



UNSERE HERANGEHENSWEISE

Folgende „erste“ Regeln, Orientierungen oder Reflexionen lassen sich festhalten:

1. Wir arbeiten interdisziplinär.
2. Wir gehen, wo es Sinn macht, zusammen rein und verteilen Aufgaben nach Stärken.
3. Wir schrubben nicht Stunden, weil es Kontingente gibt, sondern wir sind hilfreich.
4. Wir arbeiten mobil und flexibel und lernen gemeinsam aus den Fällen.

„...lassen sich festhalten“ heißt nicht: „in Stein gemeißelt“. Lasst uns lernen, wie es am besten geht. Dazu sind dann u.a. unsere Meetings da.

Die Theorie dahinter

Wenn man in der Praxis wirksam werden will, braucht man vor allem eine gute Theorie über die Dinge. Sonst „zaubert“ man herum. Wenn die Theorie nicht passt, muss man sie anpassen, weiterentwickeln usw. Aber wenn man überhaupt keine Theorie hat oder sich nur irgendwelche gut klingenden Versatzstücke („Wer heilt, hat Recht!“) zusammenbastelt, dann „zaubert“ man eben herum, weil man Wirkung und Magie nicht unterscheiden kann. Darum geht es: **begründete Interventionen**. Auch wenn man manchmal nicht weiß, wie die Wirkung entstanden ist, muss man trotzdem wissen, was man tut (zumindest annäherungsweise begründet; Mut braucht es ja trotzdem und manchmal auch eine kreative Idee), wenn man etwas bewirken will.

Man sollte den „gelingenden“ vom „nicht gelingenden“ Fall unterscheiden können. Wir folgen den Pfaden der Psychologie, der Sozialen Arbeit, des Erzieherberufs. Und da gibt es genug Dinge, die wir begründet anwenden können. Die folgenden Abschnitte sind erste Annäherungen an solche Begründungen.



Vertrauensaufbau ist keine Raketenwissenschaft

Positiv formuliert leben wir in einer immer komplexer werdenden Gesellschaft. Negativ formuliert leben wir in einer sich immer weiter atomisierenden Gesellschaft. Vertrauen ist nicht mehr institutionalisiert (Familie, Pfarrer, whatever Institutionen), sondern individualisiert.

Niemand MUSS mehr in seiner Familie bleiben zum Beispiel, jede und jeder hat das Recht zu gehen – und dabei straffrei zu bleiben. Wo Zusammenhalt gern und oft auch durch Druck (oder eben Konventionen, das ist im Zweifel aber nichts anderes als Druck) erzeugt wurde, ist es heute eine mehr oder minder freiwillige Sache.

Hier geht es zunächst ganz pragmatisch um den Vertrauensaufbau zu den Eltern. Wann und wie öffnen sich Menschen? Wenn sich jemand ehrlich für sie interessiert. An dieser Stelle wird deutlich, warum die Haltung wichtiger ist als die Technik. Es geht eher darum, sich für Menschen zu interessieren, als die richtigen Techniken anzuwenden. Wenn ich nur die vermeintlich richtigen Techniken anwende, mich aber nicht für Menschen interessiere, wird daraus... Manipulation. Interesse drückt sich durch Fragen aus, auf die ich die Antwort noch nicht kenne. Gegen Interesse kann man sich schlecht wehren, deshalb muss man sehr vorsichtig damit umgehen. Manche Narzissten bspw. neigen dazu, Interesse rhetorisch einzusetzen und nutzen dann das Vertrauen ihres jeweiligen Gegenübers für die eigenen Zwecke aus.

Bisher sollte deutlich werden, dass wir damit ein ganz wichtiges Element besitzen: das Interesse, dass unser Gegenüber dazu bringt, sich zu öffnen. Mut und Ehrlichkeit gehören auch dazu, aber die haben wir als Voraussetzungen jetzt einfach unterstellt.

Angenommen, der Beziehungsaufbau gelingt, was genau entsteht da eigentlich?

Wenn man einen Vertrag mit dem Jugendamt eingeht, dann besteht dieser zu einem bestimmten Zweck. Im Wesentlichen geht es in diesem Vertrag um den Zweck und die sich daraus ergebenden Ziele – und ansonsten um die für die Zielerreichung geltenden Bedingungen. Das ist die formale Seite. Neben diesen formalen Dingen gibt es noch eine ganze Reihe informeller Aspekte. Hierzu zählen bspw. das Zutrauen (durch das Jugendamt und durch die Klienten) und die gegenseitigen Erwartungen.

