

# Wundermittel, Handwerkszeug oder was?

---

Systemisches, lösungs- und kompetenzorientiertes Handeln<sup>1</sup>: was ist das eigentlich? Ein Einordnungsversuch – mit Blick auf die Praxis der Sozialen Arbeit.<sup>2</sup>

---



Daniel Pfister-Wiederkehr  
Sozialarbeiter, Supervisor,  
Organisationsberater im  
Nonprofitbereich und der  
Wirtschaft  
Lehrbeauftragter Hochschule  
Luzern

SystemConsulting  
Brunnackerstrasse 3  
CH-4433 Ramlinsburg  
+41 (0)61 933 93 60  
daniel.pfister@pf-sc.ch  
www.pf-sc.ch



Käthi Vöggtli, Prof.  
Sozialarbeiterin, Supervisorin,  
Leitung MAS Lösungs-  
und kompetenzorientierte  
Soziale Arbeit, Hochschule  
für Soziale Arbeit Luzern

HSA Luzern  
Werftstrasse 1  
CH-6002 Luzern  
+41 (0)41 367 48 43  
kvoegtli@hsa.fhz.ch  
voegtlik@bluewin.ch

Ein Beispiel aus der Praxis: Ein Familienvater wird nach zwei Jahren aus-  
gesteuert und erhält kein Arbeitslosengeld mehr. Notgedrungen wendet er  
sich nun an den Sozialdienst, um materielle Hilfe zu erhalten. Je nach Kan-  
ton hat er auf Sozialhilfe jedoch nur Anrecht, wenn er kein Auto besitzt.  
Die Aufgabe der Sozialarbeiterin bzw. des Sozialarbeiters kann nun sehr  
anspruchsvoll werden.

Die gesetzlichen Grundlagen und die kantonalen Richtlinien sind nämlich  
eindeutig und unverhandelbar: Sozialhilfe gibt es nur ohne Auto. Fachleu-  
ten ist aber klar, dass für viele Menschen ein Auto weit mehr ist als ein  
Transportmittel. Es ist oft ein Symbol für Normalität, Integration usw., und  
ob sie nun ein Auto besitzen oder nicht, kann sich enorm auf das Selbstbild  
und das Energiepotenzial der Klientinnen und Klienten auswirken. Die zu  
erwartenden Folgen der Auflage, wonach der Klient kein Auto mehr halten  
darf, sind aufgrund dieser Implikation verständlicherweise komplex. Wie  
sich dies auswirkt auf seine Bewältigungskräfte, seine Energie, Arbeit zu  
suchen oder weiterhin in der Familie eine konstruktive Rolle auszufüllen,  
lässt sich nicht vorhersehen. Es liegt auf der Hand, dass nach dieser Mittei-  
lung die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbei-  
ter schwierig werden kann. Die Folge ist möglicherweise ein Tanz von  
Ueberzeugungs-, Motivations- und Kontrollschritten.

---

## Fach- und Methodenkompetenz

In diesem Fallbeispiel benötigen Fachleute der Sozialen Arbeit für ihre  
Tätigkeit Kenntnisse über das Sozialhilfegesetz, die SKOS-Richtlinien, die  
kantonalen Richtlinien usw. Sie müssen Wissen über den Gegenstand, die  
rahmenden Bedingungen, die unverhandelbaren Bereiche, d.h. über das  
„WAS“, zur Verfügung haben. Hier ist ihre Fachkompetenz gefragt.

<sup>1</sup> „Systemische, Lösungs- und Kompetenzorientierung“, „lösungs- und ressourcenorientiert“, „LOA“ usw. verstehe  
wir hier als analoge Bezeichnungen.

<sup>2</sup> Erstveröffentlichung in Fachzeitschrift SozialAktuell, Nr. 19, 2005

Um dem Familienvater den unverhandelbaren Autoverzicht auf unmissverständliche Weise mitteilen zu können und gleichzeitig für die Zukunft Kooperation zu ermöglichen, beispielsweise für den Beratungsprozess zur Wiedereingliederung in die Arbeitswelt, ist hingegen unsere Methodenkompetenz gefragt. Dafür ist das „WIE“ zentral.

Eine praxistaugliche Handlungsmethode hilft uns zu verstehen, wie Menschen die Welt wahrnehmen, was unser Gegenüber unterstützen könnte, Unabänderliches zu akzeptieren, Bewährtes verstärkt zu tun, Neues zu wagen. Sie beinhaltet einen „Werkzeugkoffer“ mit konkreten und erprobten Gesprächs-führungsmodellen und -techniken. Aus diesem Verständnis heraus steht bei der Methodenkompetenz das „WIE“ im Zentrum.

Die Wirksamkeit der Methoden ist eng mit unserer persönlichen Kompetenz verknüpft. Erst wenn wir authentisch und methodisch zugleich arbeiten, entfalten Modelle und Techniken ihre ganze Kraft.

Dieses „WIE“ kann auch als Angebot zu einer bestimmten „Arbeitsbeziehung“ beschrieben werden. Aus einer kommunikationstheoretischen Perspektive ist uns ja vertraut, dass die Beziehung den Inhalt eines Gespräches definiert, der Beziehungsaspekt also wie eine Metakommunikation wirkt (Watzlawick 1969).

Erfolgreiches Handeln in der Sozialen Arbeit erfordert somit ein effektives und effizientes Zusammenwirken zwischen „WAS“ und „WIE“ bzw. der Fachkompetenz und der

Methodenkompetenz mit der dazu stimmigen persönlichen Kompetenz.

