

# DIPLOMARBEIT

## Transaktionsanalytisches Konzept für die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen

*Welche sozialpädagogischen Methoden lassen sich aus der Theorie der Transaktionsanalyse für die Arbeit in den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen ableiten?*

*vorgelegt von*

Andreas Moos

Marienplatz 3  
70178 Stuttgart

*geboren am:* 20.01.1983  
*Matr.-Nr.:* 14 16 04

Hochschule Neubrandenburg – University of Applied Sciences

FB Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung

Sommersemester 2008

1. Prüfer: Prof. Dr. phil. Roland Haenselt  
2. Prüfer: Prof. Dr. jur. Dipl.-Psych. Robert Northoff

urn:nbn:de:gbv:519-thesis2008-0174-8

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>I</b>
<b>Einleitung.....</b>	<b>2</b>
<b>1     Transaktionsanalyse.....</b>	<b>4</b>
1.1     Eric Berne und die Transaktionsanalyse .....	4
1.2     Entwicklung der Transaktionsanalyse .....	6
1.3     Grundbegriffe der Transaktionsanalyse .....	10
1.3.1     Ich-Zustands-Modell .....	10
1.3.2     Transaktionen .....	14
1.3.3     Strokes.....	15
1.3.4     Gestaltung der Zeit .....	17
1.3.5     Lebensskript .....	20
1.3.6     Psychologische Spiele .....	22
<b>2     Ambulante Erziehungs- und Familienhilfen .....</b>	<b>24</b>
2.1     Definition.....	24
2.1.1     Entwicklung der ambulanten Hilfen .....	24
2.1.2     Gesetzliche Grundlagen .....	25
2.1.3     Organisationsstruktur und Ablauf .....	26
2.2     Anforderungen an die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen .....	28
2.2.1     Lebensweltorientierte soziale Arbeit.....	28
2.2.2     Flexibilität der Hilfen .....	32
<b>3     Beratung als Kern der Erziehungs- und Familienhilfen .....</b>	<b>36</b>
3.1     Definition der Beratung.....	36
3.2     Beratung in der Abgrenzung zur Therapie .....	39
3.3     Transaktionsanalytisches Beratungskonzept .....	42
3.3.1     Vertrag.....	42
3.3.2     Drei „P´s“ .....	45
3.3.2.1     Permission/Erlaubnis .....	45
3.3.2.2     Protection/Schutz .....	47
3.3.2.3     Potency/Kompetenz .....	48
3.3.3     Drei weitere „P´s“ .....	48
3.4     Der sozialpädagogische Beratungsprozess .....	50

---

<b>4</b>	<b>Transaktionsanalytische Methoden für die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen .....</b>	<b>52</b>
4.1	Vertragsarbeit und Diagnose .....	52
4.2	Dreiecksvertrag .....	55
4.3	Kommunikationsregeln .....	58
4.4	Konfrontation und Discount-Tabelle .....	62
4.5	Das Dramadreieck .....	66
<b>5</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>70</b>
	<b>Quellenverzeichnis .....</b>	<b>72</b>

---

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1–1:	Strukturdiagramm .....	11
Abbildung 1–2:	Funktionsmodell der Ich-Haltungen .....	13
Abbildung 4–1:	Dreiecksvertrag nach Fanita English .....	57
Abbildung 4–2:	Komplementäre Transaktionen .....	59
Abbildung 4–3:	Gekreuzte Transaktionen .....	60
Abbildung 4–4:	Verdeckte Transaktionen .....	61
Abbildung 4–5:	Die Discount-Tabelle .....	65
Abbildung 4–6:	Das Dramadreieck .....	67

---

*"Jeder Mensch erfindet irgendwann eine Geschichte, die er für sein Leben hält."*

(Max Frisch)

## Einleitung

Die sozialpädagogischen Erziehungs- und Familienhilfen haben sich inzwischen zu den wichtigsten ambulanten Angeboten der Jugendhilfe entwickelt. Die bis Ende der sechziger Jahre dominierenden stationären Einrichtungen wurden zunehmend modernisiert und flexibilisiert; Elternarbeit und Öffnung der starren Strukturen hin zu teilstationären Angeboten gewannen an Bedeutung. Die Entwicklung ambulanter Ansätze erreichte ihren Höhepunkt mit dem 7. Jugendbericht. Die Mitglieder der Sachverständigenkommission forderten die Entwicklung familienunterstützender Leistungen als Ganzes und unter Berücksichtigung der gesamten Lebenszusammenhänge. Nach der Jugendhilfrechtsreform und der Einführung des neuen Kinder- und Jugendhilfegesetzes bekamen die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen eine eindeutige gesetzliche Grundlage. Nach § 5 SGB VIII haben die Leistungsberechtigten ein Wunsch- und Wahlrecht, das sich auch auf die Gestaltung der ambulanten Hilfe bezieht. Bei den freien Trägern dominieren heute die beiden christlichen Kirchen und deren Wohlfahrtsverbände, das Diakonische Werk und die Caritas. Der Eindruck einer großen Pluralität der Weltanschauungen und Methoden ist deshalb falsch. Umso wichtiger ist die Aufgabe der sozialen Arbeit, sich für die Vielfalt von Methoden in den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen einzusetzen.

In der vorliegenden Arbeit möchte ich die Transaktionsanalyse als eine mögliche Grundlage der Entwicklung neuer oder der Ergänzung und Bereicherung schon vorhandener Methoden vorstellen. Die Transaktionsanalyse wurde von Eric Berne aus der Praxis der Psychotherapie entwickelt. Mittlerweile findet die Transaktionsanalyse auch in Sozialarbeit, Erziehung und Organisationsberatung Anwendung.

Im ersten Kapitel dieser Arbeit werde ich die Grundbegriffe der Transaktionsanalyse, die mir besonders für die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen relevant erscheinen, darstellen. Dabei werde ich zunächst den Gründer der Transaktionsanalyse vorstellen und auf die Entwicklung der Theorie eingehen, bevor ich die Modelle der Transaktionsanalyse im Einzelnen näher betrachte.

Im ersten Abschnitt des zweiten Kapitels definiere ich die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen, indem ich den Entwicklungsverlauf von den stationären Einrichtungen zu den am-

bulanten Angeboten darstelle. Im weiteren Verlauf gehe ich auf die gesetzlichen Grundlagen der ambulanten Hilfen ein. Zum Abschluss der Definition zeige ich die Organisationsstruktur der öffentlichen und der freien Träger als Leistungsgewährer und -erbringer und stelle den typischen Verlauf des Hilfeprozesses dar. Im zweiten Abschnitt gehe ich auf die aktuellen Anforderungen an die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen ein; die Lebensweltorientierung und Flexibilität der Hilfen spielen hierbei eine große Rolle.

Der dritte Teil dieser Arbeit hat die Beratung als Kern der Erziehungs- und Familienhilfen zum Thema. Nach einer umfangreichen Begriffsdefinition gehe ich auf die Besonderheiten der Beratung in der Abgrenzung zu Therapie ein. Anschließend stelle ich das transaktionsanalytische Beratungskonzept vor und baue darauf das sozialpädagogische Modell der Beratung auf.

Im letzten Kapitel gehe ich der Frage nach: Welche sozialpädagogischen Methoden lassen sich aus der Theorie der Transaktionsanalyse für die Arbeit in den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen ableiten? Ein besonderes Augenmerk lege ich dabei auf die Diagnose, die Vertragsarbeit und die Kommunikation; aber auch das Rollenverhalten der Beteiligten im Hilfeprozess wird aus der transaktionsanalytischen Sicht betrachtet.

# 1 Transaktionsanalyse

## 1.1 Eric Berne und die Transaktionsanalyse

Der Begründer der Transaktionsanalyse ist Eric Berne. Unter den Transaktionsanalytikern wird er auch als „Transaktionsanalyse-Vater“ bezeichnet.<sup>1</sup> Eric Berne wurde als Eric Lennard Bernstein 1910 in Montreal in Kanada geboren. Er war der Sohn eines Arztes und einer Schriftstellerin. Der Vater starb, als Berne neun Jahre alt war. In den Kreisen der Transaktionsanalytiker geht man davon aus, dass dieser Schicksalsschlag Eric Berne zutiefst geprägt und einen großen Einfluss auf seine spätere Entwicklung gehabt hat.<sup>2</sup>

Nach seinem Studium der Medizin und der anschließenden Promotion zog Berne in die Vereinigten Staaten von Amerika. Er begann dort seine Facharztausbildung, änderte seinen Namen von Eric Lennard Bernstein in Eric Berne und nahm die amerikanische Staatsbürgerschaft an.<sup>3</sup>

Welche Bedeutung hatte die Namensänderung für Berne und die Transaktionsanalyse? Berne selbst schrieb: „Ich hatte die Wahl, den Namen entweder zu behalten und ihn berühmt zu machen wie der Dirigent Leonard Bernstein oder ihn ganz und gar zu verändern und dem semitischen Faktor den Rücken zu kehren“.<sup>4</sup> Seit 200 v. Chr. gibt es im Judentum eine Art spiritueller Genehmigung, seinen Namen zu verändern. Danach kann jeder, der von einer schweren Krankheit genesen war, etwas Schreckliches getan hatte oder im Sterben lag, seinen Namen ändern und symbolisch eine andere Identität annehmen. Nach Hargaden hatte die Namensänderung Bernes zweierlei Bedeutungen: Zum einen war es ein Prozess der Umwandlung, um nicht als Opfer gesehen zu werden; zum anderen war es der Versuch, sich weniger verletzlich zu machen.<sup>5</sup> Als Kind hatte Berne sehr unter dem Rassenhass und Antisemitismus zu leiden. Zusätzlich wurde er von seinem Vater geschlagen und hatte nach dessen Tod die Verantwortung für seine Mutter und seine Schwester zu übernehmen. Diese Umstände führten nach Hargaden zu dem Selbsthass und Schmerz, die als Energie dazu dienten, eine Theorie zu ent-

---

<sup>1</sup> vgl. Hargaden 2005, S. 90

<sup>2</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 404

<sup>3</sup> vgl. ebd., S. 404

<sup>4</sup> Jorgensen & Jorgensen 1984, S. 34, zit. nach Hargaden 2005, S. 91

<sup>5</sup> vgl. Hargaden 2005, S. 91 f.



wickeln, die die Menschen von den Verletzungen befreien konnte, ohne dass die Schmerzen erneut erlebt werden mussten. Die Wut auf seinen Vater, seine Kultur und seine Wahlheimat nutzte Berne, die Theorie der Transaktionsanalyse zu entwickeln. Es ist eine Theorie, die in Aussicht stellt, dass es nie zu spät ist, eine glückliche Kindheit zu haben.<sup>6</sup>

Schon 1941 begann Berne bei Paul Federn seine Ausbildung zum Psychoanalytiker. Von Federn übernahm er den Begriff der Ich-Zustände, dem er aber eine andere Bedeutung zumisst als jener.<sup>7</sup> Während seiner Dienstzeit begann Berne, Gruppentherapie zu praktizieren und sich kritisch mit der Psychiatrie und der Psychoanalyse auseinanderzusetzen. Nach seiner Dienstzeit als Sanitätsoffizier setzte er bei Erik Erikson seine Ausbildung in der Psychoanalyse fort. Er arbeitete als Facharzt und widmete sich seinen Veröffentlichungen. 1956 beantragte Berne die Aufnahme in die Psychoanalytische Gesellschaft – der Antrag wurde abgelehnt.<sup>8</sup> Berne selbst sagte, wegen seiner unorthodoxen Ideen aus dem Institut ausgeschlossen worden zu sein. Der Hauptstreitpunkt war zu dieser Zeit seine Auffassung, dass ein guter Therapeut aktiver in den therapeutischen Prozess eingeben müsse. Das damalige psychoanalytische Konzept ließ dies jedoch nicht zu.<sup>9</sup> Jorgensens zitieren jedoch einen Dr. H. mit den Worten: „Ich glaube nicht, dass Berne ausgeschlossen wurde, weil er das Dogma nicht befolgte, unorthodox war oder sich nicht an die Richtlinien der Gesellschaft hielt. Ich habe eher das Gefühl, dass es wegen der Schwere seiner persönlichen Probleme geschah.“<sup>10</sup> Es waren vermutlich beide Aspekte ausschlaggebend für die Ablehnung des Antrages. Berne war ein zutiefst verwundeter Mensch, der vielleicht nicht in der Lage war, sich auf einen psychoanalytischen Prozess einzulassen.<sup>11</sup> Auch Steiner schreibt über Berne, „dass sein eigenes Leben von einem Skript (unbewusster aber bewusstseinsfähiger Lebensentwurf) bestimmt war, das ihn früh an einem gebrochenen Herzen sterben ließ. Sein tragischer Tod war einerseits die Folge eines starken inneren Verbotes, andere zu lieben und die Liebe anderer zuzulassen, und andererseits seines ebenso starken Verlangens nach Unabhängigkeit und Unvoreingenommenheit.“<sup>12</sup> Es ist aber auch eine Tatsache, dass die Demokratisierung des Analyseprozesses, wie Berne es gefordert und praktiziert hat, nicht in die festen Strukturen der damaligen Psychoanalyse gepasst hat.<sup>13</sup>

---

<sup>6</sup> vgl. Hargaden 2005, S. 92 ff.

<sup>7</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 27

<sup>8</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 404

<sup>9</sup> vgl. Steiner 2000, S. 24

<sup>10</sup> Jorgensen & Jorgensen 1984, S. 154, zit. nach Hargaden 2005, S. 93

<sup>11</sup> vgl. Hargaden 2005, S. 93

<sup>12</sup> Steiner 2000, S. 31

<sup>13</sup> vgl. Hargaden 2005, S. 93

Dass die Ablehnung durch die psychoanalytische Gesellschaft dazu geführt hat, dass Berne die Transaktionsanalyse entwickelte, ist nur eine Vermutung. Es ist ihm jedoch gelungen, eine psychologische Theorie zu entwickeln, die durch ihre einfache und verständliche Sprache die Kooperation von Therapeuten und Klienten im Heilungsprozess ermöglichen kann. Bernes Ziel war es, die Menschen in absehbarer Zeit zu heilen, anstatt sie jahrelangen Therapien auszusetzen.<sup>14</sup> Nach Steiner gelang es Berne selbst nie, sein eigenes Skript zu ergründen und aufzugeben.<sup>15</sup> Er war nicht in der Lage, seine Verwundbarkeit zuzulassen und dadurch sein verachtetes Teil des Selbst anzuerkennen. Seine Frau sagte nach seinem Tod 1970: „Er war ein Kind, das früh in seinem Leben davon überzeugt wurde, dass niemand es jemals lieben würde.“<sup>16</sup>

Kurz vor seinem Tod arbeitete Berne intensiv an der Skriptanalyse; durch seinen Tod konnte er diese Arbeit nicht mehr kommentieren oder sich mit anderen Transaktionsanalytikern darüber austauschen.<sup>17</sup> Diese Arbeit war jedoch bedeutend für die Entwicklung der Transaktionsanalyse. Einige Transaktionsanalytiker entwickelten die TA zu einer Theorie, „...die Verwundbarkeit zulässt, die erlaubt, dass wir den verachteten Teil des Selbst anerkennen, den Teil, der geagt wird, den Teil, der uns verletzlich machen wird“<sup>18</sup>. Eric Berne legte dafür den Grundstein; selbst profitieren konnte er leider nicht mehr davon.

## **1.2 Entwicklung der Transaktionsanalyse**

Nachdem Eric Berne nicht in die psychoanalytische Gesellschaft aufgenommen worden war, widmete er sich der Erarbeitung neuer Konzeptionen der Psychotherapie. Ende des Jahres 1956 veröffentlichte Berne zum ersten Mal einen Artikel, in dem er sein Konzept der Ich-Zustände vorstellte und den Begriff „strukturelle Analyse“ verwendete. In zahlreichen weiteren Beiträgen bekräftigte Berne sein Konzept und stellte die Modelle der „Spiele“ und des „Skripts“ dar. Damit legte er die Grundlagen für die Transaktionsanalyse.<sup>19</sup>

---

<sup>14</sup> vgl. Stewart & Joins 1990, S. 405 f.

<sup>15</sup> vgl. Steiner 2000, S. 34

<sup>16</sup> Jorgens & Jorgens 1984, S. 28, zit. nach Hargaden 2005, S. 92

<sup>17</sup> vgl. Steiner 2000, S. 35

<sup>18</sup> Hargaden 2005, S. 97

<sup>19</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 405

1958 gründete Berne zusammen mit seinen Mitarbeitern die Sozialpsychiatrischen Seminare von San Francisco, die jede Woche dienstags stattfanden. In diesen Seminaren wurden die Konzepte der Transaktionsanalyse ausgearbeitet und diskutiert. Als Folge dieser Veranstaltungen veröffentlichte Berne 1961 das erste Werk, das ganz der Transaktionsanalyse gewidmet war, „Transactional Analysis in Psychotherapy“ (dt. Transaktionsanalyse in der Psychotherapie).<sup>20</sup>

Zu den Teilnehmern der Sozialpsychiatrischen Seminare gehörten unter anderem Claude Steiner, Stephen Karpman, Jacqui Schiff und Bob Goulding. So waren diese Seminare auch eine Grundlage für die Ausbildung der beiden anderen Transaktionsanalyseschulen neben der klassischen, die sich eng an die Behandlungsmethoden Bernes anlehnt. Bob und Mary Goulding waren die Gründer der Neuentscheidungs-Schule und die Schiffs sind Vertreter der Cathexis-Schule. Die Neuentscheidungs-Schule verbindet die transaktionsanalytischen Ansätze mit den Methoden der Gestalttherapie nach Fritz Perls. Die Kind-Gefühle, die zum Zeitpunkt der frühen Entscheidungen erlebt wurden, sind der Ansatzpunkt. Indem diese Gefühle erneut erlebt werden, wird das Erlebnis abgeschlossen und die frühe Entscheidung in eine andere, geeignetere Neuentscheidung umgewandelt. Das Cathexis-Institut der Familie Schiff wurde gegründet zur Behandlung psychotischer Klienten. Die verwendete Behandlungsmethode wurde „Neubeelterung“ bezeichnet. Bei der Behandlung wird der Klient in die Frühkindheit regrediiert, dem pathologischen Eltern-Ich-Zustand wird die Energie entzogen und der Therapeut übernimmt die Rolle des positiven Eltern-Ich-Inputs und ermöglicht somit eine „Neubeelterung“. <sup>21</sup> Die „Neubeelterung“ birgt die Gefahr der Abhängigkeit von dem Therapeuten; infolgedessen erfordert diese Behandlungsmethode einen absolut sicheren Rahmen und eine psychiatrische Unterstützung und Begleitung.<sup>22</sup>

Auch außerhalb der drei Schulen gab und gibt es wichtige Entwicklungen der Transaktionsanalyse. Das Maschensystem von Erskine und Zalcman und das Miniskript von Kahler sind nur zwei Beispiele. Das zeigt, dass die Transaktionsanalyse durchaus in der Lage ist, aus anderen therapeutischen Schulen Techniken, Fähigkeiten und Ideen einzugliedern.<sup>23</sup> So verfügt die Transaktionsanalyse über ein breites Spektrum von Methoden, die ganz den individuellen Be-

---

<sup>20</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 406

<sup>21</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 202

<sup>22</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 392 ff.

<sup>23</sup> vgl. ebd., S. 395

dürfnissen der Klienten entsprechend ausgewählt werden können. Außerdem lässt sich daraus auch der Einsatz der Transaktionsanalyse außerhalb des therapeutischen Milieus begründen.

Ein Höhepunkt in der Entwicklung der Transaktionsanalyse stellte die Veröffentlichung von „Games People Play“ (dt. Spiele der Erwachsenen) dar. Von Berne als ein Lehrbuch für Fachleute gedacht, sprach dieses Werk eine breite Masse von Lesern an und wurde zu einem Bestseller. Eine andere Arbeit – „I’m OK, You’re OK“ (dt. Ich bin O. K., du bist O. K.) von Thomas A. Harris – verstärkte zusätzlich das Interesse der Öffentlichkeit an der Transaktionsanalyse. Im Unterschied zu Berne zielte das Werk von Harris ausdrücklich auf Laien und ist nach der Auffassung von Stewart und Joines in einer „reichlich persönlichen“ Weise formuliert.<sup>24</sup> Auch andere Transaktionsanalytiker betrachten die Arbeit von Harris kritisch. Steiner unterstellt Harris, eine grundlegende Akzentverschiebung in der Transaktionsanalyse vorgenommen zu haben. Nach Steiner verbreitet Harris in seiner Arbeit das Menschenbild, nach dem die Menschen von Natur aus verdorben und daher unfähig seien, ohne Autorität ihr Leben zu meistern.<sup>25</sup> Dabei bezieht er sich auf die Aussage von Harris, dass der Säugling, sobald er auf der Welt ist, zu dem Gesamturteil kommt, nicht in Ordnung zu sein, und genauso schnell zu der Überzeugung, dass die Eltern vollkommen in Ordnung sind. Erst durch eine neue Entscheidung kann diese Grundüberzeugung geändert werden. Harris argumentiert damit, dass das Kind in der Zeit zwischen Empfängnis und der biologischen Geburt sich in einer „vollkommenen“ Welt befunden hat; diese Art von Leben bezeichnet Harris als symbiotische Intimität. Nach der biologischen Geburt wird das Kind aus diesem „paradiesischen“ Zustand in eine fremdartige, neue Umwelt geboren, die von Kälte, Lärm, Helligkeit und Getrenntsein gekennzeichnet ist. Kurze Zeit nach dieser Kontrastsituation trifft das Kind auf seine Mutter, die ihm Wärme und Halt gibt. Das setzt den Lebenswillen in Gang, verursacht jedoch die Grundüberzeugung, selbst nicht in Ordnung zu sein. Dass das Kind die Einsicht in den Zusammenhang von Ursache und Wirkung schon nach der Geburt hat, begründet Harris mit den Beobachtungen von Jean Piaget.<sup>26</sup> Berne hingegen geht davon aus, dass die Grundeinstellung in der frühen Kindheit (3. bis 7. Lebensjahr) eingenommen wird, um einen Beschluss zu rechtfertigen, der auf frühen Erlebnissen beruht.<sup>27</sup> Das bedeutet, dass die Grundeinstellung erst später im Leben eingenommen wird und als Rechtfertigung für das schon vorher beschlossene Weltbild dient. Nach Steiner besteht der Unterschied zwischen Berne und Harris in der Annahme, ob der Mensch als „Prinz“ geboren wird und durch den Zivilisationsprozess zum

---

<sup>24</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 408

<sup>25</sup> vgl. Steiner 2000, S. 22 f.

<sup>26</sup> vgl. Harris 2005, S. 54 ff.

<sup>27</sup> vgl. Berne 2000, S. 106

„Frosch“ wird oder als „Frosch“ geboren wird und die Möglichkeit hat, „Prinz“ zu werden.<sup>28</sup> Steiner selbst sieht die Ursprünge der Grundeinstellung in den frühesten Lebensmonaten des Säuglings. Er sieht die gegenseitige Abhängigkeit zwischen dem Säugling und der Mutter analog mit der Position des „Urvertrauens“ nach Erikson.<sup>29</sup> Dabei handelt es sich um einen „... Zustand, in dem der Säugling spürt, dass er mit der Welt eins ist und dass alles mit ihm eins ist“<sup>30</sup> – also die Grundposition „Ich bin O. K., du bist O. K.“. Steiner stimmt mit Berne überein, dass die Grundeinstellung ein beschlossenes Weltbild rechtfertigt; seiner Auffassung nach wird die Grundeinstellung jedoch zeitlich vor den Beschlüssen eingenommen.<sup>31</sup>

Mitte der achtziger Jahre hat die Transaktionsanalyse ihren Reiz der Neuheit in der breiten Öffentlichkeit verloren. Für die Entwicklung der Transaktionsanalyse bedeutete es aber auch, dass sie ihren Ruf der „Westentaschen-Psychologie“ weitgehend losgeworden ist.<sup>32</sup> Denn auch Steiner kritisierte diese Entwicklung der Transaktionsanalyse zu einem kommerzialisierten Konsumartikel. Durch die breite Anziehungskraft, leicht eingängige Grundzüge und den einfachen Sprachgebrauch drohte der Transaktionsanalyse der Verlust ihres professionellen, wissenschaftlichen Charakters.<sup>33</sup>

Nach Bernes Tod haben andere Autoren die Transaktionsanalyse weiter vertieft und erweitert. Die professionelle Ausbildung in der Transaktionsanalyse wurde standardisiert, die Prüfung wird von der International Transactional Analysis Association (ITAA) und der European Association for Transactional Analysis (EATA) abgenommen.<sup>34</sup>

Heute zeichnet sich die Transaktionsanalyse dadurch aus, dass sie tiefenpsychologische und kognitiv-psychotherapeutische Aspekte ohne Widerspruch in sich vereint. Außerdem werden auch kommunikationspsychologische und verhaltenstherapeutische Überlegungen in die transaktionsanalytische Arbeit einbezogen. In der Transaktionsanalyse gibt es auch systembezogene Betrachtungsweisen.<sup>35</sup> So berücksichtigt die Transaktionsanalyse, dass jeder Mensch, der mit anderen lebt, in ein Sozialsystem eingeordnet ist. In diesem System stehen die Mitglieder

---

<sup>28</sup> vgl. Steiner 2000, S. 22 f.

