



Stadt Bern

Direktion für Bildung,
Soziales und Sport

Projekt Systemmodellierungen im Sozialdienst Bern

Projektbeschreibung und Implementierung

Vorstellung im Rahmen des
Treffpunkt soziale Diagnostik

30. März 2022

Organisation: Sozialdienst Stadt Bern



- Öffentliche Verwaltung
 - Finanziert aus Steuergeldern
 - Wirkungsorientierte Steuerung (politische Einflussnahme)
 - Diverse gesetzliche Grundlagen: SHG, SHV, VRPG, FLG
 - 80-100 Dossiers pro 100%-Stelle
 - Ca. 120 Mitarbeitende (SAR und KV)
 - **Wirkungsbereiche (SHG, Art. 2):**
 - Finanzielle Existenzsicherung
 - Persönliche Autonomie
 - Berufliche und soziale Integration
 - Lebensbedingungen
- **Ganzheitlicher umfassender Auftrag**

Ausgangslage für das Projekt

Ebene Gesamt-Sozialdienst

- Medial aufbereitete und politisch verwertete Skandalisierungen
 - Starker Rechtfertigungsdruck um Missbrauch und finanzielle Fragen
- Spar-Druck
 - Diskussionen mit Fokus um finanzielle Aspekte
- Wenig Auseinandersetzung um Methodik der Sozialarbeit
 - Bzw. unter Methodik wurden organisationale Abläufe verstanden
 - Aber: organisationale Abläufe und die Ausarbeitung der «Stichworte»
 - Situationsanalyse
 - Seit ca. 2018 (?) – «Berner Beratungs-Modell» (Prozess-Modell mit Fokus auf Situationsanalyse/ Zielsetzung und IT-Technischer Handhabung von Prozessauswertungen)
 - zunehmend Diskussionen, von PraktikerInnen angeregt z.B. zu «Auflagen vs. Zielen»/ «renitente SozialhilfeempfängerInnen» ...

Ebene Fachstelle Suchthilfe

- Klientel aufgrund der Sucht häufig in multiproblematischen Bewältigungslagen
 - schon länger ausgeprägtes Bewusstsein, dass standardisierte Vorgehensweisen weniger passungsfähig sind
 - daher schon immer kreative Fallbearbeitung (niederschwellig bis aufsuchend, kooperativ, individuelle ganzheitliche Fallbearbeitung)

Einige Meilensteine, die zum Projekt führten

Ebene Team Suchthilfe

- Aufgrund von Masterabschluss und Mitarbeit in den Kasuistik-Modulen an der FHNW
 - Einbringen von persönlichem Wissen ins Team
- Resonanz im Team
 - Interesse
- Jährliche Inputs in Team- Weiterbildungen oder Intervisionen zu unterschiedlichen Themen
 - zunehmend zu Integration und Lebensführung als überzeugendes Konzept
 - Ausprobieren mehrere Systemmodellierungen im Team in unterschiedlichsten Formen (auch z.B. mit Fotografie, R. Dällenbach)
 - Ausprobieren einer Systemmodellierung vom Tonband
- «Kasuistik-Experiment» (für Freiform) mit Lea Hollenstein und Studierenden in unserem Team Suchthilfe
 - Erkenntnisse aus dem Projekt wurden dem Leiter des Sozialdienstes vorgestellt – Interesse und Begeisterung aufgrund der Erkenntnisse

