übung 3: Feedbackskalen einsetzen

- Bilden Sie Tandems.
- Wählen Sie entweder ein eigenes Beispiel aus Ihrer Praxis oder das Fallbeispiel "Sie läuft von zuhause ständig weg" (Steiner/Berg 2011: 215-218).
- Verteilen Sie die Rollen der Beraterin/des Beraters und des/der Klientel. Ablauf der Vignette:
  1. Bauen Sie bewusst die beiden Feedbackskalen bereits im Erstkontakt in die Beratung ein
  2. Fragen Sie zu *Beginn jeder Sitzung*, wie es der Person während der vergangenen Woche ergangen ist
  3. Fragen Sie *am Schluss jeder Sitzung* die Einschätzung der Person vom Arbeitsbündnis in der Sitzung

## Diskussion

- Neben dem reflektierten, lösungsorientierten und feedbackinformierten Vorgehen in der Beratung, gibt es weitere Möglichkeiten, einen ins Stocken geratenen Prozess wieder in Gang zu bringen?
- Weitere Fragen, Anregungen?

# Literatur

- Erler, M. (2011). Systemische Familienarbeit. Eine Einführung. 2., überarb. Aufl. Weinheim; München: Juventa.
- Miller, S.D. (2010). Psychometrics of the ORS and SRS. Results from RCT's and meta-analyses of routine outcome monitoring and feedback: The available evidence.  
[<http://www.scottdmiller.com/?q=blog/1&page=2>].
- Olson, D. (1989). Circumplex Model of family systems VIII. Family assessment and interventions. In: Olson, D./Smith Russell, C./Sprenkle, D. (Hg.), Circumplex Model: Systemic Assessment and Treatment of Families. Binghamton: Haworth. S. 7-50.
- Steiner, T. (2013). Jetzt mal angenommen.... Anregungen für die lösungsfokussierte Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. 2., unv. Aufl. Heidelberg: Carl-Auer.

**Herzlichen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**