

Hochschule Neubrandenburg
Fachbereich Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung im Vorschulalter

Bachelorarbeit

Sozialpädagogische Familienhilfe in Multiproblemfamilien-

- Hilfeakzeptanz als Voraussetzung für eine gelungene Arbeit -

vorgelegt von

Wiese, Anne

Erstprüfer: Prof. Dr. Babara Bräutigam

Zweitprüfer: Prof. Dr. Mathias Müller

urn:nbn:de:gbv:519-thesis2013-0307-2

Neubrandenburg, 06.08.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
2 Sozialpädagogische Familienhilfe	2
3 Sozialpädagogische Familienhilfe in Multiproblemfamilien	3
3.1 Multiproblemfamilien – Zwischen Klischee und Wirklichkeit.....	4
4 Einblick in eine empirische Studie	6
4.1 Sozialarbeiter und Klient – mehr Akzeptanz der Hilfe durch eine gelungene ‚Passung‘	6
4.1.1 Bedingungen für konstruktive Kontrolle.....	7
5 Hilfeakzeptanz – Bedeutung für Familien und Familienhelfer	10
5.1 Freiwilligkeit	10
5.2 Zugänge zu Multiproblemfamilien.....	11
5.2.1 Klientenzentrierter Zugang zu Multiproblemfamilien	12
5.3 Die Rechte der Familie und Pflichten der Familienhelfer.....	13
5.3.1 Autonomie und Selbstverantwortung.....	13
5.3.2 Datenschutz – Informationelle Selbstbestimmung.....	14
5.3.3 Wunsch- und Wahlrecht.....	15
5.4 Der Hausbesuch.....	16
5.5 Nähe und Distanz	17
5.6 Hilfe und Kontrolle	19
5.7 Vertrauen, Neutralität, Allparteilichkeit und Neugier.....	20
5.8 Die Arbeit mit Ressourcen	21
5.9 Erarbeitung von Kommunikationsstrukturen	23
6 Zusammenfassung	24
7 Quellen	28
Abkürzungsverzeichnis	30
Eidesstattliche Erklärung	31

1 Einleitung

Durch mein Praktikum in der sozialpädagogischen Familienhilfe eines freien Trägers gewann ich erste Eindrücke über den Tätigkeitsbereich eines Familienhelfers. Ich begleitete vorwiegend Familien mit zwei, drei oder mehr Kindern. Die Situation der von mir betreuten Familien war vor allem durch mangelndes Einkommen, Arbeitslosigkeit und die damit chronische Abhängigkeit von Sozialleistungen, als auch von schlechten Wohnverhältnissen geprägt. Hinzu kamen Schwierigkeiten in der elterlichen Fürsorge oder in Erziehungsangelegenheiten, was sich beispielsweise dadurch zeigte, dass ihre Kinder durch Gewalt in den Kindergärten, Schulen oder auch im familiären Umfeld auffielen. Diese so genannten Multiproblemfamilien waren den sozialen Institutionen bekannt und bereits seit einigen Jahren in Betreuung von Familienhilfen.

In Gesprächen wurde deutlich, dass sie nicht aus eigenem Antrieb eine Familienhilfe aufsuchten. In den meisten Familien wurden die Kinder bereits für einige Tage aus den Familien in fremde Obhut genommen. Da aber eine dauerhafte Fremdunterbringung vermieden werden sollte, bekamen sie einen sozialpädagogischen Familienhelfer als Unterstützung für den Alltag.

In der Theorie wird angehenden Sozialarbeitern gelehrt, dass durch negative Vorerfahrungen mit Ämtern und Behörden ein Misstrauen gegenüber den Helfern vorherrscht. Klienten befürchten Kontrolle und starke Einschränkungen in Kauf nehmen zu müssen, was schwierige Voraussetzungen für eine umfassende Hilfe mit sich bringt. Meine Erfahrungen aus der Praxis haben genau diese theoretischen Annahmen bestätigt. Doch wie könnte ein Familienhelfer der ambulanten Hilfe gerade diesen Familien die Angst nehmen und die Hilfe so gestalten, dass sie angenommen und auch akzeptiert wird? Wie schaffe ich als Helfer eine vertrauensvolle Beziehung? In dieser Arbeit möchte ich versuchen auf diese Fragen Antworten zu finden.

Zunächst folgt eine nähere Erläuterung zu den Aufgaben „sozialpädagogischer Familienhilfe“ (SPFH). Anschließend soll der Begriff „Multiproblemfamilie“ definiert und genauer betrachtet werden und mit welchen Klischees dieser verbunden ist. Im zweiten Abschnitt folgen Auswertungen zu empirischen Studien, für welche zahlreiche Familien über Erfahrungen und

Erwartungen mit einer SPFH befragt wurden. Der dritte Schwerpunkt dieser Arbeit setzt sich mit der Frage auseinander, wie Hilfe aussehen könnte und wie diese von der Familie akzeptiert und angenommen wird. Ausgehend von der Frage der Freiwilligkeit und dem Zugang zu Multiproblemfamilien folgen anschließend theoretische Auseinandersetzungen im Umgang mit Problemfamilien. Zum Ende der Arbeit beziehe ich mich auf die anfängliche Studie von Wolf, welche mittels Interviews im Bereich der Kinder und Jugendarbeit und ambulanten Hilfen mit ca. 30 Klienten und Sozialarbeitern durchgeführt wurde und fasse meine gewonnen Erkenntnisse zusammen.

2 Sozialpädagogische Familienhilfe

Neben der intensiven sozialpädagogischen Einzelbetreuung ist die SPFH eine der intensivsten ambulanten Hilfen unter den acht Hilfen zur Erziehung. Sie ist im § 31 des Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) mit folgendem Wortlaut gesetzlich verankert: *„Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung von Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie.“* Die SPFH betreut in der Regel kinderreiche und arme Familien. Armut versteht sich hierbei aber nicht nur als materieller Mangel, sondern als eine Häufung mindestens zweier Unterversorgungslagen in den Bereichen Arbeit, Bildung, Wohnung, Finanzen oder Versorgung mit gesundheitlichen und sozialen Diensten. (vgl. Helming 1999, S. 6ff) Die mangelnde Verfügbarkeit dieser wichtigen sozialen und gesundheitlichen Dienste führt nicht selten zur sozialen Ausgrenzung der hilfebedürftigen Menschen und beschränkt somit die Chancen auf gesellschaftliche Teilnahme, die jedoch besonders für die betroffenen Kinder eine wichtige Voraussetzung für deren eigenständige Zukunft darstellt. (vgl. Helming 1999, S. 545) Die SPFH hat überwiegend eine ‚Geh-Struktur‘, was bedeutet, dass die Fachkräfte die Familien in der Wohnung und ihrem Umfeld aufsuchen. Der Betreuungsaufwand richtet sich dabei nach Anzahl der Kinder und deren aktuellen Problemlagen. Die Hilfe ist mehrdimensional zu verstehen, was bedeutet, dass die Familie als Ganzes in die Hilfe mit einbezogen wird. Sie orientiert sich an deren sozialen Netzwerken mit

Blick auf Erziehungs- und Beziehungsprobleme aber auch an sozialen und materiellen Ressourcen. Ziel der Arbeit in den Familien ist es, diese so zu unterstützen, dass sie zukünftig ihren eigenen Weg finden, im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe. Das kann in der Regel jedoch nur gelingen, wenn der Helfer es schafft, die Familie zur Mitarbeit zu aktivieren. (vgl. Helming 1999, S. 6ff) Gerade in den so genannten Multiproblemfamilien gestaltet sich die Zusammenarbeit schwieriger. Was dieser Familienbegriff genauer bedeutet und wie diese Hilfe aussehen kann, soll im folgenden Punkt erläutert werden.

