

Peter Pantucek

Ergänzende Texte zum Buch „Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit“, Wien/Köln 2005, Böhlau Verlag.

<http://pantucek.com>

Die Konstruktion des Problems

Am Beginn der Fallkonstituierung steht zumindest eine Problemdefinition, manchmal auch mehrere. Die Problemzentriertheit der Sozialarbeit wurde von manchen Kritikern selbst als Problem verortet, ihr eine Ressourcen- und/oder Lösungsorientierung entgegengestellt. Der Problemfokus betone das Negative anstelle des Positiven und Zukunftsweisenden. M.E. beruht diese Kritik auf einem kapitalen Missverständnis. Die Problemkonzentration in der Sozialarbeit ist ein Mittel der nötigen Eingrenzung der Zuständigkeiten und der Fokussierung des Blicks. Sie ermöglicht erst, Sozialarbeit als respektvolle und die Autonomie der KlientInnen beachtende Profession zu etablieren. Sozialarbeit bearbeitet Lebensführung in einer gegebenen Gesellschaft¹⁰, ohne aber selbst – es sei denn in sehr allgemeinen Formulierungen – so etwas wie ein eigenes Konzept des „guten“ Lebens, der „richtigen“ Lebensführung zu haben. Jede Form der Lebensführung ist für Sozialarbeit vorerst einmal grundsätzlich akzeptabel. Diese Toleranz ist Teil der Wertebasis der Profession.

So heißt es im „Code of Ethics“ der National Association of Social Workers (USA):

1.05 Cultural Competence and Social Diversity

(a) Social workers should understand culture and its function in human behavior and society, recognizing the strengths that exist in all cultures.

(b) Social workers should have a knowledge base of their clients' cultures and be able to demonstrate competence in the provision of services that are sensitive to clients' cultures and to differences among people and cultural groups.

(c) Social workers should obtain education about and seek to understand the nature of social diversity and oppression with respect to race, ethnicity, national origin, color, sex, sexual orientation, age, marital status, political belief, religion, and mental or physical

¹⁰ Ich führe hier wieder eine Gegenstands- oder zumindest Fokusdefinition der Sozialarbeit ein, nicht zum ersten Mal. „Lebensführung“ ersetzt hier „Alltag“. Beide Begriffe sind verwandt, wobei „Lebensführung“ zum einen mehr als nur bloßen Alltag umfasst, zum anderen das bewusste und tätige Element stärker betont.

disability. (National Association of Social Workers 1996)

Aus dieser Grundsatzentscheidung resultieren dann allerdings eine Reihe von Werten, die die allgemeine Akzeptanz einschränken, wie aus dem folgenden Textbeispiel ersichtlich:

Social workers treat each person in a caring and respectful fashion, mindful of individual differences and cultural and ethnic diversity. Social workers promote clients' socially responsible self-determination. Social workers seek to enhance clients' capacity and opportunity to change and to address their own needs. Social workers are cognizant of their dual responsibility to clients and to the broader society. They seek to resolve conflicts between clients' interests and the broader society's interests in a socially responsible manner consistent with the values, ethical principles, and ethical standards of the profession. (ebd.)

Die Förderung der Selbstbestimmung der KlientInnen wird durch das Adjektiv „socially responsible“ eingeschränkt bzw. wird ihr eine Richtung gegeben. Trotzdem wird hier wohl deutlich, dass die Profession kaum auf etwas so viel Pathos aufwendet, als auf eine Bekräftigung des Prinzips der Selbstbestimmung der KlientInnen und der Diversität möglicher Lebensentwürfe. Ein Eingriff kann also nur gerechtfertigt stattfinden, wenn Akteure des Feldes selbst eine Situation als problematisch markieren. Sozialarbeit erscheint mit keiner Heilsbotschaft. Ihr Einsatz ist nicht missionarisch, und daher auf die Problemdefinition angewiesen, die von anderen erfolgt. Ihre Kompetenz besteht darin, Probleme zu bearbeiten, nicht darin, das Gute Leben zu lehren.

Die Geringschätzung des Problemfokus führt in der Konsequenz zu drastischen Fehlbestimmungen, die alle darauf hinauslaufen, dass die Sozialarbeit selbst ein Programm zu entwickeln hat, was wünschenswertes Leben sei. Sie ist dann auf dem Weg zu einer allgemeinen sozialen Pädagogik, die nicht mehr zwischen „Fall“ und „Nicht-Fall“ unterscheiden könnte. Ihre Legitimation müsste sie aus sich selbst heraus beziehen, aus einer Theorie der guten Lebensführung.¹¹

Theoretisch sollte eine Alternative zum Problem als Ausgangspunkt des Falles schon erledigt sein, praktisch ist sie es leider noch nicht: Das „Defizit“. So stigmatisierend und kontraproduktiv defizitorientierte Sichtweisen auch sein mögen, setzen sie sich praktisch aber doch immer wieder durch, und zwar aus dem guten Grund, dass die Aktivierung von Ressourcen praktisch wesentlich leichter möglich ist, wenn ein Mangel, ein Defizit konstatiert wird. Die Feststellung von „Erziehungsunfähigkeit“ der Eltern ermöglicht z.B. den Rückgriff auf beträchtliche Geldmittel für die Fremdunterbringung von Kindern. Gleichzeitig eröffnet die Fiktion, „Defizite“ zu