<sup>29</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 179

<sup>30</sup> Erikson, zit. nach Stewart & Joines 1990, S. 179

<sup>31</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 179

<sup>32</sup> vgl. ebd., S. 409

<sup>33</sup> vgl. Steiner 2000, S. 21 f.

<sup>34</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 410

<sup>35</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 330

in einer zirkulären Wechselwirkung und nehmen direkt oder indirekt Einfluss aufeinander.<sup>36</sup> Ein wichtiger Beitrag von Berne zur systembezogenen Betrachtungsweise im Hinblick auf das Familiensystem besteht in seiner Aussage, dass die Skripts verschiedener Familienmitglieder ineinander greifen können; jedes einzelne Mitglied erfüllt dann eine Funktion im Skript des anderen.<sup>37</sup> Darum lohnt es sich durchaus, die Transaktionsanalyse aus der Sicht der sozialpädagogischen Familienhilfe zu betrachten und zu überlegen, in welchem Maße transaktionsanalytische Konzepte und Methoden in der Umsetzung sozialpädagogischer Konzepte genutzt werden können. Die soziale Arbeit und die Transaktionsanalyse entwerfen Konzepte zur Deutung und Auslegung psychosozialer Phänomene, verbinden die hermeneutische und die phänomenologische Sicht auf Problemlagen und vertreten ein gemeinsames Menschenbild,<sup>38</sup> das sich im Konzept der autonomen Person wiederfindet. Danach „begrift die Transaktionsanalyse den Menschen als Ganzheit und mit einem Potenzial an konstruktiven Kräften in Richtung auf Autonomie und soziale Verantwortlichkeit ausgestattet. Sie betont seine Gleichberechtigung, sein Recht auf Selbstbestimmung und Eigenverantwortlichkeit sowie seine Fähigkeit, Vergangenes zu revidieren und neue Entscheidungen zu treffen.“<sup>39</sup>

Im nächsten Abschnitt werde ich die aus meiner Sicht für die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen relevanten Grundbegriffe der Transaktionsanalyse beschreiben.

## **1.3 Grundbegriffe der Transaktionsanalyse**

### **1.3.1 Ich-Zustands-Modell**

Mit Ich-Zustand bezeichnet Berne „... die ganze Art, wie jemand erlebt und sich zu einem gegebenen Zeitpunkt verhält“<sup>40</sup>. Berne unterscheidet drei Kategorien von Ich-Zuständen: kindlicher Zustand (K), elternhafter Zustand (EL) und erwachsener Zustand (ER).<sup>41</sup> Jeder dieser drei Zustände bildet eine Gesamtheit von Verhalten, Denken und Fühlen. Wenn ein Mensch sich so verhält, so denkt und fühlt, wie er es schon als Kind getan hat, dann befindet er sich in

---

<sup>36</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 318 f.

<sup>37</sup> vgl. Berne 2000, S. 273 ff.

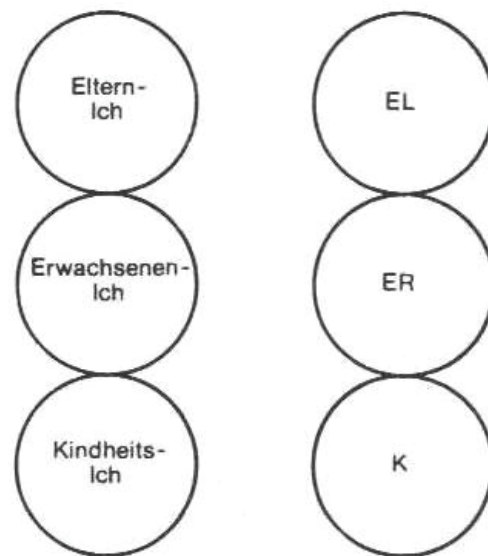
<sup>38</sup> vgl. Schulz-Wallenwein 2007, S. 112

<sup>39</sup> Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 23

<sup>40</sup> Berne 2001, S. 68

<sup>41</sup> vgl. Berne 1970, S. 27 f.

einem Kind-Ich. Wenn ein Mensch sich so verhält, so denkt und fühlt, wie er es von seinen primären Bezugspersonen übernommen hat, dann wird dieser Zustand als Eltern-Ich bezeichnet. Wenn die Gesamtheit von Handeln, Denken und Fühlen auf Hier und Jetzt gerichtet ist, dann spricht Berne von Erwachsenen-Ich.<sup>42</sup>



**Abbildung 1-1: Strukturdiagramm**

Quelle: Berne 2000, S. 27

Die drei psychoanalytischen Kategorien nach Freud – Überich, Ich und Es – sind nicht identisch mit dem Ich-Zustands-Modell der Transaktionsanalyse. Sie unterscheiden sich insofern, als die Ich-Zustände nach Berne als Ausprägungen des psychoanalytischen Ichs zu verstehen, also im beobachtbaren Verhalten sichtbar, sind. Um einen Ich-Zustand zu erfassen, sind nach Steiner drei Informationsquellen zu beachten: das Verhalten der Person selbst, die emotionalen Reaktionen des Beobachters und die Meinungsäußerungen der Person hierüber.<sup>43</sup>

Das Ich-Zustands-Modell zeichnet sich dadurch aus, dass es ermöglicht, Verbindungen herzustellen zwischen Verhalten, Erleben und Fühlen. Wenn der Mensch die Gesamtheit von Verhaltensweisen zeigt, die für einen der Zustände charakteristisch ist, dann kann man davon ausgehen, dass auch das Erleben und Fühlen aus diesem Zustand erlebt wird.<sup>44</sup> Der Zusammenhang von Erinnerungen und Gefühlen lässt sich mit den Experimenten von Penfield er-

<sup>42</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 33

<sup>43</sup> vgl. Steiner 2000, S. 41 f.

<sup>44</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 40



klären. Penfield entdeckte, dass durch die gezielte Stimulation von Geweberegionen der Großhirnrinde Informationen hervorgerufen werden können, die nachweislich zu den Erinnerungen des Patienten gehören. Die wichtigste Erkenntnis war jedoch, dass dabei nicht nur die vergangenen Ereignisse hervorgerufen werden, sondern auch die Gefühle, die mit diesen Ereignissen verbunden waren. Penfield schloss daraus, dass die Gefühle, die mit einem Ereignis ausgelöst wurden, zusammen mit diesem Ereignis im Gehirn gespeichert werden, so dass eines nicht ohne das andere hervorgerufen werden kann.<sup>45</sup> Die biologischen Untersuchungen Penfields stützen und erklären die Beobachtungen am menschlichen Verhalten im Hinblick auf das Ich-Zustands-Modell von Berne.

Die drei Ich-Zustände von Berne zusammen ergeben ein Strukturdiagramm der menschlichen Persönlichkeit erster Ordnung. Wenn man die Ich-Zustände nach dem Inhalt untersucht, spricht man von Strukturmodell zweiter Ordnung. Dabei werden der Eltern-Ich-Zustand (EL) und der Kind-Ich-Zustand (K) in wiederum drei Zustände unterteilt. Die Botschaften der primären Bezugspersonen werden im EL3 des EL abgespeichert, die Gründe, die in der Botschaft enthalten sind, werden in ER3 abgelegt und die verdeckten Anteile der Botschaft im K3. Die eigenen Gedanken zu den elterlichen Botschaften zählen zum Zustand des Erwachsenen-Ich. Die Vorstellungen davon, was passiert, wenn die elterlichen Botschaften befolgt oder nicht befolgt werden, zählen zum EL1 im K, die Gefühle, mit denen der Mensch auf diese Vorstellungen reagiert, werden dem K1 des K zugeschrieben. Die frühere Entscheidung darüber, was auf die Botschaft hin getan werden soll, ist in dem ER1 abgespeichert.<sup>46</sup>

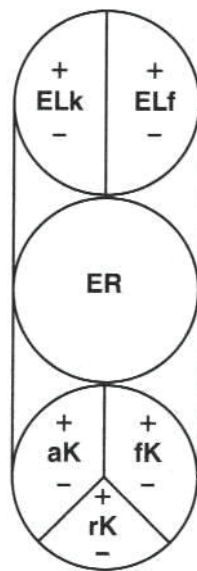
Das Strukturmodell der Transaktionsanalyse befasst sich mit dem Inhalt der Ich-Zustände. Um die Prozesse der Zustände auszudrücken, benutzen die Transaktionsanalytiker das Funktionsmodell. Es erleichtert das Verständnis kommunikativer und interaktiver Prozesse. Dabei wird das Augenmerk des Beobachters auf sechs Ausdrucksqualitäten und Haltungen gerichtet, die sich in Worten, Gesten oder Körperhaltungen eines Menschen bemerkbar machen können. Die Verhaltensweisen des Eltern-Ich können in positiv konstruktiv kritisches Verhalten sowie negativ überkritisches Verhalten (ELk +/–) eingeteilt werden. Andererseits können auch die fürsorglichen Verhaltensweisen in positiv fürsorgliches und negativ überfürsorgliches Verhalten eingeteilt werden (Elf +/–). Die Erwachsenen-Ich-Haltung ist durch sachlich klare,

<sup>45</sup> vgl. Penfield 1952, S. 178–198, zit. nach Harris 2005, S. 19 ff.

<sup>46</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 61



analysierende Verhaltensweisen sichtbar (ER).<sup>47</sup> Den Kind-Ich-Zustand im Funktionsmodell unterteilt Hagehülsmann in drei Haltungen: angepasste Kind-Ich-Haltung (aK), rebellische Kind-Ich-Haltung (rK) und die freie Kind-Ich-Haltung (fK). Auch diese drei Haltungen können sich in konstruktiven und destruktiven Verhaltensweisen äußern. Die positiven Aspekte des aK sind soziales/angepasstes Verhalten, die negativen die Überanpassung. Das rK ist konstruktiv sichtbar durch angemessenen Widerstand und negativ auffallend durch unangemessenen Protest. Die konstruktiven Verhaltensweisen des fK sind durch Lust und Freude gekennzeichnet und das fremd- und das selbstgefährdende Verhalten sind die negativen Aspekte.<sup>48</sup>



**Abbildung 1–2: Funktionsmodell der Ich-Haltungen**

Quelle: Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 28

Welcher Ich-Zustand das menschliche Verhalten bestimmt, hängt von der Energiebesetzung der Ich-Zustände ab. Nach Berne ist diese Energie ein hypothetisches Konstrukt, die innere Dynamik der Ich-Zustände zu erklären. Jeder Ich-Zustand verfügt über ein bestimmtes Potenzial an Energie, auch wenn es nicht aktiv ist (gebundene Energie). Diese Energie kann jedoch durch Innen- oder Außenreize unbewusst (entbundene Energie) oder bewusst (freie Energie) von einem Ich-Zustand in einen anderen fließen. Der Ich-Zustand, der über die

<sup>47</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 52 f.

<sup>48</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 28

meiste entbundene und freie Energie verfügt, wirkt bestimmend auf die Gefühle, Gedanken und die Verhaltensweisen und ist somit handlungsführend.<sup>49</sup>

Das Ich-Zustands-Modell ist ein „... Wahrnehmungs- und Sprachsystem, mit dem (...) die innerlich erlebte und außen beobachtbare Wirklichkeit von Menschen ...“ beschrieben und kommuniziert werden kann.<sup>50</sup> So bildet dieses Modell die Grundlage für den Beitrag der Transaktionsanalyse zur Kommunikationspsychologie.

### 1.3.2 Transaktionen

Die Grundeinheiten der Transaktionsanalyse bilden die Transaktionen. Nach Berne sind sie alle Formen des menschlichen Miteinanders, die durch Sprechen, aber auch durch alle anderen Begegnungsmöglichkeiten gestaltet werden.<sup>51</sup> Die Transaktion besteht aus einem Reiz und einer Reaktion zwischen zwei bestimmten Ich-Zuständen.<sup>52</sup> Durch die Analyse der Transaktionen können die Persönlichkeitsausprägungen der kommunizierenden Personen charakterisiert werden.

Ein Gespräch besteht aus einer Reihe miteinander verbundener Transaktionen. Dabei können die Transaktionen zwischen denselben Ich-Zuständen von Sender und Empfänger ausgetauscht werden. In diesem Fall stimmen die Inhalte der Botschaften mit den Haltungen der Personen überein. Die komplexen Transaktionen werden von mehreren Ich-Zuständen der Beteiligten ausgetauscht.<sup>53</sup>

Wie und zwischen welchen Ich-Zuständen Transaktionen ausgetauscht werden, ist entscheidend für die daraus abzuleitende Art der Transaktion. Berne unterscheidet drei Transaktionsarten: komplementäre, gekreuzte und verdeckte Transaktionen.<sup>54</sup> Von einer komplementären Transaktion spricht Berne, wenn bei der Kommunikation zwischen zwei Personen nur jeweils ein Ich-Zustand betroffen ist; dabei reagiert der Kommunikationspartner aus dem Ich-

---

<sup>49</sup> vgl. Glöckner 1992, S. 61

<sup>50</sup> Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 23

<sup>51</sup> vgl. Berne 2001, S. 86 f.

<sup>52</sup> vgl. Steiner 2000, S. 48

<sup>53</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 43

<sup>54</sup> vgl. Berne 2000, S. 29 ff.

Zustand, an den der Reiz gerichtet war. Die komplementären Transaktionen können zwischen allen sechs Ich-Zuständen parallel ablaufen. Eine gekreuzte Transaktion liegt dann vor, wenn die Reaktion nicht aus dem Ich-Zustand erfolgt, an den der Reiz gerichtet war. Verdeckte Transaktionen sind Transaktionen, die gleichzeitig auf einer sozialen und einer psychologischen Ebene ablaufen. Auf der sozialen Ebene wird demnach eine Botschaft offen und sichtbar transportiert. Analog dazu wird auf der psychologischen Ebene der mit dem Inhalt eingehende Aspekt der Beziehung verdeckt – meist durch nonverbale Signale – vermittelt. Stimmen die beiden Ebenen nicht überein, entsteht eine Doppeldeutigkeit.<sup>55</sup>

Im Allgemeinen sind bei einem Gespräch alle Ich-Zustände beteiligt, nur stehen bei einer bestimmten Transaktion gewisse Ich-Zustände im Vordergrund. Auch Schulz von Thun berücksichtigt die sachliche und die Beziehungsebene in seiner Kommunikationslehre. Nur erweitert er diese beiden Ebenen noch zusätzlich um eine Ebene der Selbstoffenbarung und die Appell-Ebene. Auf der Selbstoffenbarungsebene wird hierbei berücksichtigt, „wie einem zu Mute ist“, und auf der Appell-Ebene das, „was man will, dass der andere tut.“<sup>56</sup>

Aus der Analyse der Transaktionen lassen sich bestimmte Kommunikationsregeln ableiten; diese werde ich im Hauptteil dieser Arbeit direkt am Beispiel der ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen anwenden.

### **1.3.3 Strokes**

Ein Mensch hat neben seinen körperlichen auch psychologische Grundbedürfnisse. Die psychologischen Grundbedürfnisse verlangen Befriedigung und strafen bei Vernachlässigung, genauso wie die Nichterfüllung physiologisch bedingter Bedürfnisse. Nach Berne ist der Kontakt mit anderen Menschen eines dieser psychologischen Grundbedürfnisse. Die Menschen brauchen Stimulierung durch andere, „...ungeachtet von der Art und dem Wesen dieser Anregung“<sup>57</sup>.

---

<sup>55</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 44 f.

<sup>56</sup> vgl. Schulz von Thun 1989

<sup>57</sup> Berne 2001, S. 113

Nach den Beobachtungen von Rene Spitz traten bei Kindern in einem Waisenhaus trotz guter Versorgung viel häufiger körperliche und emotionale Störungen auf als bei Kindern, die von direkten Bezugspersonen versorgt wurden. Spitz kam zu dem Schluss, dass die Stimulierung der entscheidende Faktor war. Die Kinder im Waisenhaus hatten wenig Körperkontakt mit den Versorgenden und auch die räumliche Umgebung war reizarm.<sup>58</sup> Die Beziehungserfahrungen und Reize der Umwelt prägen auch das subjektive Fühlen und Denken eines Menschen. Die Entwicklung von Fühlen, Denken und Handeln verläuft parallel mit der Entstehung von Nervenzell-Netzwerken des Gehirns. Wahrnehmungs- und Verhaltensmuster aus dem Bereich zwischenmenschlicher Beziehungen werden in den Nervenzell-Netzwerken gespeichert und in vergleichbaren Situationen wieder hervorgerufen. Fehlt einem Kind eine feste Bezugsperson, zeigt auch das Gehirn Auffälligkeiten in den synaptischen Verschaltungen, woraus sich auf Veränderungen in neuronalen Netzwerken schließen lässt. Folge dieser Veränderungen können seelische und neuropsychologische Probleme sein.<sup>59</sup> Die Beobachtungen von Spitz und die Ausführungen von Bauer zeigen, wie wichtig die zwischenmenschlichen Kontakte, Zuwendung und Anerkennung für die Entwicklung von Kindern sind.

Für jede Art menschlichen Kontakts wurde in der Transaktionsanalyse der Begriff „Stroking“ (engl. streicheln/schlagen) eingeführt. In der deutschsprachigen Transaktionsanalyse werden die Begriffe Zuwendung oder Beachtung verwendet. Das Wort „Stroke“ ist durch seine gegensätzliche Einsatzmöglichkeit treffend gewählt; denn damit wird jede Art von Zuwendung oder Beachtung bezeichnet – nicht nur positive, sondern auch gleichgültige und negative.<sup>60</sup>

In der Transaktionsanalyse gibt es verschiedene Arten von Strokes. Dabei handelt es sich um verbale und nonverbale, positive und negative, bedingte und bedingungslose Strokes. Die nonverbalen Zuwendungen werden mit nichtlinguistischen Mitteln wie Körperhaltung, Gesten, Mimik, nichtsprachlichen Lauten und Proxemik ausgetauscht. Verbale Beachtung erfolgt mit dem Gebrauch der Sprache. Die Transaktion kann gänzlich nonverbal ablaufen. Eine Transaktion ohne nonverbalen Inhalt ist seltener und nach Stewart und Joines nur bei einem sachlichen Telefongespräch zu beobachten.<sup>61</sup> Einige Formen von Zuwendung werden angenehm (positive Strokes), andere als unangenehm empfunden (negative Strokes). Bedingungslose Beachtung ist an die Person und ihr Dasein gerichtet, bedingte Beachtung ist hingegen an

---

<sup>58</sup> vgl. Spitz 1945, S. 53–74, zit. nach Stewart & Joines 1990, S. 117

<sup>59</sup> vgl. Bauer 2004, S. 52 ff.

<sup>60</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 356

<sup>61</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 117

ein bestimmtes Verhalten geknüpft. Dabei sind alle Kombinationen verbaler, nonverbaler, positiver, negativer, bedingter und bedingungsloser Strokes möglich.<sup>62</sup>

Die Notwendigkeit der Stimulation (in der Transaktionsanalyse der Hunger nach Zuwendung/Anerkennung) führt dazu, dass die Menschen nicht nur ausschließlich die positive Zuwendung annehmen und negative Beachtung vermeiden. Werden positive Strokes nicht erreicht oder aus biographischen Gründen (Skriptentscheidung) abgelehnt, so wird die negative Beachtung zur Befriedigung des Zuwendungshungers benutzt und provoziert. Nach Hagehülsmann ist „... irgendeine Art von Zuwendung, d. h. auch negative, (...) besser als gar keine, weil sie Aufmerksamkeit und Stimulation bedeutet“<sup>63</sup>.

Welche Formen von Strokes die Menschen wählen, hängt von den individuellen Erfahrungen seit der Kindheit ab. Jede Familie entwickelt ihre bestimmte Art, Intensität, Häufigkeit und Deutlichkeit, wie die Familienmitglieder einander beachten.<sup>64</sup> Für die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen bedeutet die Beachtung des Bedürfnisses nach Zuwendung/Beachtung Energiezufluss, die Nichtbeachtung dagegen Energieverlust im Hinblick auf die Aufgaben- und Problemstellung. Die Befriedigung des Grundbedürfnisses nach Strokes kann den Problemlösungsprozess positiv beeinflussen.

#### **1.3.4 Gestaltung der Zeit**

Berne benennt das Bedürfnis nach Zeitstruktur als ein weiteres psychologisches Grundbedürfnis der Menschen. Dabei geht er davon aus, dass es für Menschen schwierig ist, Zeit zu verbringen, ohne etwas zu tun. Außerdem basiert die Strukturierung der Zeit auf dem Bedürfnis nach Zuwendung/Beachtung. Die Zeitstrukturierung in der Transaktionsanalyse wird in Form eines sechsstufigen Modells dargestellt: Rückzug, Rituale, Zeitvertreib, Aktivitäten, Spiele und Intimität sind die einzelnen Stufen.<sup>65</sup> Dabei richtet sich die Reihenfolge der verschiedenen Arten, Zeit miteinander zu verbringen, nach der Intensität der Zuwendung und dem Risiko der seelischen Verletzung.<sup>66</sup> Jede der Formen besitzt Vor- und Nachteile, die konstruktiv

---

<sup>62</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 33 f.

<sup>63</sup> ebd., S. 34

<sup>64</sup> vgl. ebd. S. 35

<sup>65</sup> vgl. Berne 2000, S. 38 ff.

<sup>66</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 354

oder destruktiv genutzt werden können. Außerdem sind diese Kategorien nicht strikt voneinander zu trennen; die verschiedenen Formen können miteinander kombiniert werden.<sup>67</sup>

Unter Rückzug verstehen die Transaktionsanalytiker ein individuelles Erleben, an dem kein Anderer Anteil hat. Körperlich befindet sich der Mensch in seiner sozialen Umgebung, vollzieht aber keine Transaktionen mit seinen Mitmenschen. Die einzige Zuwendung/Beachtung, die der Mensch dabei bekommen kann, nennt die Transaktionsanalyse „self-strokes“. Es sind zurückliegende Zuwendungen, die durch bewusste/unbewusste Erinnerungen hervorgerufen werden können. Ohne erneutes Erleben von Zuwendung stumpfen diese Erinnerungen aber ab und können das menschliche Grundbedürfnis nach Beachtung nicht mehr erfüllen.<sup>68</sup>

Rituale sind gesellschaftlich programmierte Ereignisse; sie sind soziale Interaktionen, die meist allgemein bekannt sind. Dazu zählen die Begrüßung und die Verabschiedung, aber auch komplexere Rituale wie das Abendmahl in der Kirche. Strukturanalytisch betrachtet führen Menschen die Rituale aus dem Kind-Ich-Zustand aus und der Eltern-Ich-Zustand ist der programmverantwortliche Zustand, d. h., im inneren Dialog führt das Kind-Ich die Anweisungen des Eltern-Ichs aus. Die Rituale können dem Gewinn von Strokes dienen.<sup>69</sup> Nach Stewart und Joines sind diese Strokes durch ihre Vorhersehbarkeit von geringer Intensität, können jedoch in Form von Erinnerungen abgespeichert und in einer Bedarfssituation wieder hervorgerufen werden.<sup>70</sup>

Zeitvertreib ist inhaltlich dem Ritual ähnlich, der Ablauf ist jedoch nicht so streng programmiert. Kennzeichnend für den Zeitvertreib ist, dass die Beteiligten über etwas sprechen, aber nicht aktiv werden. Die Teilnehmer diskutieren über zurückliegende Ereignisse oder Sachverhalte, die Transaktionen beziehen sich nicht auf das Hier und Jetzt. Deshalb wird Zeitvertreib strukturell und funktionell betrachtet aus dem Eltern-Ich und dem Kind-Ich ausgeführt. Da die Strokes, die während des Zeitvertreibs ausgetauscht werden, weniger vorhersehbar sind, ist ihre Wirkung intensiver als die beim Ritual.<sup>71</sup> Außerdem dient der Zeitvertreib den Menschen

---

<sup>67</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 36

<sup>68</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 137 f.

