

Konzept Beratung in der Marktlücke

Inhaltsverzeichnis

1. Menschenbild/ Ethische Grundsätze/ rechtliche Grundlagen	2
2. Beratungsansatz / handlungsleitende Theorien	2
3. Zielgruppe	3
4. Allgemeine und spezifischen Beratungsziele, inkl. Abgrenzungen	3
5. Beziehungsgestaltung (Niederschwelligkeit, Vertraulichkeit)	3
6. Beratungsmethoden	4
7. Eine Übersicht zum Beratungsablauf	5
8. Beratungsprozess vom Erstgespräch bis zum Abschluss	7
9. Aktenführung, Administration, Datenschutz	7
10. Professionelle Qualitätssicherung: Evaluation, Weiterbildung	7
10.1. Evaluation - Überprüfung der Beratung der einzelnen Teilnehmerinnen:	7
10.2. Weiterbildung:	7

Beratungskonzept Förderprogramm Marktlücke

Der Berufskodex der Sozialen Arbeit bildet die verbindliche professionelle Grundlage für die Arbeit der Sozialberater*innen in der Beratung.

1. Menschenbild/ Ethische Grundsätze/ rechtliche Grundlagen

In der Beratung der Sozialberater*innen ist die Grundhaltung wegleitend, dass jede Person Expert*in ihres Lebens ist (vgl. Conen & Cecchin, 2018, S. 179). Weiter gehen wir davon aus, dass sich Menschen als Teile sozialer Systeme, in der Interaktion mit ihren Beziehungspartner*innen ein ganzes Leben lang entwickeln (ebd.). Mit diesem humanistisch orientierten Menschenbild im Hintergrund, werden unterstützende Beziehungen gestaltet, welche für die Entwicklung eines Menschen hilfreich und fördernd sind.

Zusätzlich orientiert sich die Beratung am Leitbild der Marktlücke, in welchem die Ziele des Förderprogramms, was die Mitarbeiter*innen leitet und wie sie begleiten beschrieben sind.

Die Beratung im Rahmen des Programmeinsatzes bewegt sich im Bereich der gesetzlichen Massnahmen nach Art. 1-5 und 11-13 (SHG). Mit der Stadt Zürich besteht ein Leistungsvertrag.

Weiter werden für die rechtlichen Grundlagen des Förderprogramms die Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe (SKOS-Richtlinien, Absatz D, Massnahmen zur Sozialen und beruflichen Integration) beigezogen.

Zudem gelten das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) und die entsprechende Verordnung (VDSG) als verbindlich.

2. Beratungsansatz / handlungsleitende Theorien

Der Arbeitsansatz der Sozialberater*innen ist ein personenzentrierter sowie ressourcen-, kompetenz- und lösungsorientierter Ansatz und basiert auf einer systemischen Haltung.

Elemente folgender Theorien sind dafür handlungsleitend:

- Theorie Sozialer Probleme¹: Definition des Auftrags als Förderprogramm in der sozialen und beruflichen Integration
- Konstruktivismus² und Konstruktionismus³: Menschenbild und professionelle Kooperation mit Menschen
- Elemente der biologischen und soziologischen Systemtheorie⁴: Lebenskontext und Interaktionen zwischen Menschen

¹ Geiser, Obrecht

² Maturana & Varela

³ Gergen & Gergen

⁴ Luhmann

- Kommunikationstheorie⁵: z. B. die Kommunikationsaxiome rund um die Forschungsgruppe von Paul Watzlawick sind für die Gesprächsführung beachtenswert
- Linguistik⁶: z. B. NLP (Sammlung von Kommunikationstechniken und Methoden zur Veränderung psychischer Abläufe im Menschen)
- Wirkungsforschung⁷: wissenschaftlich abgestützte Hinweise, aus denen Haltungen, Verfahren und Tools für Fachleute abgeleitet werden können, z B. Ressourcenorientierung

3. Zielgruppe

Die Zielgruppe der Marktlücke wird im Konzept Förderprogramm Marktlücke (2018), auf Seite 3, Absatz 2, ausführlich [beschrieben](#).

4. Allgemeine und spezifischen Beratungsziele, inkl. Abgrenzungen

Die Kernfunktion der Beratung liegt bei der Veränderung und Entwicklung, variiert aber je nach individuellem Einsatzziel und Hilfeprozess zwischen «Veränderung/ Entwicklung», «Stabilisierung/ Betreuung/ Begleitung» und «Information/ Service» (vgl. Kunz & Weber, 2016, S. 12-15).

Die Sozialberater*innen der Marktlücke unterstützen die Teilnehmerinnen des Förderprogramms im Bewusstwerden und in der Formulierung der eigenen Ziele sowie in der Erarbeitung eigener Lösungsstrategien in Bezug auf das Gelingen ihrer sozialen und beruflichen Integration.

