

Beziehungsarbeit ist lernbar. Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Johannes Herwig-Lempp

Beziehungsarbeit wird häufig getrennt gesehen von der „eigentlichen“ Sozialarbeit – und als etwas betrachtet, was man „hat oder nicht hat“, was auf jeden Fall nicht gelernt werden kann. In der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SpFh) ist Beziehungsarbeit ein wesentliches Element der „eigentlichen“ Sozialarbeit. Im vorliegenden Text wird die Auffassung vertreten, dass Beziehungsarbeit gerade etwas ist, was von der FamilienhelferIn aktiv und bewusst geleistet wird. Dabei werden systemische Methoden auch als Techniken der Beziehungsgestaltung verstanden.

DAS MISSVERSTÄNDNIS: SPFH IST NICHT „SYSTEMISCHER“ ALS ANDERE TÄTIGKEITSFELDER DER SOZIALEN ARBEIT

SpFh gilt als *das* klassische Anwendungsgebiet für systemisches Arbeiten: Wo, wenn nicht in der Familienhilfe, kann man vorzüglich und zuallererst systemische Ansätze umsetzen?! Und umgekehrt: Systemische Fortbildungen für MitarbeiterInnen in der Alten- und Behindertenhilfe sind eigentlich nicht so richtig zu rechtfertigen, außer vielleicht im Hinblick auf die Kontakte zu den Angehörigen der KlientInnen ...

Dies ist ein grundlegendes Missverständnis, es beruht zum einen auf den – scheinbaren, tatsächlichen oder vielleicht auch nur begrifflichen – Parallelen von Familienhilfe und Familientherapie, zum anderen auf der Gleichsetzung von System und Familie. Doch Systeme existieren nicht, sie werden von Fall zu Fall und je nach Notwendigkeit von BeobachterInnen konstruiert. „Ein System ist nicht ein Ding, sondern eine Liste von Variablen. Diese Liste kann variiert werden, und die allgemeinste Aufgabe des Experimentators ist es, die Liste zu variieren („andere Variablen zu berücksichtigen“), bis er schließlich eine Gruppe von Variablen ausfindig gemacht hat, die die gewünschte Eindeutigkeit ergibt“ (Ashby 1974, S. 69, vgl. Herwig-Lempp 1987).

Systemisch zu arbeiten heißt demnach zu bedenken und immer mal wieder in die Reflexionen mit einzubeziehen, dass das, was man als System be-

trachtet, auch zu anderen Systemen zusammengesetzt werden kann, und dass das, was man beobachtet, von anderen BeobachterInnen unter Umständen nicht oder ganz anders beobachtet werden kann.

Sozialpädagogische Familienhilfe ist allerdings ein Feld, in dem die Abhängigkeit des Standpunkts von der Perspektive und damit die Relativierung von scheinbaren Wahrheiten noch deutlicher werden kann als in anderen Arbeitsfeldern. Dies mag mit der – kontextbedingten – engen Beziehung zwischen FamilienhelferIn, mehreren (!) an einem einzigen „Fall“ beteiligten KlientInnen und meist vielen anderen involvierten Professionellen zu tun haben. Die Sozialarbeiterin im Arbeitsfeld Sozialpädagogische Familienhilfe geht in das Lebensfeld ihrer KlientInnen hinein, hat dort engen Kontakt nicht nur zu einer Jugendlichen als Klientin, sondern zu Familienmitgliedern, die dann ebenfalls KlientInnen sind. Dazu kommen weitere Kontakte zu FreundInnen, Verwandten, Nachbarn, Klassenkameraden und Arbeitskolleginnen dieser KlientInnen, und außerdem zu weiteren, zum Beispiel zu LehrerInnen, ÄrztInnen, SozialarbeiterInnen, TherapeutInnen, PsychologInnen, ErzieherInnen, Verwaltungsangestellten, mit denen die Familienmitglieder zu tun haben oder zu tun bekommen möchten bzw. sollen.

SPFH – EINE HILFE ZUR ERZIEHUNG

Sozialpädagogische Familienhilfe (SpFh) ist eine Leistung nach dem Kinder- und Jugendhilfe-Gesetz (KJHG) im Rahmen der Hilfen zur Erziehung: „Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie“ (§ 31 KJHG).

In der Regel wird dieses Angebot von MitarbeiterInnen in Vereinen geleistet, die in Teams zusammen arbeiten. Eine Familienhelferin begleitet eine Familie ein bis zwei Jahre und arbeitet mit ihr dabei an den Zielen, die im Hilfeplanprozess vereinbart wurden. Eine vollzeitbeschäftigte Familienhelferin hat durchschnittlich drei bis vier, manchmal bis zu sechs Familien, die sie jeweils mehrmals in der Woche aufsucht. Die Begleitung und Beratung richtet sich ausdrücklich sowohl an Kinder bzw. Jugendliche als auch

an Eltern. Sie kann so unterschiedliche Tätigkeiten umfassen wie Gespräche, Hausaufgabenbegleitung, Spielplatzbesuche (evtl. gemeinsam mit den Eltern), Familienausflüge, Begleitung bei Ämterbesuchen etc. Die besondere Stärke von SpFh ist ihre große Flexibilität, die es FamilienhelferIn und Familie erlaubt, die Begleitung der Familie je nach Bedarf zu gestalten. Sie ist immer eine Mischung von Beratung und Begleitung und ausdrücklich nicht auf Gespräche beschränkt.

SpFh wurde in den siebziger Jahren als ein neues Angebot in der Jugendhilfe entwickelt. Seine Besonderheit lag und liegt darin, die Kinder nicht mehr dadurch zu unterstützen, dass man sie aus ihrer Familie und ihrem sozialen Umfeld herausnimmt und dann „behandelt“, also fördert und unterstützt, sondern indem man in dieses Umfeld geht und sowohl die Kinder als auch die Eltern dabei unterstützt, ihren Lebensraum selbst aktiv zu gestalten und Einfluss auf eine Verbesserung zu nehmen.

SpFh findet vor Ort und zu Hause statt, sie kann alle Familienmitglieder mit einbeziehen. Damit wurde eine Lücke im Angebotsspektrum der Jugendhilfe geschlossen: Kinder können in ihrer Familie belassen werden. Ein durchaus erwünschter Nebeneffekt ist, dass diese intensive Hilfe, insbesondere bei mehreren Geschwistern in der Familie, wesentlich billiger ist, als wenn man die Kinder aus der Familie nimmt. Und vor allem kann man nun auch Familien, die (aus welchen Gründen auch immer) nicht in eine Beratungsstelle zu gehen bereit sind, Unterstützung und Hilfe anbieten.

Durch den Kontakt im Lebensraum der Familie entsteht eine besondere Nähe und Intimität zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn, die zugleich auch Voraussetzung für die Zusammenarbeit ist. In gewisser Weise rückt der Sozialarbeiter der Familie „auf die Pelle“, manchmal mehr, als die Familie oder einzelne Mitglieder vertragen können. Der Vorteil „aufsuchender Sozialarbeit“, den SpFh zweifelsohne mit sich bringt, kann so schnell in den Nachteil umschlagen, dass sie von den KlientInnen als „verfolgende Sozialarbeit“ empfunden wird. Besondere Sensibilität und Vorsicht sind von Seiten der FamilienhelferInnen notwendig, um die Familien nicht von vorneherein abzuschrecken. Wer räumlich so dicht an seine KlientInnen heranrückt, muss ihnen im Gegenzug im übertragenen Sinn genügend Raum lassen, damit sie sich nicht eingeengt und bedrängt, ja vielleicht sogar in die Ecke gedrängt fühlen.¹

¹ Ausführliche Literatur zur SpFh siehe u.a. BMFSFJ 1997, Geske et al. 1996, Hargens 1997, Hargens 2000, Geske-Skubski/ Kühling 2000, Minuchin et al. 2000.

BEZIEHUNGSARBEIT ALS METHODE

Ziel Sozialer Arbeit ist immer die Lösung bzw. die Vermeidung sozialer Probleme. Sie sind die Folge eingeschränkter Wahlmöglichkeiten. Bei Sozialer Arbeit geht es darum, die Handlungsoptionen von Menschen zu erweitern, ihnen wieder mehr Möglichkeiten zu eröffnen bzw. zugänglich zu machen.