<sup>69</sup> vgl. Berne 2000, S. 39

<sup>70</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 139

<sup>71</sup> vgl. Berne 2000, S. 40

als ein Instrument zur Auswahl eines potentiellen Partners für die intensiveren Formen des Stroke-Austausches in den Kategorien der Zeitstruktur Spiele und Intimität.<sup>72</sup>

Eine zweckgerichtete Kommunikation ist kennzeichnend für die Aktivität im transaktionsanalytischen Sinn. Das ist der Unterschied zwischen Aktivität und Zeitvertreib, die Transaktionen zwischen den Beteiligten dienen der Erreichung eines bestimmten Ziels. Die Energie zielt auf ein konkretes Resultat. Die Zeit wird so strukturiert, dass dieses Ziel auch erreicht werden kann. Der Ablauf und das Ergebnis sind ausschlaggebend für die Art und die Intensität von Strokes, die bei der Aktivität ausgetauscht werden. Verzögerung oder negatives Ergebnis führen oft zu negativen Strokes; Erfolg und reibungsloser Ablauf sind oft von positiver Zuwendung begleitet.<sup>73</sup>

Spiele sind eine Abfolge verdeckter Transaktionen mit einem verborgenen Motiv. Dabei verlaufen diese Transaktionen nach einer Spielformel. Das bewusste oder unbewusste Ziel des Spiels ist ein materieller oder ideeller Nutzen. Dabei werden negative Zuwendung und alte Vorurteile und Glaubenssätze über sich selbst ausgetauscht, die anderen und die Welt bestätigt.<sup>74</sup> Da die Lehre von den psychologischen Spielen – neben den Lehren von Ich-Zuständen, Transaktionen und vom Skript – die vierte Säule der Transaktionsanalyse nach Berne bildet, werde ich im übernächsten Kapitel diese Theorie näher darstellen.

Intimität ist der Zustand zwischen Menschen, der von Transaktionsfolgen ohne Spiele und Manipulationen gekennzeichnet ist. Der Austausch von Gefühlen, Gedanken und Erfahrungen findet in einem Raum statt, der von Offenheit, gegenseitiger Achtung und Vertrauen geprägt ist. Die soziale und die psychologische Ebene der ausgetauschten Transaktionen sind kongruent.<sup>75</sup> Nach Berne kann die Intimität aber auch einseitig sein, „und zwar dann, wenn der eine Partner offenherzig ist und freimütig gibt, während der andere unaufrichtig ist und den Partner ausnutzt“<sup>76</sup>.

---

<sup>72</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 141

<sup>73</sup> vgl. Berne 2000, S. 40

<sup>74</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 299 f.

<sup>75</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 37

<sup>76</sup> Berne 2000, S. 43

Für Hilfesettings ist es interessant, die Zeit, die der Helfer mit dem Klienten verbringt, vor dem Hintergrund des TA-Modells Zeitstrukturierung zu untersuchen. Es hilft dem Helfer die verschiedenen, oben genannten positiven Aspekte der einzelnen Typen der Zeitgestaltung zu nutzen und die destruktiven Nachteile zu vermeiden.

### 1.3.5 Lebensskript

Nach Berne ist ein Lebensskript ein unbewusster Lebensplan, der in der Kindheit aufgestellt, von den Eltern verstärkt und durch spätere Ereignisse gerechtfertigt worden ist und in einer bewusst ausgewählten Alternative gipfelt.<sup>77</sup> Dabei wird das Skript mit den Ritualen, Zeitvertreib aller Arten und mit Spielen ausgefüllt, mit dem Ziel einer unmittelbaren Befriedigung des Hungers nach Zeitstruktur und der Vermeidung der Langeweile. Dabei wird der beschlossene Lebensplan gefördert und bestätigt. Die Unterbrechung des Skripts erfolgt durch den zeitweiligen Rückzug oder das Erleben der Intimität. Die Skripts beruhen meist auf kindhaften Illusionen, die unter Umständen ein Leben lang erhalten werden können.<sup>78</sup>

Der Begriff „Skript“ nach Berne und den meisten Transaktionsanalytikern unterstellt, dass an dem in der Kindheit aufgestellten Lebensplan festgehalten wird, obwohl weitere Erfahrungen eine Erweiterung oder Änderung erfordern würden. Diese Erfahrungen werden jedoch in Realitätsverkennung so ausgelegt, wie es dem Skript entspricht, „oder es werden Erfahrungen aufgesucht, welche die Skriptüberzeugungen bestätigen oder sogar Ereignisse entsprechend arrangiert“<sup>79</sup>. Nach Steiner ist das Skript ein Manuskript für einen Lebenslauf. Dieser Lebensplan wird angelegt in Form eines Dramas mit einem klaren Anfang, einer Mitte und einem Ende.<sup>80</sup> Wenn das Kind sein Lebensdrama verfasst, wird die Schlusszene von vornherein beschlossen. Wenn der Erwachsene das Skript verwirklicht, wählt er unbewusst Verhaltensweisen aus, die ihn diesem Schluss näherbringen.<sup>81</sup>

---

<sup>77</sup> vgl. Berne 2000, S. 243 ff.

<sup>78</sup> vgl. ebd., S. 43 f.

<sup>79</sup> Schlegel 2002, S. 272

<sup>80</sup> vgl. Steiner 2000, S. 69

<sup>81</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 153



„Das Lebensskript beruht auf einer Entscheidung, die das Erwachsenen-Ich des jungen Menschen aufgrund aller Informationen, über die es zu diesem Zeitpunkt verfügt, fällt.“<sup>82</sup> Das Erwachsenen-Ich des Kindes entscheidet über eine Lösung der Probleme seiner existentiellen Lage. Diese Problemlage entsteht durch den Konflikt zwischen den eigenen Autonomiebestrebungen des Kindes und den Geboten und Einschränkungen seiner Bezugspersonen. So hat das elterliche Kindheits-Ich den Haupteinfluss auf den Inhalt des Lebensskripts des jungen Menschen.<sup>83</sup> Zwar können die Eltern die Skriptentscheidungen des Kindes nicht bestimmen, aber sie haben einen starken Einfluss darauf. Ab der Geburt nimmt das Kind verbale und nonverbale Botschaften seiner Eltern auf; darauf stützt es dann seine Ansichten über sich selbst, andere und die Welt. In diesem Rahmen reagiert das Kind mit seinen Skriptentscheidungen.<sup>84</sup>

Hinsichtlich des Inhalts lassen sich Skripts in drei Kategorien unterscheiden: Gewinnerskript, Verliererskript und Nichtgewinnerskript. Ist das erklärte Skriptziel erreicht und angenehm und glücklich, spricht die Transaktionsanalyse von einem Gewinnerskript. Im Gegensatz dazu ist ein Verliererskript gekennzeichnet durch die Nichterreichung des erklärten Ziels. Ein Nichtgewinnerskript ist risikolos. Der Mensch mit dieser Art Skript geht kein Risiko ein; er hat keine Gewinne, aber auch keine großen Verluste.<sup>85</sup>

Berne betrachtete die Skripts als eine Folge des in der Psychoanalyse bekannten Wiederholungszwanges, nach dem Menschen dazu neigen, unglückliche Ereignisse der Kindheit immer wieder neu zu durchleben. Daher sah er die Aufgabe der Skriptanalyse darin, dem Patienten zu helfen, sein Skript aufzugeben.<sup>86</sup> Obwohl Fanita Englisch mit Berne im Wesentlichen übereinstimmt, fand sie heraus, dass es auch bedeutsame Ergänzungen und Alternativen zum Skript gibt, die in der Adoleszenz entwickelt werden. Englisch zufolge ermöglicht das Skript das innerliche Wachsen des Menschen, auch wenn es bestimmte Illusionen aus der Kindheit enthält, die unzweckmäßig oder ausgesprochen gefährlich sein können. Ihrer Auffassung nach ist das Skript ein Ausdruck menschlicher Kreativität. Daher enthält auch ein Skript, das unter schlechtesten Umweltbedingungen entwickelt worden ist, „... das dem Kindheits-Ich eigene intuitive Wissen, wie es seine inneren Ziele auf kreative Weise erreichen könnte, wenn gewisse

---

<sup>82</sup> Steiner 2000, S. 73

<sup>83</sup> vgl. ebd.

<sup>84</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 154

<sup>85</sup> vgl. ebd., S. 163 ff.

<sup>86</sup> vgl. Steiner 2000, S. 27

überwollende Feen und widrige Tücken ausgeschaltet werden können. Ohne ein Skript würde der Kindheits-Ich-Zustand nur aus einem Vakuum von Zeit und Raum heraus funktionieren, in dem es keinen Zusammenhang gäbe, durch den die Vergangenheit mit der Zukunft verbunden werden könnte; so wäre der Mensch wurzellos, wie ein Blatt im Wind.“<sup>87</sup>

Da die elterlichen Gebote und Einschränkungen die Skriptentscheidungen des Kindes stark beeinflussen, bietet es sich für die ambulanten Familienhilfen an, an diesem Punkt präventiv anzusetzen. Der Helfer kann zusammen mit den Eltern die Transaktionen zwischen ihnen und dem Kind analysieren und die negativen Aspekte der Gebote und Einschränkungen aufdecken. Gleichzeitig kann der Bezugsrahmen der Eltern ertastet und auf der Kommunikationsebene zwischen Eltern und Helfer berücksichtigt werden.

### **1.3.6 Psychologische Spiele**

„Ein Spiel besteht aus einer fortlaufenden Folge verdeckter Komplementär-Transaktionen, die zu einem ganz bestimmten, voraussagbaren Ergebnis führen.“<sup>88</sup> Nach Berne ist die Kindererziehung der Bildungsprozess, in dem das Kind die Art und Weise des Einsatzes von Spielen – neben den Ritualen und anderen Arten von Zeitvertreib – lernt. Diese Spiele sind dabei die Elemente seines Lebensskripts und schließlich entscheidend für den gesamten Verlauf und das Ergebnis seines Lebens; sie sind ausschlaggebend für die Gestaltung seiner Ehe, seiner Familie und der Kindererziehung. Aufgrund bedeutsamer Erfahrungen im Alltag lernen Kinder schon sehr früh die Spiele einzusetzen. Spiele bilden die „... Grundstruktur für die emotionelle Dynamik in jeder Familie ...“<sup>89</sup>. Nach Berne werden die Spiele von Kindern ganz bewusst zur Erreichung bestimmter Ziele eingesetzt. Es bildet sich dabei eine feste Struktur von Reiz und Reaktion, mit der Zeit verliert sich dieser Ursprung und kann nur mit der Analyse der Spiele wieder ins Bewusste zurückkehren.<sup>90</sup> Dabei bietet die Transaktionsanalyse verschiedene Instrumente, z. B. die „klassische Spielformel“ nach Berne oder das „Rollenkonzept“ nach Karpman. Da ich das Dramadreieck Karpmans wegen seiner Bildhaftigkeit für die ambulanten Familienhilfen am geeignetsten halte, werde ich dieses Konzept im Hauptteil dieser Arbeit näher betrachten.

---

<sup>87</sup> Englisch 1980, S. 174

<sup>88</sup> Berne 1970, S. 57

<sup>89</sup> ebd., S. 72

<sup>90</sup> vgl. ebd., S. 73 f.

Die Funktion von Spielen führt Berne auf die mangelnden Intimerlebnisse im Alltagsleben zurück; darum nehmen die Spiele einen breiten Raum in der Gesellschaft ein. Das entscheidende Merkmal eines Spiels ist dabei sein Nutzeffekt. Neben der sozialen Funktion, die Zeit zu strukturieren, bietet der besondere Nutzeffekt voraussagbare Zuwendung „... und auf diese Weise die Erfüllung biologischer Wünsche und mancher existentieller Bedürfnisse, die zu der Ansicht von der Welt, die der Betreffende hat, in Beziehung stehen“<sup>91</sup>.

Berne unterscheidet drei Typen von Spielen hinsichtlich ihres Intensitätsgrades. Spiele ersten Grades sind gesellschaftlich akzeptabel. Spiele zweiten Grades richten zwar keinen Schaden an, werden jedoch von der Gesellschaft verborgen. Spiele dritten Grades haben einen „endgültigen Charakter“ und führen oft zu schwerer Krankheit oder Tod.<sup>92</sup>

Nach Schlegel sind die theoretischen Ausführungen Bernes „unklar und widersprüchlich“. Keine seiner Definitionen oder Aussagen gelte für alle Spiele. Schlegel behauptet, „... keine Eigenheit gilt für alle [Spiele], sondern immer nur für eine Gruppe und diese Gruppen überschneiden sich“<sup>93</sup>. Das habe Berne selbst erkannt und nur eine ganz eingeschränkte Definition gelten lassen.<sup>94</sup> Die meisten Transaktionsanalytiker stimmen mit ihm in dieser Hinsicht nicht überein; denn diese Einschränkung führe demnach zum Wegfall bereits in die Transaktionsanalyse eingegangener und als modellhaft geltender Kommunikationsmuster. Hierbei handelt sich um Kommunikationsfolgen, die verbal oder nonverbal eingeleitet werden können und etwas anderes aussagen, als eigentlich gemeint ist. Wenn Berne dabei von verdeckten Transaktionen spricht, so muss Schlegel zufolge gleichzeitig bemerkt werden, dass die psychologische Ebene „wesensmäßig unvergleichbar verschieden“ sein kann.<sup>95</sup>

Oft wird der Helfer im Kontext des Hilfesettings mit Spielangeboten der Klienten konfrontiert. Mit manipulativen Spielen kann nur dann angemessen umgegangen werden, wenn der Helfer für die Spielangebote und die verschiedenen Spielrollen sensibilisiert ist und verschiedene Umgangsmöglichkeiten und Methoden im Umgang mit Spielen erlernt hat.

---

<sup>91</sup> Holloway 1980, S. 74

<sup>92</sup> vgl. Berne 1970, S. 79

<sup>93</sup> Schlegel 2002, S. 299

<sup>94</sup> vgl. Berne 1970

<sup>95</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 299

## 2 Ambulante Erziehungs- und Familienhilfen

### 2.1 Definition

#### 2.1.1 Entwicklung der ambulanten Hilfen

Bis Ende der sechziger Jahre dominierten stationäre Einrichtungen die Jugendhilfe. Diese Form als Antwort auf versagende familiäre Sozialisation baute ihr Monopol unumstritten aus. Anfang der siebziger Jahre – nach einer Welle von Heimskandalen – geriet die Heimerziehung unter Druck und es wurde zunehmend grundsätzlich in Frage gestellt, ob unter den „weitgehend entmündigenden und stigmatisierenden Heim-(Anstalts-)Strukturen befriedigende Lebens- und Entwicklungsmöglichkeiten für die betroffenen Kinder und Jugendlichen herstellbar“<sup>96</sup> seien. Die erste Reaktion war ein rascher Veränderungs- und Qualifizierungsprozess in der stationären Jugendhilfe. Dies führte jedoch dazu, dass die Kosten für die bis dahin „billige“ Heimerziehung explosionsartig stiegen. Unter dem Einfluss der Kritik an stationären Hilfen und der Kostenentwicklung für stationäre Angebote wurde zunächst die Familienpflege ausgeweitet. Zunehmend gewannen auch neue fachliche Überlegungen und Konzepte an Bedeutung, die auf die Vermeidung von Trennung der Kinder von der Familie zielten.<sup>97</sup> Die Entwicklung ambulanter Ansätze erfolgte trotz bemängelter gesetzlicher Grundlage des Jugendwohlfahrtsgesetzes, das mit Ausnahme der §§ 55–61 (Erziehungsbeistandschaft) wenig Raum für den Ausbau offener Hilfen ließ.<sup>98</sup> Die Pflicht zur Bereitstellung ambulanter Erziehungshilfen ließ sich jedoch aus dem seit 1980 in Kraft befindlichen § 1666 a Abs. 1 BGB ableiten, der besagt: „Maßnahmen, mit denen eine Trennung des Kindes von der elterlichen Familie verbunden ist, sind nur zulässig, wenn der Gefahr nicht auf andere Weise, auch nicht durch öffentliche Hilfen begegnet werden kann.“<sup>99</sup>

Der Höhepunkt der Diskussion um ambulante Erziehungs- und Familienhilfen war mit dem 7. Jugendbericht erreicht. Er setzte sich speziell mit dem Thema „Jugendhilfe und Familie – die Entwicklung familienunterstützender Leistungen der Jugendhilfe und ihre Perspektiven“

---

<sup>96</sup> Schone 1988, S. 9

<sup>97</sup> vgl. Jordan & Sengling 1988, S. 139

<sup>98</sup> vgl. Schone 1998, S. 5

<sup>99</sup> § 1666 a Abs. 1 BGB

auseinander. Dabei wurden die Grundzüge ambulanter Jugendhilfe wie folgt charakterisiert: „Familienarbeit stellt nicht nur Hilfen für einzelne Familienmitglieder bereit, sie setzt vielmehr bei der Familie als Ganzes an und berücksichtigt deren gesamten Lebenszusammenhang. Als Bildungs- und Lernprozeß ist die Familienarbeit insofern angelegt, als sie Eltern und ihre Kinder dabei unterstützt, Handlungskompetenzen zur Gestaltung des Zusammenlebens der Familie zu erweitern und voneinander zu lernen. Sie nimmt Bezug auf den Familienalltag und ist in den gesellschaftlichen Prozeß der Auseinandersetzung mit Familie integriert.“<sup>100</sup> Hier wird der Perspektivwechsel in der Erziehungshilfe deutlich: Nicht mehr die Symptome und Probleme Einzelner stehen im Mittelpunkt der Hilfe, sondern der Blick richtet sich auf ein größeres soziales System.

Nach der Jugendhilfrechtsreform und der Einführung des neuen Kinder- und Jugendhilfegesetzes im März 1990 bekamen die ambulanten Erziehungshilfen eine eindeutige und einklagbare gesetzliche Grundlage. Weil das Kinder- und Jugendhilferecht das Grundrecht der Eltern auf Erziehung besonders hervorhebt, sind ambulante Erziehungshilfen den stationären vorzuziehen, wenn die familiären Beziehungsstrukturen und Bindungen noch einigermaßen vorhanden sind und zu erwarten ist, dass durch die Hilfe die Verhältnisse wieder stabilisiert werden können.<sup>101</sup>

### 2.1.2 Gesetzliche Grundlagen

Die Grundlagen für ambulante Erziehungs- und Familienhilfen bietet heute das Kinder- und Jugendhilfegesetz (eingegliedert in das Sozialgesetzbuch als SGB VIII). Es verzichtet darauf, die Jugendhilfe als eigenständigen Erziehungsträger auszubauen, sondern hat das Ziel, die Erziehung direkt in der Familie zu unterstützen, zu ergänzen und nur in Einzelfällen zu ersetzen. Das im Art. 6 Abs. 2 GG festgeschriebene Grundrecht und die Pflicht der Eltern zur Pflege und Erziehung der Kinder werden in dem § 1 SGB VIII noch einmal deutlich hervorgehoben. Das Gesetz geht davon aus, dass die Unterstützung der Eltern bei der Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung den wohlverstandenen Interessen von Kindern und Jugendlichen entspricht. Als Konsequenz dieser Leitvorstellung wird jedoch im SGB VIII Kindern und Jugendlichen kein subjektiv-öffentlicher Rechtsanspruch auf Erziehung eingeräumt.

<sup>100</sup> 7. Jugendbericht 1986, S. 33

<sup>101</sup> vgl. Günder 1997, S. 16

Sie können aber in bestimmten Situationen ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten Unterstützung von Jugendamt erhalten. Außerdem sind die Kinder und Jugendlichen ihrem Entwicklungsstand entsprechend an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen; diese Rechte sind in § 8 SGB VIII geregelt. Den Anspruch auf Erziehungshilfen nach SGB VIII können jedoch nur die Personensorgeberechtigten geltend machen.<sup>102</sup>

Im vierten Abschnitt des SGB VIII sind alle Hilfen zur Erziehung zusammengefasst. Es werden folgende Leistungsangebote angeführt: § 28 Erziehungsberatung, § 29 Soziale Gruppenarbeit, § 30 Erziehungsbeistandschaft, Betreuungshelfer, § 31 Sozialpädagogische Familienhilfe, § 32 Erziehung in einer Tagesgruppe, § 33 Vollzeitpflege, § 34 Heimerziehung, sonstige betreute Wohnform, § 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung. Dabei gibt es keine Rangfolge, alle Hilfeformen sind gleichwertig. Maßstab für die Wahl der Hilfe sind allein der erzieherische Bedarf und das Wohl des Kindes.<sup>103</sup>

„Hilfe zur Erziehung wird insbesondere nach Maßgabe der §§ 28 bis 35 gewährt.“<sup>104</sup> Durch das Wort „insbesondere“ wird deutlich, dass das im Gesetz aufgeführte Leistungsspektrum unterschiedlicher Erziehungshilfen keinen ausschließlichen Charakter hat und Raum für neue, noch zu entwickelnde Hilfeformen lässt.<sup>105</sup> Somit gibt es keine inhaltliche Beschränkung der Ausgestaltung der Hilfen, und der Hilfeerbringer kann sich bei der Wahl der Methodik aus dem breiten Feld der verschiedenen sozialpädagogischen, pädagogischen, psychologischen und soziologischen Konzepten bedienen, solange die Hilfe notwendig und die Kosten angemessen sind.

### **2.1.3 Organisationsstruktur und Ablauf**

Ambulante Erziehungs- und Familienhilfen sind grundsätzlich niedrigschwellige Angebote der Jugendhilfe. Die betroffenen Personensorgeberechtigten wenden sich an den Allgemeinen Sozialen Dienst des Jugendamtes. In einem ersten Gespräch mit dem zuständigen Mitarbeiter

---

<sup>102</sup> vgl. Junge & Lendermann 1990, S. 14 ff.

<sup>103</sup> vgl. § 27 Abs. 1 SGB VIII

<sup>104</sup> § 27 Abs. 2 S. 1 SGB VIII

<sup>105</sup> vgl. Fegert 1996, S. 74 f.

kann die Problemlage besprochen werden, was schon zu einer ersten Entlastung führen kann. In dem weiteren Verlauf des Beratungsgesprächs kann die Möglichkeit ambulanter Erziehungshilfe für den konkreten Fall angesprochen werden. Wenn die Betroffenen die Hilfe annehmen wollen/können und wenn die ambulante Hilfe sich im Prozess der Hilfeplanung als geeignet und notwendig erweist, kann sie realisiert werden.<sup>106</sup>

In der Praxis gilt die Institution Jugendamt fälschlicherweise immer noch häufig als „Eingriffsbehörde“. Der Großteil der Bevölkerung ist nicht ausreichend oder fehlerhaft über das Leistungsangebot der Jugendhilfe informiert. Aufgrund dieser Vorurteile und Desinformationen wenden sich nur wenig Hilfesuchende ohne Umwege direkt an das Jugendamt. Oft ist dann die Problemlage eskaliert oder die Konflikte haben sich zugespitzt. Es sind aber nicht nur Personensorgeberechtigten, die sich in Krisensituationen an das Jugendamt wenden; auch Kinder und Jugendliche können mit akuten Problemen zum Jugendamt gehen. Dies kann ein Anlass sein, den Sorgeberechtigten nach der Klärungsphase die ambulanten Hilfen anzubieten. Auch Kinderärzte/-innen, Kindergärten, Schulen und besonders Erziehungsberatungsstellen können die Eltern über das Angebot der ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen informieren und helfen, die Vorurteile und Berührungsängste dem Jugendamt gegenüber zu überwinden.<sup>107</sup>

Die Kosten ambulanter Hilfen trägt die öffentliche Jugendhilfe. Sie erbringt die Leistungen entweder selbst oder finanziert die Erbringung durch die anerkannten freien Träger der Jugendhilfe. Die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen sind für die betreffenden Leistungsempfänger grundsätzlich kostenfrei.<sup>108</sup> Um den gesetzlichen Anspruch auf erzieherische Hilfen erfüllen zu können, sind die öffentlichen Träger zu einer verbindlichen Jugendhilfeplanung verpflichtet. Es muss der Bedarf an Einrichtungen und Diensten für die ambulanten Erziehungshilfen festgestellt werden; dabei sind die Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der jungen Menschen und der Personensorgeberechtigten zu berücksichtigen.<sup>109</sup>

Gemäß § 69 SGB VIII obliegt die öffentliche Jugendhilfe den örtlichen und überörtlichen Trägern. Die für die Durchführung ambulanter Hilfen zuständigen örtlichen Träger sind die Kreise und die kreisfreie Städte, die für die Wahrnehmung dieser Aufgaben ein Jugendamt

<sup>106</sup> vgl. Günder 1997, S. 20

<sup>107</sup> vgl. ebd., S. 20 ff.