3 Sozialpädagogische Familienhilfe in

Multiproblemfamilien

Als Multiproblemfamilien werden überwiegend arme Familien bezeichnet, welche jede Menge soziale Probleme aufweisen und meistens über einen längeren Zeitraum soziale Unterstützung erhalten. Laut Goldbrunner heißt es, dass in diesen Familien jegliche Hilfsbestrebungen zum Misserfolg führen. Sie sind unfähig und unwillig ihre eigene Situation zu verändern und angebotene Hilfen dafür umzusetzen. Problemfamilien werden als Haushalte beschrieben, in denen wenig finanzielles Einkommen herrscht, sie sind in gesellschaftlichen Bereichen wie das Familien-, Bildungs- und Berufssystem benachteiligt und werden aufgrund dessen diskriminiert. Er spricht ebenfalls von strukturellen Problemlagen in der Familie, womit die Unvollständigkeit, schwere Krankheit oder Behinderung mindestens eines Mitgliedes in der Familie gemeint ist. Der Missbrauch von Drogen, Alkohol aber auch Kriminalität und Gewalt sind als problematische Verhaltensweisen zu verstehen und in Problemfamilien nicht auszuschließen. Sie wären zudem nicht in der Lage eigene und angemessene Lösungswege für Probleme zu entwickeln, was zu erheblichen psychosozialen Problemen führt und die Familien überaus belasten kann. Die aufgeführten Schwerpunkte sind soziologisch hergeleitet. (vgl. Goldbrunner 1996, S. 40ff) Der Begriff Multiproblemfamilie ist jedoch eher ein Etikett als eine Diagnose, da sich nur schlecht abgrenzen lässt, ob die Symptomatik des Verhaltens der Familien soziologischer oder medizinischer Herkunft ist. So zeichnen sie sich in der Regel durch eine schwere klinische und psychosomatische Symptomatik aus. Dazu zählen beispielsweise Partnerkonflikte, psychische Probleme, psychosomatische

Störungen, Entwicklungsrückstände der Kinder, längerfristige Arbeitslosigkeit, Kindesmisshandlung oder auch Suchtverhalten.

Wie bereits erwähnt, sind Multiproblemfamilien größtenteils von sozialen Hilfestellungen der Gesellschaft abhängig und bewegen sich auf den eher niedrigeren Rängen gesellschaftlicher Ebenen. Da sie nur eingeschränkt die Anforderungen der gesellschaftlichen Beschaffenheit erfüllen, stehen sie meist am Rand der Gesellschaft. (vgl. Clemens 1990, S. 14ff)

Beinahe täglich werden sie mit einer Überfülle neuester Konsumgüter konfrontiert, mit denen sie gesellschaftliches Ansehen erlangen könnten. Doch die Tatsache, es sich nicht leisten zu können, bringt Frustration und Spannungen mit sich. (vgl. Matter 1999, S. 21ff) Auf der materiellen Ebene sind diese Situationen selten änderbar, weshalb Gefühle wie Hoffnungslosigkeit aufkommen, sich seinem Schicksal ergeben zu müssen. Betroffene Menschen reagieren mit unterschiedlichen psychosomatischen Symptomen wie delinquentem Verhalten, Verschuldung oder Gewalttätigkeiten. Oft leben diese Familien in einer gedanklichen Vergangenheit, da sie für ihre Zukunft keine positive Perspektive entwickeln können. Planungen entstehen eher kurzfristig und führen nur zu kurzzeitigen Entlastungen des Gefühls von Hoffnungslosigkeit. Soziale Kontakte beschränken sich meist nur auf nähere Verwandtschaftsbeziehungen. Die Partnerbeziehungen sind häufig belastet durch frühere konfliktbehaftete oder traumatische familiäre Beziehungen. (vgl. Clemenz 1990, S. 14ff) Sie erhoffen sich, durch den Partner die früher erfahrenen Defizite kompensieren zu können. Oft entsteht eine Heirat auch aus dem Motiv bzw. Wunsch nach einer gesicherteren materiellen Absicherung oder aber einer ungewollten Schwangerschaft heraus. (vgl. Matter 1999, S. 24)

3.1 Multiproblemfamilien – Zwischen Klischee und Wirklichkeit

Von ‚Multiproblemfamilien‘ gibt es feste Vorstellungen in der Gesellschaft, die die Situation der betroffenen Personen allerdings nur unvollständig beleuchten. Bei Multiproblemfamilien denkt man vermutlich an Mütter, die ihre Kinder vernachlässigen, an Väter, die ihre Kinder schlagen und sogar vergewaltigen bzw. an Familien, die vollkommen isoliert leben. Diese Klischees sind die äußeren Aspekte, an die bei ‚Multiproblemfamilien‘ gedacht wird und die uns auch im Alltag sofort ins

Auge zu fallen scheinen. Doch dieses Bild ist ein eingeschränktes. So wird von Pflegeeltern berichtet, dass Pflegekinder ihre leiblichen Elternteile vermissen und lieben, trotz Vernachlässigung und zum Teil massiver Gewalterfahrungen. So paradox es klingen mag, darf dieses Bedürfnis nach Bindung und Zuneigung nicht ignoriert werden. Gewalt gehört für diese Familien zu ihrem Alltag.

Für die Auseinandersetzung mit der Kernfrage dieser Arbeit, warum Familien Hilfe verweigern bzw. professionelle Helfer ablehnen, scheinen aber noch andere Aspekte wichtig zu sein. Auch diese haben mit Gewalt zu tun, die betroffene Familien auch in anderer Form erfahren können, und der häufig zu wenig Beachtung geschenkt wird.

Gewalt wird oft aus zwei Richtungen erlebt. Zum einen ist es die Art Gewalt, welche sich in den Familien selbst ereignet und zum anderen ist es die, welche von außen auf die Familien von Seiten der Sozialbehörden ausgeübt und in die Familien hineingetragen wird. Behörden mischen sich zum Teil respektlos in das Familiengeschehen ein und zerstören so mögliche Familienstrukturen und familiäre Bindungen. Die Tatsache, dass auch diese Familien eng miteinander verbunden sind, scheint zuweilen ausgeschlossen und spielt im Bewusstsein Außenstehender, z.B. Behörden oder selbst Sozialarbeiter, keine oder nur eine untergeordnete Rolle. Desweiteren können selbst die rechtlichen Mittel betroffener Familien beschränkt sein. Gerichtlich bestellte Anwälte arbeiten oft auf Basis von Vorurteilen und niedrigem Honorar, weshalb Rechtsstreitigkeiten eher verloren gehen können.

Familien scheinen so zum Opfer „unabsichtlicher sozialer und fürsorglicher Gewalt“ (Minuchin 2000, S. 46) zu werden. (vgl. Minuchin 2000, S. 43ff) Vor diesem Hintergrund lässt sich vermuten, warum viele Familien angebotene professionelle Hilfe durch Sozialarbeiter kaum zulassen. Es ist anzunehmen, dass diese Gewalterfahrungen, sei es durch Mundpropaganda oder Selbsterfahrungen, Familien verängstigen und das nötige Vertrauen darum nicht zustande kommt. Hierin deutet sich an, wie wichtig eine respektvolle Arbeit für die Akzeptanz der Hilfe ist. Um diese These zu untersuchen, folgt im nächsten Abschnitt die Auswertung einer Studie aus dem Kontext der Arbeit mit Multiproblemfamilien.

4 Einblick in eine empirische Studie

Im folgenden Abschnitt möchte ich einige Schlussfolgerungen aus einer Studie von Klaus Wolf zusammentragen, die auf Befragungen und Auswertungen im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit und ambulanten Hilfen erarbeitet wurden. Der Autor folgt dabei der Frage, welche beabsichtigten und nicht-intendierenden Effekte die sozialpädagogische Arbeit bei den betreuten Menschen und Familien hinterlassen haben. Zu diesem Zweck wurden 30 Interviews mit Klienten und Familienhelfern geführt, welche Erfahrungen mit der SPFH gesammelt haben. (vgl. Wolf 2006, S. 89)

4.1 Sozialarbeiter und Klient – mehr Akzeptanz der Hilfe durch eine gelungene ‚Passung‘

Für eine gelungene Hilfe spielt nicht nur die Beziehungsentwicklung zwischen der Familie und dem Helfer eine große Rolle. Die anfängliche persönliche Passung ist ebenfalls entscheidend. Zu Beginn einer Hilfe wählt in der Regel der beauftragte Träger einen passenden Mitarbeiter für die Hilfe in der Familie aus. Die Familie hat das Recht, sich zwischen Sozialarbeitern zu entscheiden. Es wurden folgende Kriterien für eine gelungene ‚Passung‘ von beiden Parteien genannt: Sympathie, Vertrauen, Ähnliche Erfahrungen, das ungefähr selbe Alter sowie derselbe Charakter, Humor und Sprache. (vgl. Wolf 2006, S. 75ff) Bereits in den Anfängen der Hilfe entscheidet sich, ob sich die Entwicklung schwierig oder sogar destruktiv gestaltet. Die Trennung von Hilfe und Kontrolle wird dabei gefordert. Es kann von Hilfeempfängern wohl kaum eine Mitarbeit verlangt werden, wenn diese nur kontrolliert werden. Wie kontrollierende Intervention positiv ausgeübt werden kann, soll in dem nächsten Schwerpunkt anhand der Befragung von SPFH-Empfängern aufgezeigt werden. (vgl. Rönnau u.a. 2006, S. 75)

