

Auch unerwünschte Unterstützung kann zum Ziel führen

Ausgewählte methodische Aspekte zur Kooperation mit KlientInnen im Zwangskontext

Text: Walter Stotz

Eckpunkt professioneller Unterstützung im Zwangskontext bildet das Schaffen einer minimalen Vertrauensbasis zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn. Diese gründet auf Transparenz, Klärung von Auftrag und Rahmenbedingungen sowie einem wachsamem Umgang mit den Autonomiebestrebungen der KlientInnen. Die Kooperation soll so angelegt werden, dass KlientInnen von Beginn weg Mitgestaltende des Unterstützungsprozesses sind.

Anfänglich irritiert, dann zunehmend interessiert und schliesslich fasziniert las ich Ende der 60er-Jahre die täglichen Berichte der Friedensverhandlungen zwischen Amerikanern und Nordvietnamesen, die nach Jahrzehnten des Kriegs und der Verwüstung endlich aufgenommen worden waren. Zunächst verstrichen etliche Treffen ohne zählbares Resultat. Die Verhandlungspartner setzten sich jeweils an einen grossen Tisch, blickten sich an, schwiegen und gingen wieder auseinander. Am nächsten Tag geschah genau dasselbe, für Aussenstehende war nicht sichtbar, ob sich irgendetwas verändert hatte. Es dauerte mehrere Wochen, bis sie dann ihre Gespräche auch verbal begannen.

Ob die KlientInnen es schaffen, sich aus dem Zwangskontext zu befreien, bleibt in deren Verantwortung

Bemerkenswert scheint die Tatsache, dass die Verhandlungspartner einander zuerst eingehend bemustern, beschnuppern, nonverbal kommunizieren mussten, um zu einer gewissen Sicherheit zu gelangen, dass sie die Verhandlungen überhaupt beginnen sollten.

Der Zwangskontext ist nicht mit Kriegsparteien zu vergleichen. Gleichwohl ist davon auszugehen, dass zwei zukünftige KooperationspartnerInnen in einer analogen Ausgangslage beginnen. Zusammengebracht hat sie eine Sanktion wie z.B. Zwangseinweisung und nicht der Wunsch nach einer Kooperation. Sie kennen sich nicht,

ihre Interessen sind in der Regel nicht identisch, KlientInnen und Professionelle können sich nicht gegenseitig aussuchen, und eine Vertrauensbasis ist nicht vorhanden. Aufseiten der Professionellen kann es sich daher sehr lohnen, den Einstieg sorgfältig zu planen und reflektiert anzugehen, damit eine erste Grundlage zu einer möglichen Kooperation geschaffen werden kann. Dies soll im Folgenden ausgeführt werden.

Auftrag und Rahmenbedingungen transparent machen

Im Zwangskontext gibt es viele Vorgaben, Einschränkungen, nicht verhandelbare Bestimmungen, potenzielle Konsequenzen bei Nichteinhalten von getroffenen Vereinbarungen oder bei gänzlicher Verweigerung der Zusammenarbeit, die von dem/der zuständigen Professionellen zu kontrollieren sind. Als SozialarbeiterIn hat man sich deshalb aktiv mit der spezifischen Rolle als «machtvolle/r VertreterIn der Zwangsbehörde» auseinanderzusetzen, muss diese Rolle mit sich vereinbaren und erkennen können, welches die Vorteile sind und wo sich Grenzen zeigen.

Es wird fallspezifisch zu überlegen sein, was in welcher Weise kontrolliert werden soll. Die KlientInnen haben von Beginn weg ein Anrecht, zu erfahren, wie das Kontrollmandat ausgeübt wird, ebenso was Professionelle über sie wissen (z.B. aus den Akten) und welches ihr Auftrag ist. Dabei gilt es zu beachten, dass von KlientInnen nicht die Einsicht erwartet werden kann, dass sie Hilfe bräuchten. Sie fühlen sich möglicherweise unschuldig verurteilt, sehen in ihrem Verhalten kein Problem etc. Aufgabe der Professionellen ist in diesem Fall, «den Klienten darüber aufzuklären, dass andere in seinem Verhalten ein Problem sehen. Auch wenn der Klient das [...] anders sieht, muss er sich mit dieser Betrachtungsweise auseinandersetzen» (Conen 2007: 373).