<sup>108</sup> vgl. § 90 SGB VIII

<sup>109</sup> vgl. § 80 SGB VIII

einzurichten haben. Die Jugendhilfe sollte durch die Vielfalt von Trägern unterschiedlicher Wertorientierungen und eine Vielfalt von Inhalten, Methoden und Arbeitsformen gekennzeichnet sein.<sup>110</sup> Jugendhilfe und damit auch ambulante Erziehungs- und Familienhilfen können sowohl von öffentlichen Trägern als auch von Trägern der freien Jugendhilfe erbracht werden. Wesentlich ist hierbei, dass die öffentliche Jugendhilfe mit der freien Jugendhilfe zum Wohl junger Menschen und deren Familien partnerschaftlich zusammenarbeitet. Dabei gilt das Subsidiaritätsprinzip: Die öffentlichen Träger sollten von eigenen Maßnahmen absehen, soweit der freie Träger in der Lage ist, die Hilfe zu gewährleisten.<sup>111</sup>

Nach § 5 SGB VIII haben die Leistungsberechtigten ein Wunsch- und Wahlrecht, das sich auch auf die Wahl des Trägers der ambulanten Hilfe bezieht. Der Eindruck einer großen Pluralität der Träger, ihrer Weltanschauungen und Methoden ist jedoch falsch. Bei den freien Trägern dominieren die beiden christlichen Kirchen und deren Wohlfahrtsverbände, das Diakonische Werk und die Caritas.<sup>112</sup> Deshalb ist es immer noch die Aufgabe und Pflicht der Sozialen Arbeit, sich für die Vielfalt von Methoden in den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen einzusetzen und sie zu fördern.

## **2.2 Anforderungen an die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen**

### **2.2.1 Lebensweltorientierte soziale Arbeit**

Der 8. Jugendbericht formulierte 1990 den Anspruch an die Jugendhilfe und damit auch an die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen, lebensweltorientiert tätig zu werden.

Nach Thiersch ist die Lebenswelt eine „sachliche, vertraute Wirklichkeit des Menschen, in der er alltäglich agiert“, innerhalb deren sozialen und räumlichen Strukturen er „seine Identität ausbildet und lernt aufgrund von Erfahrungen und dem Austausch mit anderen sein Leben auf die ihm eigene Art und Weise zu meistern“<sup>113</sup>. „Lebenswelt zu thematisieren bedeutet, den

---

<sup>110</sup> vgl. § 3 Abs. 1 SGB VIII

<sup>111</sup> vgl. § 4 SGB VIII

<sup>112</sup> vgl. Münder 1991, S. 36

<sup>113</sup> Thiersch 1993, S. 142



Menschen in den Deutungs- und Handlungsmustern zu sehen, in denen er sich in der seiner unmittelbaren Erfahrung zugänglichen Welt weiß, behauptet und verwirklicht.“<sup>114</sup> Eine ähnliche Definition findet man auch bei Schütz und Luckmann: „Die Lebenswelt ist der Inbegriff einer Wirklichkeit, die erlebt, erfahren und erlitten wird. Sie ist aber auch eine Wirklichkeit, die im Tun bewältigt wird, und die Wirklichkeit, in welcher – und an welcher – unser Tun scheitert.“<sup>115</sup> Die Wirklichkeit und das menschliche Handeln werden hier unter dem Gesichtspunkt der Alltäglichkeit betrachtet.

“Lebensweltorientierung ist (...) ein theoretischer Vorschlag zum Verständnis von Wirklichkeit, ein Vorschlag also zu einer spezifischen Sichtweise mit spezifischen Vorannahmen und Kriterien zur Akzentuierung der Darstellung, ein Konzept also, das ein spezifisches Bild von der Welt entwirft.“<sup>116</sup> Kennzeichnend für die lebenswelttheoretischen Ansätze ist das Anknüpfen an die Fragestellungen, Probleme oder Interessen, die im unmittelbaren Lebenszusammenhang von Klienten entstehen.<sup>117</sup>

Die in unserer Gesellschaft fortschreitende Individualisierung und Pluralisierung der Lebenslagen der Jugend<sup>118</sup> macht es neben der Berücksichtigung des sozialen Status und der Differenzierung sozialer Lebenschancen und -lagen erforderlich, auch Aspekte zu berücksichtigen, die mit den schon genannten in Wechselwirkung stehen (z. B. Zugehörigkeit zu ethnischen Gruppen, demographische und regionale Differenzierung usw.). Im Rahmen der Hilfe zur Erziehung ist eine konkrete, individuell auf den jeweiligen Fall zugeschnittene Hilfeart eine Voraussetzung, dass Hilfen greifen können. Das Lebensweltkonzept wird diesen Anforderungen gerecht.<sup>119</sup>

Nach Thiersch ist es ebenso wichtig, die Lebensweltorientierung auch außerhalb sozialer Strukturen zu verwurzeln. „Das Konzept Lebenswelt suggeriert einen Lebensbegriff gleichsam jenseits sozialer und machtbedingt politischer Strukturen; gelingt es nicht, die sozialpolitischen

<sup>114</sup> Thiersch 1999, S. 11

<sup>115</sup> Schütz & Luckmann 1984, S. 11

<sup>116</sup> Thiersch 1999, S. 118

<sup>117</sup> vgl. Dewe 1998, S. 18

<sup>118</sup> vgl. 8. Jugendbericht 1990

<sup>119</sup> vgl. Seithe 2001, S. 151 f.

Strukturen in das Lebensweltkonzept hineinzutragen, bleibt dieses nicht nur naiv, sondern politisch verschleiern und dahin gefährlich.“<sup>120</sup>

Die Lebenswelt strukturiert sich aus den Erfahrungen von Zeit, Raum, sozialen Bezügen, aus Pragmatik und Lebensbewältigung. Angesichts der Offenheit von Vergangenheit und Zukunft bekommt die Gegenwart einen besonderen Stellenwert in der lebensweltorientierten sozialen Arbeit. „Lebensweltorientierte Soziale Arbeit bezieht sich auf Bewältigungsaufgaben in der jeweiligen Gegenwart und in der Gleichaltrigenkultur, in der Heranwachsende sich ihres Lebensstils und ihrer Möglichkeiten vergewissern.“<sup>121</sup> Nur die gegenwärtigen Lebenslagen, Probleme, Ressourcen, Bewältigungsmuster und Lösungen werden zunächst berücksichtigt. Vergangene Lebensweltaspekte sind nur dann zur Erklärung oder Lösung hinzuzuziehen, wenn die Probleme sich nicht aus der heutigen Situation erklären lassen können, wenn vergangene Bedingungen fort dauern, z. B. Trauma, psychische Repräsentanz.<sup>122</sup>

Der Mensch wird eingebettet in seinen erfahrenen Raum, der sehr individuell gestaltet sein kann, betrachtet. Die lebensweltorientierte soziale Arbeit untersucht diese Räume und sucht nach unattraktiven und verengten Stellen, um diese für neue Optionen zu öffnen, indem vorhandene Ressourcen zugänglich gemacht und neue geschaffen werden.<sup>123</sup>

Zwischen dem Individuum und seiner sozialen Umwelt besteht eine Wechselbeziehung, die als zirkuläre Wechselwirkung innerhalb des sozialen Systems zu betrachten ist. Der Mensch eignet sich seine Umwelt an und gestaltet sie mit.<sup>124</sup> Das Betrachten und Einbeziehen sozialer Beziehungen bietet die Möglichkeit für ein besseres Verstehen und Definieren von Problemen und zugleich soziale Ressourcen für die Lösungsfindungen.

Ein besonderes Augenmerk der lebensweltorientierten sozialen Arbeit liegt auf den alltäglichen Bewältigungsaufgaben. Nach Thiersch bedeutet Hilfe, „Überschaubarkeit und Ordnung

---

<sup>120</sup> Thiersch 1993, S. 145

<sup>121</sup> Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 171

<sup>122</sup> vgl. Seithe 2001, S. 152

<sup>123</sup> vgl. Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 171 f.

<sup>124</sup> vgl. Seithe 2001, S. 153

in oft verwahrlosten räumlichen und zeitlichen Strukturen zu finden und auch in den kleinen Aufgaben das Nebenher für Beziehungsklärungen zu nutzen“<sup>125</sup>.

Zum mündigen Menschen gehören sein persönlicher Wille, seine persönliche Kompetenz und seine Bereitschaft zur Veränderung und zur Verbesserung seiner Lage. Die lebensweltorientierte soziale Arbeit zielt auf Hilfe zur Selbsthilfe und vermittelt dem Hilfesuchenden, dass er nicht nur Objekt und Funktion der gesellschaftlichen Bedingungen ist, sondern ebenso ein handelndes Subjekt.<sup>126</sup>

Das Lebensweltkonzept wäre für die soziale Arbeit nicht relevant, wenn es keine Anwendung in der Praxis finden würde. Das Konzept bietet bestimmte Richtlinien, an denen das sozialpädagogische Handeln ausgerichtet werden kann. Lebensweltorientierte Jugendhilfe versteht sich als präventiv orientiert. Thiersch unterscheidet die allgemeine Prävention, die auf die Stabilisierung allgemeiner Kompetenz zur Lebensbewältigung zielt, und die spezielle Prävention, die vorausschauend in Situationen besonderer Überforderung und Belastung zum Einsatz kommt.<sup>127</sup>

Die Voraussetzungen lebensweltorientierter sozialer Arbeit sind die Kenntnis der Lebenswelten der Klientel und ein Sicheinlassen auf Nähe und Alltag des Klienten. Geeignete Gestaltungsformen sind dabei die Dezentralisierung und die Regionalisierung; sie knüpfen an die vorhandenen regionalen Beziehungen in unmittelbarer Nachbarschaft an.<sup>128</sup> Dennoch wird die Jugendhilfe als Institution nicht ein Teil der Lebenswelt des Klienten. Die Distanz muss trotz der Teilhabe an der Lebenswelt des Klienten bewahrt bleiben.<sup>129</sup>

Lebensweltorientierte Hilfeplanung setzt die Beteiligungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten der Klientel voraus. Nach Thiersch lässt es sich nur dann einlösen, „wenn Gleichheit in der Praxis gegeben ist: Sie ist in den unvermeidlich gegebenen Unterschiedlichkeiten zwischen

---

<sup>125</sup> Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 172

<sup>126</sup> vgl. Seithe 2001, S. 154, und Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 172

<sup>127</sup> vgl. Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 173

<sup>128</sup> vgl. 8. Jugendbericht 1990

<sup>129</sup> vgl. Seithe 2001, S. 166

denen, die auf Hilfe angewiesen sind, und denen, die sie gewähren – zwischen Heranwachsenden und Erwachsenen, zwischen Nichtprofessionellen und Professionellen – herzustellen.“<sup>130</sup>

Ausbau und Differenzierungen der Jugendhilfe haben in den vergangenen Jahrzehnten zur Ausbildung spezieller Institutionen und zu Umgangsformen für spezielle Adressaten geführt. Die Konsequenz daraus ist einerseits die Spezialisierung, zum anderen die Verdrängung und Aussonderung. Besonderheiten und Andersartigkeiten werden aus dem allgemeinen Bewusstsein und seiner Normalität verdrängt.<sup>131</sup> Soziale Arbeit sollte deshalb auf eine Lebenswelt ohne Ausgrenzung, Unterdrückung und Gleichgültigkeit zielen. Der Integrationsgedanke sollte in diesem Fall aber nicht als Egalisierung verstanden werden, sondern als Anerkennung von Unterschiedlichkeiten auf der Basis elementarer Gleichheit.<sup>132</sup>

Lebensweltorientierte soziale Arbeit muss die Ganzheitlichkeit und den Systemzusammenhang der Lebenswelten ihrer Klientel berücksichtigen. Die Leistungsangebote müssen nicht nur regional erreichbar, sondern im Alltag der Klientel zugänglich sein. Dabei sind Leistungen gemeint, die den Menschen in seinen sozialen Verhältnissen sehen, in den Selbstverständlichkeiten, Schwierigkeiten und Belastungen seiner sozialen Systeme.<sup>133</sup>

Jeder Mensch ist der Regisseur seiner Lebenswelt, ist zuständig für seinen Lebensentwurf; er trägt die Verantwortung für seine Lebensbewältigung. Damit sind allerdings viele Menschen überfordert. Wenn die Verhältnisse in der Lebenswelt unübersichtlich und kompliziert werden, braucht man eine Hilfe, die den Menschen ermöglicht, auf Veränderungen ihrer Lebenswelt flexibel zu reagieren.<sup>134</sup>

### 2.2.2 Flexibilität der Hilfen

Damit die im 8. Jugendbericht geforderte lebensweltorientierte soziale Arbeit in der Praxis umgesetzt werden kann, müssen zunächst einmal bestimmte Rahmenbedingungen für die

<sup>130</sup> Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 173 f.

<sup>131</sup> vgl. 8. Jugendbericht 1990

<sup>132</sup> vgl. Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 173

<sup>133</sup> vgl. 8. Jugendbericht 1990

<sup>134</sup> vgl. Thiersch 1993, S. 146

Ausgestaltung der Hilfen geschaffen werden. Es müssen organisatorische Möglichkeiten vorhanden sein, die Hilfe dem Problem des Bedürftigen und nicht das Problem den katalogisierten Hilfen anzupassen. „Nicht Konzepte von Einrichtungen (...) sollten daher zum Ausgangspunkt für organisatorische Strukturbildung gemacht werden, sondern die Problemlagen von Kindern und Jugendlichen.“<sup>135</sup> Die so genannten flexiblen Erziehungshilfen haben kein von vornherein festgelegtes Angebot; sie orientieren sich am Bedarf von Kindern und Jugendlichen und passen sich ständig den Veränderungen in deren Lebensumfeld an.<sup>136</sup> Die verschiedenen Hilfeangebote müssen sich an den individuellen Bedürfnissen und Fragestellungen junger Menschen und deren Familien orientieren. Um den Zugang zu diesen Angeboten zu erleichtern, muss er niedrigschwellig und offen gestaltet werden.

Eine zweite wichtige Rahmenbedingung ist die Gewährleistung der Kontinuität in der Beziehungsarbeit. So kann einem jungen Mensch, bei dem sich mit dem Wandel der Lebenslagen der Bedarf an Erziehungshilfen ändert, eine kontinuierliche Betreuung und vor allem eine Kontinuität der Bezugsperson geboten werden.<sup>137</sup> Durch die Kontinuität in der Beziehungsarbeit ist es möglich, der Beziehungsebene in der Hilfe genügend Raum zu geben und deren bestimmendem Einfluss auf die Inhaltsebene der Kommunikation im Hilfesetting gerecht zu werden.<sup>138</sup>

Nach Müller stellen diese beiden Rahmenbedingungen den methodischen Kern der flexiblen Erziehungshilfen dar. Um sie auch umsetzen zu können, müssen bestimmte Handlungsprinzipien verfolgt werden.<sup>139</sup> Das erste Prinzip betrifft die Diagnose. Die Definition sozialer Probleme muss Klatetzki zufolge durch induktiv-divergentes Denken oder abduktive Herangehensweise erfolgen.<sup>140</sup> „Der Pädagoge sollte nicht von den Schwierigkeiten, die das Kind macht, sondern von denen, die das Kind hat, ausgehen.“<sup>141</sup> So sollte sich das pädagogische Handeln auf den Prozess der Problemwahrnehmung und von dort argumentativ schlussfolgernd zur Gestaltung neuer Hilfeformen konzentrieren.<sup>142</sup> Das Problem an sich existiert demzufolge nicht, sondern nur verschiedene Deutungen von Problemen. Die Klienten sind dabei die Experten ihrer Problembeschreibungen, und genau da setzt die Definition an.

<sup>135</sup> Klatetzki 1995, S. 18

<sup>136</sup> vgl. Günder 1997, S. 119

<sup>137</sup> vgl. ebd.

<sup>138</sup> vgl. Watzlawick & Beavin & Jackson 1969, S. 53 ff.

<sup>139</sup> vgl. Müller 2003, S. 296

<sup>140</sup> vgl. Klatetzki 1995, S. 19

<sup>141</sup> Nohl, zit. nach Müller 2003, S. 297

<sup>142</sup> vgl. Klatetzki 1995, S. 19

Das zweite Handlungsprinzip für die Ausgestaltung flexibler Hilfen ist die Interpretation und Anwendung des SGB VIII. Das neue Kinder- und Jugendhilferecht lässt durchaus einen interpretativen Raum für die Gestaltung der flexiblen Hilfen; es benötigt aber den bereits beschriebenen Definitionsansatz am Einzelfall. Die in §§ 28 bis 35 genannten Hilfen sind beispielhafte Aufzählungen. Trotzdem besteht hier die Gefahr der Versäulung der Hilfen. Grundlegend für den interpretativen Spielraum ist der § 27 Abs. 2 SGB VIII: Durch das Wort „insbesondere“ erlaubt er – wie im Kapitel 2.2.2 schon erwähnt – die Entwicklung neuer Hilfen. Somit liegen die flexiblen Hilfen quer zur Versäulung, Spezialisierung und Hierarchisierung von Hilfen.<sup>143</sup>

Daraus leitet sich der hohe fachliche Anspruch an die Mitarbeiter in den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen ab. Dabei spielt das Team eine zentrale Rolle. Das gesamte Team muss für den Einzelfall mitverantwortlich sein, nur so ist eine kontinuierliche Betreuung zu gewährleisten, z. B. in den Fällen der Urlaubsvertretung oder beim Ausfall durch Krankheit. Die Teams müssen klein sein, damit die Eigenorganisation nicht zu viel Zeit und andere Ressourcen in Anspruch nimmt.<sup>144</sup> Hilfe aus einer Hand bedeutet auch Entspezialisierung. Das erfordert die Bildung multidisziplinärer Teams. Somit ist nicht der einzelne Mitarbeiter entspezialisiert, sondern das Team.<sup>145</sup>

Weitere Prinzipien sind das Sozialraumprinzip und die Vernetzung. Ersteres bedeutet die Nutzung von Orten und Menschen im Sozialraum der Hilfesuchenden als Hilferessource für den Einzelfall. Das Vernetzungsprinzip zielt auf die Vernetzung der Organisation und nicht wie beim Sozialraumprinzip auf die für den Einzelfall notwendigen Hilfen.<sup>146</sup>

Die bisher dargestellten Rahmenbedingungen und Handlungsprinzipien müssen im Management der Organisation berücksichtigt werden. Deshalb kann der Organisationsentwicklungsansatz der „lernenden Organisation“ als geeignet für den Anspruch flexibler Erziehungs- und Familienhilfe betrachtet werden. Es muss eine Organisationsform gewählt werden, die „die

<sup>143</sup> vgl. Müller 2003, S. 297 f.

<sup>144</sup> vgl. ebd., S. 299

<sup>145</sup> Boomgaarden, zit. nach Müller 2003, S. 229

<sup>146</sup> vgl. Müller 2003, S. 298 ff.

nötigen personellen und sächlichen Ressourcen vorhält, um in einem festgelegten Einzugsbereich die Hilfen zur Erziehung anbieten zu können, die geeignet und notwendig sind“<sup>147</sup>.

Die soziale Arbeit und damit auch die Jugendhilfe haben in den vergangenen Jahren große Anstrengungen unternommen, ihr Methodenressentiment weiterzuentwickeln und zu erweitern.<sup>148</sup> In diesem Zusammenhang möchte ich noch einmal auf das Ziel dieser Arbeit aufmerksam machen: die Transaktionsanalyse als eine Theorie darzustellen, die eine reiche Grundlage für Methoden bieten kann, die den Ansprüchen einer modernen, lebensweltorientierten und flexiblen Familien- und Erziehungshilfe entspricht. Nach Schulz-Wallenwein haben soziale Arbeit und Transaktionsanalyse eines gemeinsam: „Beide wollen verstehen, entwerfen Konzepte zur Deutung und Auslegung psychosozialer Phänomene. Beide basieren auf demselben Menschenbild.“<sup>149</sup> Auch die gesetzliche Grundlage der Jugendhilfe fordert eine Vielfalt von Methoden und setzt genauso wie die Transaktionsanalyse an dem Familiensystem an. Der Forderung des 8. Jugendberichtes, sich an der Lebenswelt der Kinder, Jugendlichen und deren Familien zu orientieren, kann mit den Methoden der Transaktionsanalyse durchaus entsprochen werden. Die oben beschriebenen Handlungsmaximen der lebensweltorientierten sozialen Arbeit und die Prinzipien der flexiblen Hilfen lassen sich gut mit dem Leitgedanken der Transaktionsanalyse vereinen. Es gilt nun in der transaktionsanalytischen und sozialpädagogischen Praxis, sich „den jeweiligen Schwierigkeiten der Verständigung und ‚Übersetzung‘ der Sprachbilder und Vorstellungen“ zu widmen.<sup>150</sup>

---

<sup>147</sup> Boomgaarden, zit. nach Müller 2003, S. 300

<sup>148</sup> vgl. Schulz-Wallenwein 2007, S. 112

<sup>149</sup> ebd.

<sup>150</sup> ebd.

### 3 Beratung als Kern der Erziehungs- und Familienhilfen

#### 3.1 Definition der Beratung

„In der Sozialarbeit und Sozialpädagogik ist Beratung eine der zentralen professionellen Handlungsorientierungen und eine der wichtigsten Methoden. Beratung ist einerseits eine eigenständige Methode (...), gleichzeitig zieht sich Beraten auch als Querschnittsmethode durch alle anderen Hilfeformen...“<sup>151</sup>, z.B. auch durch die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen.

Nach Hagehülsmann ist Beratung die Unterstützung von Menschen durch „eine Person mit Kompetenz für ein bestimmtes Gebiet [darin] einen Weg zu finden oder eine Entscheidung zu treffen, die gleicherweise der realen Situation angemessen ist und den individuellen Gegebenheiten Rechnung trägt“<sup>152</sup>. Houben fügt diesen Ausführungen noch bei, dass Beratung freiwillig in Anspruch genommen wird und der Hilfesuchende seine Selbstverantwortung behält.<sup>153</sup> Giese und Melzer umschreiben Beratung zudem als „gezielt“, „kontrolliert“ und „methodisch“<sup>154</sup>.

Eine sehr umfassende Definition von Beratung stammt von Georg Dietrich. Ihm zufolge ist Beratung „... in ihrem Kern jene Form einer interventiven und präventiven helfenden Beziehung, in der ein Berater mittels sprachlicher Kommunikation und auf der Grundlage anregender und stützender Methoden innerhalb eines vergleichsweise kurzen Zeitraumes versucht, bei einem desorientierten, inadäquat belasteten oder entlasteten Klienten einen auf kognitiv – emotionaler Einsicht fundierten aktiven Lernprozeß in Gang bringen, in dessen Verlauf seine Selbsthilfebereitschaft, seine Selbststeuerungsfähigkeit und seine Handlungskompetenz verbessert werden können“<sup>155</sup>.

Im Einzelnen bedeutet das, dass die Menschen, die eine Beratung wünschen, desorientiert oder ziellos sind. Diese Menschen sind permanent einer inadäquaten Belastung ausgesetzt. In

---

<sup>151</sup> Nestmann & Sickendiek 2001, S. 140

<sup>152</sup> Hagehülsmann 1993, S. 11

<sup>153</sup> vgl. Houben 1975, S. 37

<sup>154</sup> vgl. Giese & Melzer 1974, zit. nach Bretscher-Zeier 2002, S. 22

<sup>155</sup> Dietrich 1991, S. 2



dieser Situation wird ein Zustand der Entlastung angestrebt. Bei Menschen mit inadäquater Entlastung liegt das Gegenteil einer Anspannung vor; sie sehen sich nach einer körperlichen und geistigen Auslastung.<sup>156</sup>

Die Beratung zielt auf die Verbesserung der Selbsthilfebereitschaft, der Fähigkeiten der Problemlösung der Selbstkontrolle und der Handlungskompetenz. Durch die Förderung von Selbstregulations-, Problemlösungs- und Handlungsfähigkeit bekommt Beratung auch einen präventiven Charakter.<sup>157</sup>

Die aktuelle Situation wird von Dietrich als Ist-Lage und die angestrebte Situation als Soll-Lage bezeichnet. Die Verbesserung der Ist-Lage setzt den Willen und die Bereitschaft des Klienten zu Veränderung voraus. Der Berater unterstützt den Klienten durch Konfrontation und Reflexion bei der Veränderung der Lebenswelt. Dabei ist die Beratung eine helfende Beziehung. In dieser Beziehung geht es um das Schaffen eines Klimas, das die Auseinandersetzung mit Problem und Lösung fördert. Der Berater trifft keine Entscheidungen für den Klienten und übernimmt somit keine Verantwortung für die Problemlösung; damit sollen Eigeninitiative und -verantwortung des Betroffenen aktiviert werden.<sup>158</sup>

Dietrich stellt zwei Voraussetzungen an den Berater: Zum einen muss der Berater „grundlegende Handlungsmuster der Beratungstätigkeit mit den Grundkomponenten der Diagnostik, der Intervention und der Evaluation beherrschen“<sup>159</sup>. Das setzt fundierte Theoriekenntnisse und Praxiserfahrung voraus. Zum anderen muss der Berater neben den fachlichen auch emotionale und persönliche Qualifikationen vorweisen können. Empathie und Respekt/Achtung individueller Bedürfnisse der Klienten sind nur einige dieser Ansprüche an den Berater. Auch die Klienten müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Die Hauptkriterien für eine erfolgreiche Beratung sind die sprachlichen und reflexiven Fähigkeiten des Hilfesuchenden; Initiative, Einsicht, Beobachtungsfähigkeit, Selbst- und Fremdkritik sind weitere Voraussetzungen.<sup>160</sup>

---

<sup>156</sup> vgl. Dietrich 1991, S. 2 ff.