4.1.1 Bedingungen für konstruktive Kontrolle

Klienten fragen sich häufig zu Beginn einer Hilfe: „Bist du gefährlich für mich, verachtest du mich, willst du dich in unsere Familie einmischen und alles bestimmen, machst du mir ständig Vorwürfe? (Wolf 2006, S. 86). Für die Grundlage von Vertrauensbeziehungen wurden von den Befragten aktive Vorschläge, Regeln, Ziele und Kontrolle durch Interventionen als hilfreich erachtet. Jedoch bringt für sie Kontrolle nur unter nachfolgenden Bedingungen konstruktive Ergebnisse hervor. (vgl. Wolf 2006, S. 86)

Akzeptanz durch Wohlwollendes Zutrauen

Kontrolle wird positiv betrachtet, wenn es durch einen akzeptierten, bekannten oder wohlwollenden Menschen erfolgt. Die Gespräche mit einem Menschen, der nicht herabwürdigend zu ihnen spricht, sie nicht verachtet, sondern eher anerkennend zuneigt, werden als knappe und wichtige Ressource gesehen. (vgl. Wolf 2006, S. 87)

Kontrollfreie Lebensbereiche zulassen

Besonders destruktiv wirkt sich das Einmischen in bestimmte Lebensfelder von Klienten aus, welche aufgrund ihrer womöglich negativen Lebenserfahrungen vorbelastet sind. So meint man hier beispielsweise finanzielle oder hauswirtschaftliche Angelegenheiten, Routinen, ästhetische Aspekte oder die Einrichtung der Wohnung. Es soll bei Interventionen auf ‚Stoppssignale‘ geachtet und Grenzen nicht überschritten werden. Wenn sich die kontrollierenden Handlungen auf einzelne Bereiche im Leben beschränken, fühlen sich die Familien nicht allumfassend kontrolliert. Bei den kontrollfreien Bereichen muss darauf geachtet werden, dass diese auch kontrollfrei bleiben. (vgl. Wolf 2006, S. 88)

Langsame Reduzierung der Kontrolle

Ein positives Gefühl bei Klienten wird geweckt, wenn sie erkennen, dass sie gelernt haben auch etwas allein zu können. Dieses Erfolgserlebnis kann durch eine angemessene Reduzierung des Kontrollverhaltens oder der Kontrollbereiche erfolgen. In den Lebensbereichen wo vorerst aktiv Absprachen getroffen werden mussten,

kann abflachen und durch einen anderen Schwerpunkt abgelöst werden. (vgl. Wolf 2006, S. 88)

Kontrolle durch einen gemeinsamen Plan

Eine positive Wirkung auf die Zusammenarbeit zwischen Klient und Helfer bewirkt ein gemeinsam erstellter Plan über kontrollierende Interventionsbereiche. Die Klienten erhalten den Eindruck, dass sie beteiligt sind an der Konstruktion dieses Planes und können so nicht mit vollendeten Tatsachen konfrontiert werden. Gerade wenn es familiäre Alltagsstrukturen betrifft, ist die Partizipation aller Beteiligten sehr wichtig. Das schafft Vertrauen und eine gute Zusammenarbeit. (vgl. Wolf 2006, S. 89)

Verhalten bei Außenkontakte

Positiv bewertet wurde der Kontakt gegenüber kritischen Institutionen (Sozialamt, Kindergarten, manchmal Jugendamt), wenn Klienten hier verteidigt wurden. Die Hilfe entwickelte sich viel versprechend, sobald die Familienhelfer auf einen höflichen Umgangston mit ihren Klienten bestanden oder negative Urteile zurück gewiesen wurden. Sie fühlen sich somit nicht verraten und eine gute Vertrauensbasis wird geschaffen. (vgl. Wolf 2006, S. 89)

Verpflichtungen für den Helfer

Als wohlwollend befanden es die befragten Familien, wenn die Familienhelfer oder Mitarbeiter in den Plan mit eingebunden und ihnen ebenfalls Verpflichtungen zugetragen wurden. Die Helfer wurden somit zum Modell für Familien, was beispielsweise die Einhaltung von getroffenen Zusagen betrifft. Sie dienen somit der Vorbildfunktion. (vgl. Wolf 2006, S. 89)

Den Ergebnissen der Befragung zu folge, ist eine Kontrolle durch den Helfer oder vom Amt durchaus akzeptabel und angemessen. Jedoch sollte dies an bestimmte Bedingungen geknüpft sein. Da die SPFH unmittelbar am direkten Geschehen der Familie teilnimmt, sollte eine gewisse Sympathie zwischen beiden Parteien vorangehen. Das Mitbestimmungsrecht bei der Auswahl des Familienhelfers ist dabei ein guter Grundstein für eine kontrollierende Intervention. Durch den Einsatz

eines wohlwollend erlebten Menschen sieht die Familie diesen nicht mehr nur als Funktionär einer Institution. Die kontrollierten Handlungen sollen auf einzelne Felder beschränkt werden. Kontrollfreie Bereiche vermitteln den Familien das Gefühl, dass nicht alles „schlecht“ in ihrer Familie ist. Auch der Stolz, wenn im Laufe der Interventionen die Kontrolle allmählich nachlässt, bringt einen positiven Effekt mit sich. Mit der Entwicklung eines ‚gemeinsamen‘ Plans für kontrollierende Interventionselemente, wird den Klienten der Eindruck vermittelt, dass sie Teil an der Konstruktion des Projektes sind. Bei den doch teilweise massiven Eingriffen in ihren Alltagsstrukturen fühlen sie sich somit nicht gänzlich hintergangen. (vgl. Wolf 2006, S. 89)

Der Aspekt der Außenkontakte und die Verteidigung der Klienten sind meines Erachtens sehr entscheidend. Der Familie wird somit gezeigt, dass sich jemand für sie einsetzt, sie nicht herabwürdigend behandelt und vielleicht mit einigen Klischees allzu „kritischer Institutionen“ verteidigend aufräumt. Jeder hat das Recht auf gleicher Ebene behandelt zu werden. Problemfamilien sind meistens vorbelastet, was die Zusammenarbeit mit Behörden betrifft. Sie werden von der Gesellschaft stigmatisiert und können teilweise erheblich verschlossen sein, da ihnen kaum Respekt zugesprochen wird. Nur verständlich scheint es daher, dass es sich positiv auf die Zusammenarbeit auswirkt, wenn der Helfer sich für sie einsetzt und ihnen wertschätzend gegenüber tritt.

So relevant realistische Ziele und eine geeignete Methode für eine Hilfe in der Familie sein mögen, so steht meines Erachtens nach die Akzeptanz der Helfenden gegenüber den Hilfebedürftigen im Vordergrund. Akzeptanz drückt ein zustimmendes Werturteil aus und bildet den Gegensatz zur Ablehnung. Mit Akzeptanz meint man, Differenzen zu tolerieren. Differenzen sind Unterschiede oder auch Unstimmigkeiten zweier Parteien. Auftreten können diese beispielsweise bei bestimmten Normen und Wertvorstellungen oder in der Verschiedenartigkeit der Wahrnehmungs- und Deutungsvorstellung. Diese Unterschiede sind für den gelungenen Hilfeprozess durchaus positiv. Der Familienhelfer wird aufgefordert sich nur bedingt mit der Familie zu identifizieren. So bleibt ihm die Möglichkeit offen, Wahrnehmungen, Perspektiven und Verständnisse in ihrer Verschiedenartigkeit zu erkennen und kann die neuen Sicht- und Handlungsweisen in den Hilfeprozess mit einbinden. (vgl. Kleve 2013, S. 6ff)

Wie sich Akzeptanz herausbildet und was es für die Familie und den Familienhelfer bedeutet, soll im Folgenden Abschnitt erläutert werden.

5 Hilfeakzeptanz – Bedeutung für Familien und Familienhelfer

Sozialpädagogische Familienhilfe erfordert, wie im §31 KJHG festgesetzt, die Mitarbeit der Familie. So ist die Hilfe nur dann geeignet, wenn die Familie bereit ist, ihre Lebenssituation zu ändern. Wie diese Bereitschaft aufgebaut werden kann, soll nach der Klärung der Freiwilligkeit anhand von ausgewählten methodischen Schritten näher erläutert werden. (vgl. Helming 1999, S. 29)

5.1 Freiwilligkeit

Um die Selbsthilfekräfte einer Familie zu stärken, bedarf es der Bereitschaft zur Mitarbeit der Familie. Jedoch stellt sich die Frage, ob man immer von freiwilliger Mitwirkungsbereitschaft sprechen kann. Ist es eine freiwillige Mitarbeit, wenn den Eltern gedroht wird, bei Nicht-Akzeptanz der Hilfe die Kinder in fremden Heimen unterzubringen? (vgl. Helming 1999, S. 29) Zudem herrscht meist dem Jugendamt oder Familienhilfe eine weit verbreitete, nicht immer positive Zuschreibung vor. Die Entscheidung Hilfe anzunehmen, ist für Familien mit der oft schmerzhaften Einsicht verbunden, dass sie Schwierigkeiten haben, die sie nicht alleine bewältigen können. Gekoppelt sind diese Eingeständnisse mit der Verletzung des Stolzes und dem Gefühl des Versagens. Sie stehen unter enormen Druck. (vgl. Helmmig 1999, S. 31) Hier gilt es, ein methodisches Vorgehen zu erarbeiten und folgende Fragen in den Mittelpunkt zu rücken: Wie und auf welche Weise kann die Mitwirkungspflicht der Familie gefördert werden? Was bedeutet es für die Familie, wenn ein Familienhelfer der SPFH im Haus steht? Wie gestalte ich als Familienhelfer den Zugang zur Familie? Diese Fragen sollen in den nächsten Abschnitten beantwortet werden.