Wichtig ist, dass man erst einmal versteht, dass es bei Verträgen eine formale und eine informelle Seite gibt. Während die formale Seite im Vertrag festgeschrieben wird, wird die informelle Seite nicht so explizit geregelt. Die informelle Seite ist aber quasi verhaltensrelevanter, denn Menschen richten ihre Handlungen eher an den informellen Beziehungen aus als an den formalen Beziehungen. Die informellen Beziehungen bestehen aus gegenseitigen Erwartungen. Deshalb ist es sehr wichtig, nach Erwartungen zu fragen, Erwartungen zu klären. Nicht umsonst sagen manche Systemiker, dass eine gelingende Auftragsklärung schon die halbe Intervention sei. **Das bedeutet praktisch zweierlei:**

- Erstens muss ich nach Erwartungen fragen, um überhaupt zu wissen, was ich machen soll.
- Zweitens gibt mir diese Sichtweise ein wichtiges Instrument in die Hand, wenn es einmal nicht mehr weitergeht: Ich kann, wenn etwas nicht läuft, immer wieder fragen, wo wir gerade stehen, was funktioniert und was nicht – und was mein Gegenüber erwartet.

Wenn ich mit meinen Fragen Interesse zeige und etwas wissen will, nennt man diese Fragen Interessensfragen. Alle offenen Fragen erscheinen hier geeignet, außer vielleicht „Warum/Wieso/Weshalb“, weil diese Art der offenen Fragen in gewisser Weise Rechtfertigung verlangt, womit ich vorsichtig sein muss, wenn noch kein Vertrauen besteht. Wenn Vertrauen besteht, kann ich solche Fragen stellen, aber auch dann wirken sie bisweilen konfrontativ. Ich kann blank „Warum...“ fragen – oder mich beispielsweise nach dem Hergang erkundigen („Wie kam es dazu?“) oder nach den Gründen für die jeweilige Entscheidung fragen („Was waren die Beweggründe, warum Sie sich damals so und nicht anders entschieden haben?“). Das sind quasi „mildere“ Varianten.

Halten wir fest: Verträge haben eine formale und eine informelle Dimension. Während die formalen Aspekte in der Regel schriftlich niedergelegt und vereinbart sind, unterliegt die informelle Dimension einer gewissen „Grauzone“. Während sich die formalen Aspekte kaum oder nur sehr selten ändern, unterliegen die informellen Aspekte einer Fortschreibung. Hat es bspw. am Anfang gut geklappt, muss das nicht so bleiben. Erwartungen ändern sich. Man kann die informelle Seite von Verträgen als „psychologische Dimension“ oder auch „psychologischen Vertrag“ bezeichnen. Psychologische Verträge bestehen aus gegenseitigen Erwartungen. Der Klärung dieser Erwartungen kommt eine wichtige, ja eine elementare Rolle zu. Wenn in der gemeinsamen Arbeit etwas „stört“, kann man davon ausgehen, dass mit dem psychologischen Vertrag etwas nicht stimmt. Dann muss man quasi erneut Erwartungen klären.

Das Netz aus Erwartungen

Doch nicht genug damit, dass es psychologische Verträge gibt. Um die Beziehungskonstellation der Familienhilfe zu verstehen, ist es hilfreich, sich eine „Landkarte“ der formalen wie informellen Beauftragungen vorzustellen.

Zunächst ist da die Familie, in der eine Lage entstanden ist, die sie mindestens zum Jugendamt, manchmal auch vor Gericht und danach zum Jugendamt geführt hat. Formal wird die Familienhilfe beim Jugendamt beantragt oder durch das Gericht beauftragt. Fakt ist, dass neben solchen formalen Regelungen mindestens Erwartungen zwischen den Eltern und der betreffenden ASD-Mitarbeiterin bestehen. Diese Erwartungen können formal geregelt sein oder informell bestehen. Letztere können ausgesprochen und geklärt worden sein oder nicht. In vielen Fällen gibt es hier bereits Differenzen: Was will der ASD? Was will die Familie? Was davon ist ausgesprochen worden? Was davon wird verschwiegen? Sind allen Beteiligten die Ziele und Erwartungen der jeweils anderen Seite bewusst? Gibt es ggf. Widerstände oder offensichtliche unterschiedliche Ziele?

