

Die Kunst, von der Wippe zu steigen – wie HelferInnen Ambivalenzen nutzbar machen können

Karin Nöcker, Haja Molter

Zusammenfassung

Der Artikel beschäftigt sich mit der Situation von HelferInnen im Jugendhilfebereich und einigen kontextuellen Bedingungen, unter denen sie arbeiten. Im ersten Teil diskutieren die AutorInnen, inwieweit es die Zuweisungskontexte der Jugendhilfe ermöglichen, in diesem Bereich überhaupt von „KlientInnen“ zu sprechen, und inwieweit die Bezeichnung „Zwangskontext“ sich als hilfreicher Begriff erweist. Im zweiten Teil des Artikels werden einige Ambivalenzen beschrieben, die sowohl KlientInnen als auch HelferInnen im Jugendhilfebereich erleben, und es werden u. a. mit dem Bild einer „Ambivalenzwippe“ hilfreiche Fragen und Ansatzpunkte für ein Ambivalenzmanagement vorgestellt.

Wir schreiben diesen Beitrag aus der Beobachterperspektive einer Supervisorin und eines Supervisors.

HelferInnen im Jugendhilfebereich arbeiten zunehmend unter kontextuellen Bedingungen, die ihre Arbeit erschweren und behindern können. Neben der Routine und Selbstverständlichkeit, die sie in vielen Situationen unbeschwert professionell arbeiten lässt, häufen sich Herausforderungen, die mit großer Ambivalenz besetzt sind. Sie sehen sich in der Ausübung ihrer Tätigkeit Sparzwang, Dokumentationspflichten, Unverständnis vonseiten der Behörden und oft als willkürlich empfundenen Entscheidungen ausgesetzt. Vielfach geht das einher mit dem Erleben von Ausgebranntsein und nicht wissen, wie es weitergehen kann. Bei manchen Fällen, die an sie delegiert werden, stellen sie sich die Frage: „Kann ich diese Maßnahmen noch verantworten?“ (siehe auch Seithe, Wiesner-Rau, 2013 – eine Sammlung der Empörung).

Nur bei sogenannten Extremfällen, wie z. B. der Fall Kevin in Bremen, wird davon in den Medien berichtet. Ab und zu finden sich auch Berichte über die Aufgaben der Jugendämter als Beauftragen von Jugendhilfeleistungen. Der Jugendhilfebereich verfügt nicht über eine fordernde Lobby. Wir zitieren aus einer kürzlich veröffentlichten Pressemeldung:

„Jugendämter prüften mehr als hunderttausendmal.“

40 200 Jugendliche und Kinder wurden von den Jugendämtern im vergangenen Jahr in Obhut genommen. Das waren gut 1 700 oder fünf Prozent mehr als 2011.

... 15 700 Kinder kehrten später wieder zu den Sorgeberechtigten zurück. Für 12 800 schloss sich an die Inobhutnahme eine Hilfe zur Erziehung an, in drei von vier Fällen bedeutete das eine Erziehung außerhalb des eigenen Elternhauses, z. B. in einer Pflegefamilie oder in einem Heim.

Überforderung (43 %) war der häufigste Anlass für die Jugendämter, die Kinder aus den Familien zu nehmen. Vernachlässigung war in 4 774 Fällen der Auslöser, Anzeichen für Misshandlung stellten die Jugendämter bei 3 769 Minderjährigen fest.

Insgesamt prüften Jugendämter im vergangenen Jahr mehr als hunderttausendmal, ob das Wohl eines Kindes gefährdet ist. In 45 % aller Fälle waren die Kinder im Kindergartenalter. In 2/3 der Fälle bestätigte sich der Verdacht der Jugendämter.

Danach waren knapp 17 000 Minderjährige akut gefährdet, in weiteren rund 21 000 Fällen wurde eine sogenannte „latente Kindeswohlgefährdung“ erkannt.