<sup>157</sup> vgl. ebd.

<sup>158</sup> vgl. ebd.

<sup>159</sup> ebd., S. 4

<sup>160</sup> vgl. ebd., S. 2 ff.

Gegenstand einer Beratung ist ein Problem oder eine Fragestellung, die einer Entscheidung zugeführt werden soll. Dabei sind Berater und Klient auf den verbalen Moment der Kommunikation und den geistigen Austausch angewiesen. Durch den Sprachgebrauch werden die Bedeutungs- und Sinngehalte wechselseitig vermittelt, die Auseinandersetzung mit den relevanten Problemen und Konflikten stimuliert und der Stand der Entwicklung rückgemeldet.<sup>161</sup>

In der Beratung wird der Klient zu Selbstauseinandersetzung angeregt. Er reflektiert seine Individuallage in ihrer Problemhaftigkeit. Dabei soll der Klient neue Positionen ausmachen und besetzen. Die Beratung hat anschließend die Funktion, den Klienten dabei zu unterstützen, diese Position durch Aufbau neuer Verhaltensmuster zu festigen. Die Beratung ist hierbei ein zeitlich begrenzter Hilfeprozess. Der zeitliche Rahmen sollte vor der Beratung besprochen und festgelegt werden.<sup>162</sup>

Eine weitergehende Form der Beratung begründete der britische Psychologe John Heron mit den sechs Kategorien der Intervention. Die psychologische Theorie basiert auf der Annahme, dass die Menschen zwar ungesunde Verhaltensmuster entwickeln, gleichwohl aber das Potential in sich tragen, sie zu durchbrechen. Danach verlieren Kinder im Laufe ihrer Sozialisation die Fähigkeit zu spontanen Gefühlsäußerungen. Die Ursache liegt in seelisch schmerzhaften Erfahrungen, die nicht verarbeitet, sondern nur verdrängt worden sind. Konflikte können dadurch nicht mehr angemessen bewältigt werden und die einschränkenden und destruktiven Verhaltensweisen manifestieren sich. Die Reaktionen fallen deshalb starr und stereotyp aus. Immer wenn die frühkindlichen Schmerzen spürbar werden, werden sie mit den unangemessenen und stereotypen Verhaltensweisen abgewehrt. Das Ziel der Beratung ist nach Heron die Katharsis der schmerzlichen Erinnerungen und Erfahrungen. Die Effekte der unterstützenden Katharsis sind: die Neubewertung und Wahrnehmung der traumatischen Vergangenheit, das Aufgeben der steifen, verzerrten Verhaltensweisen und die Befreiung der emotionalen Bedürfnisse.<sup>163</sup>

Heron definiert Intervention als einen identifizierbaren Teil verbalen und nonverbalen Verhaltens, der zum Handwerk des Beraters gehört. Dabei entwickelte er ein Modell, das sich aus sechs Interventionsarten in zwei Hauptkategorien zusammensetzt. Bei der autoritativen Inter-

---

<sup>161</sup> vgl. Dietrich 1991, S. 2 ff.

<sup>162</sup> vgl. ebd.

<sup>163</sup> vgl. Heron 1998, S. 1 ff.

vention nimmt der Berater eine bestimmende Rolle ein: Er führt den Klienten im Beratungsprozess durch Anweisungen (verordnende Intervention) und versucht dem Klienten dadurch Wissen, Informationen und Bedeutung zu vermitteln (informative Intervention); schließlich hinterfragt der Berater das Verhalten oder die Haltung des Klienten durch direktes Feedback (konfrontierende Intervention). Mit der facilitativen Intervention versucht der Berater, dem Klienten Autonomie zu ermöglichen; er hilft ihm beim Ausdrücken und Überwinden emotionaler Gedanken oder Gefühle (reinigende Intervention). Der Berater unterstützt den Klienten beim Reflektieren, Entdecken und Lernen (katalytische Intervention) und baut durch Wertschätzung und Unterstützung das Vertrauen des Klienten auf (unterstützende Intervention).<sup>164</sup> Das Interventionsarten-Modell von Heron schafft ein Bewusstsein für die vorhandenen und möglichen Arten der Interventionen im Beratungsprozess.

Beratung ist vielschichtig und facettenreich. Die verschiedenen Beratungsmodelle unterscheiden sich im theoretischen Ansatz und in praktischen Aufgabenstellungen. Doch als fester Bestandteil einer Beratung ist die Definition von Georg Dietrich grundlegend. Heron baut auf ähnlichen Annahmen auf, geht jedoch einen Schritt weiter und definiert Beratung so, dass sie auch großen Einfluss auf die Gefühlswelt des Klienten nehmen kann.

In der sozialen Arbeit ist Beratung eine Methode „... zur vereinbarten Förderung von Klärungsprozessen, Entscheidungshilfen und Handlungen“<sup>165</sup>. Dabei dient die Beratung nach Neuffer der Umsetzung sozialpädagogischer Ziele. Diese sind: Förderung der sozialen und personalen Integration, Verbesserung der Chancen zur Partizipation und Unterstützung der Autonomieentwicklung.<sup>166</sup>

### **3.2 Beratung in der Abgrenzung zur Therapie**

Jan Stewart zufolge gibt es keinen Unterschied zwischen Psychotherapie und Beratung, obwohl es dafür vernünftige Gründe geben kann. Die Trennungslinie müsse willkürlich gezogen werden.<sup>167</sup> Als einzige Einschränkung nennt er die Anwendung bei psychotischen und körperlich eingeschränkten Klienten, die medizinische oder psychiatrische Unterstützung benöti-

---

<sup>164</sup> vgl. Heron 2006, S. 4 ff.

<sup>165</sup> Schulz-Wallenwein 2007, S. 99

<sup>166</sup> vgl. Neuffer 2000, zit. nach Schulz-Wallenwein 2007, S. 99

<sup>167</sup> vgl. Stewart 1993, S. 12

gen.<sup>168</sup> Auch Feldmann-Bange und Specht bezeichnen die Erziehungs- und Familienberatung im Ganzen als therapeutisch. Ihnen zufolge ist die Psychotherapie in der Familienberatung nicht von anderen Interventionsformen wie Beratung oder Information der Familien zu unterscheiden.<sup>169</sup> Andreas Hundsalz greift diese Aussage auf und begründet sie mit der Formulierung im § 27 SGB VIII, der die Hilfe zur Erziehung – vor allem die Gewährung pädagogischer und damit verbundener therapeutischer Leistungen – umfasst. Wegen der unterschiedlichen gesetzlichen Grundlagen der Psychotherapie und der Beratung macht er jedoch den Unterschied zwischen Psychotherapie nach SGB VIII und Psychotherapie nach SGB V.<sup>170</sup>

Es ist jedoch nicht nur aus berufspolitischer und auch rechtlicher Sicht notwendig, Beratung von Psychotherapie abzugrenzen. Ute Hagehülsmann stellt zwar fest, dass die Beratung sich in Inhalt und Methode mit der Psychotherapie überschneidet; für sie zeigen sich aber eindeutige Unterschiede in der Fragestellung und dem Ziel des Betroffenen, außerdem in der Vorgehensweise und der Methode des Beratenden.<sup>171</sup> Nach Hagehülsmann geht es in der Psychotherapie um den Blick in die Vergangenheit, „... um die Überwindung alter Einschränkungen, um Heilung der Verletzungen der Persönlichkeit, um Stabilität und zwar mittels gefühlsaktivierenden Methoden und korrigierenden Erfahrungen“<sup>172</sup>. Der Prozess der Psychotherapie ruft neue, facettenreiche Probleme hervor, die therapeutisch behandelt werden müssen.

Im Gegensatz zur Therapie weist die Beratung einen Umgang mit einem klar umrissenen Problem im Hier und Jetzt des Alltags der betroffenen Person auf. Das primäre Ziel der Beratung ist die Problemlösung, „... das Treffen einer Entscheidung, das Finden einer Richtung und die Entwicklung der Fähigkeiten und Stärken der Person“<sup>173</sup>. Der Erfolg der Beratung wird demnach an der Anwendung des spezifischen Fachwissens des Beraters und der Kenntnis und Nutzung der Bedürfnisse und Ressourcen der Klienten gemessen.

Ein weiterer Unterschied zwischen Beratung und Psychotherapie ist der zeitliche Faktor: Die Psychotherapie nimmt in der Regel mehr Zeit in Anspruch als Beratung.<sup>174</sup>

---

<sup>168</sup> vgl. Stewart 1993, S. 80

<sup>169</sup> vgl. Feldmann-Bange & Specht 1986, zit. nach Hundsalz 2003, S. 25

<sup>170</sup> vgl. Hundsalz 2003, S. 25

<sup>171</sup> vgl. Hagehülsmann 1993, S. 12 ff.

<sup>172</sup> Hagehülsmann 1993, zit. nach Bretscher-Zeier 2002, S. 23

<sup>173</sup> Bretscher-Zeier 2002, S. 23

<sup>174</sup> vgl. ebd., S. 24

Schlegel definiert Psychotherapie als „... Anregung, Vermittlung oder Provokation von verwandelnder Einsicht, verwandelndem Erleben und/oder verwandelndem Verhalten“<sup>175</sup>. Heidi Bretscher-Zeier schließt daraus, dass in der Psychotherapie die Veränderung des Patienten für die Lösung des aktuellen Problems und für den konstruktiven Umgang mit weiteren Konflikten ausschlaggebend ist. In der Beratung hingegen stehen die Alternativen für die Lösung des Problems und den konstruktiven Umgang mit künftigen Konflikten im Vordergrund, die der sozialen Situation „und dem Wesen“ des Klientensystems angemessen sind.<sup>176</sup>

Eine plastische und sehr bildhafte Unterscheidung von Therapie und Beratung stellte Professor Dr. Volker Kraft im Sommersemester 2006 an der Hochschule Neubrandenburg in der Veranstaltung „Theorie der Beratung“ vor. „Er verglich die Prozesse der Therapie und Beratung mit dem Zu- und Aufknöpfen eines Hemdes. Demnach ist das Problem die hässliche Beule, die entsteht, wenn man beim Zuknöpfen eines Hemdes ein Knopfloch verfehlt. Danach ist man verleitet, auch die nächsten Knöpfe in die falschen Öffnungen zu stecken, bis man merkt, dass etwas nicht stimmt. Die ‚therapeutische‘ Lösung wäre nun, das Hemd bis zu der fehlgeknöpften Stelle aufzuknöpfen und den Fehler zu beheben. Die ‚beraterische‘ Lösung setzt am Folgeknopf an und unterbricht den Prozess des falschen Zuknöpfens, indem der aktuelle Knopf in das für ihn bestimmte Knopfloch gesteckt wird. So entsteht zwar erneut eine Beule, aber am Hals angekommen ist das Hemd zugeknöpft und es bleibt weder ein Knopf noch ein Knopfloch übrig. Außerdem kennt der Betroffene jetzt die Ursache und kann beim nächsten Kleidungsstück darauf achten, den Fehler nicht zu wiederholen.“

Eine ausschließende Unterscheidung von Therapie und Beratung ist nach Bretscher-Zeier trotzdem nicht möglich. Ihr zufolge spielen Beratungselemente eine Rolle in der Psychotherapie, genau wie die psychotherapeutischen Aspekte eine Rolle im Beratungsprozess einnehmen. So können psychotherapeutische Anteile durchaus zu Beratung gehören. Demnach ist die Beratung zwar keine Therapie und kann diese auch nicht ersetzen; sie kann aber durchaus therapeutische Wirkung besitzen.<sup>177</sup>

---

<sup>175</sup> Schlegel 2002, S. 239

<sup>176</sup> vgl. Bretscher-Zeier 2002, S. 24

<sup>177</sup> vgl. ebd.

### 3.3 Transaktionsanalytisches Beratungskonzept

#### 3.3.1 Vertrag

Der Definition von Giese und Melzer nach muss die Beratung „gezielt“, kontrolliert“ und „methodisch“ verlaufen.<sup>178</sup> Diese Anforderung erfüllt das transaktionsanalytische Beratungskonzept mit der Vertragsarbeit zwischen Berater und Klient als „ausdrückliche, gegenseitige Verpflichtung, ein deutlich definiertes Ziel anzustreben“<sup>179</sup>. Auch in anderen psychotherapeutischen Schulen wird die Vertragsarbeit eingesetzt. Nach Schlegel wird aber in der Transaktionsanalyse ein „besonderer Nachdruck“ darauf gelegt.<sup>180</sup>

Stewart unterscheidet zwischen einem administrativen Vertrag und einem Behandlungs-/Beratungsvertrag. Der administrative Vertrag regelt die organisatorischen Rahmenbedingungen für die Beratung, z. B. die Bezahlung, den Ort und die Häufigkeit der Sitzungen. In dem Behandlungsvertrag benennt der Klient das persönliche Veränderungsziel, das angestrebt wird, und der Berater erklärt sich bereit, den Klienten bei dem Veränderungsprozess zu unterstützen. Als Teil des Behandlungsvertrages werden auch die Maßnahmen vereinbart, die zu der gewünschten Veränderung führen sollen. Hagehülsmann unterscheidet den Behandlungsvertrag zudem noch nach Fernzielvertrag und Nahzielvertrag: Der Fernzielvertrag regelt, was am Ende der Beratung erreicht werden soll, und der Nahzielvertrag regelt die Ziele für eine bestimmte Sitzung.<sup>181</sup>

Der Vertrag führt dazu, dass Klient und Berater die Verantwortung für die Veränderung des Klienten gemeinsam tragen. In dem Beratungsprozess gehen der Berater und der Klient gleichberechtigt miteinander um. Diese Grundhaltung in der Transaktionsanalyse ist auf die Überzeugung „Die Menschen sind O. K.“ zurückzuführen. Danach ist jede Person für ihre Entscheidungen und Handlungen selbst verantwortlich.<sup>182</sup>

Aus der Vertragsarbeit lassen sich praktische Vorteile für die Beratung ableiten. Durch das Aushandeln des Vertrages nimmt der Klient aktiv am Beratungsprozess teil. Er tritt schon zu

---

<sup>178</sup> vgl. Giese & Melzer 1974, zit. nach Bretscher-Zeier 2002, S. 22

<sup>179</sup> Berne 1966, zit. nach Stewart 1993, S. 155

<sup>180</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 18

<sup>181</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 67

<sup>182</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 373

Beginn der Hilfe als ein aktives Objekt auf und bringt die Eigenmotivation zur Veränderung ein. Außerdem entbindet der Vertrag den Berater von der Verantwortung zu entscheiden, wie der Klient sich verändern soll, und lässt den Rahmen für die Entscheidung offen, wie dem Klienten bei der Veränderung geholfen werden kann.<sup>183</sup>

Der Vertrag schafft eine veränderungsorientierte mentale Einstellung. Die positive Vorstellung von der Erreichung eines mentalen Bildes von einem vorher vereinbarten Ziel kann sich unterstützend auf das Resultat der Beratung auswirken; die Gründe hierfür sind nach Stewart jedoch noch nicht eindeutig geklärt.<sup>184</sup>

Die Vertragsvereinbarung dient einer klaren Zielfeststellung. Das wirkt präventiv gegen unangemessene Überziehung des zeitlichen Rahmens einer Beratung. Außerdem gibt es die Möglichkeit festzustellen, wann das festgelegte Ziel erreicht ist. Dadurch, dass diese Ziele einvernehmlich festgelegt werden, schützt es den Klienten vor dem Aufzwingen der Ideale des Beraters, die auf dessen eigenen, unbewussten Vorstellungen von dem Veränderungsprozess basieren.<sup>185</sup> Ob es jedoch immer gelingt, eigene Ideale aus dem Beratungsprozess vollkommen herauszuhalten, ist nach Stewart fraglich.<sup>186</sup> Umso wichtiger ist es für den Berater, seine Vorstellungen und Einstellungen regelmäßig aus dem Erwachsenen-Ich-Zustand zu überprüfen und zu reflektieren; Team-, Selbst- und Fallsupervision sind dabei unerlässlich.

Wie in allen anderen zwischenmenschlichen Beziehungen können auch während der Beratung verdeckte Transaktionen ausgetauscht werden. Das gilt mit hoher Wahrscheinlichkeit in den Situationen, in denen der Bezugsrahmen in Frage gestellt wird. Auch der Berater hat seinen Bezugsrahmen, und der unterscheidet sich wahrscheinlich von dem des Klienten. Daher ist eine der wichtigsten Funktionen des Vertrages, die verdeckten Absichten offenzulegen. „Ein klarer Vertragsschluß bringt die verdeckten Botschaften ans Licht, durchkreuzt dadurch psychologische Spiele und hilft sowohl dem Klienten wie auch dem (...) [Berater], sich aus dem Dramadrieck herauszuhalten.“<sup>187</sup> Die Gefahren des Dramadriecks werde ich im nächsten Kapitel näher erläutern.

---

<sup>183</sup> vgl. Stewart 1993, S. 157

<sup>184</sup> vgl. ebd., S. 158

<sup>185</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 375 f.

<sup>186</sup> vgl. Stewart 1993, S. 158

<sup>187</sup> Stewart & Joines 1990, S. 374



Manchmal kann der Vertrag im Kontext der Beratung unfreiwilliger Klienten dem Zweck der Motivation dienen. Die Motivierung zu Beratung darf jedoch nach Schlegel nicht der Beratung selbst gleichgestellt werden.<sup>188</sup>

Steiner benennt vier Voraussetzungen für einen erfolgreichen Vertrag; dabei hat er den juristischen Vertrag zum Vorbild genommen. Die vier Voraussetzungen sind: gegenseitiges Einverständnis, angemessene Gegenleistung, Kompetenz und Legalität. Die Bedingungen des Vertrages müssen gemeinsam verhandelt und dürfen nicht einseitig diktiert werden. Beide Seiten müssen mit den ausgehandelten Bedingungen einverstanden sein. Nur so ist zu gewährleisten, dass beide Seiten als mündige Subjekte aktiv am Beratungsprozess teilnehmen können. Mit der angemessenen Gegenleistung bezeichnet Steiner die Art der Entschädigung, die für eine Leistung erbracht wird. Die Gefahr einer entgeltlosen Leistung besteht nach Steiner in der unangemessenen Verausgabung des Beraters und somit einem Burnout. Die Kompetenz bezieht sich auf den Berater und den Klienten. Für den Berater bedeutet es, dass er Fachlichkeit und ein gewisses Maß an Methodenfertigkeit nachweisen muss, die ihm ermöglichen, eine Beratung durchzuführen. Für den Klienten bedeutet es, dass er kognitive Fähigkeit für die Vertragsverhandlungen mitbringen muss. Außerdem muss er in der Lage sein, die Verantwortung für seinen Teil des Vertrages zu übernehmen; somit sind minderjährige Kinder, Menschen mit organischen Hirnschäden, psychischen Erkrankungen und unter dem Einfluss von Drogen von der Beratung ausgeschlossen. Die Legalität bedeutet schließlich, dass der Vertrag rechtlich legal sein muss und nicht gegen die guten Sitten verstoßen darf.<sup>189</sup>

Speziell für den Behandlungs-/Beratungsvertrag erweitert Stewart die vier Voraussetzungen Steiners um weitere fünf Bedingungen. Demnach muss das Vertragsziel „realistisch“, für den Klienten „sicher“, in „positiven Worten formuliert“ und „beobachtbar“ sein. Außerdem muss es für den Klienten einen „Ausstieg aus dem Skript in Richtung Autonomie“ bedeuten. Die Realisierbarkeit eines Ziels lässt sich durch Vergleichbarkeit überprüfen, d. h. nach Stewart, „... mindestens ein Mensch auf der Welt ...“ muss dieses Ziel schon geschafft haben. Die Sicherheit betrifft physische und rechtliche Aspekte. Das Ziel darf weder physische Gefahr bedeuten noch gegen Gesetze verstoßen. Negativ formulierte Ziele können den inneren Dialog zwischen negativ-kritischem Eltern-Ich und negativ-angepasstem Kind-Ich unterstützen. Dies bedeutet für Stewart, dass der Betroffene nach kurzer Zeit die negativ-angepassten Verhal-

---

<sup>188</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 19

<sup>189</sup> Steiner 2000, S. 275 ff.



tensweisen übernehmen wird. Außerdem bietet ein negativ formulierter Vertrag keine Alternativen für das unerwünschte Verhalten. So hat der Klient keinerlei Orientierung oder Vorstellung von der angestrebten Verhaltensänderung. Um die Erreichung der formulierten Ziele überprüfen zu können, müssen sie so formuliert sein, dass ein beobachtbares Verhalten zugeordnet werden kann.<sup>190</sup> Der Prozess der Vertragsarbeit wird im Verlauf der Beratung nie abgeschlossen sein; es werden immer neue Aspekte und Erkenntnisse dazukommen und die Korrektur der vereinbarten Ziele wird evtl. erforderlich sein.

Berne selbst war nicht der Auffassung, dass der Vertrag im Beratungsprozess als Erstes abgeschlossen werden muss. Die Beziehungsarbeit und das gegenseitige Kennenlernen stellte er dem Vertragsabschluss voran.<sup>191</sup> Diese Vorgehensweise kann durchaus sinnvoll sein, da viele Klienten nicht in der Lage sind, ihre Ziele schon in der ersten Beratungssequenz zu formulieren. Eine gute Klient-Berater-Beziehung kann bei der Zielformulierung hilfreich sein. Auch für Rogers ist die Beziehung zwischen dem Berater und dem Klienten von entscheidender Bedeutung für den Beginn, den Verlauf und das Ergebnis des Veränderungsprozesses.<sup>192</sup> Die Beziehung „... stellt den Nährboden und das Klima her, in dem Wachstum geschehen kann ...“<sup>193</sup> und auf diesem Nährboden kann auch das Aushandeln des Beratungsvertrages entstehen.

### **3.3.2 Drei „P’s“**

#### **3.3.2.1 Permission/Erlaubnis**

Während Rogers die Dimensionen „Akzeptanz, Empathie und Kongruenz“ als notwendige Basisqualifikationen eines Beraters ansieht, greift die Transaktionsanalyse auf das Konzept der drei P’s zurück: permission (Erlaubnis), protection (Schutz) und potency (Kompetenz).<sup>194</sup>

---

<sup>190</sup> vgl. Stewart 1993, S. 160 ff.

<sup>191</sup> Berne, zit. nach Schlegel 2002, S. 19

<sup>192</sup> vgl. Rogers, zit. nach Vogt 2002, S. 113

<sup>193</sup> Hagehülsmann 1993, S. 12

<sup>194</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 19

Erlaubnis ist eine therapeutische Intervention, die Crossman beschrieben und Berne als für die Heilung entscheidend bezeichnet hat. Erlaubnisse sind suggestiv wirksame verbale oder non-verbale Transaktionen, die denjenigen, an den sie sich richten, „... vom Zwang befreien, sich lebensfeindlichen inneren Beschränkungen zu unterziehen, die ihm in der Kindheit auferlegt worden sind oder die er sich selbst auferlegt hat“<sup>195</sup>.

Die Wirksamkeit einer Fremdsuggestion setzt Autorität desjenigen voraus, der die Erlaubnis erteilt. Die Erlaubnistransaktion richtet sich aus der wohlwollenden elterlichen Haltung an das Kindheits-Ich des Betroffenen. Mit der Erlaubnis setzt der Berater den Klienten mit dem skriptfreien Kind-Ich in Beziehung, das in diesem Zusammenhang als „wahres Selbst“ nach Winnicott bezeichnet werden kann.<sup>196</sup> Nach Schlegel kann auch eine positive Zuschreibung die Wirkung einer Erlaubnis haben.<sup>197</sup>

Eine Erlaubnis kann auch sich selbst erteilt werden. Das kann im inneren Dialog zwischen dem Eltern-Ich und dem Kind-Ich geschehen.<sup>198</sup>

Eine auf Dauer wirksame Erlaubnis kann nur durch Verinnerlichung erzielt werden. Nach Berne setzt das die Bereitschaft und den Willen des Klienten voraus, eine solche Erlaubnis auch zuzulassen.<sup>199</sup> Die Erlaubnis ist auch dann wirksam, wenn sie in einem „... entscheidenden Augenblick von einem erfahrenen Psychotherapeuten formuliert wird“<sup>200</sup>.