Die Art und Weise, wie die Soziale Arbeit dabei vorgeht, wenn sie dazu beiträgt, den Handlungsspielraum ihrer Klienten zu erweitern, hat Lüssi (1995) als die „Handlungsarten“ der Sozialarbeit beschrieben: Beraten, Verhandeln, Intervenieren, Vertreten, Beschaffen, Begleiten/Betreuen. Das sind die *Tätigkeiten* von SozialarbeiterInnen (auch in der SpFh) und damit, so könnte man sagen, „das Eigentliche“ der Sozialen Arbeit.

Daneben gibt es jedoch auch den Beziehungsaspekt, also die Fragen, wie beide Seiten miteinander auskommen, inwieweit sie sich gegenseitig akzeptieren und „annehmen“. Sie lassen sich in der Feststellung „Sozialarbeit ist (immer auch) Beziehungsarbeit“ zusammenfassen. Ohne eine tragfähige Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin, so die plausible Implikation, sei auch keine inhaltliche Arbeit, die die „eigentliche“ Sozialarbeit ausmache, möglich. Die Beratung, Unterstützung, Förderung und Hilfe für Klienten bei der Gestaltung ihrer Lebenssituation sei nur dann möglich, wenn es zuvor gelungen sei, die für eine gute Zusammenarbeit notwendige Beziehung herzustellen. Zuweilen wird die Beziehungsarbeit als vorrangig, fast wichtiger als die sozialarbeiterischen Handlungsarten gesehen. Auf jeden Fall, dies die unterschwellige Bedeutung der Aussage „Sozialarbeit ist Beziehungsarbeit“, sei die Beziehungsarbeit der wesentlichere, weil entscheidende Anteil an der Sozialen Arbeit.

Noch eine weitere Implikation wird mit dieser Feststellung, „Sozialarbeit ist Beziehungsarbeit“, häufig verbunden: Beziehungsarbeit könne man nicht lernen. Sie sei eine Sache der Persönlichkeit. Die „Chemie müsse einfach stimmen“ zwischen Klient und Sozialarbeiter, sie müssten sich verstehen, um eine Zusammenarbeit möglich werden zu lassen. Sozialarbeit sei nicht einfach eine Sache von Technik oder Methode. Diese Vorstellung ist weit verbreitet. Obwohl SozialarbeiterInnen in der Regel mehr oder weniger gut mit ihren Klienten zusammen arbeiten, es ihnen in der Regel also offenbar gelingt, eine tragfähige Arbeitsbeziehung herzustellen, haben sie meist wenig Vorstellungen davon, *wie* ihnen das gelingt.

Inhalts- und Beziehungsaspekt sind untrennbar miteinander verwoben (vgl. Watzlawick et al. 1969, S. 53ff). Jede „Nachricht“ enthält sowohl einen In-

halts- als auch einen Beziehungsaspekt – wobei das Verhalten von SozialarbeiterInnen als „Nachricht“, als eine Mitteilung oder Botschaft an ihre KlientInnen verstanden werden kann. Wenn beispielsweise die Familienhelferin (im Sinne der Auftragsklärung) fragt: „Wobei kann ich Ihnen nützlich sein?“, so dient das einerseits einer „sachgerechten Zusammenarbeit“, andererseits signalisiert sie aber zugleich auf der Beziehungsebene: „Ich möchte Sie und Ihre Interessen wichtig nehmen.“

Insofern ist die Trennung in Beziehungsarbeit einerseits und Methodisches Handeln andererseits eine wenig hilfreiche Vorstellung, insbesondere dann, wenn man davon ausgeht, dass die Beziehung den wesentlichen Hauptanteil der Sozialarbeit darstellt. Ich schlage vor, stattdessen davon auszugehen, dass „Beziehungsarbeit“ ein untrennbarer Bestandteil des methodischen Handwerkszeugs, das heißt lernbar und reflektierbar ist, so wie andere Methoden der Sozialen Arbeit auch.

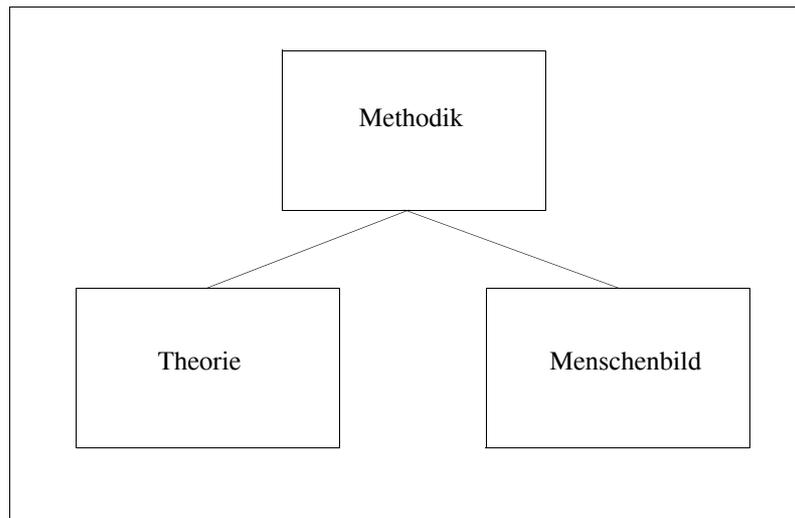
Dies leuchtet vielleicht umso eher ein, als man sich unschwer den Beitrag des Sozialarbeiters zu einer schnellen *Verschlechterung* der Beziehung vorstellen kann: Er könnte unfreundlich sein, den Klienten beim Sprechen nicht anschauen, ohne Rücksprache und Abstimmung mit den Klienten handeln ... All dies könnte dazu beitragen, dass eine Atmosphäre entsteht, die sehr ungemütlich ist und die Ziele der Arbeit behindert. Wenn aber (im Gedankenexperiment) methodisch eine Verschlechterung vorstellbar ist, sind auch methodische Überlegungen zu einer Verbesserung möglich.

Eine gute (Arbeits-)Beziehung zwischen Klientin und Sozialarbeiterin ist somit keine Frage des Zufalls oder der jeweiligen Persönlichkeit, sondern zu einem großen Teil Ergebnis der fachlichen Fähigkeiten der Sozialarbeiterin: Ihre Aufgabe ist es, methodisch und reflektiert so vorzugehen, dass die Voraussetzungen für eine gute Beziehung geschaffen werden.

SYSTEMISCH ARBEITEN

Der systemische Ansatz stellt sich mir als ein Zusammenspiel von theoretischen Grundannahmen (Theorie), methodischem Handwerkszeug (Methodik) sowie bestimmten Grundhaltungen (Menschenbild) dar.

Abbildung 1: Der Systemische Ansatz



Einige der *theoretischen Grundannahmen* könnte man zum Beispiel folgendermaßen formulieren (ohne in dieser Auswahl eine Rangfolge oder Gewichtung auszudrücken):

- Kleine Veränderungen können weitere (größere) Veränderungen nach sich ziehen.
- Lösungen erreicht man leichter, wenn man über Lösungen spricht und sie möglichst konkret formuliert.
- Um Veränderungen zu bewirken, muss man an ihre Möglichkeit glauben.
- Jedes Verhalten macht Sinn, für jedes Verhalten gibt es „gute Gründe“, selbst wenn man sie nicht nachvollziehen kann.
- Wenn jemand so akzeptiert wird, wie er ist, kann er sich leichter ändern.
- Jeder hat seine eigene Wahrheit. Jede Wahrheit ist subjektiv.

Zum teilweise mittlerweile bekannten *methodischen Handwerkszeug* gehören zahlreiche Fragearten (zirkuläres Fragen, Fragen nach Lösungen, die so genannte Wunderfrage, Skalierungsfragen), das Arbeiten mit Genogram-

men (vielleicht die auch außerhalb der SystemikerInnen am weitesten verbreitete systemische Methode in der Jugendhilfe, fast in jedem Hilfeplan taucht inzwischen das Genogramm auf), Skulptur und Familienbrett, das Reflecting Team und vieles andere mehr.