5.2 Zugänge zu Multiproblemfamilien

Die Bereitschaft bzw. Fähigkeit der Klienten ein längerfristiges Arbeitsbündnis mit einem Familienhelfer einzugehen, wird in der wissenschaftlichen Literatur in Frage gestellt. Laut Clemenz wird häufig die damit auftretende Etikettierung verbunden, dass es sich nicht lohne, sich mit diesen Familien zu beschäftigen. Zurückzuführen ist diese Behauptung auf zahlreiche Abbrüche der SPFH. Jedoch fand man heraus, dass diese Abbrüche nicht zwingend auf den Kontext der Klienten zurückzuführen sind. So ist auch die unzureichende Erfahrung und nicht selten die rigide Handhabung der Methoden der Therapeuten verantwortlich für ein Scheitern der Hilfe. Häufig wurden diese als passiv und distanziert erlebt. (vgl. Clemenz 1990, S. 18)

Clemenz untersucht aus psychosozialer Perspektive das Problem, ein langfristiges Arbeitsbündnis mit Problemfamilien einzugehen. Dabei hat sich die Unterscheidung zwischen einem ‚manifestem‘ (deutlich erkennbar) und ‚latentem‘ (verstecktem) Behandlungswunsch als hilfreich erwiesen. Auf manifester Ebene fehlen den Familien hinreichend Informationen über eine Beratung oder Therapie. Dazu prägen mögliche ‚Amtserfahrungen‘ die betroffenen Familien. Die Klienten erhoffen sich eher in materieller Hinsicht oder bei Konflikten mit dem Partner Unterstützung. Zu dem begegnen die Familien dem Helfer mit demselben Misstrauen, wie sie es den Ämtern gegenüber tun. Die Umgangsform gegenüber Therapeuten ist also nicht zwingend als Widerstand zu sehen, sondern unter anderem als eine Fortsetzung festgefahrener Umgangsformen mit Vertretern anderer Ämter. Die latente Form beschreibt den enormen Leidensdruck der Familien und den verborgenen Wunsch nach Hilfe. (vgl. Clemenz 1990, S. 18 ff)

Gerade in der ersten Phase der Hilfe muss das Angebot der SPFH transparent gestaltet werden und der Familienhelfer muss seine Verlässlichkeit unter Beweis stellen. Das Vermitteln von Transparenz, Akzeptanz und Verlässlichkeit, dauert in der Regel ein Jahr oder länger. Clemenz stellte zudem in seinem Projekt fest, dass eine unnachgiebige bzw. strenge Technik eher zum Rückzug der Klienten führte. Auch ein durch Gewalt erzeugtes Vorgehen erweist sich als kontraproduktiv und löst zudem Schuld- und Schamreaktionen in den Familien aus. Für den erfolgreichen Zugang zu diesen Familien sind flexible und klientenzentrierte Methoden erforderlich. (vgl. Clemenz 1990, S. 18 ff)

Im nachfolgenden Abschnitt sollen ausgewählte klientenzentrierte Methoden genannt werden.

5.2.1 Klientenzentrierter Zugang zu Multiproblemfamilien

Echtheit

Um den Verlauf einer Hilfe positiv zu fördern, ist die Vertrauensbeziehung zwischen Familie und Helfer eine der grundlegendsten Voraussetzungen. Vertrauen erreicht man durch eine Transparente Beziehung. Transparenz bedeutet, dass der Familienhelfer seinem Klienten gegenüber er selbst ist und sich nicht hinter einer Fassade verbirgt. Er vermittelt dem Klienten seine Empfindungen, wenn er es für angemessen hält. Somit handelt er der Familie gegenüber in einer direkten personalen Begegnung, als von Person zu Person. Echtheit ist besonders wichtig, da das Beziehungsangebot sonst eine Täuschung wäre. Die Familie kann Vertrauen fassen, empfindet keine Angst mehr und kann offener über persönliche und emotionale Erlebnisse sprechen. (vgl. Weinberger 1990, S. 35ff)

Positive Wertschätzung

Das Grundbedürfnis eines Menschen ist es akzeptiert zu werden. Gerade in Multiproblemfamilien, die von ihrer Umwelt in der Regel abgelehnt werden oder unter negativen Werturteilen leiden müssen.

Für den Klienten bedeutet positive Wertschätzung, dass, egal was er äußert, der Helfer sich uneingeschränkt bemüht, ihn zu akzeptieren. Dabei ist diese uneingeschränkte Akzeptanz wertfrei und drückt weder Abneigung noch Missbilligung aus. Der Klient muss spüren können, dass er so angenommen wird, wie er ist. Das bedeutet jedoch nicht zwingend, dass der Helfer allem zustimmen muss. Die Meinung eines anderen kann grundverschieden sein, jedoch sollte für den Klienten spürbar werden, dass die Klient-Helfer-Beziehung dadurch nicht beeinträchtigt wird. Auch hier kann mit der uneingeschränkten Wertschätzung der Abbau von Angst- und Verteidigungsverhalten bewirkt werden. (vgl. Weinberger 1990, S. 41ff)

Laut der Studie von Wolf lassen sich Familien auf eine kontrollierende Intervention ein, wenn sie den Helfer als einen Wohlwollend Menschen erleben. Durch Echtheit und positive Wertschätzung fühlen sich die Familien verstanden und akzeptiert. Das Zutrauen kann wachsen und der Grundstein für eine gelungene Zusammenarbeit gelegt werden.

Familien fordern zudem kontrollfreie Lebensbereiche, eine langsame Reduzierung der Kontrolle und wollen am Plan für die Hilfe beteiligt sein. Ob die Familie das Recht zu diesen Forderungen hat, soll im folgenden Abschnitt erläutert werden.

5.3 Die Rechte der Familie und Pflichten der Familienhelfer

Im KJHG sind die Förderung der Entwicklung junger Menschen sowie die Integration in die Gesellschaft durch diverse Förderungsangebote und Leistungen gesetzlich verankert. Der § 27 SGB VIII zieht die öffentliche Jugendhilfe für die Erfüllung dieser Aufgaben heran. Darunter fällt auch die sozialpädagogische Familienhilfe im § 31 SGB VIII.

Verfassungsrechtlich basiert das KJHG unter anderem auf Artikel 1, 2 und 6 GG dem Schutz der Menschenwürde, dem allgemeinen Persönlichkeitsrecht und dem staatlichen Wächteramt über die Ehe und Familie. Das Grundrecht des Schutzes der Menschenwürde fordert von der SPFH eine respektvolle Behandlung und Achtung jeder Familie. Abwertende Zuschreibungen sollen vermieden werden. (vgl. Helming 1999, S. 23)

Das KJHG orientiert sich weiterhin an der Autonomie und Selbstverantwortung der Familien sowie dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung und dem Schutz ihrer Daten. (vgl. Helming 1999, S. 22)

5.3.1 Autonomie und Selbstverantwortung

Die Erziehungsberechtigten haben das Recht auf Selbstverantwortung und der Helfer stärkt die Familie in ihrer Autonomie. In den Hilfeprozess werden Kinder und Angehörige mit einbezogen. Die öffentliche Jugendhilfe verfügt also nicht über einen Erziehungsauftrag, soweit keine Kindeswohlgefährdung nach § 1666a BGB vorliegt. Unterhalb dieser Schwelle dient der Staat zur Unterstützung der Eltern bei der

Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung. Ein Entzug der elterlichen Sorge bleibt laut KJHG also nur als letzter Ausweg. Das kommt demnach nur in Frage, wenn für das Wohl des Kindes nicht durch andere öffentliche Hilfsmittel gesorgt werden kann.