Das Jugendamt beauftragt dann einen Träger bzw. einen Familienhelfer. Zwischen der betreffenden ASD-Mitarbeiterin und dem Mitarbeiter des Familienhilfe-Trägers besteht ebenfalls ein informeller, psychologischer Vertrag aus gegenseitigen Erwartungen. Der formale Vertrag besteht ja eher zwischen dem Jugendamt und dem Träger als Unternehmen. Hier bedarf es also auch entsprechender Fragen im Gespräch – und wenn etwas „stört“, dann stört es vermutlich auf der Ebene der (nicht erfüllten) Erwartungen. Und Störungen haben Vorrang, müssen also geklärt werden. In Analogie zu einem bekannten Brettspiel: Man kommt immer wieder auf „Los“ und kann Startkapital einsammeln. In unserem Fall: Man kann Erwartungen erfragen. Die insgesamt wichtigste Beziehung ist allerdings die zwischen der beratenden und der ratsuchenden Seite. In dem „halben Zwangskontext“, den Jugendamtsaufträge nun einmal bedeuten können (insbesondere, wenn Gerichte involviert sind) muss zunächst kein Auftrag von Klientenseite entstehen. Hier gilt es, zunächst besonders behutsam zu arbeiten.

In der Regel werden die Aufträge des Jugendamtes nie ganz mit denjenigen von Klientenseite übereinstimmen. Es wird Schnittmengen geben, die kleiner oder größer sein können. Wichtig ist hier, dass die Arbeit einerseits niemals am Klienten vorbei und andererseits niemals am Amt vorbei stattfinden kann. Hier ist Klarheit notwendig. Ob man allerdings die jeweilige Klarheit immer auch ausspricht, bleibt eine sehr interessante und gesondert zu beantwortende Frage. Die Klarheit sollte in jedem Fall aber im Kopf der Helferin oder des Helfers vorhanden sein.

Schließlich gibt es noch eine vierte Auftragsdimension, nämlich die der helfenden Person an sich selbst. Manchmal möchte man mehr tun, als man tun soll – man beauftragt sich selbst auch ein bisschen. Im Zweifelsfall wird aber aus einem "bisschen" schnell eine starke Emotion oder eine verwirrende Situation. In solchen Fällen ist Klärung, etwa durch Supervision, notwendig. Tritt ein solcher Fall ein, haben wir es mit Phänomenen zu tun, die in vielen Fällen mit Hilfe von Begriffen wie „Helfersyndrom“ oder „Übertragung“ oder „Projektion“ fassbar werden und mit biographischen Mustern zu tun haben.

In einer Fall- oder Auftragsklärung sollten alle vier beschriebenen Dimensionen reflektiert werden. Der Vollständigkeit halber sei angemerkt, dass noch eine fünfte Dimension eine Rolle spielen kann, nämlich die zwischen Träger und Familienhelfer. Ein Familienhelfer kann andere Erwartungen in Bezug auf einen Fall haben als der Träger, etwa wenn der Träger den Umsatz irgendwie braucht, weil die Auslastung des Personals nicht stimmig ist, der Familienhelfer aber mit Blick auf einen spezifischen Fall meint, dass Familienhilfe ggf. nicht die richtige Hilfeform sei.

Erste Sitzungen

Nun kommen wir zum eigentlichen Kern des Textes, nämlich zu der Frage, was man in den ersten Sitzungen eigentlich machen kann. Zunächst kann man sich vorstellen. Es ist gut, wenn hier viel Interesse gezeigt wird und der Ansatz eher „erzählerisch“ ist. Es geht nicht so sehr darum, dass alles lückenlos dokumentiert wird. Dokumentiert werden sollten nur Ergebnisse oder relevante Ereignisse – oder Dinge, die zum Verständnis des Falls oder seines Verlaufes oder zum Verständnis von Interventionen wichtig sind. Neben der Vorstellung geht es um Ziele und Erwartungen. Unsere Standard-Frage lautet: „**Wie können wir hilfreich sein?**“

Wie gesagt, die Ziele der Klienten und des Jugendamtes müssen und werden nicht 1:1 übereinstimmen. Es geht in den ersten Sitzungen (noch) nicht um eine Implementierung der Jugendamtsziele, sondern um Vertrauensaufbau und die Bestimmung der Ziele aus Sicht der Familie. Auch innerhalb der Familie kann es hier Divergenzen geben. Die oben beschriebene „Landkarte“ der gegenseitigen Erwartungen kann komplexer sein als bisher beschrieben – je nach Größe der Familie. Eine erste Sitzung/ein erster Termin ist sicher mit den bisher beschriebenen Punkten gut gefüllt.