Berne unterscheidet positiv und negativ formulierte Erlaubnisse; die positiven richten sich gegen die Verbote und die negativen gegen die Gebote. Schlegel zufolge sollten die Erlaubnisse jedoch möglichst immer positiv formuliert sein. Er begründet dies mit der „praktisch-psychologischen Erfahrung, dass Suggestionen mit einer Verneinung in der Formulierung die zur gewünschten gegenteiligen Wirkungen haben können“<sup>201</sup>.

---

<sup>195</sup> Schlegel 2002, S. 63 f.

<sup>196</sup> vgl. Steiner 2000, S. 293 ff., und Berne 1986, S. 6 ff.

<sup>197</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 65

<sup>198</sup> vgl. ebd.

<sup>199</sup> vgl. Berne 2000, S. 425

<sup>200</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 65

<sup>201</sup> ebd.

### 3.3.2.2 Protection/Schutz

Die Annahme von Erlaubnissen kann gegen Direktiven verstoßen, die der Klient in seiner Kindheit als elterliche Gebote und Verbote angenommen hat. Unbewusst kann jegliche Veränderung, die gegen diese Anweisungen verstößt, als lebensbedrohlich wahrgenommen werden. Deshalb muss der Berater kompetent sein und auch so wahrgenommen werden, damit der Klient die notwendige Unterstützung und den notwendigen Schutz annehmen kann.<sup>202</sup> Zur Grundkompetenz zählen schul- und methodenübergreifende Fähigkeiten und fundiertes Wissen über Kommunikationsprozesse und Gesprächsführung. Systemische und rechtliche Gegebenheiten gehören ebenfalls zur notwendigen Qualifikation. In diesem Zusammenhang weist die Transaktionsanalyse auf die Kernkompetenz von Beratern hin, „... wobei sie zwischen Grundkompetenzen als berufsübergreifenden Qualifikationen und spezifischen Beratungskompetenzen als berufsspezifischen Qualifikationen unterscheidet“<sup>203</sup>.

Schutz ist eine Funktion des nährenden Eltern-Ich; dieser Schutz muss während des ganzen Lösungsweges gewährleistet sein. Das Aufzeigen möglicher Konsequenzen der geplanten Veränderung und die Sicherstellung des Datenschutzes als eine Bedingung der Vertrauensbasis sind neben den „... Regeln für das körperliche Ausagieren von Gefühlen ...“ die Schutzinstrumente des Beraters.<sup>204</sup> Achtung und Respekt vor dem autonomen Menschenbild, die lebensweltorientierte, flexible Gestaltung der Hilfen und die Einhaltung der Regeln zur Ausgestaltung des Hilfeprozesses (siehe Vertragsarbeit in der Beratung) gehören ebenfalls zum Schutzauftrag des Helfers.

„Schutz und Stärke werden wie Erlaubnis zuerst und vor allem durch kongruentes Modellverhalten vermittelt.“<sup>205</sup> Das bedeutet, dass die Einstellung des Beraters zum Leben allgemein und zum Lösungsprozess speziell stets ein Modell für den Klienten darstellt. Deshalb ist die Aufarbeitung eigener Themen Voraussetzung eines erfolgreichen und effektiven Hilfeprozesses – die Arbeit mit einem breiten Spektrum verschiedener Klienten verlangt die Aufarbeitung eines breiten Spektrums eigener persönlicher Probleme.

---

<sup>202</sup> vgl. Stewart 1993, S. 25

<sup>203</sup> Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 19

<sup>204</sup> vgl. ebd.

<sup>205</sup> Stewart 1993, S. 26

### 3.3.2.3 Potency/Kompetenz

Mit potency meint Steiner die Fähigkeit des Helfers, ein Problem schnell und wirksam zu behandeln. Dabei stellt der Berater den elterlichen Einschärfungen ein Gegengewicht entgegen.<sup>206</sup> In diesem Zusammenhang schrieb Berne: „Ein furchtsamer Therapeut ist ebenso wenig geeignet, ein wütendes Eltern-Ich in den Griff zu kriegen, wie ein furchtsamer Cowboy sich zur Zähmung eines jungen Hengstes eignet. Wird der Therapeut abgeworfen, dann landet er genau auf dem Kindheits-Ich des Patienten.“<sup>207</sup>

Nach Steiner gehört zu der Kompetenz des Helfers neben dem Willen, das Problem zu lösen, auch die Konzentration all seiner Kraft, um die Zeit und den entsprechenden Aufwand richtig einschätzen zu können. Hierzu gehören auch die Konfrontation des Hilfesuchenden mit seinen alten Grenzen und ein gewisser Druck. Dieser Prozess muss jedoch stets mit dem Schutzauftrag des Helfers vereinbar sein.<sup>208</sup>

Den Unterschied von Omnipotenzphantasien in der Psychoanalyse und potency in der Transaktionsanalyse bildet nach Steiner die Grenze zur Rettungsaktion.<sup>209</sup> Demnach ist sich ein Transaktionsanalytiker seiner „... Grenzen sehr wohl bewußt, weil seine potency dort endet, wo die Rettungsaktion beginnt“<sup>210</sup>. Mit Rettungsaktion bezeichnet Steiner die Art des Miteinanderumgehens, die unbefriedigend und destruktiv ist. Er geht dabei von einer Situation des gegenseitigen Helfens aus. Die Besonderheit dieser Hilfesituation ist jedoch, dass die Teilnehmer von vornherein von einem Misserfolg ausgehen.<sup>211</sup>

### 3.3.3 Drei weitere „P’s“

Matthias Sell ergänzte die oben beschriebenen P’s durch punishment (Strafe), pacing (im Rhythmus sein) und power (Macht). Sabine Kainz-Feise hat dieses Konzept auf ihre Arbeit als

---

<sup>206</sup> vgl. Steiner 2000, S. 297

<sup>207</sup> Berne 1974, zit. nach Steiner 2000, S. 297

<sup>208</sup> vgl. Steiner 2000, S. 297 f.

<sup>209</sup> vgl. ebd., S. 298

<sup>210</sup> ebd., S. 297 f.

<sup>211</sup> vgl. ebd., S. 173

Krankenschwester in einem Krankenhaus übertragen.<sup>212</sup> Daraus lässt sich aber auch eine Anwendung in den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen ableiten.

Punishment in seiner Bedeutung als Strafe und Bestrafung wird eingesetzt in Situationen, in denen erhebliche Selbst- oder Fremdgefährdung vorliegt.<sup>213</sup> Wenn ein Familienhelfer mit starker Aggressivität, die z. B. durch bewusstseinsverändernde Drogen oder Alkoholkonsum verursacht wurde, konfrontiert wird, muss er aus Schutzgründen die Hilfe der Polizei und der Justiz in Anspruch nehmen. Auch bei einem Selbstmordversuch muss der Helfer eingreifen und einen Notarzt involvieren. Der Helfer muss diese Maßnahmen treffen, bis die akute Phase überstanden ist. Über solche notwendigen Eingriffe hinaus bedeutet punishment eine große Gefahr, mit der verantwortungsvollen Beziehungsarbeit unreflektiert und missbräuchlich umzugehen.

Power im Sinne von Macht und Herrschaft ist auch ein sensibles Thema. Der Helfer muss sich seiner Macht bewusst sein und damit entsprechend umgehen. In erster Linie bedeutet das, sie nicht gegen, sondern für die Klienten einzusetzen.<sup>214</sup> Nach Steiner wird mit power „... die Fähigkeit bezeichnet, Menschen zu einer Handlung zu veranlassen“<sup>215</sup>. Im Kontext der Familienhilfe bedeutet das z. B., Klienten zu motivieren, aktiv an dem Veränderungsprozess mitzuwirken.

Pacing bedeutet, mit dem Tempo bzw. Rhythmus des Klienten mitzugehen; dabei ist es ausschlaggebend, dass der Helfer für Situationen der Überforderung sensibilisiert ist: Der Berater muss erkennen können, was der Betroffene verarbeiten kann.<sup>216</sup> Eine Überforderung bewirkt Demotivation und Rückzug. Wenn der Familienhelfer die Familie mit Erwartungen und Forderungen konfrontiert, die die Familie zu diesem Zeitpunkt nicht erfüllen kann, bleibt die Tür beim nächsten Termin verschlossen. Es ist eine Gratwanderung zwischen Fordern und Überfordern; umso wichtiger sind Empathie und Sensibilität des Helfers als Basisqualifikation.

---

<sup>212</sup> vgl. Kainz-Feise 2005, S. 124 ff.

<sup>213</sup> vgl. ebd., S. 125

<sup>214</sup> vgl. ebd.

<sup>215</sup> Steiner 2000, S. 233

<sup>216</sup> vgl. Kainz-Feise 2005, S. 126

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass das Konzept der sechs P's Orientierung und Schutz für die Beteiligten im Beratungs- und Hilfeprozess bieten kann.

### **3.4 Der sozialpädagogische Beratungsprozess**

Uwe Schulz-Wallenwein kennzeichnet die Beratung als eine Methode innerhalb der sozialen Arbeit zur vereinbarten Förderung von Klärungsprozessen, Entscheidungshilfen und Handlungen. Dieser Prozess verläuft dynamisch.<sup>217</sup>

In dem Klärungsprozess wird je nach Auftrags- bzw. Vertragslage die aktuelle Problemlage durch die Sozialanamnese erfragt. Unter dem Aspekt der Lebensweltorientierung geht es auch darum herauszufinden, welchen Einfluss die äußeren Umstände auf die Problemlage des Klienten haben und inwieweit der Klient selbst ein Teil der Situation ist. Neben der Beziehungsarbeit und der Aushandlung eines Beratungsvertrages geht es in diesem ersten Schritt um das Verständnis und Einsicht in die Problemsituation. Durch die Wahrnehmung und Deutung der Wirklichkeit des Klienten wird die Einsicht in die Problemlage gefördert. Die Transaktionsanalyse bezeichnet das als Stärkung des Erwachsenen-Ichs und Unterstützung der Autonomie des Klienten.<sup>218</sup>

In der Phase der Entscheidungshilfe geht es darum, aus den gewonnenen Einsichten Schlüsse zu ziehen, um zu den Entscheidungen zu gelangen, die den Veränderungsprozess betreffen. In diesem Schritt werden die Veränderungsziele formuliert.<sup>219</sup> Das Vertragsziel muss dabei – wie weiter oben schon beschrieben – realistisch, sicherheitsgebend, positiv formuliert und beobachtbar sein.<sup>220</sup> Außerdem sollten auch alle anderen Anforderungen an die Verträge zwischen Helfer und Klient erfüllt sein.

Es ist zu beachten, dass nicht alle Ziele, die in dieser Phase festgelegt werden, authentisch und autonom sind. Die Beobachtung des Klienten auf der Grundlage des Funktionsmodells kann

---

<sup>217</sup> vgl. Schulz-Wallenwein 2007, S. 104

<sup>218</sup> vgl. ebd., S. 105

<sup>219</sup> vgl. ebd., S. 104

<sup>220</sup> vgl. Stewart 1993, S. 160

dazu beitragen, dass eine Überanpassung des Klienten wahrgenommen werden kann.<sup>221</sup> Durch Konfrontation und Zielveränderung kann mit dieser Situation umgegangen werden.

In der Handlungsphase werden die Entscheidungen praktisch umgesetzt. Die neuen Erfahrungen müssen verarbeitet und neue Handlungsmuster durch Üben verinnerlicht werden. Der Berater begleitet und unterstützt den Betroffenen in diesem Lernprozess. Da Veränderungen oft Unsicherheit und Ängste hervorrufen können, ist der Helfer gefordert, den Klienten unterstützend zu begleiten. Das Konzept der sechs P's kann dazu beitragen, dass diese Unterstützung professionell und zielorientiert gestaltet wird.

---

<sup>221</sup> vgl. Schulz-Wallenwein 2007, S. 105

## 4 Transaktionsanalytische Methoden für die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen

### 4.1 Vertragsarbeit und Diagnose

Im Vertrag wird das Ziel der Hilfe festgelegt. Die Diagnose gibt dem Helfer und dem Klienten Aufschluss darüber, wo auf dem Weg zu diesem Ziel sie sich befinden. Der Zusammenschluss von Informationen über die fördernden und hemmenden Einflussgrößen wie Skriptüberzeugungen, Spielpositionen und den Umgang mit Strokes ist Bestandteil der transaktionsanalytischen Diagnose. Diese Diagnose ist eine Orientierung für den Hilfeprozess im Hinblick auf die Wahl der Interventionen und deren Reihenfolge.<sup>222</sup>

Seit dem Inkrafttreten des Kinder- und Jugendhilferechts haben Fachbehörden und -verbände der Kinder- und Jugendhilfe eine Reihe von Empfehlungen zur Durchführung von Hilfeplänen veröffentlicht. Die Sozialdiagnose und die Beteiligung von Hilfesuchenden spielen in allen Modellen eine besondere Rolle. Dabei lassen sich unterschiedliche Positionen erkennen. Eine Position sieht den Hilfeplan vor allem als institutionellen Rahmen einer psychosozialen Diagnostik (z. B. Harnach-Beck 1997). Nach Ansicht des Deutschen Vereins wird dabei jedoch eine besondere Dialektik von Fachlichkeit und Beteiligung übersehen.<sup>223</sup> Andere Wissenschaftler entwickeln Diagnosemethoden (z. B. multiperspektivische Fallarbeit, Müller 1993), die die Hilfesuchenden bei der diagnostischen Arbeit beteiligen.

Laut Müller erfordert die fachliche Hilfeplanung „zwingend einen Arbeitsprozess [...], der [...] Anamnese, Diagnose, Intervention und Evaluation umfasst“<sup>224</sup>. Um nach § 36 SGB VIII eine „Feststellung über den erzieherischen Bedarf“ zu treffen, bedarf es einer Diagnose der Lebenswelt der betreffenden Person; dabei ist die subjektive Problemsicht des Betroffenen ein elementarer Bestandteil der diagnostischen Schlussfolgerung.<sup>225</sup>

---

<sup>222</sup> vgl. Stewart 1993, S. 31

<sup>223</sup> vgl. Deutscher Verein 1998, S. 16

<sup>224</sup> Müller 1993, S. 62

<sup>225</sup> vgl. Seithe 2001, S. 218



Die psychosoziale Diagnostik war in den 70er Jahre ein Ausdruck der „Verwissenschaftlichung Sozialer Arbeit, bei der wissenschaftliche Methodik verstanden wurde als Mittel der Objektivierung von Verfahrensweisen der Steuerung sozialer Prozesse, des Bemühens, sich soziale Prozesse verfügbar zu machen“<sup>226</sup>. Bei diesem Diagnose-Therapie-Verfahren spielten die Helfer eine zentrale Rolle und die eigentlichen Zielpersonen (Hilfesuchende) dienten nur als Informationslieferanten oder als „Objekte der Vermittlung von Erkenntnissen“<sup>227</sup>. Die lebensweltorientierte soziale Arbeit und die Transaktionsanalyse stellen nun die Kooperation mit den Betroffenen in den Mittelpunkt der sozialpädagogischen Diagnose. Die Transaktionsanalyse bedient sich zwar auch bestimmter Techniken der Psychodiagnostik; aber durch die offene Kommunikation und die gleichwertige Rolle des Klienten im Veränderungsprozess bekommt der Hilfesuchende Einsicht in das Diagnoseverfahren und ist nicht nur eine Informationsquelle in dem Diagnoseprozess. Durch die anschließende Verknüpfung mit dem Vertrag entscheidet der Klient mit, welche Ziele er erreichen will und wie die Hilfe gestaltet werden soll.<sup>228</sup>

Nach Thiersch kann die Planung nur im Modus des Aushandelns praktiziert werden. Dabei müssen die Positionen der beteiligten Akteure verhandlungsfähig sein. „Es gilt also individuelle Ressourcen zu erschließen und organisationelle Vorkehrungen zu treffen, damit eine gleichberechtigte Verhandlung möglich wird.“<sup>229</sup> Dazu gehört auch eine offene Kommunikation. In dem transaktionsanalytischen Konzept benutzen der Helfer und der Hilfesuchende eine gemeinsame Sprache. Der Klient wird mit der Theorie der Transaktionsanalyse vertraut gemacht und ist an dem Prozess der Hilfeplanung in Form von Vertragsarbeit aktiv beteiligt.<sup>230</sup> Diagnose ist dabei eine fachliche Vorgabe für den Aushandlungsprozess und damit ein Teil möglicherweise widersprüchlich verlaufender Hilfeplanung.

Die sozialpädagogische Diagnose ist nicht nur die Aufgabe der Fachexperten – sie setzt eine aktive Beteiligung der Klienten voraus. Auch die Informationsgewinnung ist ein Teil der Diagnose; dabei ist zu berücksichtigen, dass der subjektiven Sicht der Klienten Respekt entgegengebracht wird. Nur so sind beide Seiten verhandlungsfähig.<sup>231</sup>

---

<sup>226</sup> Merchel 1994, S. 46

<sup>227</sup> ebd., S. 49

<sup>228</sup> vgl. Stewart 1993, S. 17 ff.

<sup>229</sup> Thiersch & Grunwald & Köngeter 2002, S. 174

<sup>230</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 189 f.

<sup>231</sup> vgl. Seithe 2001, S. 222

Der Prozess der Diagnose wird im Verlauf der Intervention nie abgeschlossen sein. Es werden immer neue Aspekte und Erkenntnisse dazukommen und die Korrektur der Diagnose wird evtl. erforderlich sein.<sup>232</sup> Außerdem verändert der Klient sich im Beratungs- und Hilfeprozess und im selben Maße verändert sich dann auch die zutreffende Diagnose.<sup>233</sup> Das zeigt, dass die Diagnose an sich schon eine Intervention ist: Sobald man in die Lebenswelt des Klienten tritt – und sei es nur durch einen Hausbesuch –, beginnt die Intervention.

Die Beurteilung der Situation aus der Sicht der Klienten ist genauso wichtig wie die objektive Beschreibung der Lebenswelt. Die Analyse der Lebenswelt und die Beobachtung der betroffenen Menschen ermöglichen diagnostische Schritte im Sinne der Ebenen „Fall von“, „Fall für“, „Fall mit“.<sup>234</sup> Das ermöglicht die Erfassung institutioneller Kompetenzen und Potenziale zur Problembewältigung. Dabei ist zu beachten, dass es keine eindeutige Problemerkklärung geben kann. Das hängt mit der Komplexität und Individualisierung der Lebenswelten und ihrer notwendig individuellen Betrachtung zusammen, aber auch damit, dass es bei der sozialpädagogischen Diagnose nicht nur darum geht, objektive Befunde zu interpretieren und einzuordnen.<sup>235</sup> Es geht darum, die subjektive Seite der Situation für eine mögliche Lösung zu benutzen.

Nach Seithe sind die Erklärungen für Probleme nicht im einfachen Ursache-Wirkungs-Verhältnis auffindbar, sondern in den systemischen Prozessen und zirkulären Wirkungszusammenhängen.<sup>236</sup> Die systembezogene Betrachtungsweise der Transaktionsanalyse berücksichtigt, dass die Menschen in Beziehungsnetze eingeordnet sind: Jedes Mitglied des Systems ist unter einem direkten oder indirekten Einfluss der anderen Mitglieder und beeinflusst seinerseits auch diese. Aber die systembezogene Betrachtungsweise lässt sich auch auf innerpersönliche Systeme übertragen. Die systemischen Modelle der Transaktionsanalyse sind z. B. das Dramadreieck, die psychologischen Spiele und – am eindeutigsten – das Ich-Zustands-Modell, welches vor allem für das innerpersönliche System kennzeichnend ist.<sup>237</sup> Die Transaktionsanalyse verknüpft das intrapsychische, das interpersonale und das gesellschaftliche System. Die Veränderung in einem von ihnen bewirkt Reaktionen in den anderen beiden. „Deshalb wird die Unterstützung einer Perspektive, die die drei Systeme verbindet, und die Entwicklung von

---

<sup>232</sup> vgl. Seithe 2001, S. 223

<sup>233</sup> vgl. Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 69

<sup>234</sup> vgl. Müller 1993

<sup>235</sup> vgl. Merchel 1994, S. 61 ff.

<sup>236</sup> vgl. Seithe 2001, S. 224

<sup>237</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 318 ff.

Modellen, zur gleichzeitigen Arbeit auf allen drei Ebenen, die Möglichkeiten zur Erreichung effektiver und dauerhafter Veränderung vergrößern.“<sup>238</sup>

Deshalb richtet sich die lebensweltorientierte Diagnose nicht nur auf den Klienten oder sein Problem, sondern auch auf die verursachenden oder begünstigenden sozialen und ökonomischen Rahmenbedingungen.

Die sozialpädagogische Diagnose ist nicht nur verpflichtet, Fachwissen heranzuziehen, sondern auch, sich regelmäßig Kontrolle zu unterziehen. Gemeint ist die Kontrolle durch den Betroffenen selbst, denn die sozialpädagogische Diagnose ist als ein Deutungsangebot zu verstehen. Nach Müller bleibt die fachliche Diagnose immer eine fachliche Deutung, der die Überprüfung durch den Adressaten fehlt.<sup>239</sup>

## 4.2 Dreiecksvertrag

Die häufigste Konstellation ambulanter Erziehungs- und Familienhilfen besteht aus drei Parteien: dem Hilfesuchenden, dem Helfer und dem Leistungsträger (meist das Jugendamt). Nicht immer stimmen die Erwartungen an den Hilfeprozess und die Ziele dieser drei Teilnehmer überein. Oft werden die Familien vor eine Entscheidung gestellt, entweder die ambulanten Hilfen anzunehmen oder das Sorgerecht dem Jugendamt zu übertragen. Der Helfer hat in dieser Konstellation ein doppeltes Mandat: Er muss die Interessen der Klienten verteidigen, aber auch den Vorgaben des Jugendamtes folgen. Diese Vorgaben macht das Jugendamt aus seiner Rolle als Kostenträger und „Wächteramt“ heraus.

Bei der Darstellung der Organisationsstruktur und des Ablaufs der ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen habe ich schon erwähnt, dass die Institution Jugendamt fälschlicherweise immer noch häufig als „Eingriffbehörde“ betrachtet wird und der Großteil der Bevölkerung nicht ausreichend oder fehlerhaft über das Leistungsangebot der Jugendhilfe informiert ist. Aufgrund dieser Vorurteile und Desinformationen wenden sich nur wenige Hilfesuchende ohne Umwege direkt an das Jugendamt. Die ambulante Hilfe muss daher akzeptieren, „... dass

---

<sup>238</sup> Joines 1980, S. 152

<sup>239</sup> vgl. Müller 1993, S. 68

der Zugang (...) seitens der Nutzer häufig wenig selbstmotiviert, sondern auf Anregung und Hinweis (z. B. seitens Schule, des Kindergartens, der Nachbarn) erfolgt und oftmals eher Dritte als die Betroffenen selbst die Notwendigkeit dieses Kontraktes sehen. Dieser Zugang kann zur Folge haben, dass der Weg zu einer konstruktiven Arbeitsbeziehung zwischen Nutzer und Fachkraft von Widerständen und Misstrauen seitens der Nutzer gegenüber der Institution und Person gepflastert ist.“<sup>240</sup> Das heißt, die Arbeitsgrundlage des Familienhelfers ist von einer eskalierten Problemsituation geprägt, in der zusätzlich auch die Ziele und Erwartungen der Beteiligten auseinandergehen können.