Welche Art der Hilfe konkret erfolgen soll, wird in einem Klärungs-, Beratungs- und Aushandlungsprozess mit den Betroffenen und der zuständigen Fachlichkeit gemeinsam festgelegt. In diesem Prozess dürfen die Defizite der Erziehung nicht unmittelbar im Mittelpunkt stehen. Es sollte ein gemeinsamer Klärungs- und Einschätzungsprozess erfolgen, welcher als Hilfeplan bekannt und im § 36 SGB VIII gesetzlich verankert ist. Er orientiert sich an vorhandenen Ressourcen und vermeidet Vorwürfe, Schuldzuweisungen oder Belehrungen. (vgl. Helming 1999, S. 23)

Das Hilfeplangespräch ist dabei an Qualitätsstandards gebunden. Es fordert die Beteiligung der Adressaten und erfolgt in seiner Art und Weise wichtigen Richtlinien. So werden Redebeiträge der Familienmitglieder durch aktives Zuhören und zugewandter Körperhaltung unterstützt. Dabei soll auf eine verständliche Sprache geachtet und fachbezogene Fremdwörter vermieden werden. Die Familien haben zudem das Recht ausreichend über mögliche Alternativen oder Optionen informiert zu werden. Weiterhin wird vom Gespräch Fachlichkeit und Transparenz gegenüber dem Adressaten gefordert. Das bedeutet, dass der Familie mögliche Kontrollaufgaben und deren Gründe genauestens offen gelegt werden. Die Familien sollen verstehen, warum das Amt so handeln muss. Auch die Folgen eines möglichen Verstoßes werden klar aufgeführt. Jedoch wird der Adressat auch über das Recht auf Beschwerde und Widerspruch informiert. Zum Ende des Gesprächs soll der Betroffene gefragt werden, wie nützlich und hilfreich er das Gespräch fand. Unter den Fachkräften wird es ebenfalls ausreichend reflektiert. (vgl. Schwabe 2005, Kap. 7)

5.3.2 Datenschutz – Informationelle Selbstbestimmung

Eine erfolgreiche Hilfe setzt Vertrauen voraus. Durch Vertrauen werden Probleme direkt angesprochen und es können Lösungswege bestimmt werden. Die offene Darlegung von Problemen wird jedoch behindert, wenn der Leistungsempfänger sich nicht sicher ist, ob seine Probleme diskret behandelt werden. Diese Diskretion ist ebenfalls Bestandteil der ambulanten Hilfen zur Erziehung. Es erfordert von dem

Helfenden ein hohes Maß an Fachlichkeit. Die Preisgabe privater Informationen und das Vertrauen des Klienten, dass diese Informationen diskret behandelt werden, stehen in ständiger Wechselwirkung zueinander. Jeder hat das Recht, selbst über die Bekanntgabe und Verwendung seiner Daten zu entscheiden. Das bedeutet, dass jeglicher Zugriff ohne Einverständnis des Betroffenen einen Eingriff in das Grundrecht darstellt. Gestattet ist dies nur, wenn eine gesetzliche Ermächtigung dazu erteilt worden ist. Im KJHG sind dazu datenschutzrechtliche Kriterien aufgeführt. So ist eine Einholung oder Verwendung privater Daten nur dann gestattet, wenn diese bei der Ermittlung des erzieherischen Bedarfs und der Erstellung und Fortschreibung des Hilfeplans dringend notwendig und relevant sind. Auch wenn andere Institutionen, wie zum Beispiel Gerichte, Daten benötigen, sollen diese weitergeleitet werden. Über diese Kriterien ist die betroffene Person zu unterrichten. Transparenz spielt auch hier eine große Rolle. Die Preisgabe relevanter Informationen kann zu einem Vertrauensbruch führen. Daher sollte der Betroffene vorher ausreichend informiert werden. Es wird ihm erklärt, wozu die Datenweitergabe erforderlich ist. Gesetzlich sind die Datenschutzregelungen in den §§ 61 – 68 SGB VIII festgehalten. (vgl. Wiesner 2001, S. 348)

5.3.3 Wunsch- und Wahlrecht

Hilfempfänger haben das Recht, Wünsche hinsichtlich der Gestaltung der Hilfe zu äußern, sowie zwischen Einrichtungen, der hilfeleistenden Person und dem Arbeitseinsatz zu wählen. Auf diese Rechte ist hinzuweisen. Den Wünschen der Leistungsberechtigten ist zu entsprechen, sofern diese nicht mit unverhältnismäßigen Mehrkosten verbunden sind. Die Prüfung der Verhältnismäßigkeit von Mehrkosten richtet sich dabei u.a. nach subjektiven Voraussetzungen, wie beispielsweise religiöse Ausrichtungen der Leistungsempfänger. Durch das Wunsch- und Wahlrecht wird der Familie ihre Wert- und Erziehungsvorstellung zum Ausdruck gebracht und es wird ein Mitspracherecht vermittelt. (vgl. Wiesner 2001, S. 343)

5.4 Der Hausbesuch

Ein besonderes Merkmal der SPFH ist die ‚Geh-Struktur‘. Das bedeutet, die Fachkräfte suchen die Familien in der Regel Zuhause auf. Sie sind dabei Gäste der Familie mit einem nicht privaten Auftrag, an deren Anwesenheit sich erst gewöhnt werden muss. Für die Helfer bedeutet das eine Mischung aus privater Höflichkeit und professioneller Haltung. Den Kindern gegenüber treten die Fachkräfte freundlich auf, jedoch ohne sich aufzudrängen. (vgl. Helming 1999, S. 237)

Das kontinuierliche Aufsuchen durch die Fachkraft gibt der Familie eine Struktur vor, welche den Motivations- und Vertrauensaufbau fördert. Viele Familien haben zahlreiche Erlebnisse sozialer Benachteiligung erfahren und negative Erfahrungen mit Ämtern und Behörden gesammelt. Die Arbeit in der Familie schafft eine vertraute und familiäre Atmosphäre. Die Fachkräfte erleben den Alltag der Familie, was lange Erklärungen von Problemen ersparen kann. Für die Familie bedeutet jedoch die ständige Nähe zum Alltag einen massiven Eingriff in ihre Selbstständigkeit. (vgl. Helming 1999, S. 39ff)

Ein Hausbesuch ist jedoch kein Patentrezept für den Zugang zur Familie. Familien fühlen sich nicht selten diskriminiert, wenn regelmäßig Hausbesuche stattfinden. Es entstehen Schamgefühle gegenüber den Nachbarn, besonders wenn diese Beziehungen eher feindlich geprägt sind. Ein Risiko birgt auch eine zu hohe Gastfreundlichkeit. Wenn der Helfer sich zu sehr wohl fühlt, wird unbeabsichtigt eine Fassade aufgebaut, die der eigentlichen Problembearbeitung hinderlich sein kann. Besonders schwierig gestaltet sich für den Sozialarbeiter der Umgang mit seinen körperlichen Reaktionen und Gefühlen, wenn er auf eine andere Art von Wohnatmosphäre wie er es gewohnt ist trifft. Es kann zu Verkrampfungen führen und die Wahrnehmung und Handlungsfähigkeit sehr beeinträchtigen. Er muss selbstsicher die akustisch störenden Reizquellen bei der Familie ansprechen und so versuchen diese abzustellen. Nicht ganz so leicht ist es mit optischen Eindrücken oder Gerüchen. Psychohygienische Vorsichtsmaßnahmen sind bei Hausbesuchen oft unverzichtbar.