Die systemische *Grundhaltung* wird bestimmt von einem Menschenbild, bei dem der Gegenüber (unabhängig ob Klient oder KollegIn, ob Kind oder Erwachsener), eine eigenständige Persönlichkeit ist, die „eigensinnig“ ist, das heißt selbst Sinn herstellt über das, was sie erlebt, und die autonom unter den ihr erkennbaren und zugänglichen Handlungsoptionen auswählt. Diese Autonomie und Eigensinnigkeit wird unterstellt und vorausgesetzt. Ich gehe davon aus, dass das Verhalten des anderen aus seiner Sicht Sinn macht. Diese „Zurechnungsfähigkeit“, die ich ihm sozusagen „unbesehen“ von vorneherein zugestehe, ist tatsächlich mein Beitrag und meine Leistung, *ich unterstelle* sie ihm, *dadurch* hat er sie.

Erst im Zusammenspiel von Theorie, Methoden und Grundhaltung ergibt sich der spezifisch systemische Ansatz – dann allerdings unabhängig vom Setting, also in Therapie und Beratung ebenso wie in der Sozialen Arbeit – und dort in den verschiedenen Arbeitsfeldern. Die Aufgabe der systemisch arbeitenden Sozialarbeiterin besteht, ebenso wie die der Therapeutin oder Beraterin, darin, die Handlungsmöglichkeiten ihrer KlientInnen zu erweitern, ihnen mehr Wahlmöglichkeiten zu verschaffen. Sozialarbeit unterscheidet sich von Therapie und Beratung vor allem in den vielfältigeren Zugangsarten, in der Vielfalt der möglichen Arbeitskontexte, den häufig unklarerer bzw. zu klärenden Auftragslagen sowie in der größeren Vielfalt der zur Verfügung stehenden Handlungsarten (s.o., Lüssi 1995).²

TECHNIKEN DER BEZIEHUNGSGESTALTUNG

Es gibt in der Sozialen Arbeit einen weit verbreiteten Widerstand gegen die Idee, die Beziehungen zu Klienten könne man gezielt herstellen oder beeinflussen – auch wenn man selbst durchaus seine KlientInnen dabei berät, wie sie ihre Paarbeziehung oder ihren Kontakt zu anderen Menschen (einem Lehrer, einem Arbeitskollegen, einer Freundin) verbessern können. Etwas

² Zum systemischen Arbeiten in der Jugendhilfe, mit Familien und in der SpFh siehe u.a. Berg 1992, Durrant 1996, Geske et al. 1996, Hargens 1997, Hargens 2000, Kron-Klees 1998, Geske-Skubski/ Kühling 2000, Minuchin et al. 2000.

so Persönliches wie eine Beziehung möchte man ungern als etwas auffassen, das man mittels Methode oder gar mit Hilfe einer Technik beeinflussen kann.

Menschen sind keine Maschinen, denen man mit einer Technik beikommen, die man dadurch zum Funktionieren bringen kann. Das Bild vom autonomen, eigensinnigen Klienten schließt ein, dass man nicht über ihn und seine Persönlichkeit verfügen kann – und damit auch nicht über seine Beziehungen, zum Beispiel zu professionellen HelferInnen.

Dennoch kann man als SozialarbeiterIn dazu beitragen, dass eine gute Beziehung entsteht und dass es dem anderen möglich wird, sich ernst genommen zu fühlen. Hierfür gibt es Techniken und Methoden, die reflektiert eingesetzt werden können. Ein Bild von Bateson kann die Aufgabe der SozialarbeiterIn dabei verdeutlichen: „Man kann das Pferd zum Wasser führen, aber man kann es nicht zum Trinken zwingen. Das Trinken ist seine Sache. Aber selbst wenn Ihr Pferd durstig ist, kann es nicht trinken, solange Sie es nicht zum Wasser führen. Das Hinführen ist Ihre Sache“ (Bateson 1982, S. 128). Aufgabe der SozialarbeiterIn ist es somit, die Bedingungen für eine gute „Arbeitsbeziehung“ zu schaffen. Das Besondere liegt darin, dass sie dadurch auch Einfluss auf ihr eigenes Verhältnis zu der KlientIn nimmt.

Eine gute Beziehung zeichnet sich dadurch aus, dass sich die Partner gegenseitig ernst nehmen, sich akzeptieren und sich in ihren Sorgen und Ängsten, in ihren Zweifeln und Ambivalenzen, aber auch in ihren Stärken und Fähigkeiten gegenseitig verstehen. Sich ernst nehmen heißt sicher, die Vielseitigkeit der Person wahrzunehmen und zu respektieren, unabhängig davon, ob man selbst auch so ist oder so handeln würde. Man vertraut in die Kompetenzen des anderen, man findet sich sympathisch. All dies geschieht in einem bestimmten Rahmen. Die Anerkennung, der Respekt oder das Vertrauen sind nicht grenzenlos, sondern abhängig von dem Kontext (in diesem Fall der Sozialarbeit), in dem man miteinander zu tun hat.

Entscheidend ist, dass man sich diese Akzeptanz und den Respekt wechselseitig spüren lässt. Wobei es nicht genügt, dem anderen nur das *Gefühl geben* zu wollen, dass er ernst genommen wird. Die Intention, ihm das *Gefühl* vermitteln zu wollen, könnte von ihm wahrgenommen werden und damit die Absicht unterlaufen: Wenn der andere den Eindruck erhält, er solle manipuliert werden, schlägt die Wirkung in das Gegenteil um.

Das Ziel der Sozialarbeiterin muss somit sein, tatsächlich eine gute Beziehung herzustellen. Für sie geht es weniger darum, den anderen dazu zu bringen, etwas zu spüren und wahrzunehmen, sondern ihr selbst soll es ge-

lingen, eine gute Beziehung, das heißt Respekt, Anerkennung und Verständnis für den anderen zu entwickeln. Entscheidend ist für eine gute Beziehungsarbeit, dass man sich zum Ziel setzt, *den anderen ernst zu nehmen* und als Partner im Beratungsprozess zu verstehen.

Dies wirft noch einmal ein ganz neues Licht auf die für eine gute Beziehungsarbeit notwendigen „Techniken“: sie richten sich offensichtlich auf den Sozialarbeiter selbst und auf seine Fähigkeit, den anderen ernst und für voll nehmen zu können. Erst wenn ihm dies gelingt, kann er auch glaubhaft versuchen, dies den anderen spüren zu lassen. Erst wenn er selbst den anderen ernst nehmen kann, kann er auch beginnen, ihm dies vermitteln zu wollen – und erst dann wird ihm das sein Gegenüber auch glauben.

DER SYSTEMISCHE BLICK

In der Praxis der Sozialpädagogischen Familienhilfe hat sich als Orientierungshilfe „der systemische Blick“ bewährt. Es ist eine – nicht vollständige, somit auch veränderbare – „Checkliste“ von Aspekten, auf die man in seiner Arbeit achten *kann*, wenn man systemisch arbeiten will. Sicherlich handelt es sich um eine sehr einfache Möglichkeit, kurzfristig einige der möglichen Perspektiven einzunehmen. Im Grund ist es ein methodisches Konzept, das zu neuen *Blickwinkeln* und damit auch zu weiteren Handlungsoptionen einlädt.

Abbildung 2: Der systemische Blick richtet sich auf ...

- die Autonomie und den Eigensinn,
- die unterschiedlichen Sichtweisen und Perspektiven,
- die Ausnahmen,
- die Ressourcen, Stärken, Fähigkeiten, Erfolge,
- die Aufträge,
- die Zielformulierungen und Lösungen,
- die Wertschätzung der KlientInnen.

Normalerweise wird dieser systemische Blick dazu verwendet, um methodische Anregungen auf der Inhaltsebene zu erhalten, indem man sich bei-

spielsweise fragt: Wie kann ich die Autonomie und den Eigensinn meiner KlientInnen achten und einbeziehen? Welche unterschiedlichen Sichtweisen und Perspektiven sind hier von Bedeutung? Welche Ausnahmen vom Problem sind für mich oder andere erkennbar? Welche Ressourcen gibt es, wo kann ich sie einsetzen? Welche (unterschiedlichen) Aufträge habe ich von den einzelnen Familienmitgliedern (und von anderen Beteiligten) erhalten? Wer hat welche Ziel- und Lösungsvorstellungen? Wie kann ich wem meine Wertschätzung zeigen?

Alle diese Fragen können Anregungen für die Arbeit mit der Familie oder einzelnen Mitgliedern geben, sie können die FamilienhelferIn dabei leiten, *inhaltlich* weiter zu kommen, das heißt direkt zu einer Lösung des *Problems* beizutragen. Gleichzeitig jedoch verbessern und stabilisieren diese Vorgehensweisen die Arbeitsbeziehung, sie sind immer auch Interventionen und „Botschaften“ auf der Beziehungsebene.