Ein Drittel der Kinder war zwar nicht in seinem Wohl gefährdet, die Jugendhilfe-Mitarbeiter hielten gleichwohl eine Unterstützung für notwendig. Ein Drittel aller Prüfungen erwiesen sich als Fehlalarm.“ (mir.)

(Kölner Stadtanzeiger vom Freitag, dem 30.08.2013, S. 03)

Dieser kurze Beitrag macht die hohe Verantwortlichkeit deutlich, die Mitarbeiter der Jugendhilfe zu tragen haben.

Klienten

Zu uns kommen häufig Einzelne, Paare und Familien mit dem Anliegen in Beratung und Therapie, dass sich etwas verändern soll/muss oder dass etwas nicht mehr sein sollte. Sie definieren ein Problem oder beschreiben Symptome und bestenfalls ein Ziel oder einen Zielraum, in den sie sich begeben wollen. So erleben wir das häufig in unserer freien Praxis.

In der Kinder- und Jugendhilfe arbeiten professionelle HelferInnen mit Erwachsenen, Kindern und Jugendlichen, die ihnen vom Jugendamt oder anderen Jugendhilfeträgern vermittelt, zugewiesen oder geschickt werden. Durch diesen Zuweisungskontext erscheint die Bezeichnung Klienten oder Kunden für uns zunächst nicht passend.

Im gängigen Sprachgebrauch versteht man unter einem Klienten einen Auftraggeber oder Leistungsempfänger bestimmter Dienstleistungen. TherapeutInnen, BeraterInnen und Angehörige von Pflegeberufen verwenden den Begriff, um den Dienstleistungscharakter ihrer Tätigkeit und die Mündigkeit des Behandelten zu betonen.

Die Praxis im Jugendhilfebereich sieht häufig anders aus.

Gesetzliche Grundlagen

Nur die wenigsten wissen, dass schon im Artikel 6, Absatz 2 des Grundgesetzes darauf verwiesen wird, dass die staatliche Gemeinschaft über die Betätigung des natürlichen Rechts der Eltern und der ihnen obliegenden Pflicht zur Pflege und Erziehung ihrer Kinder wacht. Jugendämter und Jugendhilfeträger orientieren sich in ihrer Arbeit am Sozialgesetzbuch (SGB), da es den Rahmen für konkrete Handlungsschritte und Hilfen darstellt und beispielsweise folgende Hinweise gibt:

- „Hält das Jugendamt zur Abwendung der Gefährdung die Gewährung von Hilfen für geeignet und notwendig, so hat es diese den Erziehungsberechtigten anzubieten.“ (aus: § 8a SGB VIII Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung, Absatz 1).
- Von MitarbeiterInnen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe wird erwartet, „... dass die Fachkräfte der Träger bei den Erziehungsberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hinwirken, wenn sie diese für erforderlich halten ...“ (aus: § 8a SGB VIII Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung, Absatz 4).
- Bei den sogenannten „freiwilligen Hilfen“ handelt es sich um: „... Leistungen und andere Aufgaben zugunsten junger Menschen und Familien“ (§ 2 SGB VIII Aufgaben der Jugendhilfe, Absatz 1).

Doch Klienten

Während es im Gefährdungsbereich durchaus nachvollziehbar ist, dass professionelle HelferInnen die Mündigkeit und Erziehungsfähigkeit der „Leistungsempfänger“ infrage stellen oder kritisch hinterfragen, erleben wir auch im Bereich der „freiwilligen oder frühen Hilfen“ nicht selten defizitäre Beschreibungen von Erwachsenen, Kindern und Jugendlichen, die den Blick auf die Ressourcen, Mündigkeit und Erziehungsfähigkeit verstellen. Besonders wenn Familien andere Lebens- und Erziehungskonzepte haben und professionelle HelferInnen der Meinung sind, dass Erziehung, Entwicklung und familiäres Leben so nicht funktionieren kann, entstehen fließende Übergänge von der Freiwilligkeit zum Zwang und zur Entmündigung.