¹¹ Interessanterweise erbringt der Essentialismus in der Problemtheorie von Obrecht (2002) und Staub-Bernasconi (1986 und 1994) ähnliche Resultate: Sozialarbeit versucht dann „objektiv“ festzustellen, was ein soziales Problem „ist“ – was zu skurrilen Kategorisierungsversuchen mit fragwürdigem Nutzen führt.

bearbeiten, einen einfachen Zugang zum ExpertInnenstatus. Er knüpft an das Modell der Medizin an, die ihre Interventionen durch festgestellte (oder drohende) Insuffizienzen legitimiert.

Während der Problemfokus an individuelle Problemdefinitionen anknüpft, kann der Defizitfokus (und ein essenzialistisches Problemverständnis) sich selbst leichter mit Bezug auf Normen legitimieren.

Nach diesem Versuch der Ehrenrettung eines richtig verstandenen Problemfokus in der Sozialarbeit sei zugegeben, dass für eine gelingende sozialarbeiterische Intervention der Blick auf Lösungen und auf Ressourcen gerichtet werden muss. Entgegen einer allzu plakativen Gegenüberstellung von Problem- und Lösungsorientierung sei allerdings festgestellt, dass Lösungsorientierung, wie sie zum Beispiel von deShazer (1989, 1992) empfohlen wird, sich letztlich an einem Problemverständnis orientiert, wie ich es hier skizziere. „Gelöst“ kann nur ein Problem werden, und ein Problem wird von Menschen definiert. Anders bei „Defiziten“: Sie setzen eine Norm voraus, ohne Norm kein Defizit, und eine Norm ist immer eine soziale / gesellschaftliche Norm. Man könnte sagen: Das Problem bei einer defizitorientierten Sichtweise ist die Festsetzung der Norm – und die nötige Pathologisierung des Bestehenden als Legitimation für die Intervention.

„Die Erkenntnis beginnt nicht mit Wahrnehmungen und schon gar nicht mit Abstraktionen, sondern mit Problemen. Alle unsere Probleme sind abhängig von den Zwecken, die wir uns setzen.“ (Nemo 1993:o.P.)

Die Problemdefinition ist notwendigerweise subjektiv (von einem sozialen Ort aus formuliert). Sie enthält noch nicht notwendigerweise die Beschreibung des Problems, aber sie muss die Beschreibung einer Situation enthalten, die dann als problematisch markiert wird. Sehen wir uns das an einem Beispiel an:

Der Leiter einer kleinen Abteilung erscheint bei der Betriebssozialarbeiterin und sagt: „In meiner Abteilung arbeitet Frau F., sie ist 27 Jahre alt. In letzter Zeit gibt es gehäuft kurze Krankenstände bei ihr, sie kommt auch öfter zu spät. Ihre Arbeitsleistung lässt zu wünschen übrig. Ich glaube, sie trinkt zu viel. Eigentlich sollte ich sie kündigen. Können Sie mit ihr reden?“

Diese Beschreibung baut darauf, dass die Beraterin bereits das Vorhandensein einer solchen Situation ebenfalls als problematisch einschätzt und auf ein Bearbeitungsprogramm

zurückgreifen kann. Die Beraterin soll das Problem zu ihrem machen, d.h. aus einer Situationsbeschreibung eine Problembeschreibung machen.

Wodurch unterscheidet sich eine Problembeschreibung von einer Situationsbeschreibung? In erster Linie dadurch, dass die Schwierigkeiten als Handlungsschwierigkeiten verortet werden: Wer weiß jetzt nicht, was zu tun ist. Probleme sind Verständnisprobleme oder Handlungsprobleme (im Sinne der Unmöglichkeit einer routinierten Prozedierung der Situation). Während eine Situationsbeschreibung distanziert sein, aus einer BeobachterInnenposition erfolgen kann, hat ein Problem¹² stets einen personellen Ort.

Genau darauf zielt eine zentrale sozialarbeiterische Beratungsstrategie: Sie versucht die KlientInnen dorthin zu bringen, dass sie ein Problem als ihr Handlungsproblem formulieren. Erst wenn das geschehen ist, kann die eigentliche Problembearbeitung einsetzen.

Die erste Situationsbeschreibung mit dem Problemmarker macht einen Raum auf, sie definiert den Umfang dessen, was aus der Sicht des Fallbringers als Situation zu gelten hat: Akteure werden genannt und gereiht (meist gibt es eine Ankerperson), Zeit und Konstellation werden genannt, eine Arena und ein oder mehrere zentrale Sachverhalte werden beschrieben.

Im Beispiel:

AkteurInnen: Die Mitarbeiterin (Ankerperson); der Abteilungsleiter selbst.