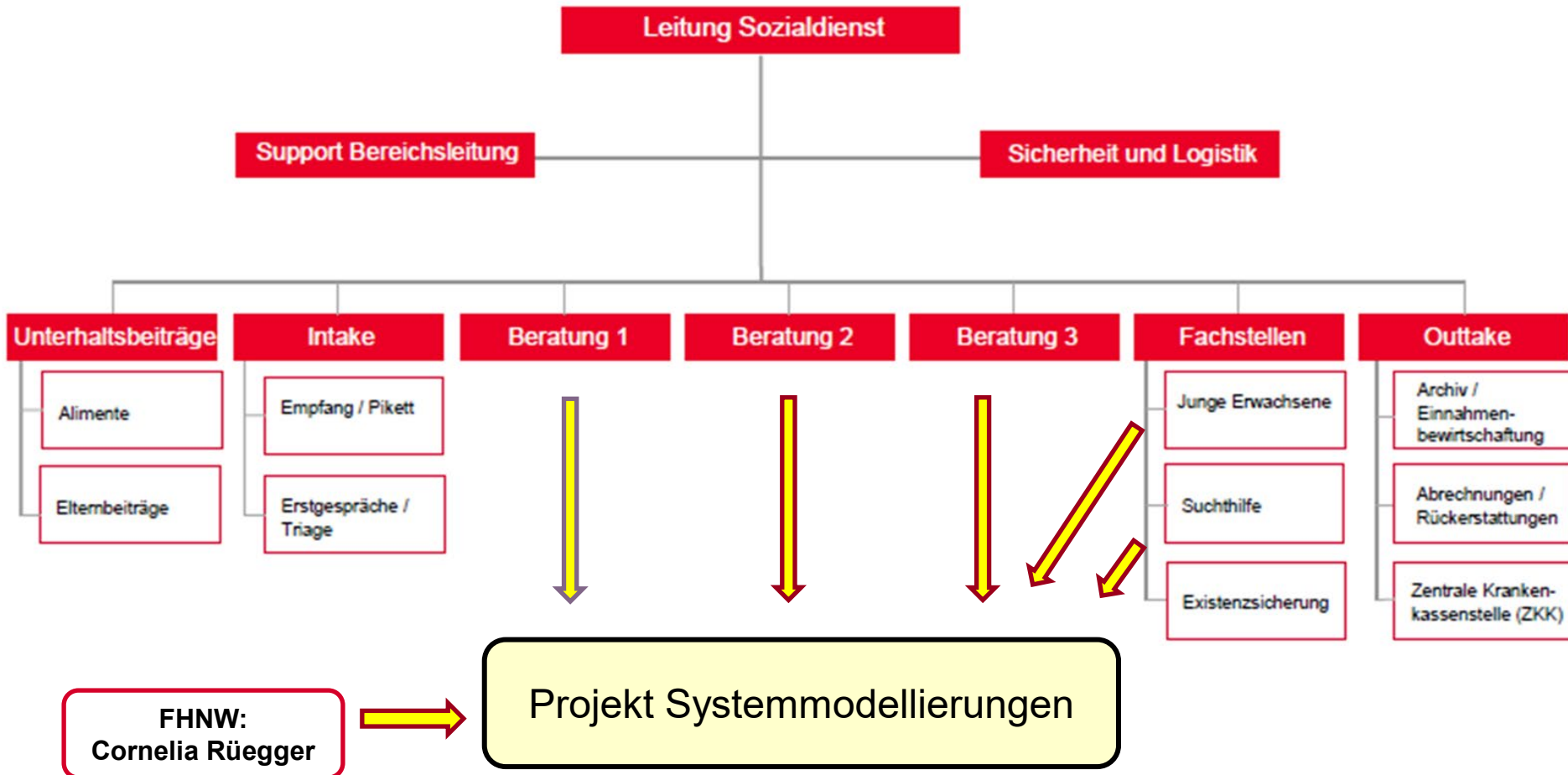
Ebene Sozialdienst

- Vorstellung des Konzepts Integration und Lebensführung in der GL
- Entscheid für Projekt Systemmodellierungen

Zunehmend gewachsene Fragen:

- Wie können wir **die psychosoziale Ebene besser erfassen**, damit wir bessere Ansatzpunkte für die Arbeit mit den KlientInnen bekommen (besonders bei komplexen Situationen)?
- Wie können **diagnostische Erkenntnisse gut mit den KlientInnen (und dem professionellen Bezugssystem) besprochen werden**, sodass daraus eine gute Zusammenarbeit für eine Hilfeplanung entstehen kann?

Organigramm Sozialdienst Bern



Projektskizze

- Pilot-Projekt von Dez. 2020 bis Dez 2022
- Projekt-Ideen:
 - Expert*innen-Team, an das die diagnostische Arbeit (teilw.) delegiert werden kann.
 - Handlungsprinzipien erarbeiten für das Erkenntnis-Gespräch mit den KL
- Stunden-Ressourcen mit Engagement «abgespart»
 - (allf. Teamlösungen)
- 2 Schulungen zu Beginn (durch mich) und einlesen
- 6 Modellierungen
 - 4 vom Projeet-Team/ 2 von anderen SAR
 - Datengrundlage: Biografische Interviews
 - Modellieren direkt von Tonbandaufnahmen
 - C. Rügger ist nicht bei den Modellierungen dabei
 - C. Rügger führt Interviews und beobachtet Erkenntnis-Gespräch mit KL
- Ab Sommer 2022 – Entwicklung Arbeitsprinzipien für Erkenntnisgespräch mit Klient*innen und Evaluation