Insgesamt muss ein Familienhelfer eine berufliche Identität entwickeln, in der er klare Positionen zur Lösbarkeit von Problemen vertritt – und diese Haltung auch dann beibehält, wenn die Klientel auf seine Angebote abwehrend, hilflos, resigniert oder ärgerlich reagiert. Für diese Entwicklung können die Modelle der Transaktionsanalyse sehr hilfreich sein.<sup>241</sup>

In diesem Zusammenhang bietet sich das Modell des Dreiecksvertrages als ein hilfreiches Instrument an. Fanita English hat den Dreiecksvertrag für Situationen definiert, in denen die Zusammenarbeit durch Dritte vertraglich abgesprochen und organisiert wird.<sup>242</sup> Demnach sollen zu Beginn jedes Hilfeplanverfahrens die Erwartungen und Abmachungen der einzelnen Parteien benannt und aufeinander abgestimmt werden. Diese Vertragsabsprachen sind Ergänzungen des übergeordneten Vertrags, damit es zu einem Arbeitsbündnis kommen kann.<sup>243</sup>

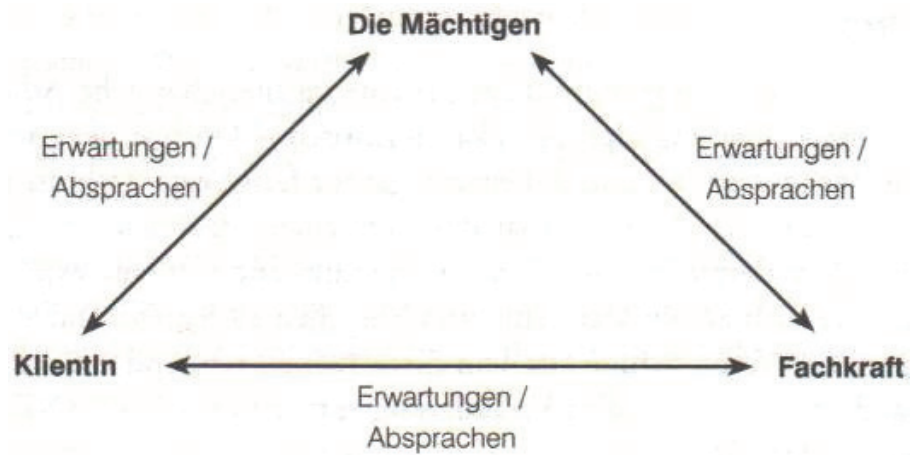
---

<sup>240</sup> Gissel-Palkovich 2004, S. 21

<sup>241</sup> vgl. Burke 2007, S. 121

<sup>242</sup> vgl. ebd., S. 125

<sup>243</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 45 f.



**Abbildung 4-1: Dreiecksvertrag nach Fanita English**

Quelle: Burke 2007, S. 126

Im Kontext der ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen gibt es immer einen Dreiecksvertrag, oft auch einen Vielecksvertrag, wenn noch andere Institutionen an der Hilfe beteiligt sind. Daher ist es notwendig, im Vorfeld der Ausgestaltung der Hilfe alle Erwartungen, Ziele und auch Sanktionen offenzulegen. Dabei kann es sinnvoll sein, diese Verträge schriftlich festzulegen. Wichtig ist vor allem, dass auch die verdeckten Erwartungen benannt werden.<sup>244</sup>

Dreiecksverträge sind kompliziert auszuhandeln. Besonders schwierig wird die Situation, wenn eine Partei in bestimmte Absprachen nicht einbezogen wird. Idealerweise müssen die Dreiecksverträge im Beisein aller Beteiligten ausgehandelt werden; nur so kann sichergestellt werden, dass die Ziele und Bedingungen von allen Parteien angenommen werden können. In solchen Fällen ist es wichtig, dass der Vertrag im Hier und Jetzt ausgehandelt und konkretisiert wird. Zu beachten ist auch, dass der ausgearbeitete Dreiecksvertrag nicht gegen den eigentlichen Rahmenvertrag verstößt.<sup>245</sup> Die Kommunikationsregeln – die im nächsten Kapitel dargestellt werden – sind geeignete Instrumente für die erfolgreiche Verhandlung des Dreiecksvertrages.

In der Praxis können solche Vielecksverträge in Form von Kontraktgesprächen realisiert werden. Bevor der Hilfeprozess beginnt und ein Beratungs-/Behandlungsvertrag abgeschlossen wird, müssen die Parteien ihre Ziele und Erwartungen möglichst widerspruchsfrei abstimmen. Ein schriftliches Protokoll ist zu Dokumentations- und Visualisierungszwecken sehr sinnvoll,

<sup>244</sup> vgl. Burke 2007, S. 126

<sup>245</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 51 f.

außerdem vermittelt es Verbindlichkeit. Diese Kontraktgespräche müssen regelmäßig wiederholt werden. In Verbindung mit der Evaluation des Beratungsvertrages können sie der aktuellen Situation entsprechend angemessen abgestimmt werden.

### 4.3 Kommunikationsregeln

Der gesamte Hilfeprozess kann nur sehr schwer ohne Kommunikation zwischen den Beteiligten gestaltet werden. Die Art und Weise, wie Menschen kommunizieren, beeinflusst den Inhalt der Interaktion. Nach Watzlawick besteht zwischen der Beziehungs- und der Inhaltsebene der Kommunikation ein zirkuläres Abhängigkeitsverhältnis.<sup>246</sup> Das macht besonders deutlich, wie wichtig eine professionelle Gesprächsführung für die positive Arbeitsbeziehung und somit einen erfolgreichen Hilfeverlauf sein kann.

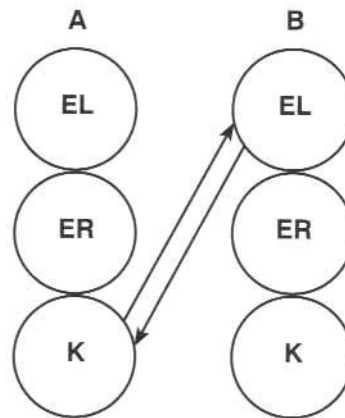
Auf der Grundlage der Lehre von den Transaktionen lassen sich drei Kommunikationsregeln aufstellen. Die erste Regel betrifft die komplementären Transaktionen. Der Austausch dieser Paralleltransaktionen schafft keine Kommunikationsprobleme. Die Inhalte sind vorhersehbar und der Stimulus richtet sich auf den Zustand, aus dem auch die Reaktion zu erwarten ist. Bei einem Gespräch, das aus einer Abfolge von Komplementärtransaktionen besteht, entsteht der Eindruck, als sei der Inhalt schon bekannt. Solange diese Transaktionen parallel verlaufen, wird die Kommunikation unbegrenzt weitergehen.<sup>247</sup> Berne war einerseits der Überzeugung, dass eine natürliche und gesunde Beziehung auf solchen Transaktionen basieren kann; andererseits bemerkte er auch, dass solche Beziehungen nur oberflächlich verlaufen. In der Regel, meint Berne, handle es sich bei einer Beziehung, die vor allem auf derartigen Transaktionen aufbaue, um Beziehungen, die von der Elternperson des einen Partners zum Kind des anderen verlaufen: z. B. wenn der eine Partner immer die Verantwortung für die beidseitige Beziehung und den anderen Partner übernimmt, indem er ihn fortlaufend gleichsam betreut, während der andere sich betreuen lässt.<sup>248</sup>

---

<sup>246</sup> vgl. Watzlawick & Beavin & Jackson 1969, S. 53 ff.

<sup>247</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 102 f.

<sup>248</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 175



**Abbildung 4-2: Komplementäre Transaktionen**

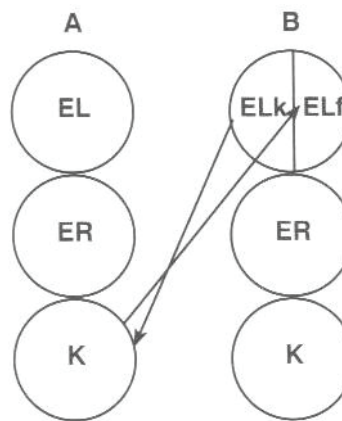
Quelle: Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 44

Für die Art der Beziehung ist also ausschlaggebend, zwischen welchen Ich-Zuständen die Paralleltransaktionen verlaufen. Die Gefahr eines komplementären Austausches von Transaktionen zwischen Eltern-Ich- und Kind-Ich-Zustand besteht in einer symbiotischen Beziehung, die nur ein Abhängigkeitsverhältnis schafft und keine produktive Lösung eines Problems bietet. Für den Familienhelfer heißt das, dass er darauf achten muss, aus welchem Ich-Zustand er mit dem Klienten kommuniziert, und dass er Transaktionen aus dem Eltern-Ich (vor allem die negativen Haltungen des elterlichen Zustands) möglichst vermeiden muss.

Wenn die Kommunikation festgefahren ist und kein produktives Resultat zu erwarten ist, muss der Helfer entsprechend reagieren. Eine Überkreuztransaktion kann dabei ein geeignetes Interventionsinstrument darstellen. Dabei geht derjenige, dessen Stimulus durchkreuzt worden ist, in den vom Gesprächspartner angesprochenen Ich-Zustand über. Das bedeutet eine Störung in der Kommunikation. Damit diese wieder aufgenommen werden kann, muss einer der Gesprächspartner den Ich-Zustand wechseln. Berne hat 72 verschiedene Überkreuztransaktionen nachgewiesen. In der Praxis kommen zwei Formen am häufigsten vor: Entweder wird ein Erwachsenen-Erwachsenen-Stimulus durch eine Kind-Eltern-Reaktion unterbrochen oder es kommt zu einer Eltern-Kind-Reaktion.<sup>249</sup> Neben diesen Überkreuztransaktionen gibt es auch die Möglichkeit, Transaktionen gezielt einzusetzen. Der bewusste Einsatz der Transaktionen aus dem Erwachsenen-Ich kann einen Wechsel zu den produktiven Ich-Zuständen bewirken. Diese Kreuzungstransaktionen sind in der Beratung ein effektives Mittel.<sup>250</sup>

<sup>249</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 106 f.

<sup>250</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 123 ff.



**Abbildung 4–3: Gekreuzte Transaktionen**

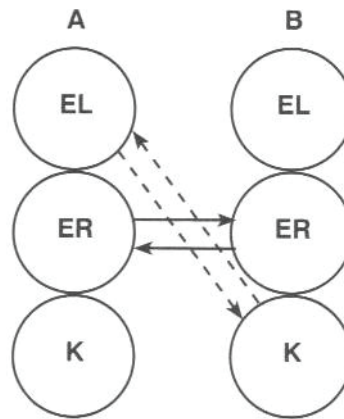
Quelle: Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 45

Die dritte Kommunikationsregel bezieht sich auf die verdeckten Transaktionen. Demnach fällt die Entscheidung über das weitere Verhalten der Gesprächspartner auf der psychologischen und nicht auf der sozialen Ebene.<sup>251</sup> In der Kommunikationspsychologie heißt es: „Was zwischen den Partnern geschieht, lässt sich aus dem ablesen, was auf der Beziehungsebene abläuft, und nicht aus den Botschaften, die auf der Sachebene ausgetauscht werden.“<sup>252</sup> Im Grunde hat jede Transaktion eine psychologische und eine soziale Ebene; nur bei den verdeckten Transaktionen sind sie inkongruent. In einem Hilfesetting muss der Helfer weitgehend auf die doppelbödigen Transaktionen verzichten. Ausnahmen bilden Übertreibungen, die zur Konfrontation bestimmter Verhaltensweisen benutzt werden können. Dabei ist darauf zu achten, dass allen Beteiligten die verdeckte Ebene bewusst sein muss, sonst hat diese Konfrontation eher die gegenteilige Wirkung und bestärkt das unerwünschte Verhalten. Damit die Kommunikation zielgerichtet und produktiv ablaufen kann, muss der Helfer die verdeckte Ebene thematisieren und das Gegenüber zu direkten Botschaften auffordern; das kann durch gezielte Nachfragen und Ermutigen aus dem Erwachsenen-Ich geschehen.

<sup>251</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 110

<sup>252</sup> Schlegel 2002, S. 175





**Abbildung 4-4: Verdeckte Transaktionen**

Quelle: Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 47

Die Kommunikationsregeln können nur dann angewandt werden, wenn die einzelnen Ich-Zustände der Betroffenen in ihren Inhalten deutlich differenziert sind. Außerdem müssen die Beteiligten in der Lage sein, von einem Ich-Zustand in den anderen überzuwechseln. Die vermischten Inhalte des Ich-Zustand-Modells und die Unfähigkeit eines Wechsels der Zustände werden in der Transaktionsanalyse als strukturelle Pathologie bezeichnet. Dazu zählen die Trübung und der Ausschluss/die Befangenheit der Ich-Zustände.<sup>253</sup>

Ausschluss und Befangenheit sind einander ergänzende Begriffe. Ist der Mensch nicht in der Lage, einen bestimmten Ich-Zustand zu aktivieren, spricht Schlegel von einem relativen Ausschluss. Ist es einem Menschen unmöglich oder nur unter außergewöhnlichen Bedingungen möglich, einen anderen Ich-Zustand zu aktivieren, bezeichnet Schlegel das als relative Befangenheit. Der Ausschluss des Kindes kann auf eine Psychose oder eine Neurose hindeuten. Wenn das Erwachsenen-Ich ausgeschlossen wird, besteht eine gestörte Beziehung zur gegenwärtigen Realität. Das ausgeschlossene Eltern-Ich führt zu zügellosem Verhalten oder übertriebener Rationalität.<sup>254</sup>

Krankhafte Illusionen oder Wahnideen werden in der Transaktionsanalyse als Trübung bezeichnet. Bei einem Vorurteil ersetzt die Elternperson den Erwachsenen-Ich-Zustand, bei einem Wunschdenken übernimmt das Kind diese Funktion. Nach Berne kann das Erwachse-

<sup>253</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 88

<sup>254</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 141

nen-Ich nur zum Teil getrübt sein und weist in bestimmten Bereichen eine sachliche Urteilsfähigkeit auf.<sup>255</sup>

Bei Menschen mit struktureller Pathologie stoßen die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen oft an ihre Grenzen. Eine psychotherapeutische Alternative muss dann gewählt werden. Die Aufgabe des Familienhelfers besteht in diesem Fall darin, einen guten Übergang zu gestalten und den Klienten dabei zu unterstützen, diesen schwierigen Weg zu gehen.

#### **4.4 Konfrontation und Discount-Tabelle**

Im Verlauf des Hilfeprozesses nehmen Klienten oft Informationen nicht zur Kenntnis, die für die Lösung ihres Problems relevant sind. Die Transaktionsanalyse spricht dabei von Discounten. Wenn die Menschen discounten, befinden sie sich in ihrem Skript und handeln ihren Skriptentscheidungen entsprechend, die nicht der Realität im Hier und Jetzt entsprechen. Ebenso ist das Discounten ein Instrument, den Bezugsrahmen aufrechtzuerhalten.<sup>256</sup>

Skript und Bezugsrahmen sind zwei unterschiedliche Modelle zur Beschreibung und Erklärung autonomen und nichtautonomen Verhaltens, die einander ergänzen. Skript ist ein Erklärungsmodell der klassischen Transaktionsanalytischen Schule und bezeichnet den unbewussten, aber bewusstseinsfähigen Lebensplan eines Menschen, der in der frühen Kindheit beschlossen wird und „... dem automatisierten, Sicherheit bietenden und dafür oftmals eingeschränkten Lebensvollzug ...“ dient.<sup>257</sup> Das aus der Schiff-Schule stammende Modell des Bezugsrahmens ist ein primär kognitiv wirksames Bezugssystem, das der subjektiven Realität des Betroffenen entspricht. Mit den Mechanismen des Bezugsrahmens können entweder bestimmte Ziele skriptkonform verfolgt oder auch „... die realitätsangemessene Verarbeitung zu autonomen (...) Verhalten beschrieben und erklärt werden“.<sup>258</sup>

Nach Stewart und Joines kann das Skript als ein starrer Bezugsrahmen verstanden werden, der hartnäckig aufrechterhaltene Ausblendungen und – nach Schlegel – auch andere Realitätsver-

---

<sup>255</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 148 f.

<sup>256</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 252

<sup>257</sup> Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 66

<sup>258</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 31, und Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 66

kennungen einschließt.<sup>259</sup> Nach Hagehülsmann u. a. ermöglichen beide Modelle zusammengekommen eine Vorstellung davon, „... wie Inhalte menschlichen und institutionellen Lebensvollzugs kognitionsmäßig verarbeitet werden, sich daraus bestimmte Verhaltensmuster ergeben und die Reaktion auf diese Verhaltensmuster wiederum zur Verstärkung autonomen wie nicht-autonomen Verhaltens führen kann“<sup>260</sup>.

Jeder Discount wird von der Grandiosität begleitet. Die Grandiosität entspricht einer Übertreibung der Aspekte der Realität: So wie ein Aspekt durch Discounten ausgeblendet werden kann, so wird ein anderer durch die Grandiosität unangemessen hervorgehoben. Außerdem zählen Stewart und Joines vier passive Verhaltensweisen auf, die immer darauf hinweisen, dass der Betreffende discountet. Das sind: Nichtstun, Überanpassung, Agitation und Selbstbeeinträchtigung oder Gewalt.<sup>261</sup>

Das Discounten kann in direkte Beziehung zu dem Funktionsmodell der Ich-Zustände gesetzt werden – die beiden Konzepte definieren einander. Das Discounten kann auf die Pathologie der Ich-Zustände zurückgeführt werden; aber auch ein Informationsmangel oder eine Fehlinformation im Erwachsenen-Ich des Betroffenen kann das Discounten verursachen.<sup>262</sup>

Eine andere Form der skriptkonformen Verzerrung der Realitätswahrnehmung wird in der Transaktionsanalyse als Redefinieren bezeichnet. Das heißt, wenn bestimmte Aspekte der Realität die Skriptentscheidungen in Frage stellen oder ein skriptgebundener Bezugsrahmen bedroht ist, wird eine Abwehr in Form von Redefinieren oder Discounten aufgebaut.<sup>263</sup>

Durch eine Konfrontation kann der Klient auf etwas an seiner Erlebens- oder Verhaltensweise aufmerksam gemacht werden, das zum vereinbarten Hilfeziel im Widerspruch steht.<sup>264</sup> Konfrontation in diesem Sinne hat das Ziel der Überprüfung und Veränderung destruktiven Verhaltens. Eine gelungene Konfrontation kann eine Erweiterung des Bezugsrahmens und die Reflexion von Skriptentscheidungen positiv beeinflussen.<sup>265</sup>

---

<sup>259</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 272 ff., und Schlegel 2002, S. 32

<sup>260</sup> Hagehülsmann & Hagehülsmann & Anderegg 2007, S. 66

<sup>261</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 253 ff.

<sup>262</sup> vgl. ebd., S. 258 f.

<sup>263</sup> vgl. ebd., S. 275 f.

<sup>264</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 179

<sup>265</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 235

Eine wohlwollende Haltung ist eine Voraussetzung für die gelungene Konfrontation. Die Ansicht von Micholt, dass die Konfrontation auch aus dem kritischen Eltern-Ich oder aus dem positiv freien Kind-Ich erfolgen kann, hält Schlegel für gefährlich. Ihm zufolge laden die Konfrontationen aus diesen Ich-Zuständen den Klienten zu psychologischem Spiel ein. Demnach ist es sinnvoll, aus dem Erwachsenen-Ich-Zustand zu konfrontieren und die begleitenden Emotionen aus dem freien Kind oder aus dem Eltern-Ich nur dann zum Ausdruck zu bringen, wenn die therapeutische Situation dies gestattet.<sup>266</sup> In der ambulanten Erziehungs- und Familienhilfe ist dies selten bis nie der Fall.

Grundsätzlich ist der unangemessene Einsatz der Konfrontation kontraproduktiv. Gührs und Nowak schlagen vor, Redefinitionen, Vertragsbrüche und destruktives Verhalten sofort, Abwertungen möglichst frühzeitig und Spiele, sobald sie offensichtlich werden, anzusprechen und den Klienten damit zu konfrontieren.<sup>267</sup>

Wichtig ist, ob die Konfrontation angenommen wurde, denn sonst hat sie ihr Ziel verfehlt. Eine gewisse Betroffenheit und ein Moment des Nachdenkens bei dem Klienten können auf Einsicht hindeuten.<sup>268</sup> Ob die Konfrontation letztlich nicht doch durch das Kind-Ich oder das Eltern-Ich abgewehrt wird, ist nicht sicher.<sup>269</sup> Die Tatsache, dass die Konfrontation folgenlos bleibt, soll thematisiert werden und den Klienten nicht mit erneuten Konfrontationen überfordern.<sup>270</sup> Eine unangemessene und permanente Konfrontation kann von dem Klienten als unangemessene Kritik und als Machtdemonstration des Helfers aufgefasst werden.

Die von Ken Mellor und Eric Sigmund entwickelte Discount-Tabelle ist ein weiteres Instrument für den Umgang mit Discounten. Die Tabelle geht von drei verschiedenen Kriterien des Discountens aus: Bereich, Typ und Ebene. Discounten in Bezug auf sich selbst, andere und auf die Situation sind die drei Bereiche. Der Discount des Stimulus, der des Problems und der der Alternative sind die drei Typen. Die vier Ebenen, auf denen discountet wird, sind: Existenz, Bedeutsamkeit, Änderbarkeit und persönliche Fähigkeiten.<sup>271</sup> Der Zusammenhang von Bereich, Typ und Ebene ist in der folgenden Abbildung dargestellt.

---

<sup>266</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 180

<sup>267</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 237

<sup>268</sup> vgl. ebd.

<sup>269</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 180

<sup>270</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 237

<sup>271</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 262 ff.

<b>Ebene</b>	<b>Typus</b>		
<b>Existenz</b>	D <sub>1</sub>	D <sub>2</sub>	D <sub>3</sub>
	Stimuli	Probleme	Alternativen
<b>Bedeut-samkeit</b>	D <sub>2</sub>	D <sub>3</sub>	D <sub>4</sub>
	Bedeutsamkeit der Stimuli	Bedeutsamkeit von Problemen	Bedeutsamkeit von Alternativen
<b>Veränder-barkeit</b>	D <sub>3</sub>	D <sub>4</sub>	D <sub>5</sub>
	Veränderbarkeit der Stimuli	Lösbarkeit von Problemen	Tragfähigkeit von Alternativen
<b>Persönliche Fähigkeiten</b>	D <sub>4</sub>	D <sub>5</sub>	D <sub>6</sub>
	Fähigkeit einer Person, anders zu reagieren	Fähigkeit einer Person zur Problemlösung	Fähigkeit einer Person, Alternativen umzusetzen

**Abbildung 4–5: Die Discount-Tabelle**

Quelle: Stewart & Joines 1990, S. 265

Wenn ein Problem nicht gelöst werden kann, werden bestimmte Informationen ausgeblendet, die für die Problemlösung relevant wären. Die Discount-Tabelle ist eine Methode zur Ermittlung dieser Informationen; das wiederum ermöglicht die Planung der weiteren Vorgehensweise.

Aus der Abbildung der Discount-Tabelle lassen sich zwölf Möglichkeiten von Discounts ableiten, die in den Kästen durch die Angaben bezeichnet werden, die die Kombination von Typus und Ebene kennzeichnen. Der diagonale Pfeil, der die beiden Kästen für „Existenz von Problemen“ und „Bedeutsamkeit von Stimuli“ verbindet, gibt an, dass auch die Bedeutsamkeit des Stimulus discountet wird. Alle diagonalen Pfeile in der Tabelle haben diese Bedeutung. Durch die Nummerierung der Diagonalen (D) können die entsprechenden Discounts der Existenz von Problemen und der Bedeutsamkeit von Stimuli zugeordnet werden. Dadurch wird deutlich, dass, wenn der Betroffene auf irgendeiner Diagonale discountet, er automatisch auch in sämtlichen Kästen darunter und rechts von dieser Diagonale discountet. Bei der Verwendung der Tabelle als Instrument zur Problemlösung muss die Identifikation von Discounts auf der höchsten Diagonale beginnen; setzt die Analyse auf einer zu niedrigen Diagonale an, bleibt die Lösung offen. Der Helfer geht also von der oberen linken Ecke der Discount-Tabelle aus. Wenn dort ein Discount lokalisiert wird, muss dieser zunächst – z. B. durch

Konfrontation – beseitigt werden. Wird dieser Discount übergangen, besteht die Gefahr, dass die eigentliche Intervention des Helfers selbst discountet wird.<sup>272</sup>

Discounten und Redefinieren führen dazu, dass die Problembewältigung im Hilfeprozess an ihre Grenzen stoßen kann. Die Konfrontation und die Discount-Tabelle sind Methoden der Transaktionsanalyse, die einen systematischen Weg zeigen, mit diesen Verzerrungen der Wahrnehmungsrealität der Klienten umzugehen.

