

**Zeitschrift:** Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

**Band:** 90 (1993)

**Artikel:** Praktische Anwendung : das 7-Punkte-Modell in der Sozialarbeit

**Autor:** Matter, Helen

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-838212>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 25.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# **Praktische Anwendung: Das 7-Punkte-Modell in der Sozialarbeit**

*Von Helen Matter*

Obschon Ulrich Schnyder ausdrücklich auf die sozialarbeiterischen Wurzeln der Krisenintervention hinweist, so ist das beschriebene 7-Punkte-Modell doch durch die Erfahrungen des Autors in einem psychiatrischen Berufsfeld geprägt. Inwieweit dieses Konzept auf die Situation von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern in öffentlichen Sozialdiensten übertragbar sein könnte, hängt von folgenden vier Faktoren ab, die zueinander in Beziehung gesetzt werden müssen:

1. Die Art der psychosozialen Belastungen, die zur Krise geführt haben, und deren konkrete Erscheinungsform; die Art, wie der Klient oder die Klientin seine(ihre) Situation einschätzt und wo er(sie) deren Ursachen sieht; die persönlichen und sozialen Ressourcen der Klienten und Klientinnen.
2. Der Auftrag und die Rahmenbedingungen sowie die Ressourcen der Institution.
3. Die zeitlichen Möglichkeiten und die beraterischen Kompetenzen des Sozialarbeiters oder der Sozialarbeiterin.
4. Die im Gemeinwesen oder im näheren Umkreis vorhandenen sonstigen Hilfsangebote und die Möglichkeiten der interdisziplinären und interinstitutionellen Kooperation.

Das vorgestellte Konzept geht von einem Problemverständnis aus, das dem für die Sozialarbeit gültigen Verständnis individueller Problemlagen entspricht, indem es Belastungen in den Bereichen der Gesundheit, der psychischen Befindlichkeit, der materiellen Lebens- und Arbeitsbedingungen, der zwischenmenschlichen Beziehungen und der Einstellungen und Werte berücksichtigt. Dementsprechend sind auch die Zielformulierungen und die Lösungsschritte mehrdimensional angelegt, wobei von Fall zu Fall zu beurteilen ist, ob die Bearbeitung einzelner Bereiche an andere Fachleute übertragen werden muss oder ob sinnvollerweise eine einzige Fachkraft, in unserem Falle eben der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin, die Verantwortung für Lösungsbemühungen auf allen Problemebenen übernimmt.

Naturgemäß werden sich an einen öffentlichen Sozialdienst in erster Linie Personen (oder deren Bezugspersonen) mit sozialen Problemen, wie zum Beispiel ungenügendem Einkommen, Verschuldung, Obdachlosigkeit, aber auch mit Problemen bei der Handhabung des Besuchsrechts und ähnlichem, wenden und zunächst diesbezüglich ganz konkrete Hilfe erwarten. Sehr oft wird sich bei der Problemanalyse auch zeigen, dass vielleicht viele Belastungen schon lange bestanden haben, der Klient oder die Klientin damit aber einigermassen zurechtgekommen ist, bis ein krisenauslösendes zusätzliches Ereignis wie bei-

spielsweise Arbeitsplatzverlust das Fass zum Ueberlaufen gebracht hat. Ob in einer solchen Situation eine Krisenintervention im eigentlichen Sinne die geeignete Massnahme ist, oder ob mit einer «Dauerkrise» gerechnet werden muss und dementsprechend eher Langzeitmassnahmen angezeigt sind, dürfte nicht immer einfach zu entscheiden sein. Neben prognostischen Erwägungen müssen bei der Beantwortung dieser Frage wiederum die oben erwähnten vier Kriterien berücksichtigt werden.