Wenn es darum geht, erkenntnisgewinnende Prozesse zu initiieren, und dies in Wechselwirkung zwischen einem System und seiner Umwelt geschieht, wird deutlich, dass dies nur in einem co-kreativen Austausch stattfinden kann. Aufgabe der Beratung/Begleitung sollte sein, die durch Selbstorganisation entstandenen Muster und Ordnungen zu hinterfragen, Erwachsene, Kinder und Jugendliche zu ermutigen, diese an veränderte Umweltbedingungen zu adaptieren, d. h., es geht um eine Eigenleistung, die „Klienten“ erbringen. Da dies unserer persönlichen Haltung entspricht – Menschen als kundig zu beschreiben bzw. sie kundig für ihr Leben werden zu lassen – benutzen wir im Folgenden weiterhin den Begriff „Klient“.

Zwangskontext ein hilfreicher Begriff?

HelferInnen und KlientInnen bewegen sich im Bereich der Jugendhilfe gemeinsam im Spannungsfeld von Freiwilligkeit und Zwang, Konkurrenz und Kooperation, Drohung, Eskalation und Resignation sowie widersprüchlichen Auftragslagen. Nicht selten sind BeraterInnen mit Fremdaufträgen und Zielen der unterschiedlichsten Helfersysteme konfrontiert, die nicht unbedingt deckungsgleich mit den Anliegen der KlientInnen sein müssen. Im Gegenteil: Es entstehen Problemdefinitionen außerhalb der betroffenen Systeme und nicht selten liegt die Definitionshoheit bei den Helfersystemen im Sinne von „richtig und falsch“.

KollegInnen aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe berichten häufig in Supervisionen, dass sie Eltern als „unmotiviert“, „geschickt“, „widerständig“ und „nicht kooperativ“ erleben, wenn es um die Anliegen/Auftragsklärung geht. Besonders, wenn es sich um das sogenannte Wächteramt handelt, erleben nicht nur familiäre Systeme, sondern auch HelferInnen eher eine Einschränkung von Möglichkeiten – nicht selten kommt es zu Machtkämpfen zwischen Helfersystem und Familienmitgliedern.

Doch was bedeutet „Zwang“ im Sinne von Unfreiwilligkeit sowohl für KlientInnen als auch für HelferInnen, die in die Familien geschickt werden?

- Wo fängt Zwang an und wo hört er auf?
- Woran bemerken Familien und auch HelferInnen, dass es sich um einen Zwangskontext handelt?
- Was bedeutet die Begrifflichkeit Zwangskontext für das Arbeits- und Beziehungsbündnis?

Handelt es sich nicht vielmehr um einen Pflicht- bzw. Verpflichtungskontext, in dem sowohl HelferInnen als auch KlientInnen unterschiedliche Pflichten bzw. Verpflichtungen haben? Bedeutet das Arbeiten in einem „Zwangskontext“ automatisch „non-compliance“?

Schlägt man in diversen Wörterbüchern nach, findet man unter „non-compliance“ oder „noncompliant“ Begriffe wie: Nichteinhaltung, Nichtkonformität, Nichterfüllung, Nichtübereinstimmung, Verweigerung, Diskrepanz, aufsässig, rebellisch, störrisch und ungehorsam. Unter compliance bzw. compliant findet man Begriffe wie: Befolgung, Übereinstimmung, Einhaltung, Erfüllung, Erlaubnis, Folgebereitschaft, Kooperation, Regelbefolgung, Zustimmung, Einwilligung, Wohlverhalten, Nachgiebigkeit, folgsam, fügsam, gefällig, gefügig, konform, nachgiebig, verträglich, willig, übereinstimmend und entgegenkommend. Welche Bilder entstehen bei KlientInnen und auch bei HelferInnen, wenn sie über Compliance bzw. Non-compliance sprechen? Und wer hätte gerne wen wie?

Gerade in Kontexten, wo Beratung oder Therapie als ein Zwangskontext erlebt wird, spielt die Veränderungsmotivation eine große Rolle. Das Zustandekommen eines gemeinsamen Auftrags – im Sinne „unser gemeinsames Ziel für die Beratung/Therapie ist ...“ – scheint nicht immer möglich.