Aufzählung von Methoden, die in den ersten Terminen vorstellbar sind

- Vorstellung
- Erwartungen und Ziele
- Befürchtungen (ggf. „Bearbeitung von Widerständen“)
- Themen identifizieren und priorisieren; planen (Hauptziel – Feinplanung; weitere Ziele; ggf. weitere Feinplanung)
- Genogramm
- Beobachtung der Eltern-Kind-Interaktion (Welche Muster sind zu sehen? Was machen die Eltern, wenn das Kind x oder y „angeleiert“ hat?)
- Das Modell der Entwicklungsbereiche kann bei der Beobachtung (und ggf. Diagnostik-Vorstufe) sehr hilfreich sein.
- systemische Fragemethoden: Skalenfragen, Wunderfrage, Was wäre, wenn... -
- Persönlichkeitstests (bspw. Egogramm, DISG)
- Arbeit mit somatischen Markern
- Beobachtungsbögen wie in einer Kita

Das sind nur Ideen, die erste Sitzungen füllen können. Wichtig sind vor allem folgende Dinge als Ziele für die Erstgespräche:

- **Beziehung:** Vertrauen aufbauen
- **Lage:** Beobachtung, Analyse, Klärung
- **Plan:** Aus der Auftragsklärung und den Beobachtungen/Analysen ergeben sich Themen und Ziele zur Arbeit mit Eltern und Kindern.

Die Haltung ist wichtiger als die Methoden

Im Grunde handelt es sich bei Beratung oder Begleitung oder Coaching oder Hilfe – oder wie auch immer man den Besen nennen mag – um keine Raketenwissenschaft, sondern um einen soliden Job, den man tun kann wie viele andere Jobs – wenn die Haltung stimmt. Es wird gern über Tools oder Techniken oder Methoden gesprochen. Aber die Haltung ist wichtiger als die Technik – es kommt auf die Haltung an, sonst wären wir Tooligans. ;-)

Wenn die Haltung stimmt, entsteht mit der Zeit Vertrauen – und eine helfende Beziehung. Die helfende Beziehung ist die Grundlage des Handelns. Die wesentlichen Methoden sind schnell aufgezählt. **Die wichtigsten Beratungs- und Gesprächsmethoden bleiben:**

- **Aktives Zuhören** (rückformulieren; verbalisieren)
- **Fragen** (Interessensfragen, Prozessfragen, konfrontative Fragen)
- **Zusammenfassen**
- **ggf. Visualisieren**

Der Unterschied zwischen Begleitung und Intervention

Diese Methoden bilden im Prinzip die Grundlage für die Begleitung. Die Wahl der Methoden ist vom Ziel abhängig. Die Ziele können im Prinzip auf einem Spektrum zwischen „begleiten“ und „intervenieren“ variieren. Wenn ich begleite, stelle ich den Status quo nicht unbedingt infrage, will aber hilfreich sein. Ich überlasse die Entwicklung mehr oder minder dem Klientensystem und bin hilfreich, wenn ich danach gefragt werde. Wenn ich interveniere, betrete ich ein laufendes Beziehungsnetz mit der Absicht, hilfreich zu sein. In beiden Fällen muss ich Vertrauen aufbauen und warten, bis mir zugetraut wird, dass ich helfen kann. Im ersteren Fall lasse ich aber alles mehr oder weniger so, wie es ist und lasse das System mehr oder weniger selbst darauf kommen, worum es geht. Ich „betrete“ den Raum nicht, ich habe höchstens eine Taschenlampe dabei und leuchte ein bisschen im Raum herum (Fragen stellen). Im Falle einer Intervention handle ich ggf. ein wenig energischer. Ich habe ein stärker formulierbares Ziel (bspw. Abwendung einer stationären Unterbringung), und ich „betrete“ den Raum des Systems mit diesem Ziel. Ich baue Vertrauen auf und will hilfreich sein, und natürlich habe ich Interesse und Respekt, aber meine Handlungen sollen auf das Ziel einzahlen. Das ist anders als nur zu begleiten.

In den ersten Terminen geht es (noch) nicht um Intervention. In den ersten Terminen geht es um den Beziehungsaufbau, die Lageklärung und die Planung. Wollte man intervenieren, bräuchte man andere Methoden.

Hier einige Beispiele für Interventionsmethoden:

- Familienaufstellungen (nicht nur mit der Absicht, etwas im diagnostischen Sinne zu visualisieren, sondern als Interventionsmethode)
- Arbeit mit Tierfiguren und anderen projektiven Methoden
- einfachere Theatermethoden (bspw. jemanden sich hinstellen und bestimmte Sätze sagen lassen)
- komplexere Theatermethoden: Neunfeld/Psychodrama
- Reflecting Team und andere, letztlich auf dem Mailänder Modell beruhende Methoden
- Arbeit mit dem inneren Team/Stühle
- Methode zur Zielklärung
- Konfliktbearbeitung/Mediation
- Konfrontation
- Doppeln
- ...

Wenn du bis hierhin gekommen bist, freut uns das sehr! 😊

Wir hoffen, dieser Text konnte dir eine Vorstellung davon vermitteln, wie wir arbeiten und worauf wir besonders Wert legen.