Unabhängig davon, ob zu erwarten ist, dass nach Ablauf der Krisenintervention die Beratung abgeschlossen werden kann, wird in jedem Fall dann eine Krisenintervention nötig sein, wenn mit selbst- oder fremdgefährdenden Handlungen gerechnet werden muss oder wenn solche Handlungen schon vorgefallen sind. Auch wenn sich von vorneherein abzeichnet, dass langfristige Hilfe nötig sein wird, kann jedoch das Ziel einer Krisenintervention sein, wenigstens das frühere, wenn auch prekäre Gleichgewicht wiederherzustellen. Wichtig wäre dann, alle Teilespekte, die offensichtlich nach Langzeitmassnahmen verlangen, wie zum Beispiel eine Schuldensanierung, von Anfang an aus den Zielsetzungen für die Krisenintervention selbst auszunehmen oder sie allenfalls im Sinne von ersten Schritten realitätsgerecht zu formulieren.

Die Chance einer positiv erfahrenen Krisenintervention wäre auch hier, den Klienten oder die Klientin für eine länger dauernde Arbeit an den Problemen, die den Krisenhintergrund darstellen, zu motivieren, sei es eher in einem stützend-begleitenden, sei es in einem stärker auf Veränderung gerichteten Sinn. Sehr oft dürfte sich ausserdem erweisen, dass bei erneuten Krisen infolge weiterer schwieriger Ereignisse bessere Bewältigungsformen zur Verfügung stehen.

Anhand eines *Beispiels* möchte ich darzustellen versuchen, wie eine Krisenintervention im Rahmen eines öffentlichen Sozialdienstes aussehen könnte:

## **1. Zuweisung und erste Kontaktnahme**

Herr Müller wird dem Sozialarbeiter von seinem Bruder telefonisch angemeldet. Wegen Mietzinsrückständen habe er die Kündigung erhalten, die Frist laufe in einer Woche ab. Herr M. habe alles sausen lassen und sich um nichts mehr gekümmert. Auch sei er seit zwei Monaten arbeitslos und ohne Einkommen.

Herr M. erscheint auf schriftliche Einladung des Sozialarbeiters zum festgesetzten Termin zur ersten Besprechung. Er ist ein 40jähriger, eher kleingewachsener, unauffällig-sportlich gekleideter Mann. Sein Gesicht ist gerötet, im Kontakt wirkt er verschlossen und resigniert, spricht kaum von sich aus, antwortet jedoch knapp auf die Fragen. Über seine Befindlichkeit kann er sich nicht äussern, doch wird deutlich, dass er von Gefühlen der Sinnlosigkeit gequält wird. Herr M. klagt, dass er kaum mehr schlafen könne, lange nicht einschlafe, dann, von Alpträumen geplagt, immer wieder aufschrecke.

## **2. Problemanalyse**

Der Sozialarbeiter thematisiert zuerst die Probleme, die ihm vom Bruder gemeldet wurden: die Wohnungskündigung und die Arbeitslosigkeit. Er erfährt, dass Herr M. beides bis jetzt vor sich her geschoben und nichts unternommen hat. Anscheinend rechnet er damit, bei seiner Mutter Unterschlupf zu finden. Sie hat ihm in letzter Zeit auch finanziell über die Runden geholfen, beim Arbeitsamt hat er sich nicht gemeldet.

Herr M. hat in den letzten Jahren als Aushilfsmonteur für eine Temporärfirma gearbeitet, wie sich später zeigt, um so Lohnzessionen aus dem Weg zu gehen. Wegen der angespannten Situation auf dem Arbeitsmarkt und wegen zu häufigen Arbeitsausfällen hat sich die Firma schliesslich von ihm getrennt.

Dazu ist ungefähr zur gleichen Zeit noch die Trennung von seiner Freundin gekommen, mit der er ein Jahr lang zusammengelebt und der er seine Zahlungen anvertraut hatte. Wie sich jetzt herausstellte, hatte sie mehrere tausend Franken davon (für Alimente, Mietzins und Krankenkassenprämie) nicht einbezahlt und das Geld für sich verwendet. Da sie Zugang zu seinem Postfach hatte, konnte sie auch die entsprechenden Mahnungen verschwinden lassen. Zu der persönlichen Enttäuschung – es war seine dritte gescheiterte Frauenbeziehung – kam jetzt also hinzu, dass sich seine Schulden wesentlich erhöht hatten.