Nicht selten werden Erziehungsberechtigte zu Beginn mit Begrifflichkeiten wie „Problem, Konflikt, Verhaltensauffälligkeit, Konsequenzen, Erziehungspläne, Behinderung, Bindungsstörung, Verwahrlosung, psychische Auffälligkeit, Diagnose, Sachstandsbericht, Notwendigkeit von Veränderung und mangelnde Erziehungskompetenz (Grenzen einhalten, Regeln befolgen) konfrontiert. Wir fragen uns, ob die „Sprache der Helfer“ ankopplungsfähig an die „Sprache der familiären Systeme“ ist und ein Gesprächsklima von gegenseitiger Akzeptanz fördert.

Vom Umgang mit Ambivalenzen

Häufig befindet sich das Helfersystem auf der Seite der Veränderung, bedingt durch gesetzliche Vorgaben, gerade wenn es sich um Themen wie Kindeswohlgefährdung, destruktives Verhalten oder psychische Erkrankungen handelt. Doch nicht immer ist der Begriff „Veränderung“ bei den KlientInnen positiv konnotiert. Im Gegenteil, sie erleben sich ambivalent, nicht selten geprägt durch Vorerfahrungen mit Helfersystemen. Notwendig sind neue Bilder und Bedeutungen über Veränderung, die Sicherheit geben und helfen, mögliche Turbulenzen und Irritationen aushalten zu können sowie Misstrauen und Skepsis zu verringern.

Auch aufseiten des Helfersystems bestehen Ambivalenzen, die von den BeraterInnen manchmal nicht genügend ernst genommen oder übersehen werden. In ihrer konkreten Arbeit erleben sie sich selbst begrenzt in ihren Handlungsspielräumen durch den Auftraggeber Jugendamt und/oder Jugendhilfeträger. Hier könnte es hilfreich sein, eine möglichst hohe Transparenz herzustellen, die von außen vorgegebenen möglichen Konsequenzen aufzuzeigen, wenn die Fremdaufträge vom Klientensystem nicht erfüllt werden können. Denn die Begrenztheit der Gestaltungsspielräume besteht auch beim Helfer selbst.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass es KlientInnen als Wertschätzung erleben, wenn ihnen ein Raum zur Verfügung gestellt wird, in dem sie ihre Ambivalenzen, ihr Misstrauen und ihre Skepsis benennen dürfen, ohne sofort einer Wertung zu unterliegen oder als widerständig und nicht kooperativ beschrieben zu werden.

Wie sehen diese Ambivalenzen aus? Nicht selten erleben KlientInnen die „Installation einer Hilfe“ als Bevormundung, Entmündigung und Eingriff in ihre Intimsphäre:

- Was wollen die HelferInnen von mir?
- Wer bestimmt hier über wen?
- Welche Erwartungen gibt es an mich/uns?
- Wie komme ich hier wieder raus? Wieso „schnüffeln“ andere in meinem Leben herum?

Gleichzeitig gibt es auch das Gefühl der Erleichterung, nicht mehr alleine zu sein, einen Weg aufgezeigt zu bekommen, wie es gehen könnte, zu erleben, dass ein Rahmen dafür sorgt, dass nicht alles entgleiten kann. Diese Situation bietet ein breites Spektrum an Gefühlen und Gedanken: Sich wackelig fühlen, Unsicherheit, Überforderung, Sorge, Panik, Verzweiflung, Lähmung, Ohnmacht, Trauer, Ungewissheit und Scham. Das kann zu „endlich tut einer was“, Ruhe, Entlastung, Sicherheit, Halt und Schutz führen. Man ist erleichtert, die Verantwortung teilen zu können.