Das folgende (konstruierte) Fallbeispiel wird zeigen, wie sich eine ganze Reihe von systemischen Techniken und Vorgehensweisen in der SpFh *auf der Beziehungsebene* sinnvoll anwenden lässt. Der Schwerpunkt beim Lesen und Kommentieren soll auf dem Beziehungsaspekt liegen. Die Leserin ist eingeladen, diese Interventionen vor allem unter dem Aspekt der Beziehungsgestaltung zu verstehen: Sie zeigen, inwieweit eine Familienhelferin oder ein Familienhelfer durch ein systemisches Vorgehen dazu beiträgt, die Gestaltung der Beziehung (positiv) zu beeinflussen, und inwieweit die systemischen Techniken auch und gerade auf der Beziehungsebene Auswirkungen haben.

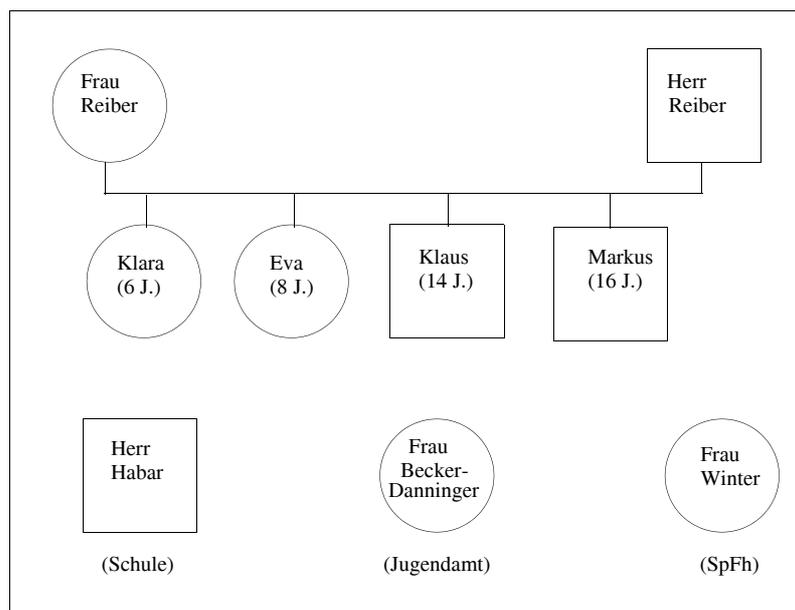
AUTONOMIE UND EIGENSINN

Frau Winter, Familienhelferin beim Jugendhilfe-Verein, ist gemeinsam mit Frau Becker-Danninger vom Jugendamt bei der Familie Reiber zum Erstgespräch. Anwesend sind Frau Reiber (38), ihr Sohn Klaus (14), teilweise die beiden Töchter Eva (8) und Klara (6), die sich aber in der gesamten Wohnung aufhalten. Zur Familie gehören noch Herr Reiber (41), der zur Zeit arbeitet (und der, laut Frau Reiber, auch nicht unbedingt bei dem Gespräch dabei sein wollte) und Markus (16), der eine Lehre macht.

Von Frau Becker-Danninger weiß die Familienhelferin vorab, dass sie unbedingt möchte, dass die Familie SpFh erhält, allerdings gibt es wohl Vorbehalte in der Familie, die Bereitschaft sei nicht allzu groß. Bevor Frau Be-

cker-Danninger am Telefon noch mehr erzählen konnte, hatte Frau Winter sie gebeten, ihr keine weiteren Informationen zu geben, sondern sie erst in Anwesenheit der Familie mit den notwendigen Angaben zu versorgen. Nach ein paar Bemerkungen über die Lage der Wohnung („Das muss ja ganz schön hart sein für Sie, mit allen Einkäufen hier in den vierten Stock zu steigen“) und der gegenseitigen Vorstellung, spricht Frau Winter die Familie auf den Zweck des Gesprächs an. Sie erläutert der Familie, dass sie lediglich um die Vorbehalte weiß, ansonsten über keine Vorkenntnisse verfügt. Dieses Gespräch diene dazu, die Familie über die Möglichkeiten der SpFh zu informieren – und auch sie möchte einen Überblick erhalten, worum es gehen könnte. Anschließend könne die Familie Bedenkzeit erhalten, sich beraten und dann entscheiden, ob sie Familienhilfe (zunächst für eine Probezeit) haben wolle.

Abbildung 3: Erweitertes Genogramm



Die Familienhelferin strukturiert den Kontext des Gesprächs und legt als Regel fest, dass die Familie mitentscheiden kann, ob sie Familienhilfe will

oder nicht: Sie respektiert die Autonomie der Beteiligten. Die Familienmitglieder können sich ernst genommen fühlen, sie merken, dass sie selbst entscheiden, dass ihre Entscheidung im Rahmen ihrer Möglichkeiten freiwillig ist. Allerdings wirkt diese Struktur auch auf die Familienhelferin zurück: Sie wird akzeptieren können, sollte sie eine Absage erhalten.

Es hat sich gezeigt, dass der Hinweis auf die Freiwilligkeit und die freie Entscheidung der Beteiligten (und der Hinweis, dass auch später eine kurzfristige Beendigung noch möglich ist), die Bereitschaft der Familie, sich auf eine Arbeitsbeziehung einzulassen, erhöht.

Wenn man versucht, gegen den Willen der Familie „einen Fuß in die Tür zu bekommen“, wird man die Reaktion erhalten, die man auch zeigen würde, wenn bei einem selbst jemand versuchte, einen Fuß in die Tür zu bekommen: man würde sich wehren, Widerstand leisten, andere zu Hilfe holen wollen ...

Die Akzeptanz der Autonomie und der Eigensinnigkeit der Familienmitglieder sind wesentliches Gestaltungselement für die Beziehung zwischen Familienhelferin und Klienten. Indem die Sozialarbeiterin den KlientInnen zugesteht, selbst zu entscheiden, was für sie richtig ist und welchen Sinn sie ihrem Handeln geben, stellt sie ihnen den notwendigen Freiraum zur Gestaltung der gemeinsamen Beziehung zur Verfügung.

Indem sie ihren KlientInnen Einladungen, also Angebote, die angenommen oder aber abgelehnt werden können, unterbreitet, respektiert sie deren Entscheidungsfreiheit und erinnert zugleich sich selbst daran, die Autonomie und den Eigensinn (die Fähigkeit und das Recht, selbst Sinn herzustellen) ihrer KlientInnen zu achten. Die Einladung „wirkt“, sofern sie ernst gemeint ist, nach zwei Seiten: Der Eingeladene fühlt sich frei, sie anzunehmen oder abzulehnen – und der Einladende kann ohne Vorbehalte akzeptieren, wenn sie abgelehnt, ausgeschlagen oder ihre Annahme zunächst hinausgeschoben wird.

Schwierig ist es manchmal vor allem für die Kollegin vom Jugendamt, die viele Vorarbeiten geleistet hat und nun die Erwartung hat, dass es wirklich zu einer SpFh-Begleitung kommt. Sie würde lieber „Druck machen“ und erwartet dies vielleicht auch von der Familienhelferin, sie ist unzufrieden damit, dass die Familienhelferin ausdrücklich auf die Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten der Familie hinweist.

UNTERSCHIEDLICHE SICHTWEISEN UND PERSPEKTIVEN DER BETEILIGTEN

Nun erzählt Frau Becker-Danninger vom Jugendamt, wie es zum Kontakt gekommen sei: Herr Heber, ein Lehrer von Klaus, habe sie vor einigen Wochen angerufen und mitgeteilt, dass Klaus nicht mehr in die Schule komme. Stattdessen sehe er ihn häufig am Bahnhof in einer größeren Clique Bier trinken und rauchen. Wenn er in der Schule sei, wäre er sehr schwierig. Frau Becker-Danninger habe dann mit Frau Reiber Kontakt aufgenommen, sie zu einem Gespräch im Jugendamt eingeladen und sie auch zu Hause besucht. Dabei habe sie erlebt, dass Familie Reiber in sehr beengten Verhältnissen lebe, dass Frau Reiber möglicherweise überfordert sei, dass sie auch Schwierigkeiten mit den beiden Töchtern habe, die finanzielle Situation sehr problematisch sei und Frau Reiber morgens putzen gehe, so dass Klaus zeitweise auf die beiden kleinen Mädchen aufpassen müsse.