Man könnte dagegen einwenden, dass die Betonung des Kontrollmandats in der ausgeführten Form Distanz schaffe und die Beziehungsgestaltung hindere. Wie aber eingangs mit der Geschichte der Friedensverhandlungen aufgezeigt, geht es zunächst um das Schaffen einer grundlegenden Vertrauensbasis. Diese verlangt von den Professionellen, dass sie in jedem Punkt aufrichtig und transparent sind. So erhalten die KlientInnen klare Anhaltspunkte, mit wem sie es zu tun haben, wonach sie sich orientieren können, wo Möglichkeiten und wo Grenzen liegen.

Konstruktiver Umgang mit Misstrauen und Widerstand

Menschen im Zwangskontext haben in der Regel aus ihrer Sicht etliche schlechte Erfahrungen mit Behörden gemacht und sind kaum bereit, Professionellen zu vertrauen oder diese nur annähernd an sich heranzulassen, denn diese stellen eine potenzielle Bedrohung ihrer eh schon einge-

Walter Stotz

ist Professor am Institut für Professionsforschung und kooperative Wissensbildung der Hochschule für Soziale Arbeit.



grenzten Freiheit dar. Das bedeutet, dass sich Professionelle in einer ersten Phase sehr zurückhalten, sich selber wie auch den KlientInnen nicht zu viel Nähe zumuten und deklarieren, dass zu Beginn das Beobachten im Mittelpunkt steht.

In seiner wegweisenden Schrift «Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann» aus dem Jahre 2005 hat Harro Kähler erwartbare Reaktanzreaktionen aufgeführt, die KlientInnen in Zwangskontexten zeigen können. Dabei hat er nachvollziehbar dargestellt, welchen Sinn diese Verhaltensweisen aus Subjektperspektive für die KlientInnen haben. Dies aus professioneller Sicht zu übergehen, hiesse bereits zu Beginn, Klientinnen nicht ernst zu nehmen, denn Reaktanzreaktionen wie z.B. Leugnen eines Problems, aggressives Verhalten, Ignorieren von Telefonaten etc. können und sollen auch angesehen werden als Versuch, sich zu schützen, Stärke zu zeigen, möglicherweise ein Gefühl der Achtung vor sich selbst aufrechtzuerhalten und in diesem Sinn Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Wenn es gelingt, dieses Signal wahrzunehmen, die dadurch in einem selbst entstehenden Gefühle von Wut, Angst, Ohnmacht o.Ä. zu erkennen und nicht persönlich zu nehmen, können Professionelle einen ersten Grundstein legen für die Gestaltung eines erfolgversprechenden methodengestützten Unterstützungsprozesses.

Kooperativ beobachten und analysieren

Methodisch strukturiertes Vorgehen in einem Unterstützungsprozess heisst, die Situation der KlientInnen(systeme)

fallspezifisch und systematisch zu erfassen. Mit abwartendem, (selbst)beobachtendem Verhalten können Vorstellungen, Wünsche, Verhaltensmuster von KlientInnen wie auch deren Lebenswelt erkundet werden. Hilfreich kann es sein, wenn z.B. mit einem Zeitstrahl oder biografischen Zeitbalken KlientInnen selber auf ihrer Lebenszeitachse Begebenheiten, besondere Ereignisse, Schwierigkeiten und Lösungsversuche aufzeichnen, die in einer späteren Phase der Analyse gemeinsam erörtert und gewichtet werden

Ausgangspunkt für Kooperation bildet die Klärung der professionellen Rolle im Zwangskontext

können. Gelingt es in dieser Phase, KlientInnen zwar zu unterstützen, ihnen aber sogleich so viel Verantwortung für den Prozess wie möglich zu übertragen, kann ein Prozess der Kooperation initiiert werden, der sich trotz Machtasymmetrie, Eingrenzungen, Vorgaben für beide Parteien als lohnenswert erweist.