Bei rechtlichem oder psychologischem Beratungs- bzw. Unterstützungsbedarf werden die Teilnehmerinnen an entsprechende Institutionen weitergeleitet.

5. Beziehungsgestaltung (Niederschwelligkeit, Vertraulichkeit)

Trotz der gesetzlich bestimmten Pflichten und finanziellen Anreize für die Teilnehmerinnen, haben sie einen Entscheidungsspielraum und befinden sich nicht in einem expliziten Zwangskontext (vgl. Kunz & Weber, 2016, S.40). Die Teilnahme am Programm soll für sie zielführend und aufbauend sein und muss unsererseits nicht durchgesetzt werden.

Die Sozialberater*innen der Marktlücke arbeiten vor Ort im Förderbetrieb. So gelingt es ihnen, möglichst einfach zugänglich und bei Bedarf für die Teilnehmerinnen da zu sein. Abgesehen von regelmässigen Standortgesprächen, können die Teilnehmerinnen ihre Unterstützung auch bei akuten und nicht arbeitsbezogenen Problemlagen in Anspruch nehmen. Dieses Unterstützungsangebot ist freiwillig. Lediglich die Standortgespräche mit dem Schwerpunkt der beruflichen und sozialen Integration, müssen von den

⁵ Watzlawick, Schulz von Thun

⁶ Bandler & Grinder

⁷ Miller, Duncan & Hubble, Grave

Teilnehmer*innen wahrgenommen werden. Durch den regelmässigen Kontakt gelingt es den Sozialberater*innen eine gute Arbeitsbeziehung aufzubauen und Vertrauen zu schaffen. Für eine veränderungswirksame Kommunikation ist eine tragfähige und passende Arbeitsbeziehung Voraussetzung.

6. Beratungsmethoden

Die Beratung gestaltet sich in jeder Situation individuell. Für die grobe Strukturierung des Ablaufes verwenden die Sozialberater*innen eine selbstentwickelte Vorlage, die sich an der allgemeinen normativen Handlungstheorie anlehnt und bei Bedarf einen Einschätzungsbogen. Der Einschätzungsbogen wird im Rahmen der Gesprächsvorbereitung sowohl von der zuständigen Agog*in, als auch von der Teilnehmerin selber ausgefüllt und dient im Gespräch der Situationseinschätzung in Bezug auf die arbeitsbezogenen Kompetenzen.

Während der gesamten Beratung sind die Methoden der personenzentrierten Gesprächsführung, wie zum Beispiel aktives Zuhören, Paraphrasieren und Verbalisieren zentral.

In der Veränderungsphase orientieren sich die Sozialberater*innen der Marktlücke an Elementen des ressourcen-, kompetenz- und lösungsorientierten Ansatzes. Zudem werden in den Beratungsgesprächen Tools wie z. B. das Eco-Gramm, Skalierungen, die Timeline, Ziel- und Ausnahmefragen etc. verwendet.

7. Eine Übersicht zum Beratungsablauf

Phase	Ziel	Ansatz/ Methoden
1. Einstiegsphase	<p>Orientierung über den Gesprächsrahmen, -ablauf und -ziel und Informationen zur Fachperson, Auftrag, Arbeitsweise etc.</p> <p>Beziehungsangebot schaffen und Motivation zur Zusammenarbeit klären</p> <p>Voraussetzungen für ein veränderungswirksames Gespräch mit Kompetenzaktivierung schaffen (positiver Start – Wirkungsforschung)</p>	<p>Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kongruenz, Authentizität - Akzeptanz - Empathie - Aktives Zuhören - Paraphrasieren - Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte <p>Systemisch orientierte Gesprächsführung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Joining (mit dem Gegenüber möglichst locker Kontakt aufnehmen) - Kontext, Vorgeschichte Anlass erfragen - Zirkuläre Fragen stellen - sich auf Augenhöhe mit dem Gegenüber begeben - Sicht/ Perspektive der Klientin abfragen - Gesprächszielfragen stellen
2. Veränderungsphase	<p>Individuelle Ziele ausarbeiten und formulieren</p> <p>Bearbeitungs- und Lösungsebene finden, Handlungsstrategien entwerfen</p>	<p>Motivierende Gesprächsführung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bereitschaft für Veränderungen klären - Änderungszuversicht stärken (Selbstwirksamkeit erhöhen) - Commitment abholen <p>Ressourcen-, kompetenz- und lösungsorientierte Gesprächsführung</p> <ul style="list-style-type: none"> - W-Fragen, Zirkuläre Fragen & Ausnahmefragen stellen