Zeit: Jetzt und die letzten Monate

Arena: Betrieb und im Speziellen die Abteilung

Sachverhalte: Unzuverlässigkeit der Mitarbeiterin, der Verdacht

Nun ist all das noch kein bearbeitbares Problem, bietet noch keine hinreichende Begründung, um daraus einen „Fall“ zu machen. In die Beschreibung ging eine wesentliche Bestimmung noch nicht ein, nämlich dass der Abteilungsleiter mit dieser Geschichte zur Sozialarbeiterin gegangen ist. Ohne diesen Fakt wäre die Existenz einer Situation wie der geschilderten kein Grund für sozialarbeiterische Intervention: Sie ist zu gewöhnlich und sie bildet vorerst noch keinen personellen Ansatzpunkt für Interventionen. In der gängigen Sprache der Sozialarbeit könnte man sagen, es gebe vorerst keinen → Auftrag.

Natürlich lassen sich Probleme konstruieren, aus denen heraus sich SozialarbeiterInnen selbst einen Auftrag formulieren könnten. Hier bieten sich kurzschlüssige Assoziationen an: Alkoholismus, drohender Arbeitsplatzverlust.

In der Vorabendserie „Eine himmlische Familie“ findet sich folgender Dialog zwischen dem Pfarrer und dem (Alkoholiker-) Vater eines Mädchens, das bei der Pfarrersfamilie kurzfristig untergekommen ist:

Vater: Ich möchte mein Mädchen wieder haben!

Pfarrer: So einfach ist das nicht, Sie haben offensichtlich ein Problem.

Vater: Ich habe kein Problem, Sie haben ein Problem!

¹² Ich spreche hier von einem Problemverständnis der Sozialarbeit, das nicht umstandslos auf Probleme in anderen Bereichen, zum Beispiel der Computerprogrammierung, übertragen werden kann. Dort können Probleme zum Beispiel „objektiv“ gegeben sein: Das Programm funktioniert nicht. Die Situation sträubt sich gegen ihre eigene Struktur und zeigt das an. Aber ein Programmierungsproblem dieser Art ist eben auch ein „gutartiges“ Problem. Probleme des Funktionierens des Alltagslebens brauchen allerdings jemanden, der „ein Problem hat“, ohne das ist es nicht von Alltagsleben unterscheidbar.

Ein schöner Dialog! Wer hat nun wirklich ein Problem? Folgen wir der Definition von Newell, Shaw und Simon (zit. bei Brauchlin/Heene 1995: 20): „A problem exists whenever a problem solver desires some outcome or state of affairs that he does not immediately know how to attain“. In dieser Definition findet sich also die Bindung des Problems an einen Akteur (den „problem solver“) und eine IST/SOLL-Differenz. Brauchlin und Heene (1995: 74) weisen allerdings darauf hin, dass „die Problem-Entdeckung ... *nicht* unbedingt ein *konkretes* nicht erreichtes `Soll` voraus(setzt).“ Eine Situation kann also als veränderungswürdig empfunden (kommunikativ: markiert) werden, ohne dass eine Alternativvorstellung greifbar wäre. Die Beschreibung des SOLL-Zustands beschränkt sich in diesem Fall auf die Feststellung, dass es so, wie es ist, nicht sein soll. Im Kapitel 7.2. werde ich bei der Darstellung der „Presented Problem Analyse“ (PPA) noch genauer auf diese Problemkonstruktion eingehen.

Zurück zu unserem Dialogbeispiel. Das Mädchen ist völlig verwahrlost von der Familie des Pfarrers aufgefunden und vorerst aufgenommen worden. Es hatte keine Ahnung, wo sich aktuell sein Vater befindet. Der Wohnort der beiden war ein Wohnwagen, bei Nachschau versperrt. Der Vater, von der Polizei mit einer akuten Alkoholvergiftung aufgegriffen, fand sich schließlich in einem Krankenhaus. Versuchen wir vor diesem Hintergrund den Dialog zu analysieren:

Für den Vater gibt es vorerst tatsächlich kein Problem, zumindest kein schwieriges: Er hat die Obsorge über sein Kind, es muss ihm nur gebracht werden. Der Pfarrer hingegen rekurriert vorerst auf gesellschaftliche Normen: Der Vater ist Alkoholiker – und Alkoholismus, Kindesvernachlässigung etc. sind gesellschaftlich definierte soziale Probleme, und die können dem Vater als Etiketten umgehängt werden. Insofern „hat der Vater ein Problem“, aber nicht seines. Er wird erst dann zum „problem solver“, wenn Institutionen oder Personen die gesellschaftlichen Normen durchzusetzen versuchen. Und dann wird er versuchen, seine Autonomie gegen diese Instanzen zu verteidigen¹³.

Die gesellschaftlichen Instanzen haben ihm ein Problem gemacht, das dann mit ihm kooperativ bearbeitet werden kann. Es entsteht ein „Fall“.

¹³ Hesser (2000) weist darauf hin, dass die Zumutung des Verlustes an Autonomie durch die Beschäftigung der Fürsorgeinstanzen mit dem Alltagsleben des Pflichtklienten deren subjektives Hauptproblem ist – also auch der beste Ansatzpunkt für deren Beteiligung am Problemlösungsprozess.