Methodisches Vorgehen I

- Biografisches Interview:
 - SAR holt Einverständnis mit Klienten und organisiert Termin mit C. Rügger und Klienten/ Klientin;
 - C. Rügger führt im Beisein der/ des SAR das biografische Interview (gleichzeitig Schulung für SAR, wie solch ein Interview zu führen ist)
 - Aufnahme (wird später gelöscht, nicht im SD gespeichert)
- Vorbereitung Modellierung:
 - H. Güdel hört Interview ab – überlegt verschiedene Möglichkeiten des Vorgehens;
 - Bereitet auf Miro/ Publisher Modellierung vor (wird mit Beamer gezeigt)
 - Organisiert Raum und Technik
- Erstellen der Systemmodellierung (4 Stunden inkl. Pause):
 - Hören des Interviews direkt ab Band
 - Unterschiedliche Varianten – ganzes Interview am Stück, mehr oder weniger grosse Teile hören;
 - Bestimmen von Handlungssystemen
 - Direkt Modellieren im Gespräch über Hypothesen - Skizze
 - Direktes Einbringen von Fachwissen
 - Bestimmen der Haupt-Dynamiken (Struktur und Dynamik) des LFS

Methodisches Vorgehen II

- Nachbereiten der Systemmodellierung (H. Güdel)
 - Fertig zeichnen der Modellierung aufgrund der Skizze
 - Nachbesprechen der Modellierung mit der/dem fallführenden SAR
- Besprechen der Erkenntnisse und der Systemmodellierung mit dem Klienten/ der Klientin:
 - Vorbesprechung mit C. Rügger (ihre Perspektive auf die SM wird noch aufgenommen oder vorher schon per Mail mitgeteilt/ Vorgehen vorbesprechen)
 - Gespräch mit Klient/ Klientin führt SAR im Beisein von C. Rügger
 - C. Rügger beobachtet Interaktion zwischen KL und SAR
 - Uns interessiert, wie die KL die Erkenntnisse aufnehmen können und wie sie sich ins Gespräch einbringen können, um eine gemeinsame Ausgangslage für Ziele und Interventionen zu haben.
 - Welche Faktoren begünstigen diese Dynamik? Worauf ist zu achten? Was hat sich bewährt? Ziel: Arbeitsprinzipien dazu erarbeiten!
- Nachbereitung:
 - SAR füllt Evaluationsbogen aus - Methodische Erkenntnisse werden festgehalten
 - Nachbesprechung im Expert*innen-Team

Wo stehen wir? → mittendrin

- **Hindernisse:**

- Knappe Zeitressourcen
- Stellen-Wechsel einer Mitarbeiterin - Einarbeitung neuer SAR (Zeitverzögerung)
- Miro – noch keine Voll-Version (technische Hindernisse)
- Covid 19