Dabei ist mit Jochen Schweitzer davon auszugehen, dass Kooperation definiert wird als «Handlungen mindestens zweier Parteien (davon mindestens eine Fachperson), die in einem Kontext professioneller Dienstleistungen sich auf dasselbe (nicht unbedingt als ähnlich definierte) Problem beziehen und bezüglich dieses Problems ein Arbeitsergebnis erzielen wollen (über das keine Einigung bestehen muss) [...] und worüber «die Parteien voneinander Kenntnis nehmen können aber nicht müssen» (1998:26). Koope-

INSERATE



ration bedeutet demnach ein Kontinuum zwischen den Polen Nichtkooperation (gekennzeichnet durch das Fehlen von Kontakten jeglicher Art) und maximale Kooperation. Gelingt es bereits bei der ersten Begegnung, durch das bewusste Schaffen von Transparenz und die Klärung von Auftrag und Rahmen mit hilfreichen Fragen (wie z. B. «Woran wird der Vormund merken, dass eine Veränderung stattgefunden hat?») die KlientInnen erleben zu lassen, dass da jemand echtes Interesse an ihnen hat, kann sich auf dem Kooperationskontinuum etwas in Bewegung setzen: Nach unzähligen wortlosen Treffen beginnt man miteinander zu sprechen! Dies ermöglicht beiden Parteien, die Regeln des Zusammenarbeitens bereits im ersten Prozessschritt anzusprechen und zu vereinbaren. Von der ersten Etappe an, dem Erstgespräch, das zugleich der Situationserfassung dient, können sich KlientInnen orientieren und entscheiden, ob und was sie vom Hilfsangebot nutzen. Gestalten sie aktiv diesen ersten Prozessschritt mit, kann mit ihnen auch erörtert werden, wie sie die Situation bewerten; es kann ausgehandelt werden, welches wesentliche Themen darstellen könnten.

Bildungsziele oder Unterstützungsziele

Ein entscheidender Eckpunkt im Unterstützungsprozess bildet die Zielsetzung, das Aushandeln und Vereinbaren von Zielen. Trotz scheinbar erfahrener Kooperation, trotz Lösungs- und Ressourcenorientierung der Professionellen kann es sich zeigen, dass sich KlientInnen nicht auf ein Ziel festlegen wollen, immer wieder andere Wünsche äußern, den Schritt über den Rubikon nicht meistern. Einerseits gilt es auszuhalten, dass die Erwartung des Auftraggebers – dafür zu sorgen, dass der Klient das tut, was von ihm erwartet wird – (noch) nicht erfüllt werden kann, andererseits Grenzen beim Gegenüber zu akzeptieren.

In ihrer Kasuistik des Gelingens und Scheiterns lässt Maja Heiner eine Sozialarbeiterin der intensiven sozialpädagogischen Einzelbetreuung zu diesem Thema wie folgt zu Wort kommen: «Für die Grundhaltung, um diese Arbeit leisten zu können und zu mögen, ist es entscheidend, ein Bewusstsein, ein genaues Gefühl für deine eigenen Grenzen ... und für die Grenzen von andern Menschen zu haben» (2007: 313). Klientinnen entscheiden letztlich selber, wie sie ihr Leben gestalten, man kann ihnen keine Bildungsziele auferlegen. Aber es ist möglich, dass Professionelle für sich Unterstützungsziele formulieren, die einen Bildungsprozess der KlientInnen in Zukunft ermöglichen (vgl. Hochuli Freund/Stotz: 2011). Diese können helfen, Entscheidungsspielräume zu eröffnen und damit die Eigenmotivation von KlientInnen anzuregen, dass es sich doch lohnen könnte, etwas anderes auszuprobieren. Erfolgreiche Unterstützung bedeutet demnach, Menschen darin zu unterstützen, für sich neue Perspektiven zu entwickeln und diese zu realisieren – ob sie es schaffen, sich aus dem Zwangskontext zu befreien, bleibt in deren Verantwortung.

Literatur

- Conen, Marie-Luise (2007): Eigenverantwortung, Freiwilligkeit und Zwang, S.370–375. In: Zeitschrift für Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe (ZJJ), 2007, Heft 4.
- Heiner, Maja (2007): Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. Reinhardt, München/Basel.
- Hochuli Freund, Ursula; Stotz, Walter (2011) Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methoden-integratives Lehrbuch. Kohlhammer, Stuttgart.
- Kähler, Harro (2005): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. Ernst Reinhardt, München/Basel.
- Schweitzer, Jochen (1998): Gelingende Kooperation. Systemische Weiterbildung in Gesundheits- und Sozialberufen. Beltz Juventa, Weinheim.