Bei einem Hausbesuch zeigen sich die einzelnen Familienmitglieder oft spontaner. Es wird weniger reflektiert und mehr agiert. Gefühle gewinnen mehr an Ausdruck und Dramatik. Der Helfer passt sich dem Familiengeschehen unmittelbar an und reagiert selbst schneller und spontaner. Jedoch löst es bei ihm nicht nur positive

Gefühle der Nähe aus, wenn fremde Personen sehr agil sind, sondern auch unangenehme Gefühle. Die Spannungsfelder Nähe und Distanz, sowie Hilfe und Kontrolle müssen in der Arbeit mit den Familien gut ausbalanciert sein. (vgl. Goldbrunner 1996, S. 91ff)

5.5 Nähe und Distanz

Das Thema Nähe und Distanz wurde in vielen Studien als Fragestellung herausgearbeitet. Als gemeinsame Feststellung sticht heraus, dass ein Erfolg oder Misserfolg der SPFH vom gegenseitigen Vertrauen abhängt. Nur so können die Ziele mit der Familie gemeinsam erarbeitet und die Hilfe aktiv werden. Frindt setzt sich mit dem Thema Nähe und Distanz im helfenden Prozess auseinander und arbeitet wesentliche Aspekte dazu aus. Sie schildert sie als Lebensprozesse und Lebensfragen, welche im Hilfeprozess in Gang gesetzt werden, an denen Fremde sonst keinen Zugang haben. Innere Bereiche müssen zugänglich gemacht werden, was nur möglich ist, wenn sich die Betroffenen sicher fühlen. Als Grundstein für diese Atmosphäre zählen die Erfahrung von Zuwendung, dem Respekt und die Verlässlichkeit gegenüber der Familie. Die Fachkraft muss in der Lage sein, Distanz zum Klienten zu halten. Nur so ist es möglich, bei fremden Lebensproblemen und Belastungen selber keinen Schaden zu nehmen. Das Ausbalancieren von Nähe und Distanz ist durch den langen intensiven Zeitraum und der Nähe zum Alltag der Familie ein brisantes Thema. Durch die Reflexionen der geleisteten Arbeit in Supervisionen, kann der Fachkraft geholfen werden, die Nähe und Distanz im Gleichgewicht zu halten. Als Schutz dient ebenfalls alles, was der Beziehung zum Klienten klare Strukturen gibt. Dazu zählen Absprachen zum inhaltlichen und zeitlichen Rahmen, den Erwartungen und Zielen sowie das Vereinbaren von Regeln für die Zusammenarbeit. Diese Regeln sind zudem dringend erforderlich, da die SPFH intensiv in das Privatleben der Familie eingreift und somit die professionelle Distanz gesichert werden kann. Bestimmte Rituale, wie zum Beispiel eine Begrüßung oder Mimik und Gestik unterstützen die Regulierung der Nähe-Distanz-Problematik. Zudem unterstützt eine professionelle Grundhaltung, wie Respekt vor der Persönlichkeit des Klienten und das Zutrauen in dessen Selbsthilfekräfte die Zusammenarbeit. Weitere Grundeinstellungen gegenüber dem Helfenden sind

Echtheit, Verlässlichkeit und Transparenz. Das Hilfeangebot und die Beziehung zur Familie werden so überschaubar.

Eine besondere Herausforderung für den Helfer entsteht bei Familien, die aus früheren Beziehungen durch negative Vorerfahrungen gezeichnet sind. Diese Familien sind oft einem Schwarz-Weiß-Denken verfallen. Sie kennen also entweder nur Fürsorge, Wertschätzung, Akzeptanz und Nähe oder nur Ablehnung, Ausstoßung und Distanz. Es fällt ihnen schwer, die Beziehung zum Helfer differenziert zu betrachten.

Das Verlieren von Distanz hat für den Helfer eine emotionale Verstrickung in die Familienbelange zur Folge. Die Wahrnehmung kann so sehr beeinflusst sein, dass die gemeinsame Entwicklung von Lösungsstrategien nicht mehr möglich ist. In der Praxis kann das passieren, wenn persönliche Probleme des Helfers in der Beziehung zur Familie übertragbar werden und bei dem Helfer Blockaden, Wut oder Ärger auslösen. Zudem kann dies auch auftreten, wenn der Familie zu viel Verständnis entgegengebracht wird oder wenn sich der Helfer zu sehr mit dem wahrgenommenen Leid der Familie identifiziert. Das sind nur einige Beispiele für das Zulassen von zuviel Nähe. Das Gegenteil wäre als komplette emotionale Verweigerung zu beschreiben und kann damit zusammen hängen, dass der Helfer die Familie nicht ausreichend wertschätzen kann. Er empfindet Verachtung und hat jegliches Zutrauen in die Selbsthilfekräfte der Familie verloren. Zu wenig Verständnis für die Lage der Familie oder Angst, sich auf eine zu persönliche Beziehung einzulassen, führen ebenfalls zur Distanziertheit.

Um Nähe und Distanz hinreichend auspendeln zu können, erfordert es von den Fachkräften ein hohes Maß an professionellem Wissen und die Bereitschaft, kontrolliert Beziehungen eingehen zu können. Die Supervision und Reflexion mit Fachkräften aus dem Team helfen, emotionale Verstrickungen zu lösen oder neue Handlungsoptionen zu eröffnen. (vgl. Frindt 2006, S. 5ff)

5.6 Hilfe und Kontrolle

Fachkräfte haben die Aufgabe, Gefahren für das Wohl der Kinder und Jugendlichen abzuwenden und die Eltern beratend und unterstützend zur Seite zu stehen. Sie wollen der Familie helfen und eine vertrauensvolle Beziehung zu ihnen aufbauen. In Fällen, wo die Angebote des Jugendamtes zur Gefahrenabwehr an die Eltern zu spät gekommen sind, oder dieses gar nicht erst angenommen wird, ist ein Eingriff in die elterliche Erziehungsverantwortung nicht abzuwenden. Das Jugendamt hat dabei sowohl eine helfende und unterstützende Funktion, als auch eine eingreifende kontrollierende. (vgl. Frindt 2006, S. 9ff) Die SPFH ist in dem Widerspruch zwischen Kontroll- und Hilfeauftrag gebunden. Man spricht so vom doppelten Mandat des Familienhelfers. Er hat zum einen die Funktion der Beratung und zum anderen die Kontrolle als Schutzfunktion. Die zentrale Aufgabe der Familienhelfer ist die Hilfe und Unterstützung in Alltagssituationen. Doch mit Einführung des § 8a SGB VIII, Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung, kann man nicht mehr nur von Hilfe sprechen. Das Gesetz fordert bei gewichtigen Anhaltspunkten einer Kindeswohlgefährdung, das Gefährdungsrisiko im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte abzuschätzen. Die Helfer der SPFH gehören zweifelsfrei mit zu diesen Fachkräften. Zudem kommt noch dazu, dass eine Familienhilfe nicht selten unfreiwillig in Anspruch genommen wird. Spätestens da wird von der Familie das Hilfeangebot eher als Kontrolle wahrgenommen. Die Familien verschließen sich und verweigern die Hilfe. (vgl. Kleve 2011, S. 255ff) Daher ist es zu Beginn der SPFH nützlich, die Auftragslagen der verschiedenen Institutionen und Beteiligten offen zu klären. Was für einen Auftrag hat der Familienhelfer und wie realistisch ist die Ausführung dieses Auftrages? Welchen Auftrag übernimmt das Jugendamt, welchen die Familie? Es ist von zentraler Bedeutung mit dem Betroffenen zu klären, in welcher Form das Jugendamt tätig wird und in welcher der Familienhelfer. Transparenz hilft der Familie Vertrauen zu gewinnen und sich auf die Hilfe einzulassen. Die Frage des Datenschutzes der persönlichen Daten der Familie ist während der Hilfe zu beachten. Ein Austausch von Informationen zwischen dem Jugendamt und der SPFH liegen den Prinzipien der Zweckbindung, Erforderlichkeit und Transparenz zu Grunde. Die Familie hat das Recht, dass die Informationen, welche Freiwillig mitgeteilt werden, nicht in anderen Zusammenhängen gegen die Familie verwendet werden. Die Mitarbeiter der SPFH sind folglich nicht zwingend verpflichtet, alle Informationen,

die sie im Rahmen ihrer Arbeit erfahren haben, dem Jugendamt zu erstatten. Das Jugendamt muss jedoch soviel erfahren, dass eine fachlich fundierte Entscheidung weiterer Hilfemaßnahmen getroffen werden kann. Es soll eine Abgrenzung zwischen den Informationen geben, welche im Rahmen der Hilfe anvertraut werden und solcher, die Voraussetzung für eine Leistungserbringung sind. Der Familienhelfer steht hier vor der Herausforderung, fachlich abschätzen zu können, ob das Wohl des Kindes erheblich gefährdet ist oder nicht. Ein zu frühes Eingreifen könnte von der Familie als Verrat gesehen werden und gefährdet das Vertrauen der Familie. Diese Risikoabschätzung lässt sich ebenfalls durch Supervisionen und Reflexionen innerhalb des Fachteams klären. Wenn der Helfer nach Abklärung der Fakten das Wohl des Kindes in der Familie nach wie vor für gefährdet einschätzt, sollte der Familie mitgeteilt werden, dass das Jugendamt informiert werden muss und die ambulante Hilfe hier erst mal nicht als sinnvoll erachtet ist. Transparenz gegenüber den Familien ist in diesem Kontext zwingend notwendig. Das Problem des Datenschutzes kann entschärft werden, wenn die Familie an der Fortschreibung der Hilfepläne in gemeinsamen Gesprächen aktiv mitwirkt. So werden nur Informationen preisgegeben, die von allen bekannt und akzeptiert sind. Sie dienen nur der Leistungsgewährung, Überprüfung und Fortschreibung im Hilfeplanprozess. (vgl. Helming 2001, S. 554 ff)

Transparenz ist ein grundlegender Auftrag für den Helfer. Das Vertrauen zu dem Familienhelfer kippt spätestens dann, wenn diese anvertrauten Informationen an das Jugendamt, ohne Absprache mit der Familie, weiter gereicht werden. Denn für die meisten Familien ist die Annahme von Hilfe ein großer Schritt in ihrem Leben.