Ambivalenzen gibt es auch aufseiten der HelferInnen:

- Wie viel Verantwortung muss und darf ich übernehmen?
- Was sollte bewahrt werden und was muss sich verändern?
- Wie viel Zwang ist hilfreich?
- Wie sieht es mit meiner Lösungs- und Veränderungsneutralität aus?
- Kann ich allen Erwartungen gerecht werden?

Und nicht selten spiegeln sich die oben beschriebenen Gefühle der Klientensysteme auch im Helfersystem wider (Isomorphie). Utilisiert man diese Gemeinsamkeit, müsste ein „Ambivalenzmanagement“ Teil der sogenannten Clearingphase bzw. Auftragsklärung sein.

Ambivalenzwippe

In unserem Bild einer Wippe mit den „Sitzen verändern und bewahren“ gibt es sowohl „gute Gründe“, einen Zustand zu bewahren als auch ihn zu verändern. Handelt es sich um nicht erwünschtes Verhalten, werden die „guten Gründe“ des Bewahrens von den Helfern selten in den Blick genommen. KlientInnen „wippen“ zwischen diesen Polen häufig hin und her oder nehmen eine Position des „Sowohl-als-auch“ ein, ohne sich entscheiden zu können. Paradoxerweise bringen sie es fertig, auf beiden Sitzen gleichzeitig zu sitzen.

Auch die „guten Gründe“ der Helfersysteme für Veränderung reichen nicht immer aus, um sich aktiv zu entscheiden. Im Gegenteil, gerade wenn Klientensysteme von den Helfern in den Gefährdungsbereich eingestuft werden, nimmt das „Tempo“ und der Druck zu, sich für Veränderung entscheiden zu müssen. Diesem Tempo können KlientInnen nicht immer folgen und werden in dieser Phase nicht selten als unmotiviert beschrieben.

Für uns gehört zu einem Ambivalenzmanagement, sich folgende Fragen zu stellen:

- Wie hoffnungsvoll erlebe ich mich und die KlientInnen in Bezug auf positive Veränderung?
- Welche möglichen Zukunftsperspektiven können benannt werden?
- Gibt es im gegebenen Kontext mögliche Einschränkungen zur Veränderung und wenn ja, welche?
- Wozu könnten Skepsis und Misstrauen aufseiten der KlientInnen gut sein?
- Könnte es sein, dass KlientInnen Veränderung mit Verschlechterung gleichsetzen?
- Welche Bilder könnten hilfreich sein?
- Wurden bisherige (auch erfolglose) Lösungsversuche genügend gewürdigt?
- Handelt es sich möglicherweise um eine Überlebensstrategie der KlientInnen, um Scheitern auszuhalten?
- Gab es Raum, um eventuelle Hoffnungslosigkeit zu äußern?
- Könnte es möglicherweise darum gehen, die Verantwortung für das Ergebnis an andere zu delegieren?
- Was müsste geschehen, damit sich die Freiheitsgrade der Möglichkeiten erhöhen?

Um unser Bild der Wippe aufzugreifen, müssen HelferInnen durch die komplexen Auftragslagen und gesetzlichen Vorgaben auf dem „Sitz“ Veränderung Platz nehmen. Jede Bewegung, die sie bei den KlientInnen aus dieser Position heraus beobachten, wird im Sinne gewünschter Veränderungen bewertet. Doch eine Wippe funktioniert nur, wenn auch die andere Seite, in diesem Fall der „Sitz des Bewahrens“, mit einbezogen wird.

1. Schritt: Freiheitsgrade erhöhen

Je mehr Freiheitsgrade, desto mehr Möglichkeiten. In unserem Denken erhöht sich der Freiheitsgrad, wenn die „Entscheidung, nicht verändern zu wollen“ als ein aktiver Entscheidungsprozess gewürdigt wird und nicht als ein „Nicht-wollen“ angesehen wird.

2. Schritt: Beides in den Blick nehmen

Verändern und Bewahren gehören zusammen und sollten zunächst als gleichberechtigte Positionen gewürdigt werden. Allerdings reicht die Erweiterung, beides in den Blick zu

nehmen, nicht aus, um aus dem Dilemma: bewahren versus verändern herauszukommen. Dazu braucht es einen dritten Schritt.