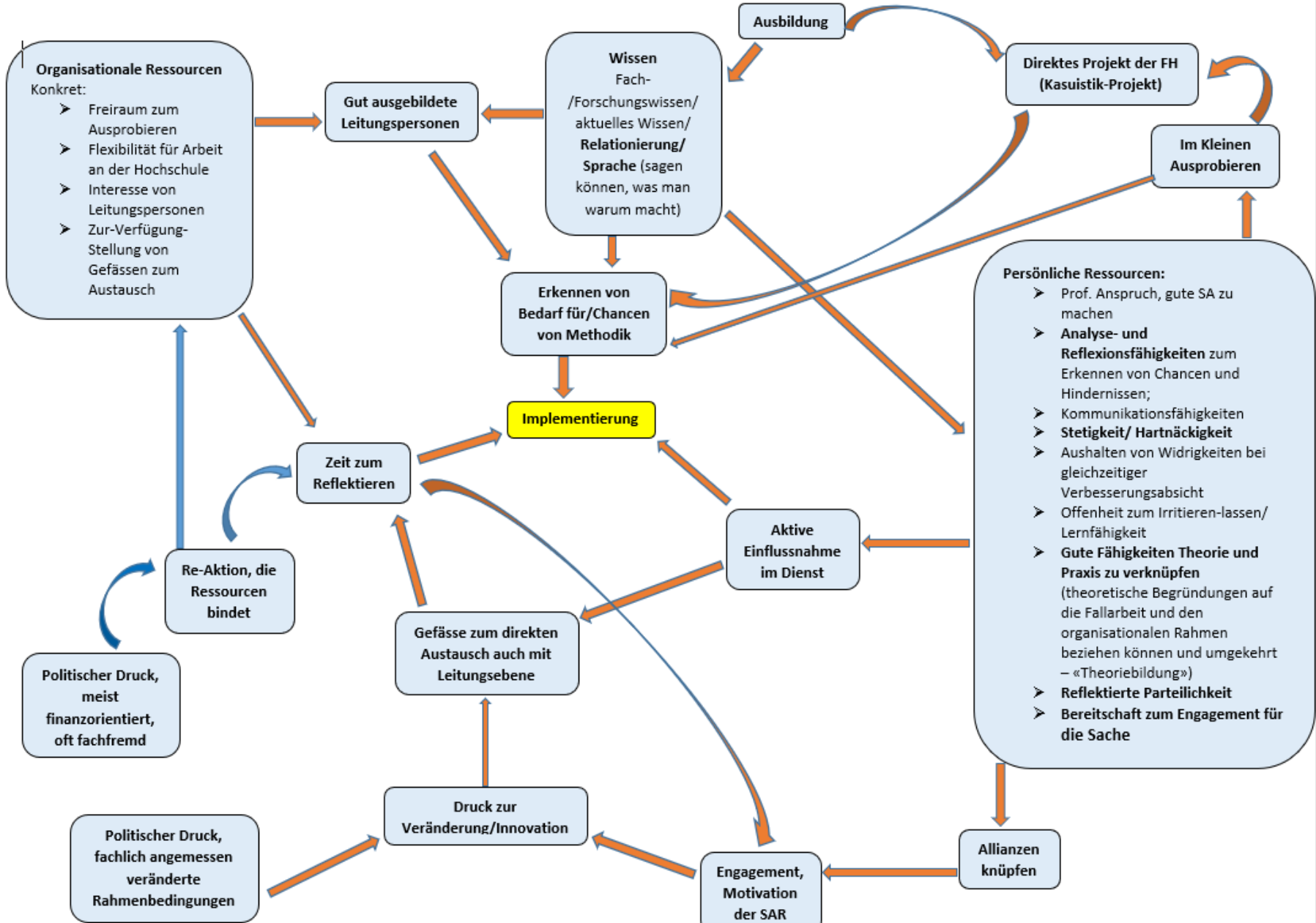
- **Wo wollen wir uns noch verbessern?**

- Erstellen der SM: **Konzentration auf die wichtigsten Dynamiken/ aktuelle Struktur des LFS** (auch visuell noch besserbar) – Vereinfachung – auch für KL
- **Zeigen der Modellierung** (was auch mit obigem zusammenhängt)
- Damit verknüpft die Vermittlung von ganzheitlicher Dynamik an die KL (**abwägen von Verstehensprozessen beim KL versus Überforderung**)

- **Vieles funktioniert gut!**

- (fast alles) 😊
- (Termin-)Planungen – auch die mit KL! (**Interesse der KL** ist da!)
- **Variablen ziehen** aus dem gehörten Interview (man hört auch z.B. Betonungen, Emotionen, Bewertungen besser);
- Erstellen der **Systemmodellierung** im Expert*innen-Team – viel **Erfahrungs- und auch Fachwissen kommt zusammen!**
- **Vertiefere Erkenntnisse im Fall** (Soz. Diagnose) – sehr wertvoll!
- **Übertragbare Kasuistische Erkenntnisse für uns und den Dienst**
 - z.B. Wichtigkeit des Einbezugs psychosozialer Handlungsmuster für eine Veränderung
 - z.B. wie genau (!) migrations-kulturelle Unterschiede Folgen für psychosoziale Handlungsmuster haben

Modellierung der Dynamik der Implementierung des «Pilot-Projektes Systemmodellierungen» im SD Bern



Literatur

- Sommerfeld, P./Hollenstein, L./Calzaferri, R. (2011). Integration und Lebensführung. Ein forschungsbasierter Beitrag zur Theoriebildung der Sozialen Arbeit. Wiesbaden.
- Sommerfeld, P., Dällenbach, R., Rügger, C., & Hollenstein, L. (2016). Klinische Soziale Arbeit und Psychiatrie. Entwicklungslinien einer handlungstheoretischen Wissensbasis. Wiesbaden: Springer VS.
- FHNW (2017). Manual. Systemisch-biografische Diagnostik und Prozessgestaltung. Olten