5.7 Vertrauen, Neutralität, Allparteilichkeit und Neugier

Neutralität ist eine der wichtigsten Haltungen in der SPFH. Sie verhindert, dass Familienhelfer die notwendige Distanz zur Familie nicht verlieren. Die neutrale Haltung gegenüber der Familie, hilft der Fachkraft sich emotional nicht als Familienmitglied zu sehen. Diese Haltung würde den Weg für konstruktive Handlungsmöglichkeiten verstören. Doch Neutralität bedeutet keineswegs nur ein distanziertes Unbeteiligtsein. Die Familien fordern außer Neutralität gleichzeitiges Interesse und Zuwendung vom Familienhelfer. Dies lässt sich vermitteln, wenn eine

Zuwendung für alle Familienmitglieder erfolgt. Unter dem Begriff der Allparteilichkeit kann eine gleichermaßen distanzierte Haltung aller Beteiligten verstanden werden. Es hilft die innerfamiliäre Gerechtigkeit wiederherzustellen und fördert das Entdecken von Ressourcen in der Familie. Durch eine neugierige Haltung des Helfers wird der Familie die Neutralität des Helfers unter Beweis gestellt. Dies gelingt jedoch nur, wenn der Familienhelfer sich allen Familienmitgliedern gleichermaßen zuwendet.

Ob einem Sozialpädagogen die Neutralität gelingt, lässt sich in Supervisionen besprechen. Letztlich entscheidet jedoch die Familie. Über methodische Fragetechniken lässt sich herausfinden, ob eine Fachkraft von der Familie als neutral anerkannt wird. So könnte der Helfer beispielsweise fragen: *„Was könnte ich als Helfer tun, das Ihr Mann mich als parteiisch ansieht?“*

Neutralität schafft Vertrauen und ist für die Arbeit mit Familien eine Voraussetzung. (vgl. Helming 1999, S. 237ff)

5.8 Die Arbeit mit Ressourcen

Eine Ressource wird als Mittel verstanden, um eine Handlung oder Tätigkeit ablaufen zu lassen. Es bietet Möglichkeiten und günstige Umstände für die Lebensbewältigung. In der Sozialen Arbeit unterscheidet man dabei in persönliche, materielle, familiale und außerfamiliäre Ressourcen. Diese können im Rahmen des Hilfeprozesses nach der Ausprägung, dem Vorhandensein oder Nichtvorhandensein erfragt werden. Unter persönlichen Ressourcen fallen vor allem charakteristische Merkmale wie beispielsweise Humor, Gesundheit, handwerkliche Geschicklichkeit, Loben können, Autonomie, Hobbys oder auch den Sinn des Lebens erkennen zu können. Das Vorhandensein eines Arbeitsplatzes, ein Auto, angemessener Besitz einer Wohnung oder ein kleines Vermögen sind materielle Ressourcen. Zu den familialen Ressourcen gehören beispielsweise klare Rollenstrukturen und Verantwortlichkeiten innerhalb der Familie, gegenseitige Wertschätzung, Unterstützung, sowie konstruktive Konfliktlösungsstrategien und die Freude an gemeinsamen Unternehmungen. Auch außerfamiliäre Ressourcen wie Nachbarschaftskontakte, Freunde, Mitgliedschaft in Vereinen oder kooperativer Kontakt mit Kindergarten oder Lehrern werden in der SPFH erfragt. Diese Arten von

Ressourcen sind relativ klar zu beobachten. Dennoch gibt es solche, die nicht wahrgenommen werden und deren Entdeckung und Nutzung eine Aufgabe des Familienhelfers bleibt. Als nicht entdeckt zählen die Ambivalenzen vorhandener Ressourcen. Humor bietet beispielsweise eine Ambivalenz. Er kann unterschiedlich genutzt werden. So kann Humor jemanden Kraft geben, die Hoffnung in einer schwierigen Lebenslage nicht aufzugeben. Diese Kraft führt dazu, schwere Situationen hinzunehmen und eventuelle Veränderungen hervorzurufen. Humor wird somit also unterschiedlich genutzt. Zum einem zum Ausharren schwerer Situationen oder zum anderen wirkt es Veränderungen hervor. Das Erkennen dieser Ambivalenz ist die eigentliche Ressource. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass diese Ressourcen und deren Nutzungsmöglichkeit erst erkannt bzw. erarbeitet werden müssen. Gerade starke Ressourcen basieren nicht immer auf glückliche Lebensumstände. Das wird im Rahmen des Ressourcenorientierten Hilfeansatzes der SPFH vermittelt. Positives Denken fördert das Erkennen von Ressourcen. Jedoch sollten dabei negative Gefühle nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Nicht alle negativen Sichtweisen einer Familie können durch positiv ersetzt werden. Dies entspricht nicht der Realität des Lebens. Um Ressourcen erkennen zu können, muss die Fachkraft das Vorhandensein derer für möglich halten und der Familie präsentieren können. Mittels konkreter Fragetechniken kann der Helfer Ressourcen gezielt erschließen. Er kann nach Ausnahmen bei Schwierigkeiten fragen (*Wann ist das für sie kein Problem?*) oder direkt danach Fragen (*Frau Meyer, was kann Ihr Mann besonders gut? Was zeichnet ihn aus?*). Man kann nach gewonnenen Erfahrungen vergangener Situationen fragen (*Was haben Sie für sich aus der letzten schwierigen Lage gewonnen?*) oder der Helfer versucht den Blickpunkt eines Problems zu ändern (*Ihre Tochter hat Probleme in der Schule, wie schaffen Sie es, das sie trotzdem zur Schule geht?*). Mit der Frage nach den eigenen Möglichkeiten und der Hilfe, die sie vom Helfer erwarten, sowie der Blick in die Zukunft, eröffnet der Familie eine neue Sichtweise und hilft dem Sozialarbeiter zu erkennen, wo die Familie aus ihrer Sicht Unterstützung möchte.

Viele Familien, besonders Multiproblemfamilien müssen erst davon überzeugt werden, dass sie Stärken besitzen und nutzen können. Auch den Fachkräften kann passieren, dass sie aufgrund der kurzen Szenen, in denen sich Ressourcen erkennen lassen, wieder vergessen. Es ist sinnvoll, erkannte Ressourcen zu notieren oder die Familie gleich darauf aufmerksam zu machen. Viele Familien glauben nicht an eine

Änderung oder Verbesserung ihrer Lebenslage, sie haben Scham vor dem Helfer, weil sie Hilfe annehmen müssen. Durch das Aufmerksam machen vorhandener Ressourcen bekommt die Familie das Gefühl, dass sie nicht erst durch die SPFH was geworden ist, sondern auch schon vorher nennenswerte Personen waren. (vgl. Helming 1999, S. 259 ff)

5.9 Erarbeitung von Kommunikationsstrukturen

Gerade in Multiproblemfamilien scheitert die Verständigung zum Helfer oft daran, dass diese die nötigen äußeren und inneren Rahmenbedingungen für einen Dialog nie gelernt haben. Die Familie steht besonders in Krisensituationen diesem Problem hilflos gegenüber. Häufig kommt es vor, dass Familienmitglieder sich gegenseitig das Wort abschneiden oder alle gleichzeitig reden. Die hohe Lautstärke beim Sprechen dient weniger dem Informationsaustausch, sondern häufig der Demonstration von Macht. Durch das Einführen klarer Gesprächsregeln von dem Helfer, können Kommunikationsstrukturen verändert werden. Er sorgt dafür, dass Unterbrechungen unterlassen werden und dass nur einer spricht. Wichtig ist dabei jedoch, dass jeder dem Sprechenden zuhört. So wird zunächst eine Grundstruktur in der Kommunikation eingebracht. Sie ermöglicht die bessere Verständigung und eine effektive Problembearbeitung. Aber nicht nur die unzureichende Fähigkeit des Zuhörens steht der Familie und dem Helfer im Weg. Auch die Fähigkeit klare und eindeutige Botschaften zu senden sind zum Teil unterentwickelt. Gemeint sind damit Familienmitglieder, die allgemeine Aussagen oder Andeutungen über mögliche Probleme treffen und dem Zuhörer den tieferen Sinn enträtseln lassen wollen.