Während Frau Becker-Danninger erzählt, schweigen Frau Reiber und Klaus, jedoch scheinen sie nicht unbedingt einverstanden zu sein.

Frau Winter fragt nun zunächst den vierzehnjährigen Sohn, der auch offensichtlich der „Anlass“ war: „Klaus, wie ist das aus deiner Sicht: wie kam es dazu, dass wir hier sitzen?“

Nachdem Klaus wenig dazu sagen konnte, außer dass er eigentlich gar nicht so selten in der Schule sei und auch gar nicht so oft mit seinen Freunden am Bahnhofsvorplatz, bittet Frau Winter Frau Reiber, Stellung zu nehmen. Sie erzählt, dass sie sich überrumpelt fühlte von dem Anruf des Jugendamts und dass sie eigentlich denke, dass sie mit den Kindern ganz gut zurecht komme, und keineswegs überfordert sei.

Frau Winter zeigt Interesse an der Sicht von Klaus und von Frau Reiber. Sie signalisiert (ihnen und sich selbst auch), dass ihre Beschreibungen, ihr Erleben durchaus anders sein kann und es wert ist, erfragt zu werden. Vielleicht haben sie es anders erlebt oder anders in Erinnerung als so, wie es Frau Becker-Danninger erzählt hat.

Es geht nicht darum, sich für eine wahre Variation zu entscheiden – auf der Beziehungsebene ist es im Gegenteil wichtig zu signalisieren: „Ich nehme wahr, dass Sie alle drei (Frau Becker-Danninger, Frau Reiber, Klaus) jeder eine eigene Geschichte erlebt haben und sie jeder auf seine Weise erzählen. Jede dieser Sichtweisen hat ihre Berechtigung, und ich als Familienhelferin kann es aushalten, wenn sie nicht ganz übereinstimmen – ich kann verstehen, dass jeder eine eigene Version hat, weil jeder ein eigenes Erleben hat.“ Neben dem „sachlichen“ Interesse an der Information kann die Familienhelferin so auch die Botschaft auf der Beziehungsebene vermitteln, dass sie

an jedem Einzelnen und seiner Sichtweise interessiert ist. Dabei kann sie durchaus mehr oder weniger geschickt vorgehen, mehr oder weniger technisch versiert. Es wird, neben Tonfall, Körperhaltung und Blick auch darauf ankommen, wie gekonnt sie die Fragen stellt und ob sie, im Sinne der Allparteilichkeit bzw. Neutralität, alle – Kinder wie Eltern – gleichermaßen mit einbezieht.

AUSNAHMEN

Selbstverständlich geht es in der Darstellung häufig um Probleme und Schwierigkeiten. Dies war bereits der Anlass für den Anruf des Lehrers: Probleme und Sorgen, die er sich um Klaus macht wie auch der Wunsch, dass da Profis eingreifen und etwas ändern. Frau Reiber erzählt, dass sie viel Ärger mit Klaus habe, er wäre unzuverlässig, würde die Schule wohl nicht schaffen und käme immer seltener nach Hause. Sie habe keinen Zugang mehr zu ihm. Schließlich blickt die Familienhelferin zu der Kollegin vom Jugendamt und kann ohne Weiteres erkennen, dass sie sich große Sorgen macht um das Wohl der Kinder in dieser Familie, deren Versorgung gefährdet sieht und sich vermutlich fragt, ob hier nicht noch viel größere Probleme bestehen.

Gemeinsam spricht man diese Probleme an, doch dann stellt Frau Winter, im Laufe des Gesprächs eingebettet, einige Nachfragen: „Was läuft denn gut?“ „Wo ist Klaus in der Schule gut und gut zu haben?“ „Was schätzt wohl der Lehrer an Klaus?“ „Wo und wann verstehst du dich mit deiner Mutter gut?“ „Wann gehst du gerne in die Schule?“ „Frau Becker-Danning, wo halten Sie die Versorgung der Kinder für gelungen? Wo erleben Sie die Mutter als kompetent?“ Sie erinnert daran: Keine Schwierigkeit und kein Problem besteht „immer“ und „immer gleich“, es gibt Zeiten und Situationen, in denen es besser geht. Die möchte sie erfragen.

Das Fragen nach Ausnahmen ist eine klassische systemische, lösungsorientierte Technik. Damit kann man den Fokus, wie auch bei den Fragen nach den Lösungsvorstellungen, umlenken, weg vom Problem hin zu den Zielen und zu den Ressourcen, die zu diesen Zielen führen können. Zugleich enthalten Sie aber auch Botschaften auf der Beziehungsebene: „Ich gehe davon aus, dass da noch etwas anderes als nur ‚das Problem‘ ist. Ich erlebe Sie bzw. dich als jemanden mit vielen unterschiedlichen Facetten und Eigenschaften, jemand, den man aus vielen Blickwinkeln wahrnehmen kann.

Ich bin an einer ‚ganzheitlichen‘ Sicht interessiert – und nicht nur an den problematischen Aspekten.“

Die Sozialarbeiterin unterstellt ihrem Gegenüber, dass er vielschichtig ist und auch differenziert wahrnehmen kann. Sie ist neugierig auf seine Sicht und erklärt sich bereit, sich auch mit den guten Seiten (der Person oder der Situation) auseinanderzusetzen. Sie begibt sich mit ihren Fragen als Erste auf die Suche nach einem differenzierten Blick auf die Situation und signalisiert zugleich ihre Bereitschaft, offen und neugierig zu sein für neue und auch ganz andere als durch „die Problematik“ zu erwartende Informationen.

Fragen nach Ausnahmen beeinflussen die Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient, indem sie dem Sozialarbeiter neue Möglichkeiten des Zugangs zu dem Klienten bieten – und (dadurch auch) umgekehrt, dem Klienten Wege zum Sozialarbeiter eröffnen.

RESSOURCEN, STÄRKEN, FÄHIGKEITEN, ERFOLGE

Frau Winter wird alle Beteiligten nach ihren eigenen Stärken und Fähigkeiten und nach denen der anderen interviewen. So fragt sie die Mutter, was sie denn selbst wohl besonders gut könne, worin ihre Stärken liegen. Vielleicht findet die Mutter diese Frage zunächst merkwürdig, aber Frau Winter erläutert, dass es ihr darum gehe, ein möglichst vollständiges Bild zu erhalten, und dazu gehöre auch, die Stärken kennen zu lernen. Dann fragt sie die Mutter, was Klaus denn besonders gut könne. Als sie von seiner Fähigkeit berichtet, („wenn er denn mal will“) mit seinen kleinen Schwestern liebevoll zu spielen ist Klaus erstaunt und offensichtlich angenehm überrascht. Frau Winter fragt nach und lässt sich berichten. Als sie dann Klaus nach seinen Fähigkeiten in der Schule befragt, ist wiederum die Mutter erstaunt: sie wusste nicht, dass er in Mathematik sehr gut ist. Die Familienhelferin fragt Klaus, was wohl seine Freunde besonders an ihm schätzen, und lässt sich genauer beschreiben, was er mit einerseits Humor und andererseits Besonnenheit meint. Ganz nebenbei erfährt sie noch, dass er gerne und gut Billard spielen könne. Sie fragt ihn, ob er – sollte SpFh zustande kommen – evtl. bereit wäre, ihr ein wenig zu zeigen, wie man mit der Queue umgeht.

Die Familienhelferin zeigt (sich selbst wie auch ihren GesprächspartnerInnen) wiederum, dass sie bereit ist, ein vielschichtiges Bild von ihnen wahr-

zunehmen – indem sie einfach unterstellt, dass sie, neben all den Problemen, Schwierigkeiten und Defiziten, wegen denen sie ja schließlich zusammen gekommen sind, auch über Stärken und Fähigkeiten verfügen, dass sie natürlich bereits Erfolge hatten und immer wieder haben, und dass sie neugierig darauf ist, mehr zu erfahren. Sie ist an diesem Punkt besonders auf die guten Seiten aus, das lässt (bei der Familie und bei ihr) ein „angenehmes Gefühl“ entstehen, so dass man gerne zusammenarbeitet: Das verbessert die Beziehung.