		<ul style="list-style-type: none"> - Skalierungen machen - Haltung des Nichtwissens einnehmen - Hypothesen bilden - Impulse geben - Fokus auf Stärken und auf die Lösung legen - Perspektiven erweitern - Emphatische Grundhaltung einnehmen / Leidanererkennung machen - Kooperative Hilfsformen (Beratung, Coaching/Anleitung, Begleitung, Entlastung/Behandlung) beachten - Kooperationsangebote erkennen - Rückkopplungstechniken (Schlüsselworte, Paraphrasieren, Zusammenfassen) anwenden - Ecogramm erstellen - Ressourcen aktivieren - Zielarbeit machen (Kriterien für Feinziele, Wunderfrage, Timeline) - Anliegen/Ziele formulieren und nach Dringlichkeit ordnen - Ziele formulieren (nach SMART) - mögliche Erfolgsfaktoren und hinderliche Aspekte benennen
3. Abschlussphase	<p>Entwicklungen und Erfolge benennen, um in guter Stimmung aufzuhören</p> <p>Nächste Schritte bestimmen</p> <p>Arbeitsbündnis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wertschätzung geben - Schlüsselwörter verwenden - Zusammenfassen - Hausaufgaben geben (z. B. Beobachtungs- oder Handlungsaufgaben)
<p>In den Folgegesprächen liegt der Fokus auf positiven und nützlichen Veränderungen im Leben der Klientin. Es werden Skalierungen zu Motivation und Zuversicht mit der Klientin durchgeführt.</p>		

8. Beratungsprozess vom Erstgespräch bis zum Abschluss

Im Prozessablauf der Marktlücke (für die Zusammenarbeit mit den zuweisenden Stellen der [Stadt](#) und der umliegenden [Gemeinden](#)), wird detailliert auf jeden einzelnen Schritt des Beratungsprozesses eingegangen.

9. Aktenführung, Administration, Datenschutz

Das eigens für den Sozialbereich der Marktlücke entwickelte passwortgeschützte «TN-Dossier» im Programm Filemaker, erfasst alle erforderlichen Daten der Teilnehmer*innen, Aktennotizen und Berichte. Zudem verfügt es über ein «Journal», auf welches die Agog*innen Zugriff haben und wo sie förderprozessrelevante Beobachtungen dokumentieren können. Diese sind dann für alle involvierten Akteur*innen ersichtlich.

Der Zugang zu physischen Daten ist beschränkt zugänglich und ist den Bearbeitenden vorbehalten. Diese werden nach dem Programmaustritt der Teilnehmer*innen vernichtet.

Die Sozialberater*innen der Marktlücke stehen mit den fallführenden Sozialberater*innen der Teilnehmerinnen in Kontakt und sind verpflichtet, ihnen über den Einsatz in der Marktlücke Bericht zu erstatten. Zudem tauschen sich die Mitarbeitenden der Marktlücke untereinander über für den Förderprozess relevante Belange aus. Gegenüber anderen Drittpersonen unterstehen sie der Schweigepflicht.

Bei weiteren Dritten, für den beruflichen Integrationsprozess wichtigen Akteur*innen (z.B. Ärzten, Psychologen etc.), bedarf es einer Schweigepflichtsentbindung oder Vollmacht.

Weiter wird mit dem verschlüsselten Mailprogramm HIN gearbeitet, welches den Austausch von Dokumenten mit schützenswerten Personendaten ermöglicht.

10. Professionelle Qualitätssicherung: Evaluation, Weiterbildung

10.1. Evaluation - Überprüfung der Beratung der einzelnen Teilnehmerinnen:

siehe Evaluationskonzept

10.2. Weiterbildung:

Die Sozialberater*innen bilden sich persönlich mittels Supervision und Nachdiplomstudiengängen weiter (siehe separates Weiterbildungskonzept)

Literaturverzeichnis

Avenir Social (2010). *Berufscodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: AvenirSocial.

Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 19. Juni 1992. Gefunden unter <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19920153/index.html>

Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2018). *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?. Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten (6. Aufl.)*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH.

Kanton Zürich Sicherheitsdirektion Sozialhilfe (2010). *Sozialhilfegesetz vom 14. Juni 1981*. Gefunden unter <http://www.sozialhilfe.zh.ch/Seiten/Gesetze.aspx?OpenTrigger=3&FilterValue1=3>

Kunz, Daniel & Weber, Esther (2016). *Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit (4. Aufl.)*. Luzern: Interact.

Pfister-Wiederkehr, Daniel (2019). *Beraten & Coachen. Lösungs- und kompetenzorientierte Bausteine für erfolgreiche Gesprächsführung*. Norderstedt: Book On Demand.

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe (4., überarb. Aufl.)*. Bern: rubmedia.

Verordnung zum Bundesgesetz über den Datenschutz vom 14. Juni 1993. Gefunden unter <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19930159/201210160000/235.11.pdf>