3. Schritt: die Position „Entscheidungsfreiheit“

Hier sollten die HelferInnen besonders wachsam sein, werden doch immer wieder ihre Wertesysteme herausgefordert. Für uns bedeutet diese Position, KlientInnen zu befähigen oder zu ermutigen, sich aktiv sowohl für Veränderung oder für Bewahren zu entscheiden, ohne zu werten. Unsere Aufgabe ist es, KlientInnen auf mögliche Konsequenzen ihrer Entscheidung hinzuweisen, vorzubereiten und sie zu unterstützen, diese Konsequenzen zu tragen, z. B. dass das Wächteramt aktiviert werden muss und die Helfersysteme zum Wohle der Kinder in das System eingreifen müssen. Und auch die HelferInnen müssen mögliche Konsequenzen tragen, z. B. dass eine Maßnahme beendet wird oder ein Kind aus der Familie genommen werden muss. Somit geht es nicht mehr um das Versagen von Helfern oder Eltern, sondern um die Akzeptanz der getroffenen Entscheidungen.

Wir glauben, dass mit solch einer Haltung soziale Abwertungs- und Ausgrenzungsprozesse gestoppt werden können. Die Idee, dass soziale Kontrollinstanzen aktiviert werden müssen, weil Eltern nicht in der Lage sind, ihre Kinder zu erziehen („die bringen das nicht“), und ihnen gleichzeitig der Vorwurf gemacht wird, dass sie keine Verantwortung übernehmen (wo ihnen doch vorher die Fähigkeiten abgesprochen wurden), kann und muss damit nicht weiter aufrechterhalten werden.

Eltern oder andere Erziehungsberechtigte erhalten durch die Position „Entscheidungsfreiheit“ auch in sogenannten „Zwangskontexten“ die Möglichkeit der Selbstgestaltung. Sie erhalten einen Handlungs- und Möglichkeitsraum und behalten Eigenkontrolle über ihre Entscheidungen (siehe den lesenswerten Beitrag von M. Borcsa, 2013). Da sowohl HelferInnen als auch KlientInnen die getroffenen Entscheidungen tragen müssen/sollen, entsteht eine geteilte Entscheidungshoheit auf Augenhöhe.

Uns ist bewusst, dass besonders die Helfersysteme an dieser Stelle gefordert sind. Um eine Haltung einzunehmen, die von Respekt und Wertschätzung geprägt ist, bedarf es einer hohen professionellen Haltung, Aufmerksamkeit und Selbstachtsamkeit.

Literatur

- Seithe, M., Wiesner-Rau, C. (Hg.) (2013). „Das kann ich nicht mehr verantworten“. Stimmungen zur Lage der sozialen Arbeit. Neumünster: Paranus.
- Borcsa, M. (2013). Empowerment: Engagement, Solidarität und Ritual – was tun gegen Angst und Ohnmacht! Vortrag im Rahmen der 63. Lindauer Psychotherapiewochen 2013. http://www.lptw.de/archiv/vortrag/2013/borcsa_13.pdf [Zugriff 01.10.13]

Karin Nöcker: *Diplom-Psychologin, Psychologische Psychotherapeutin, Lehrtherapeutin und Lehrende Supervisorin (IF Weinheim, SG), langjährige therapeutische, beraterische und supervisorische Tätigkeit in eigener Praxis, Mitglied der Lehrpraxis molter nöcker networking und Lehrtherapeutin im IFW*
karin.noecker@if-weinheim.de

Haja Molter: *Diplom-Psychologe, Psychologischer Psychotherapeut, Lehrtherapeut und Lehrender Supervisor (IF Weinheim, SG), langjährige therapeutische, beraterische und supervisorische Tätigkeit in eigener Praxis, Mitglied der Lehrpraxis molter nöcker networking und Lehrtherapeut im IFW*
E-Mail: haja.molter@if-weinheim.de