Und noch etwas hebt die Familienhelferin hervor, was von besonderer Bedeutung für die beiderseitige Beziehung ist: Die KlientInnen selbst sind es, die Stärken und Fähigkeiten haben, nicht (nur) die professionelle Helferin. Insbesondere beim gekonnten Nachfragen nach Erfolgen und ihrem Zustandekommen kann sie deutlich machen: Nicht sie (allein) ist es, die etwas *macht*, sondern die KlientInnen selbst. Die Familienhelferin ist bereit, den Eigenanteil der Familie zu würdigen und sie lädt die KlientInnen sogar dazu ein, ihren eigenen Anteil wertzuschätzen. Schließlich erklärt sie sich sogar bereit, von der Familie zu lernen – ein wesentliches Beziehungsangebot (vgl. Herwig-Lempp 2000).

Die Erkundung der Ressourcen, Fähigkeiten und Stärken der KlientInnen sind eine systemische Technik – und zugleich ein Signal zur besseren Beziehungsgestaltung.

Schließlich gestaltet es die Beziehung, wenn ich signalisiere, dass auch ich etwas von dem anderen lernen kann – unabhängig davon, dass unsere Beziehung durch einen bestimmten Kontext (SpFh) geprägt ist und so immer eine Arbeitsbeziehung sein wird,

AUFTRÄGE

Frau Winter stellt im Lauf des Gesprächs die Sozialpädagogische Familienhilfe vor. Sie erläutert, dass sie sich an den Aufträgen der Familienmitglieder orientiert, wobei man gemeinsam Ziele aufstellen wird. Sie gibt Beispiele für verschiedene mögliche Aufträge („Helfen Sie uns, eine bessere Stimmung in der Familie zu haben. Helfen Sie mir, wieder einen Kontakt zur Schule zu bekommen. Zeigen Sie mir, wie ich den Haushalt besser bewältigen könnte. Beraten Sie mich, wie ich mit meinem Partner besser zurecht kommen könnte.“) Sie erläutert, dass sie mehrmals in der Woche kommen würde und dabei nicht nur reden, sondern auch etwas „tun“ könn-

te, soweit es mit den ausgehandelten Zielen in Verbindung stehe. So könnte sie bei Hausaufgaben helfen, gemeinsam mit der Familie zum Spielplatz gehen und am Alltag der Familie teilnehmen, mit ihnen eine Ausflug unternehmen oder ein Gespräch mit dem Lehrer vorbereiten, evtl. sogar daran teilnehmen.

Als Frau Reiber anmerkt, dass sie dringend eine Putzhilfe brauche, erläutert Frau Winter, dass dies nicht in ihre Möglichkeiten falle. Allerdings könne sie mit ihr überlegen, welche Erleichterungen sie sich im Haushalt organisieren könne. Sie fragt Klaus, was er sich von einer Familienhelferin wünschen würde. „Dass sie mir hilft, wieder lieber in die Schule zu gehen. Und dass ich daheim nicht so viel helfen muss. Und dass ich nicht immer wegen meiner Freunde angemacht werde von den Erwachsenen.“ Ebenso erfragt Frau Winter die möglichen Aufträge der Mutter. Als Eva und Klara gerade im Zimmer sind, fragt sie auch diese beiden, was sie wohl mit einer Familienhelferin anfangen könnten. Schließlich wendet sie sich an die Jugendamtsmitarbeiterin und erfragt deren Aufträge. Diese äußert die Erwartung, dass möglichst schnell die SpFh beginne und dass sich bald eine deutlich bessere Situation der Kinder ergeben müsse: Klaus muss regelmäßig in der Schule erscheinen, und die jüngeren Kinder sollen besser versorgt werden. Andernfalls mache sie sich große Sorgen und müsse überlegen, welche „weiteren Schritte“ sie unternehmen müsse.

Die Auftragsklärung wird in der Regel längere Zeit, das heißt auch mehrere Sitzungen und Gespräche in Anspruch nehmen – und auch während der Familienhilfe immer wieder von der Familienhelferin thematisiert werden. Hier zu Beginn, wenn noch gar nicht klar ist, ob die Familie SpFh in Anspruch nehmen möchte, wird – im Sinne eines offenen und ehrlichen Beziehungsangebots – wichtig sein, dass die Familienhelferin sich immer wieder daran erinnert, dass es im Moment nur darum geht, der Familie ein Angebot zu unterbreiten: Sie wird dies auch sprachlich (durch Konjunktive, durch Begriffe wie „Angebot“, „einladen“ und „möglicherweise“) zum Ausdruck bringen.

Indem sie die Aufträge erfragt und auch notiert, zeigt sie, dass sie die Erwartungen der Beteiligten ernst nehmen möchte. Die Befürchtung, sie könnte jemanden übersehen und dadurch nicht ausreichend wahrnehmen, verringert sich. Auch wenn die Aufträge sich vielleicht zum Teil widersprechen und nicht alle zugleich und sofort erfüllt werden können, ist doch für alle sichtbar, dass sie vorhanden sind und ihren Raum erhalten. Und sogar die Widersprüchlichkeit ist für alle wahrnehmbar – etwa wenn Eltern und

Jugendamt von den Jugendlichen eine Verhaltensänderung wünschen, während die Jugendlichen den Auftrag hätten dafür zu sorgen, dass sie in Ruhe gelassen werden.

Der Hinweis der Jugendsamtsmitarbeiterin, dass sie „weitere Schritte“ unternehmen werde, falls sich nicht genügend positive Veränderungen zeigen, ist der Versuch, „Druck zu machen“ und dadurch die Entwicklung in ihrem Sinn zu beschleunigen, das heißt die eigenen Aufträge vorrangig behandelt zu bekommen. Es ist ihr gutes Recht, dies zu versuchen. Allerdings wird sich die Familienhelferin überlegen, ob und inwieweit es hilfreich ist, diesen Druck zuzulassen und für die eigene Arbeit scheinbar auszunutzen. Sie weiß, dass diese „weiteren Schritte“ zuweilen „Bluff“ sind, da beispielsweise Unterstützung durch gerichtliche Entscheidungen und Beschlüsse nur in eher seltenen Fällen zu erreichen ist. Bluffs aber wirken sich fast immer kontraproduktiv aus, sobald sie „auffliegen“. Hilfreich wird sein, wenn sie offen nachfragt, was die Kollegin unter „weiteren Schritten“ versteht und was die Familie unternehmen kann, um sie zu vermeiden – falls sie das will. Ihr Ziel ist es, alle Erwartungen und Aufträge so offen und transparent wie möglich zwischen allen Beteiligten zu verhandeln – ihre Absicht ist es jedenfalls nicht, den Druck auf die Familie zu erhöhen. An diesem Punkt wird besonders deutlich, wie wichtig es für die Familienhelferin ist, Neutralität zu wahren und nicht von sich aus einer Seite Vorrang einzuräumen.

Wichtig für die Beziehungsgestaltung ist, dass die Familienhelferin das Gefühl vermitteln kann, dass sie die Aufträge hört und wahrnimmt und dass sie mit ihnen umgehen kann – auch wenn sie widersprüchlich, unklar oder „überzogen“ sind.

ZIELFORMULIERUNGEN UND LÖSUNGEN

In dem ersten Gespräch, das von vorneherein mit allen gemeinsam auf eine Stunde angelegt war, konnten nicht alle Fragen geklärt werden. Jedoch hat sich die Familie bereit erklärt, zunächst einmal mit der Familienhelferin für die Dauer der Probezeit von sechs Wochen zusammen zu arbeiten. Anschließend gebe es ein Hilfeplangespräch gemeinsam mit Frau Becker-Danninger, in dem das weitere Vorgehen geplant werde. Herr Reiber und Markus können, wenn sie wollen, in die Familienhilfe einbezogen werden, sind aber nicht verpflichtet, sich zu beteiligen (Frau Reiber geht davon aus, dass ihr Mann eher nichts damit zu tun haben will).