#### **4.5 Das Dramadreiseck**

In dem Hilfeprozess versucht der Klient oft unbewusst, dem Helfer Spielangebote zu unterbreiten.<sup>273</sup>

Gegen die Gefahr der manipulativen Spiele hat John Dusay folgende vier Möglichkeiten entwickelt: Der Helfer kann den Klienten mit den beziehungsstörenden Kommunikationsmustern des Spiels konfrontieren. Die Einladung zum Spiel kann aber auch ignoriert werden. Bei Klienten, für die das Spiel die einzige Möglichkeit ist, Beziehungen einzugehen oder zu erhalten, ist es für den Helfer sinnvoll, sich zunächst auf das Spiel einzulassen. Die vierte Möglichkeit nach Dusay bezieht sich auf destruktiv angelegte Spiele dritten Grades; dabei kann der Helfer versuchen, das Spiel vorerst auf einen minderen Grad abzuschwächen, bevor das Problem ganz angegangen wird.<sup>274</sup>

Nach Schiff sind die manipulativen Spiele ein Ausdruck innerer Konflikte. Diese Konflikte sind ausgeblendet und bedrohen eine symbiotische Beziehung. Die Schiffs konfrontieren deshalb ihre Klienten mit den versteckten Symbioseansprüchen und der Ausblendung. Berne hat die Antithese im Umgang mit Spielen suggeriert: Ihm zufolge besteht eine konstruktive Antithese darin, den vom Klienten angestrebten Spielgewinn vorwegzunehmen und somit dem Spiel die Energie zu entziehen.<sup>275</sup>

---

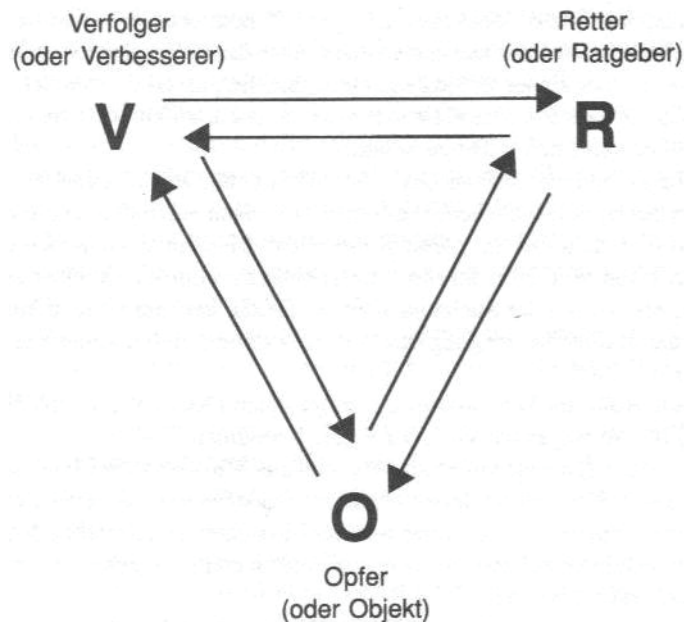
<sup>272</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 262 ff.

<sup>273</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 308

<sup>274</sup> vgl. Dusay, zit. nach Schlegel 2002, S. 308

<sup>275</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 308

Eine andere Möglichkeit, mit Spielen umzugehen, ist der Verzicht auf das Einnehmen manipulativer Rollen. Die drei Rollen und Rollenwechsel lassen sich gut im „Dramadreieck“ von Karpman darstellen:



**Abbildung 4–6: Das Dramadreieck**

Quelle: Stewart & Joines 1990, S. 340

In diesem Modell gibt es drei Rollen, die Karpman als Verfolger, Opfer und Retter bezeichnet. Die Retterrolle ist von sozialer Anerkennung und Bewunderung durch das Opfer gekennzeichnet. Dadurch, dass der Retter in seinen Beziehungen Abhängigkeit erzeugt, besitzt er auch die soziale Kontrolle. Solange der Mensch sich in der Rolle des Retters befindet, entzieht er sich der Auseinandersetzung mit eigenen Problemen. Das führt jedoch dazu, dass verstärkt Opfergefühle durchlebt werden. Diese Gefühle werden durch einen grandiosen Anspruch blockiert, dass die Anliegen anderer den eigenen vorzuziehen sind. Oft ist der Mensch in der Retterrolle nicht in der Lage, Zuwendung anzunehmen, denn das wird an bestimmte, unrealistische Vorleistungen geknüpft.<sup>276</sup> Die Analyse des Retters im Kontext der Grundeinstellungen zeigt, dass eine Du-bist-nicht-O.-K.-Haltung eingenommen wird. Darauf reagiert der Mensch aus dieser Rolle, indem er aus seiner überlegenen Position heraus gewollt oder auch ungewollt Hilfe anbietet.<sup>277</sup> In dem Setting der Erziehungs- und Familienhilfe ist es naheliegend, dass

<sup>276</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 136 f.

<sup>277</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 338 f.



besonders der Familienhelfer von der Übernahme dieser Rolle bedroht sein könnte; aber auch Freunde und Familienangehörige der betroffenen Familie nehmen die Retterrolle gerne ein.

Die Menschen in der Opferrolle zeigen minimale Aktivität und übernehmen keinerlei Verantwortung. Sie befinden sich zwischen den Rollen des Retters, der Hilfe anbietet, und des Verfolgers, der Demütigungen verteilt. Die Grundüberzeugung des Opfers ist daher: Ich bin nicht O. K.<sup>278</sup> Oft stehen dem Familienhelfer Klienten in der Opferrolle gegenüber und der Helfer ist mit einem hohen Maß Passivität und Demotivation konfrontiert.

Der Verfolger strebt nach Kontrolle und dominiert auf diese Weise alle Prozesse. Die Zuwendung der anderen wird durch den Einsatz der Macht zu erzwingen versucht. Die Rolle des Verfolgers setzt andere Menschen herab und ist von der Grundhaltung „Du bist nicht O. K.“ gekennzeichnet.<sup>279</sup> Oft sind das Jugendamt, das „böse“ Kind oder die schlimmen Nachbarn die Verfolger von Familien, mit denen der Familienhelfer zusammenarbeitet. Aber auch der Helfer selbst kann diese Rolle einnehmen, wenn er seine Macht missbraucht und seine eigenen Ziele über die des Hilfesuchenden stellt.

Nach James und Jongeward ist es jedoch falsch anzunehmen, „... jeder, der einem anderen hilft, sei in einer Retter-Rolle befangen, jeder, der als Erzieher oder Beamter [und auch als Familienhelfer] Grenzen setzt, sei in einer Verfolger-Rolle und jeder, der Hilfe sucht, sei in einer Opfer-Rolle befangen. Solche Situationen sind nur Versuchungen, in eine manipulative Rolle zu geraten, wenn der Betreffende unterläßt, sein Erwachsenen-Ich zu aktivieren und sich zu weit von einer konstruktiven [du-bist-OK-ich-bin-OK-]Haltung entfernt.“<sup>280</sup>

Die Verfolger- oder Retterrolle einerseits und die Opferrolle andererseits stehen zueinander im Verhältnis von Gegenrollen. Die Einnahme der Opferrolle kann den Gesprächspartner entweder in die Retter- oder die Verfolgerrolle einladen. In manipulativer Sicht ist die Opferrolle die stärkste. Außerdem ist sie besonders attraktiv, denn sie entlastet den Betroffenen von jeglicher Verantwortung.<sup>281</sup> Die Besonderheit der manipulativen Rollen besteht darin, dass der Mensch aus der primär bevorzugten Rolle in eine andere wechseln kann. Wenn Menschen in

---

<sup>278</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 339

<sup>279</sup> vgl. Gührs & Nowak 2006, S. 137

<sup>280</sup> James & Jongeward 1974, S. 93 f.

<sup>281</sup> vgl. Schlegel 2002, S. 308



einer bestimmten Rolle auf einen Partner in einer komplementären Rolle treffen, ergibt sich daraus eine gegenseitige Rollenfixierung. Außer der bevorzugten Rolle haben Menschen auch einen bevorzugten Rollenwechsel, den sie vollziehen; auch in diesem Zusammenhang finden sich komplementäre Partner. Grundsätzlich kommt es also auf die einladende Situation an, welche Rolle eingenommen wird oder welcher Rollenwechsel stattfindet.<sup>282</sup>

Alle drei Rollen sind im Denken, Fühlen und Verhalten durch ihren spezifischen Bezugsrahmen begrenzt. Jede Rolle zeichnet sich durch das Discounten aus. Sowohl der Verfolger als auch der Retter discounten andere. Die Opfer discounten sich selbst. Menschen in dem Dramadreiseck setzen skriptgebundene Strategien ein, die sie schon als Kinder beschlossen haben.<sup>283</sup>

Der Familienhelfer muss in dem Hilfeprozess darauf achten, die manipulativen Rollen nicht einzunehmen. Der gesamte Prozess sollte außerhalb des Dramadreisecks stattfinden. Nach Schlegel fällt das umso leichter, „... je besser es gelingt, in kritischen Situationen, besonders bei Auseinandersetzungen, ein ungetrübtes Erwachsenen-Ich zu mobilisieren, nahe an einer [dubist-OK-ich-bin-OK-]Haltung zu sein, manipulative Spiele zu vermeiden und sich nicht auf die Polaritäten Oben-Unten, Richtig-Falsch, Recht-Unrecht zu versteifen, kurz: autonom zu sein“<sup>284</sup>.

---

<sup>282</sup> vgl. Schlegel 1984, S. 105 ff.

<sup>283</sup> vgl. Stewart & Joines 1990, S. 339

<sup>284</sup> Schlegel 1984, S. 107

## 5 Zusammenfassung

Die Dominanz stationärer Einrichtungen der Jugendhilfe als Antwort auf versagende familiäre Sozialisation geriet Anfang der siebziger Jahre nach einer Welle von Skandalen unter Druck. Der rasche Veränderungs- und Qualifizierungsprozess in der stationären Jugendhilfe führte jedoch dazu, dass die Kosten der Heimerziehung explosionsartig stiegen. Beeinflusst durch die Kritik an stationären Hilfen und die Entwicklung der Kosten stationärer Angebote gewannen neue fachliche Überlegungen und Konzepte an Bedeutung, die auf die Vermeidung der Trennung der Kinder von der Familie zielten. Ambulante Ansätze wurden mit dem Ziel entwickelt, die Familie und deren gesamten Lebenszusammenhang als Ganzes zu berücksichtigen.

Die Grundlagen ambulanter Erziehungs- und Familienhilfen legt heute das Kinder- und Jugendhilfegesetz. Es verzichtet darauf, die Jugendhilfe als eigenständigen Erziehungsträger auszubauen, sondern hat das Ziel, die Erziehung direkt in der Familie zu unterstützen und nur in besonderen Einzelfällen zu ersetzen.

Im 8. Jugendbericht wurden weitere Ansprüche an die Jugendhilfe – und damit auch an die ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen – formuliert. Demnach soll die soziale Arbeit an den Fragestellungen, Problemen und Interessen der Klientel, die unmittelbar in deren Lebenszusammenhang stehen, anknüpfen. So kann eine konkrete, individuell für den jeweiligen Fall zugeschnittene Hilfeart erstellt werden, welche die Lösungschancen erhöht; dabei ist die gegenwärtige Lebenslage des Hilfesuchenden zu berücksichtigen. Für die Hilfeplanung ist es wichtig zu beachten, dass der Mensch in einer zirkulären Wechselwirkung mit seiner sozialen Umwelt steht. Diese Umwelt birgt soziale Ressourcen in sich, die für den Lösungsweg von Bedeutung sein können. Außerdem ist das Betrachten und Einbeziehen sozialer Strukturen eine große Hilfe bei der Problemdefinition.

Im SGB VIII sind wesentliche Merkmale und Verfahrensregeln für die Hilfeplanung geregelt. Diese Regelungen stimmen mit den Handlungsmaximen der lebensweltorientierten sozialen Arbeit überein. Dazu zählt neben Prävention, Dezentralisierung, Integration und Alltagsnähe auch – und vor allem – das Beteiligungs- und Mitbestimmungsrecht der Hilfesuchenden. Die Hilfeplanung ist jedoch nicht nur die Aufgabe der Experten; sie setzt eine aktive Beteiligung

der Klienten voraus. Es geht darum, eine subjektive Seite der Situation für eine mögliche Lösung zu nutzen.

Hier bietet die Transaktionsanalyse Konzepte, wie das Verständnis zwischen Helfer und Klient gemeinsam gelingen kann. Denn Verstehen heißt, sich auf den Einzelfall und den sozialen Kontext einzulassen und gemeinsam eine Sinnrekonstruktion zu entwerfen. Das Menschenbild der Transaktionsanalyse ermöglicht das gegenseitige Verständnis, weil es von der Gleichheit der Menschen ausgeht. Auch die offene und wertschätzende Grundhaltung der Transaktionsanalyse entspricht den Anforderungen an eine moderne, lebensweltorientierte soziale Arbeit. Diese Schnittstellen ermöglichen auf der methodischen und der theoretischen Ebene gegenseitige Anregung und Ergänzung zwischen der Transaktionsanalyse und den ambulanten Erziehungs- und Familienhilfen. Die von Eric Berne entwickelte Transaktionsanalyse zeichnet sich aus durch eine gelungene und sinnvolle Verknüpfung verschiedener psychologischer Betrachtungsweisen, durch die Berücksichtigung allgemeinmenschlicher Gegebenheiten, durch damit im Zusammenhang stehende, auf die beraterische und erzieherische Anwendung bezogene praktische Denkmodelle. Die Vertragsorientiertheit und die Anregung zu einer Korrektur prägender einschränkender Kindheitserfahrungen zeigen, in welchem Maße transaktionsanalytische Konzepte und Methoden die Umsetzung sozialpädagogischer Konzepte bereichern und untermauern können.

Die soziale Arbeit – und damit auch die Jugendhilfe – haben in den vergangenen Jahren große Anstrengungen unternommen, ihr Methodenrepertoire zu erweitern. In diesem Zusammenhang bietet die Transaktionsanalyse eine reiche Grundlage für Methoden, die den Ansprüchen einer modernen, lebensweltorientierten und flexiblen Familien- und Erziehungshilfe entspricht. Auch die gesetzliche Grundlage der Jugendhilfe fordert Vielfalt an Methoden und setzt genauso wie die Transaktionsanalyse an dem Familiensystem an. Der Forderung des 8. Jugendberichtes, sich an der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen und deren Familien zu orientieren, kann mit den Methoden der Transaktionsanalyse durchaus entsprochen werden. Auch die Prinzipien der flexiblen Hilfen lassen sich gut mit dem Leitgedanken der Transaktionsanalyse vereinen. Die abgeleiteten Methoden der Transaktionsanalyse sind eine gute Ergänzung für die schon vorhandenen Techniken der ambulanten Hilfen; sie sind kein Ersatz und werten die anderen auch nicht ab. Das ist eine weitere Stärke der Transaktionsanalyse als richtungsübergreifender, kreativer Verknüpfung der Elemente verschiedenster theoretischer Betrachtungsweisen.

## Quellenverzeichnis

Achter Jugendbericht. Der Bundesminister für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (Hrsg.): Bericht über die Bestrebungen und Leistungen der Jugendhilfe. Bonn 1990.

Bauer, J.: Das Gedächtnis des Körpers. Wie Beziehungen und Lebensstile unsere Gene steuern. Frankfurt am Main 2004.

Berne, E.: Spiele der Erwachsenen. Psychologie der menschlichen Beziehung. Reinbek bei Hamburg 1970.

Berne, E.: Weg von der Theorie von der Einwirkung interpersonalen Interaktion auf nonverbale Partizipation. In: Zeitschrift für die Transaktionsanalyse. 01/1986

Berne, E.: Was sagen Sie, nachdem Sie Guten Tag gesagt haben? Psychologie des Menschlichen Verhaltens. Frankfurt am Main 2000.

Berne, E.: Die Transaktionsanalyse in der Psychotherapie. Paderborn 2001.

Bretscher-Zeier, H.: Beratung und Transaktionsanalyse. In: Schlegel, L. (Hrsg.): Handwörterbuch der Transaktionsanalyse. www.dsgta.ch. 2002.

Burke, D.: Beratung im Kontext Sozialer Arbeit mit unfreiwilliger Klientel. In: Hagehülsmann, H. (Hrsg.): Beratung zu professionellem Wachstum. Die Kunst der transaktionsanalytischen Beratung. Paderborn 2007.

Dewe, B.: Lebenswelt – eine Orientierung für Sozialarbeit? In: Pantucek, P., & Vyslouzil, M. (Hrsg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten 1998.

Deutscher Verein (Hrsg.): Das Projekt Elternbeteiligung. Hilfeplanverfahren und Elternbeteiligung. Arbeitshilfen des Deutschen Vereins. 50/1998.

Dietrich, G.: Allgemeine Beratungspsychologie. Eine Einführung in die psychologische Theorie und Praxis in der Beratung. Göttingen 1991.

Englisch, F.: Was werde ich morgen tun? Eine neue Begriffsbestimmung der Transaktionsanalyse. In: Barnes, G. (Hrsg.): Transaktionsanalyse seit Eric Berne. Berlin 1980.

Fegert, J. M.: Was ist seelische Behinderung? Anspruchsgrundlage und kooperative Umsetzung von Hilfen nach § 35 a KJHG. Münster 1996.

Gissel-Palkovich, I.: Abenteuer ASD: Aktuelle Anforderungen und methodische Konsequenzen. In: Sozialmagazin 29/2004.

Glöckner, A.: Das Energiekonzept von Eric Berne. In: Zeitschrift für Transaktionsanalyse. 9/1992.

Gührs, M., & Nowak, C.: Das konstruktive Gespräch. Ein Leitfaden für Beratung, Unterricht und Mitarbeiterführung mit Konzepten der Transaktionsanalyse. Meezen 2006.

Günder, R.: Ambulante Erziehungshilfen. Eine Orientierung für Ausbildung und soziale Berufe. Freiburg im Breisgau 1997.

Hagehülsmann, U.: Beratung und TA – Wie geht denn das? Paderborn 1993.

Hagehülsmann, H., & Hagehülsmann, U., & Anderegg, H.: Transaktionsanalytische Beratung: Theorie, Methode und Praxis. In: Hagehülsmann, H. (Hrsg.): Beratung zu professionellem Wachstum. Die Kunst der transaktionsanalytischen Beratung. Paderborn 2007.

Hargaden, H.: Then We'll Come from the Shadows. In: Zeitschrift für Transaktionsanalyse. 2/2005.

Harnach-Beck, V.: Psychosoziale Diagnostik in der Jugendhilfe. Grundlagen und Methoden für Hilfeplan, Bericht und Stellungnahme. Weinheim 1997.

Harris, Th.: Ich bin o.k., Du bist o.k. Wie wir uns selbst besser verstehen und unsere Einstellung zu anderen verändern können – Eine Einführung in die Transaktionsanalyse. Reinbek bei Hamburg 2005.

Heron, J.: Co-Counselling Manual. <http://www.human-inquiry.com/98manual.htm>. 1998. [Stand: Mai 2008]

Heron, J.: Helping the Client. A Creative Practical Guide. London 2006

Holloway, W. H.: Transaktionsanalyse: Eine Integrative Sicht. In: Barnes, G. (Hrsg.): Transaktionsanalyse seit Eric Berne. Berlin 1980.

Houben, A.: Klinisch-psychologische Beratung. München/Basel 1975.

Hundsatz, A.: Die Erziehungs- und Familienberatung: Definition, Geschichte und Rahmenbedingungen. In: Zander, B., & Knorr, M. (Hrsg.): Systemische Praxis der Erziehungs- und Familienberatung. Göttingen 2003.

James, M., & Jougeward, D.: Spontan leben. Reinbek bei Hamburg 1974.

Joines, V.: Eine ergänzende Systemperspektive. In: Barnes, G. (Hrsg.): Transaktionsanalyse seit Eric Berne. Berlin 1980.

Jordan, E., & Sengling, D.: Jugendhilfe – Einführung in die Geschichte und Handlungsfelder. Organisationsfelder, Organisationsformen und gesellschaftliche Problemlagen. Weinheim 1988.

Junge, H., & Lendermann, H. B.: Das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG). einführende Erläuterungen. Freiburg im Breisgau 1990.

Kainz-Feise, S.: Die sechs P's auf der Intensivstation. In: Zeitschrift für die Transaktionsanalyse. 02/2005

Klatetzki, Th.: Innovative Organisationen in der Jugendhilfe. Kollektive Repräsentationen und Handlungsstrukturen am Beispiel der Hilfen zur Erziehung. In: Klatetzki, Th. (Hrsg.): Flexible Erziehungshilfen. Ein Organisationskonzept in der Diskussion. Münster 1995.

Merchel, J.: Von der psychosozialen Diagnose zur Hilfeplanung. Aspekte eines Perspektivenwechsels in der Erziehungshilfe. In: Jordan, E., & Schrapper, Ch.: Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung. Soziale Praxis. 15/1994.

Müller, B.: Sozialpädagogisches Können. Ein Lehrbuch zur multiperspektivischen Fallarbeit. Freiburg im Breisgau 1993.

Müller, M.: Flexible Erzieherische Hilfen. Charakterisiert nach zwei Konstanten und sechs Prinzipien. In: Soziale Arbeit. 8/2003.

Münder, J.: Das neue Jugendhilferecht. Münster 1991.

Nestmann, F., & Sickendiek, U.: Beratung. In: Otto, H.-U., & Thiersch, H. (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied 2001.

Schlegel, L.: Handwörterbuch der Transaktionsanalyse. <http://www.dsgta.ch>. 2002. [Stand: Mai 2008]

Schlegel, L.: Die Transaktionsanalyse. München 1984.

Schone, R.: Ambulante Erziehungshilfen – zwischen Erwartungsdruck und pädagogischer Leistungsfähigkeit. In: Institut für Soziale Arbeit e. V. (Hrsg.): Soziale Praxis. Ambulante Erziehungshilfen – Alternative oder Alibi? Entwicklungen, Profile, Perspektiven ambulanter Hilfen zur Erziehung. Münster 1988.

Schulz von Thun, E.: Miteinander Reden. Bd. 2. Reinbek bei Hamburg 1989.

Schulz-Wallenwein, U.: Die transaktionsanalytische Beratung in der sozialen Arbeit. In: Hagehülsmann, H. (Hrsg.): Beratung zu professionellem Wachstum. Die Kunst der transaktionsanalytischen Beratung. Paderborn 2007.

Schütz, A., & Luckmann, T.: Strukturen der Lebenswelt. Bd. 2. Frankfurt am Main 1984.

Seithe, M.: Praxisfeld: Hilfe zur Erziehung. Fachlichkeit zwischen Lebensweltorientierung und Kindeswohl. Opladen 2001.

Siebter Jugendbericht. Der Bundesminister für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (Hrsg.): Jugendhilfe und Familie. Bonn 1986.

Steiner, C.: Wie man Lebenspläne verändert. Die Arbeit mit Skripts in der Transaktionsanalyse. Paderborn 2000.

Stewart, J., & Joines, V.: Die Transaktionsanalyse. Eine Einführung. Breisgau 1990.



Stewart, J.: Transaktionsanalyse in der Beratung. Grundlagen und Praxis transaktionsanalytischer Beratungsarbeit. Paderborn 1993.

Thiersch, H.: Ganzheitlichkeit und Lebensweltbezug als Handlungsmaximen der Sozialen Arbeit. In: Greese, D., & Güthoff, F., & Kersten-Reltig, P., & Noak, B. (Hrsg.): Allgemeiner Sozialer Dienst. Jenseits von Allmacht und Ohnmacht. Münster 1993.

Thiersch, H.: Ambulante Erziehungshilfen und das Konzept Lebensweltorientierung. In: Chasse, K. A., & v. Wensierski, H.-J. (Hrsg.): Praxisfelder der sozialen Arbeit. Weinheim 1999.

Thiersch, H., & Grunwald, K., & Köngeter, S.: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Thole, W. (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen 2002.

Vogt, I.: Rahmenbedingungen von Beratung. In: DBSH Landesverband Baden-Württemberg (Hrsg.): Beratung: Eine Schlüsselqualifikation in der Sozialen Arbeit; ein Diskussionsbeitrag. Berlin 2002.

Watzlawick, P., & Beavin, J. H., & Jackson, D. D.: Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern/Göttingen 1969.

URL1: [http://www.12manae.com/methods\\_heron\\_facilitation\\_styles\\_de.html](http://www.12manae.com/methods_heron_facilitation_styles_de.html) [Stand: Mai 2008]

## **Ehrenwörtliche Erklärung**

Ich erkläre hiermit an Eides statt,

- dass ich die vorliegende Studienarbeit selbstständig angefertigt,
- keine anderen als die angegebenen Quellen benutzt,
- die wörtlich oder dem Inhalt nach aus fremden Arbeiten entnommenen Stellen, bildlichen Darstellungen und dergleichen als solche genau kenntlich gemacht und
- keine unerlaubte fremde Hilfe in Anspruch genommen habe.

Stuttgart, 25. Mai 2008

Andreas Moos