Die Wohnungskündigung hatte ihn vollends in eine Krise gestürzt. Seine Wohnung und seine beiden Haustiere hatten für ihn eine grosse Bedeutung, und Herr M. fühlte sich jetzt von allen Seiten bedroht und eingeengt, so dass seine schon vorher bestehende Alkoholabhängigkeit sich jetzt noch verstärkte.

Zur *Vorgeschichte* erfuhr der Sozialarbeiter, dass Herr M. als ältestes von vier Kindern in einer Familie aufgewachsen war, in der der Vater trank und Frau und Kinder schlug. Wegen seines Alkoholproblems und den damit zusammenhängenden Schwierigkeiten am Arbeitsplatz musste die Familie zirka zehnmal umziehen, bis sich schliesslich die Eltern scheiden liessen, als Herr M. eben die Prüfung in die Sekundarschule bestanden hatte. Er und die ältere Schwester wurden in eine Bauernfamilie auf dem Land plaziert und unter Vormundschaft gestellt. Herr M. konnte nur die Primarschule besuchen, machte anschliessend eine kurze Lehre und arbeitete später im Gastgewerbe, wo er auch seine Frau kennenlernte und nach kurzer Bekanntschaft heiratete, weil sie schwanger war. Die Ehe wurde geschieden als die kleine Tochter eineinhalb Jahre alt war. Herrn M. wurde nach kurzer Zeit das Besuchsrecht abgesprochen wegen seiner Alkoholabhängigkeit.

*Copinganalyse:* Die Problemanalyse und die Vorgeschichte machen deutlich, dass Herr M. in der Krise dazu neigt, *Schwierigkeiten aktiv zu vermeiden*, notwendige Schritte, wie den Gang zum Arbeitsamt oder zum Sozialdienst zu unterlassen, Post nicht zu öffnen und beispielsweise Gerichtsurkunden zurückzugehen zu lassen.

Dazu kommen *Kompensation* (Alkoholmissbrauch) und *sozialer Rückzug*, auch *Dissimulieren* im Sinne des Herunterspielens der Probleme, vor allem des Alkoholproblems. Als günstig für den Einstieg in die Arbeit erweist sich seine

*passive Kooperation:* Er vertraut die Lösung seiner Probleme dem Sozialarbeiter an.

Im Laufe der Arbeit werden sich aber auch viele *Ressourcen* zeigen: Herr M. ist handwerklich und kunsthandwerklich sehr vielseitig begabt und hat viele Ideen. Er engagiert sich als Coach in der Juniorenförderung seines Sportclubs. Er ist intelligent, fasst rasch auf und kann auf andere eingehen, kann sehr gesellig sein und hat gerne Gäste. Er lernt immer besser, sich mitzuteilen und beginnt, sich Gedanken über seinen Anteil an der Entstehung seiner Probleme zu machen.

### **3. Problemdefinition**

Gemeinsam erarbeiten der Sozialarbeiter und Herr M., dass er durch das Zusammentreffen so vieler schwieriger Verluste (Beziehung, Vertrauen, Arbeit) und zuletzt seines Heims in eine so schwere Krise geraten ist, dass er nicht mehr über den Berg sah, alles fahren liess und nicht mehr den Mut fand, auch nur eines der Probleme anzupacken. Der Sozialarbeiter weist darauf hin, dass die Ursachen einiger seiner Probleme weit zurückliegen und nicht innerhalb weniger Wochen angegangen werden können, dass aber im Rahmen einer Krisenintervention soweit Entlastung erreicht werden könnte, dass Herr M. die Kraft finden könnte, eine umfassendere Bearbeitung in Angriff zu nehmen.

### **4. Zieldefinition**

Es geht jetzt darum, die innerhalb von etwa sechs Wochen realistischerweise erreichbaren Ziele festzulegen und auf diese Weise Zukunftsperspektiven zu entwickeln.

Der Sozialarbeiter erklärt sich bereit, mit dem Vermieter zu verhandeln, um die Wohnungskündigung rückgängig zu machen und im Rahmen der Unterstützungsleistungen die Mietzinsgarantie zu übernehmen. Herr M. verpflichtet sich seinerseits, mit den nötigen Unterlagen versehen den Gang zum Arbeitsamt anzutreten und regelmässig stempeln zu gehen. Er will ausserdem sämtliche ihm verfügbaren, die Schulden betreffenden Dokumente zusammentragen, um gemeinsam mit dem Sozialarbeiter einen Ueberblick über die gesamte Schuldensituation zu erhalten und dringliche erste Massnahmen einleiten zu können.