Frau Winter trifft sich einmal in der Woche mit Frau Reiber zu einem Gespräch, in dem sie über ihren Umgang mit den Kindern sowie ihre Haushaltssituation beraten. Mit Klaus macht Frau Winter Hausaufgaben, sie bereitet mit ihm ein Gespräch mit dem Lehrer vor und geht mit ihm mehrmals zum Billardspielen. Beim vierten Mal bringt Klaus einige Freunde mit. Mit den beiden kleinen Mädchen spielt Frau Winter in der Wohnung und auf dem Spielplatz. Und sie bietet an, auch zu einem Abendtermin vorbei zu kommen, falls Herr Reiber neugierig sei, sie kennen zu lernen. Vielleicht möchte er ja gerne wissen, wer die Frau ist, die mehrmals in der Woche zu seiner Familie und in seine Wohnung kommt.

In der Zeit bis zu dem Hilfeplangespräch verhandelt Frau Winter mit Frau Reiber und mit Klaus jeweils über die möglichen Ziele einer Beratung und Begleitung durch Familienhilfe: „Was soll herauskommen dabei, woran können Sie erkennen, dass es sinnvoll war, dass ich zu Ihnen gekommen bin? Wann könnten wir SpFh beenden und Sie würden sagen: das hat sich gelohnt? Was heißt für dich ‚ein gutes Verhältnis zum Lehrer‘, ‚gerne in die Schule gehen‘, ‚regelmäßiger Schulbesuch‘? Was heißt ‚bessere Haushaltsorganisation‘, ‚weniger Streit‘, ‚bessere Versorgung‘? Was meint wohl Frau Becker-Danninger mit ‚besserer Versorgung der Kinder‘?“ (Ihr wird sie diese Frage im Übrigen im nächsten Hilfeplangespräch auch direkt stellen.)

Vielleicht werden diese Hinweise auf die Gestaltung der Beziehungsarbeit jetzt ein wenig redundant und wiederholen sich, vielleicht wird aber gerade dadurch deutlich: Auch hier wieder geht es nicht nur auf der inhaltlichen Ebene um Ziele, sondern diese Auseinandersetzung, dieses intensive Nachfragen nach den Vorstellungen der Beteiligten, dieses Verhandeln erinnert die FamilienhelferIn daran, dass sie es mit PartnerInnen zu tun hat, die sie ernst zu nehmen hat – und es zeigt den KlientInnen, dass sie ernst genommen werden (vgl. Herwig-Lempp 2001).

Indem sie bestimmte systemische Interventionen (hier: Fragen nach Zielformulierungen und Lösungen) einsetzt, trägt die Familienhelferin aktiv zum Aufbau und zur Gestaltung einer guten Arbeitsbeziehung bei: Sie erinnert sich selbst (!) daran und zeigt zugleich der Familie, dass es um die Ziele und die Lösungsvorstellungen der einzelnen Familienmitglieder geht, darum, wie diese sich die Zielerreichung konkret vorstellen können – und auch, wenn die Vorstellungen der Familie nicht immer von der Familienhelferin oder der Jugendamtsmitarbeiterin akzeptiert werden können, wird es der Familie doch in der Regel möglich sein zu erkennen, dass sie ernst

genommen wird. Und selbst dann, wenn die Familie der Familienhelferin nicht ganz traut, kann diese doch vielleicht sich selbst vertrauen: Sie bemüht sich, die Familie für voll zu nehmen.

WERTSCHÄTZUNG UND KOMPLIMENTE

Frau Winter sucht immer wieder nach Möglichkeiten, die einzelnen Familienmitglieder und ihre Bemühungen um Veränderungen zu würdigen, ihnen Wertschätzung entgegenzubringen. „Ich finde es schön, wie Sie es schaffen, sich neben ihrer Arbeit und der Versorgung ihrer vier Kinder auch noch so viel Gedanken um Klaus zu machen.“ „Toll, wie Sie diese kritische Situation jetzt zwischen ihren Kindern gemeistert haben.“ „Prima, dass du dich getraut hast, mit deinem Lehrer über deine Hausaufgaben zu sprechen.“ „Schön, dass du heute tatsächlich in der Schule warst.“

Komplimente sind eine einfache Möglichkeit, um aktiv an der Verbesserung einer Beziehung „zu arbeiten“. Allerdings zögert man häufig, sie einzusetzen. Man befürchtet, sie könnten als „unecht“ verstanden werden oder – schlimmer noch –, sie könnten tatsächlich unecht und unehrlich sein.

Dabei lassen sie sich auch genau umgekehrt einsetzen: Indem sich die Familienhelferin bemüht, Anlässe für (ernst gemeinte) Komplimente zu finden, begibt sie sich in eine Suchhaltung nach den positiven Aspekten. Die Aufgabe, die sie sich setzt, lautet also nicht „Mache Komplimente!“, sondern „Suche nach Aspekten, die würdig sind, komplimentiert zu werden – und komplimentiere sie anschließend!“

Dies ist im Übrigen eine Intervention, die aus genau den gleichen Überlegungen heraus von FamilienhelferInnen vorgeschlagen wird, um die Beziehung von Eltern und Kindern zu verbessern:

Als Frau Reiber einmal die Familienhelferin bittet, ihr Tipps zu geben, wie sie den Kontakt zu ihrem Sohn Klaus verbessern kann, macht diese ihr einen einfachen Vorschlag: Sie solle versuchen, über eine Woche hinweg jeden Tag ihrem Sohn Klaus genau ein Kompliment für irgendetwas zu machen, was ihr an ihm gefalle – und sei es auch noch so nebensächlich. Und gleichzeitig solle sie sich beobachten, inwieweit dies die Beziehung zu ihrem Sohn beeinflusse.

Komplimente sind so gesehen der erste und der einfachste Weg, um eine Beziehung zu gestalten – eben weil sie nach zwei Seiten wirken.

In der Begleitung der Familie Reiber wird es für die Familienhelferin nach einigen Wochen richtig schwierig, als sie schließlich den Vater, Herrn Rei-

ber, kennen lernt und ihn absolut unsympathisch findet. Immerhin kommt das Treffen auf seinen Wunsch zustande, sie bedankt sich für seine Bereitschaft und findet auch Ansatzpunkte für Zeichen der Wertschätzung: „Das muss gar nicht so einfach gewesen sein für Sie, jetzt auf mich zuzugehen.“ „Ich freue mich, dass Sie bereit sind, Ihren Kindern und Ihrer Frau zuliebe mich zu treffen.“ „Mich beeindruckt, wie offen und wie genau Sie mir Ihr Verhältnis zu Klaus beschreiben können.“

Da es ihr aber weiterhin eher schwer fällt, Herrn Reiber positive Beziehungsangebote zu unterbreiten, bittet sie ihr Team um Hilfe: Sie gibt eine kurze Beschreibung des Klienten und der gemeinsamen Situationen – und fordert die Teammitglieder auf, ihr Vorschläge für Komplimente zu machen.

Die eigentliche Herausforderung in der Beziehungsarbeit beginnt für jede FamilienhelferIn wie auch für jede SozialarbeiterIn genau dort, wo sie mit Menschen zu tun haben, die ihnen unsympathisch sind oder zu denen sie keinen Zugang zu bekommen scheinen. Und genau hier wird auch deutlich, dass Beziehungsgestaltung keine Sache des Zufalls oder der Persönlichkeiten ist, sondern dass in der Sozialen Arbeit sehr wohl (zumindest unbewusste) Vorstellungen darüber bestehen, wie und dass man Einfluss nehmen kann: Die wenigsten Kontakte zu KlientInnen werden von SozialarbeiterInnen deswegen abgebrochen, weil sie „keine Beziehung herstellen“ können – in den meisten Fällen gelingt es letztlich mehr oder weniger, eine einigermaßen arbeitsfähige Beziehung herzustellen oder aufrecht zu erhalten.

Ein Ansatz, diese Möglichkeiten besser zu reflektieren und damit auch leichter zugänglich zu machen, besteht sicher darin, sie im Team zu thematisieren – also zum Beispiel in der Fallbesprechung gemeinsam zu überlegen, wie die Kontakte zu einzelnen KlientInnen von der FamilienhelferIn gezielt verbessert werden können (vgl. Herwig-Lempp 1993).

Vielleicht kann Wertschätzung und das Suchen und Aussprechen von Komplimenten als der Oberbegriff für alle Methoden zur aktiven Beziehungsgestaltung gelten. Indem die FamilienhelferIn sich für den anderen interessiert, detailliert nach Einzelheiten fragt, neugierig auf seine Perspektive, auf seine Bewertung und Beschreibung ist, sich nach seinen Wünschen, Vorstellungen und Lösungsideen erkundigt, kann sie deutlich machen, dass er ihr wichtig ist und dass sie ihren Klienten ernst nimmt.