Aus diesem Blickwinkel kann der systemische, lösungs- und kompetenzorientierte Ansatz dem Bereich der Methodenkompetenz zugeordnet werden. Das wissenschaftliche Fundament bieten uns systemtheoretische Grundlagen (vgl. z.B. von Bertalanffy 1968), erkenntnistheoretische, konstruktivistische und konstruktionistische Annahmen (vgl. Maturana & Varela 1987; von Glasersfeld 1981; Gergen 1991), kommunikationstheoretische Grundlagen (Paul Watzlawick et al. 1969) und die Ergebnisse der neuen Gehirnforschung (vgl. z.B. Roth 2001). Dieses Grundlagenwissen hilft uns, unser Gegenüber besser zu verstehen und unser Handeln darauf abzustimmen. Bei Kleve (2003) findet sich ein sehr interessanter und mit den erwähnten Grundlagen kompatibler Ansatz einer Sozialarbeitswissenschaft. Praktikerinnen und Praktiker wie Insoo Kim Berg, Steve de Shazer, Jürgen Hargens, Richard Bandler & John Grinder und viele andere haben eine Vielzahl an erprobten Instrumenten entwickelt, welche für die vielfältigen Felder der sozialen Arbeit konkretisiert wurden (Pfister-Wiederkehr & Vögli 2003) und zielgerichtetes, ressourcenschonendes Arbeiten ermöglichen.

Lösungs- und kompetenzorientierte Grundhaltungen, Techniken etc. sind aus dieser Sicht immer im Zusammenspiel mit situativ erforderlichen Fachkompetenzen aktiv; bei Besuchsproblemen, Verdacht auf sexuellen Übergriff, Verschuldung sind zum Beispiel

entsprechende Rechtskenntnisse wichtig. Bei komplexer Fallsteuerung erfolgt eine Verbindung mit dem Erfahrungsschatz des Case Management, bei Scheidungen und Schulkonflikten mit demjenigen der Mediation. Analoges gilt auch bei Stieffamilienproblemen, Traumaerfahrungen, Genderfragen, Arbeitslosigkeit, Alkoholmissbrauch, Mobbing usw.

---

## Ausrichtung auf das Positive

Ist dieser Ansatz neu? Keineswegs: Ein Blick in die Philosophiegeschichte zeigt, dass die zentralen Grundgedanken im Laufe der Geschichte immer wieder beschrieben worden sind. Die lösungs- und kompetenzorientierte Grundannahme, dass Änderungen immer auftreten, unabwendbar und damit nutzbar sind, treffen wir beispielsweise bei Heraklit an, im Sinnspruch „Man kann nicht zweimal in denselben Fluss steigen“. Eltern wissen aus Erfahrung, dass bei ihren Kindern eine Ausrichtung auf das Positive, die Stärken, auf das Erreichte und auf zukünftige Ziele erfolgsversprechend ist, ohne dass sie diese lösungs- und kompetenzorientierte Grundannahme kennen. Sie haben nämlich genügend Erfahrungen gesammelt und wissen, was voraussichtlich passieren wird, wenn sie dieser Maxime nicht folgen!

Das heisst: Eine Seite in uns erspürt die Nützlichkeit, die Effizienz und die wertschätzende, zeitgemässe Haltung gegenüber dem Mitmenschen in den lösungs- und kompe-

tenzorientierten Grundannahmen. Vieles davon leben wir also bereits, weil es sich bewährt. Wir wissen intuitiv, dass Wertschätzung, die Ausrichtung auf das Positive und die Unterstützung Menschen zusammenhält und manchmal ungeahnte Energien freisetzt. Neu ist dieser Ansatz in dem Sinne, dass diese Erkenntnisse nun gesamthaft und bewusst für unser professionelles Tun genutzt werden können und mit ihnen ein konkretes, praxiserprobtes und erlernbares Instrumentarium zur Anwendung in der Praxis zur Verfügung steht.

Methodenkompetenz und Fachkompetenz sind aus unserem Blickwinkel eine Einheit: Das „Wie“ unterstützt das „Was“.

Der systemische, lösungs- und kompetenzorientierte Ansatz ist somit nicht mehr - aber auch nicht weniger - als ein konkretes, praxiserprobtes, wertschätzendes Methodenmodell für die Soziale Arbeit.

### Literatur:

- Bertalanffy, L. von: General Systems Theory. New York 1968.
- Gergen, K.J.: The Saturated Self. New York 1991. Basic Books
- Glasersfeld, E. von: Einführung in den radikalen Konstruktivismus. In: Die erfundene Wirklichkeit. München 1981. Piper & Co.
- Kleve, H.: Soziarbeitswissenschaft, Systemtheorie und Postmoderne. Freiburg im Breisgau 2003. Lambertus Verlag
- Maturana, H. R. & Varela, F. J.: Der Baum der Erkenntnis. Bern 1987. Scherz Verlag
- Pfister-Wiederkehr, D. & Vögli, K.: Werkzeugkiste des lösungs- und kompetenzorientierten Handelns. CD-ROM für PC und Mac. Luzern 2003. Interact Verlag, Hochschule für Soziale Arbeit Luzern
- Roth, G. : Fühlen, Denken, Handeln. Frankfurt am Main 2001. Suhrkamp Verlag
- Watzlawick, P. et. al.: Menschliche Kommunikation. Bern 1969. Verlag Hans Huber