Er erklärt sich ausserstande, in der gegenwärtigen Krisensituation sein Alkoholproblem von Grund auf zu lösen, er ist aber bereit, eine Alkoholagenda zu führen und will sich bemühen, seinen Bierkonsum auf ein bestimmtes Mass einzuschränken. Er ist auch bereit, sich bei seinem Hausarzt für eine gründliche Untersuchung anzumelden.

In Anbetracht seiner schlechten Qualifikationen und seiner Arbeitsbiographie kann in der gegenwärtigen Arbeitsmarktsituation nicht damit gerechnet werden, dass er bald eine Stelle findet. Ein wichtiges Thema wird daher die Gestaltung einer Tagesstruktur sein müssen.

Nach Ablauf der sechs Wochen, in denen regelmässige Besprechungen mit dem Sozialarbeiter festgelegt werden, soll die Erreichung dieser Ziele evaluiert werden. In besonders schwierigen Momenten kann sich Herr M. auch ausserhalb der Termine melden.

## **5. Problembearbeitung**

Es gelingt dem Sozialarbeiter, Herrn M. die Wohnung zu erhalten. Dieser kommt regelmässig zu den Gesprächen, in denen nebst den finanziellen Aspekten vor allem die Gestaltung der Zeit viel Raum einnimmt. Herr M. weitert seine sportlichen Aktivitäten aus, trainiert auch regelmässig für sich. Er entfaltet seine handwerklichen Tätigkeiten und hilft täglich seiner Mutter, die ein kleines Geschäft betreibt, ihren Haushalt zu versorgen.

Schwieriger ist es für ihn, mit Ämtern und Institutionen in Kontakt zu treten. Obwohl er gerne einen längeren Weiterbildungskurs besuchen möchte, schiebt er die nötigen Abklärungen vor sich her. Er ist jedoch bereit, dieses Verhalten zu hinterfragen und dahinter liegende Ängste zu thematisieren.

Es ist neu für ihn, mit jemandem über sich und sein Erleben zu sprechen, und er ist froh um diese Möglichkeit.

Den Alkoholkonsum kann er, mit gewissen Rückschlägen, in dem Rahmen halten, den er sich vorgenommen hat. Er weiss auch, dass ihm dieses Kompensationsverhalten mehr schadet als nützt.

## **6. Termination ( Abschluss der Krisenintervention)**

Nach Ablauf der vereinbarten sechs Wochen hat sich die Situation so weit stabilisiert, dass Herr M. im grossen ganzen mit seiner Situation zurecht kommt. Er hat besonders die Aussprachen auf dem Sozialdienst als hilfreiche Möglichkeit der Auseinandersetzung mit seinen Problemen kennengelernt. Er macht sich vermehrt Gedanken über seinen persönlichen Anteil an seinen Problemen und ist jetzt bereit, sich auf eine längere Beratung einzulassen. Er meldet sich auf Anraten des Sozialarbeiters bei einer spezialisierten Beratungsstelle an. Wegen der finanziellen Probleme bleibt er in Kontakt mit dem Sozialarbeiter.

## **7. Follow-up**

Ein Kontakt des Sozialarbeiters mit der Beraterin ergibt nach einem halben Jahr, dass Herr M. seine wöchentlichen Termine mit ihr einhält und konkret damit angefangen hat, seinen Alkoholkonsum zu reduzieren. Die Arbeit an seinen Problemen ist so weit fortgeschritten, dass sich bereits Verhaltensänderungen besonders im Umgang mit Konflikten abzeichnen, die jetzt mit den jeweiligen Bezugspersonen direkt angegangen und konstruktiv bewältigt werden können. Auch wenn seine Stimmung immer noch schwankt und die Arbeitssituation unverändert bleibt, sind doch mehr Lebensmut und eine deutlich positive Entwicklung feststellbar.