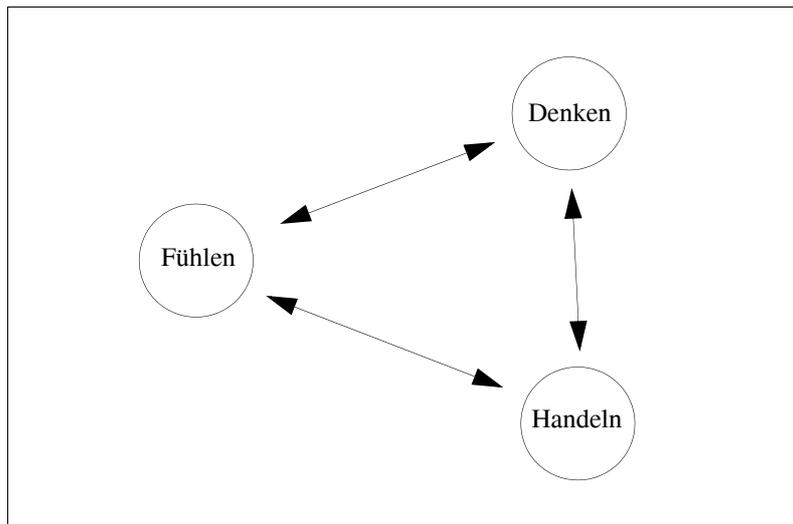
RESÜMEE

In der Sozialpädagogischen Familienhilfe kommt es in besonderer Weise darauf an, gute Beziehungen zu seinen KlientInnen zu entwickeln. Man hat es mit vielen Menschen zu tun, die miteinander in vielfältiger Verflechtung und den unterschiedlichsten Interessen verbunden sind, und denen man in ihrem eigenen Lebensraum sehr nahe kommt. Es besteht die Gefahr, bei diesem Versuch „distanzlos“ zu werden und dadurch die Klienten abzuschrecken. Genau diese Gratwanderung zwischen Distanz/Respekt einerseits und Nähe/ Kontakt andererseits sollte der FamilienhelferIn gelingen, um optimal zum Entstehen einer guten Beziehung zwischen den Beteiligten beizutragen.

Sozialarbeit ist die Summe der Tätigkeiten, die zur Erweiterung der Wahlmöglichkeiten der Klienten führen und sie dabei unterstützen, ihre Lebenssituation zu verbessern. Sie wird umgesetzt durch geeignete methodische Vorgehensweisen auf der Grundlage tragfähiger (Arbeits-)Beziehungen zwischen den Beteiligten. Die Gestaltung der Beziehung kann von der SozialarbeiterIn aktiv gefördert werden. Auch wenn sie keine Sicherheit darüber hat, wie ihr Verhalten und ihr Vorgehen letztendlich von KlientInnen und KollegInnen aufgefasst wird – auch sie sind aktiv an der Herstellung der Beziehung zu gleichen Teilen beteiligt –, kann sie doch aktiv die positive Entwicklung der Beziehung fördern. Diese aktive Förderung ist Bestandteil des methodischen Vorgehens. Eine gute Beziehung zwischen FamilienhelferIn und KlientInnen ist keine Sache der „Chemie“, des Zufalls oder einer ganz speziellen „Sozialarbeiter-Persönlichkeit“. Sie ist eine Frage von Methodik und Technik, sie kann gelernt und geübt werden. Sie ist in der SpFh aufgrund der großen Nähe und der hohen Intensität der Zusammenarbeit in besonderer Weise notwendig und sollte von der FamilienhelferIn reflektiert beherrscht werden.

Aus professioneller sozialpädagogisch-systemischer Sicht ist die Verbindung von Gefühl und Handeln keine Einbahnstraße: entgegen der landläufigen Auffassung ist es nicht nur das Gefühl, das das Denken und Handeln beeinflusst – sondern es gilt auch umgekehrt, Denken und Handeln beeinflussen das Gefühl. Beide stehen in einem zirkulären Wechselverhältnis. Indem ich mir die positiven, mir sympathischen Seiten eines Menschen zu erschließen versuche, kann ich mein Gefühl zu ihm verändern. Und indem er merkt, wie ich mich bemühe, einen positiven Zugang zu ihm zu erhalten, kann er bereit werden, mir wohlwollend gegenüberzutreten.

Abbildung 4: Gefühl – Denken – Handeln



Der systemische Ansatz eignet sich in herausragender Weise für die Beziehungsgestaltung: Nicht etwa, weil sich das Arbeitssetting auf die Familie bezieht, sondern weil die dem systemischen Ansatz zugrunde liegenden Methoden und Grundhaltungen nicht nur unter inhaltlichen Aspekten (im Sinne einer hohen Lösungsorientierung) geeignet sind, sondern zugleich immer auch dazu beitragen, die Beziehungen zwischen den Beteiligten zu fördern. Sie gehen davon aus, dass hier PartnerInnen „auf Augenhöhe“ zusammen arbeiten. Methoden, Theorie und Menschenbild des systemischen Ansatzes ermöglichen es dem Sozialarbeiter, theoretisch und praktisch seine KlientInnen ernst und für voll zu nehmen und damit die beste Grundlage für eine effektive Zusammenarbeit zu legen.

LITERATUR

- Ashby, W. Ross (1974): Einführung in die Kybernetik. Suhrkamp, Frankfurt
 Bateson, Gregory (1982): Geist und Natur. Suhrkamp, Frankfurt
 Berg, Insoo Kim (1992): Familien – Zusammenhalt(en). Ein kurz-therapeutisches und lösungsorientiertes Arbeitsbuch. modernes lernen, Dortmund

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ – Hg.) (1997): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln
- Durrant, Michael (1996): Auf die Stärken kannst du bauen. Lösungsorientierte Arbeit in Heimen und anderen stationären Settings. modernes lernen, Dortmund
- Geske, Brigitte; Herwig-Lempp, Johannes; Hülle, Uwe; Kühling, Ludger; Münch, Cornelia; Müller, Iska; Rudnik, Norbert; Salzer, Anneliese & Stock, Heike (1996): Professionelle Sozialpädagogische Familienhilfe im Landkreis Böblingen. Kontext, 27: 123-140
- Hargens, Jürgen (Hg.) (1997): Klar helfen wir Ihnen! Wann sollen wir kommen? Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. borgmann, Dortmund
- Hargens, Jürgen (Hrg.) (2000): Gastgeber hilfreicher Gespräche – Wir haben Ihnen geholfen?! Was haben wir von Ihnen gelernt?, borgmann, Dortmund
- Herwig-Lempp, Johannes (1987) Systeme existieren. Stimmt's? Stimmt nicht! DELFIN IX:, 5:5-10
- Herwig-Lempp, Johannes (1993): „Einfallarbeit“ in der Fallarbeit. Das Modell der Teamberatung. Sozialpädagogik, 35: 150-158
- Herwig-Lempp, Johannes (2000): Aus Erfolgen lernen: Ein Instrument der Selbstevaluation. Sechs Argumente und ein Leitfaden zum Sprechen über Erfolge. Systema, 14: 185-195
- Herwig-Lempp, Johannes (2001): Die Form der guten Frage. Kontext, 32: 33-55
- Kron-Klees, Friedhelm (1998): Familien begleiten. Von der Probleminszenierung zur Lösungsfindung. Lambertus, Freiburg
- Geske-Skubski, Brigitte & Kühling, Ludger (2000): Mit ExpertInnen arbeiten. SystemikerInnen lernen von Familien, in: Hargens 2000: 13-52
- Minuchin, Patricia; Colapinto, Jorge & Minuchin, Salvador (2000): Verstrickt im sozialen Netz. Neue Lösungswege für Multiproblem-Familien, Carl-Auer, Heidelberg
- Lüssi, Peter (1995): Systemische Sozialarbeit. Huber, Bern
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H. & Jackson, Don D. (1969) Menschliche Kommunikation. Huber, Bern, Stuttgart, Wien

aus: Pfeifer-Schaupp, Hans-Ulrich (Hrsg.)
 Systemische Praxis
 Modelle-Konzepte-Perspektiven
 Lambertus 2002, 298 Seiten
 € 19,50 / SFr 33,90
 ISBN 3-7841-1424-5