Für eine entspannte Gesprächsatmosphäre können leicht erlernbare kommunikative Techniken angewandt werden. Darunter zählt beispielsweise andere ausreden zu lassen, Rückmeldungen zu erbeten und geben, Rückfragen stellen, Verallgemeinerungen konkretisieren, unverständliche Aussagen umschreiben und Aussagen in die Ich-Form verkleiden lassen. Ein weiterer positiver Nebeneffekt dieser Techniken ist, dass die Familienmitglieder kurzfristig von akuten Krisen abgelenkt sind und Distanz dazu herstellen. Als Schwierig gestaltet sich diese Methode, wenn die Kommunikationsschwierigkeiten Ausdruck einer tiefer liegenden Störung entspringen. Es zeigt Ängste, Schuldgefühle oder Abwehr. Diese

kommunikative Arbeit setzt ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen und Professionalität voraus. Sinnvoll erscheint hier also die Veränderung der Kommunikation in zwei Phasen zu gestalten. In der ersten Phase geht es allein um die Entwicklung einer einfachen und für Verständnissorgende Kommunikation. Durch diese Phase kann eine Grundlage für erfolgreiche Verständigung in psychosozialen Krisen geschaffen werden. Für die emotional stärkere Kommunikationsstörung sollte eine sorgfältige Analyse in Betracht gezogen werden. Diese Phase entspricht einem Problembereich der sich anderen professionellen Techniken bedient. (vgl. Goldbrunner 1996, S. 145 ff)

In der Kommunikation nimmt das Zuhören eine besondere Stellung ein. Dem Sprecher wird durch den aktiven Zuhörer das Gefühl vermittelt, etwas sagen zu dürfen und beachtet zu werden. Ihm wird zugetraut etwas sagen zu können und es wird ihm ermöglicht seine Kompetenzen zu zeigen.

Die Fachkräfte sprechen mit den Familien in der Alltagssprache. Der Grund dafür ist nicht nur, dass die Familien das ‚Fachchinesisch‘ nicht immer verstehen, sondern weil Probleme in der Alltagswelt bestehen und so genauer benannt werden können. Zudem versuchen die Familienhelfer somit ein Klima der Unterstützung zu schaffen. Durch die klare Verständigung können Selbsthilfemöglichkeiten gefordert werden. Der Familienhelfer verwendet dabei methodische Fragen, Metaphern und ermuntert die Familie dazu auf ‚Geschichten‘ zu erzählen. Neue Sichtweisen können somit herausgefordert werden. Die Alltagssprache wird nicht als Fremd empfunden und von den Familienmitgliedern verstanden. (vgl. Helming 1999, S. 265ff)

6 Zusammenfassung

Der thematische Ausgangspunkt meiner Arbeit beruhte auf Beobachtungen, die ich während meines Praktikums machen konnte. Hier musste ich häufig ein grundsätzliches Misstrauen der betreuten Familien gegenüber den Helfern feststellen. In einer theoretischen Auseinandersetzung mit den Fragen, auf welche Weise dieses Misstrauen zustande kommt und wie Familienhelfer in der ambulanten Hilfe diesen Familien die Angst nehmen könnten, wurden mit Hilfe verschiedener Autoren aufschlussreiche Informationen zusammengetragen.

Nach einem kurzen Einblick in den Kontext sozialpädagogischer Familienhilfe insbesondere in so genannten Multiproblemfamilien wurden mit Blick auf die

Ergebnisse einer empirischen Studie mögliche Problemfelder in der Beziehung zwischen den sozialpädagogischen Helfern und den betroffenen Familien genannt. Hieraus ist festzustellen, dass Hilfeempfänger bestimmte Bedingungen für eine konstruktive Zusammenarbeit stellen. Die betroffenen Personen sind sich durchaus bewusst, dass eine Kontrolle ihres Alltags unmittelbar zu den Aufgaben eines Familienhelfers gehört. Jedoch gestaltet sich die Zusammenarbeit schwierig, wenn die Klientel nur das Gefühl von Kontrolle vermittelt bekommt. Sie verlieren das Vertrauen und die Akzeptanz gegenüber der helfenden Person könnte gefährdet sein. Ferner beschäftigte sich die Arbeit mit der Suche nach einer Antwort auf die Frage, wie Akzeptanz und Zutrauen auf Seiten der Familien aufgebaut werden kann. Der Aspekt der Freiwilligkeit sollte dabei meines Erachtens eine noch größere Rolle spielen. Es muss sich damit auseinander gesetzt werden, ob die Familie die Hilfe freiwillig annimmt, oder ob diese an bestimmte Auflagen gebunden sind. Dem Helfer sollte bewusst sein, dass der Stolz einer Familie gekränkt sein könnte, wenn sich eine Person von außen in ihr privates Umfeld einmischt, auch ist eine gewisse Scham vor Nachbarn, Freunden und Verwandten nicht auszuschließen. Ich würde es für sinnvoll halten, die Familie direkt darauf anzusprechen, in wieweit sie ein Problem in der Öffentlichkeit mit mir als Helfendem sehen, was unter Umständen zu einfachen Lösungen führen könnte, wie das Betriebsauto an anderer Stelle zu parken, um den Besuch anonymer zu gestalten.

Ein Aspekt, der meiner Einschätzung nach die sozialpädagogische Arbeit in Mutliproblemfamilien erschweren könnte, ist eine zu geringe öffentliche Transparenz über die Arbeit der Sozialpädagogen. So fehlt es vielen Familien aber auch ihrem sozialen Umfeld an ausreichenden Informationen zum Aufgaben- und Tätigkeitsbereich der SPFH. Dazu prägen negative Amtserfahrungen und das Klischee des Familienhelfers das Bild der SPFH. Darum sollte es eines der ersten Aufgaben in der Zusammenarbeit mit den Klienten sein, das Angebot der SPFH unbedingt transparent zu gestalten und ausreichend Informationen über mögliche Hilfen zu vermitteln. Ziel sollte es sein, den Familien vor Augen zu führen, in welcher Hinsicht die angebotene Hilfe eine Chance für sie bedeuten könnte. Ferner muss Klarheit darüber herrschen, welche Rechte und Pflichten mit der Hilfe verbunden sind. Es sollte alles so transparent wie möglich gestaltet werden.

Darüber hinaus scheint meines Erachtens eine positive Wertschätzung im Bereich der SPFH eine ganz besondere Rolle zu spielen. Wie auch die Studie von Klaus Wolf

zeigte, erwarten die Familien einen wohlwollenden Helfer. Gerade Mutliproblemfamilien werden in der Regel von ihrer Umwelt abgelehnt oder mit negativen Werturteilen belegt. Durch eine uneingeschränkte Akzeptanz und wertschätzende Haltung des Familienhelfers spürt der Betroffene, dass er so angenommen wird, wie er ist. Damit wäre die Chance gewahrt, Vertrauen zu gewinnen und gemeinsam zu lösende Probleme angemessen erörtern zu können. Dieses Vertrauen muss jedoch ständig unter Beweis gestellt werden, gerade weil die SPFH unmittelbar am Leben und Alltag der Familie teilnimmt. Datenschutzbestimmungen bilden in diesem Zusammenhang die Basis einer vertrauensvollen Zusammenarbeit. Wie oben bereits erwähnt wurde, sollte den Familien glaubhaft versichert werden, dass eine Weiterleitung privater Daten an Außenstehende nur dann gestattet ist, wenn diese bei der Ermittlung des erzieherischen Bedarfs als dringend notwendig erachtet werden. Alles andere bleibt zwischen der Familie und dem Helfer.

Der Hausbesuch setzt ein hohes Maß an Vertrauen voraus, bei dem die Nähe-Distanz-Problematik im Bewusstsein des Helfers anleitend sein sollte. Der Helfer muss es schaffen, sich der Familie zu öffnen, wertschätzend gegenüber zu treten und von allen Vorurteilen frei zu sein. Jedoch darf er sich emotional nicht zu sehr binden lassen, durch klare Regeln oder Rituale ist es möglich, das Gleichgewicht zu halten. Auch den Familien wäre damit geholfen, da ein Ausgleich zwischen Nähe und Distanz in ihrem privaten Umfeld für sie ebenso erforderlich ist.

Viele Befragungen und Studien legen nahe, dass betreute Familien kontrollfreie Lebensbereiche und fernerhin eine langsame Reduzierung der Kontrolle als sehr wichtig erachten. Diesen Punkt halte ich für die Arbeit in der SPFH ebenso für sehr förderlich. Durch gemeinsam erstellte Hilfepläne lassen sich diese Bedürfnisse meiner Meinung nach optimal realisieren. Die Familien erfahren, welche Aufgaben der Familienberater hat und was das Jugendamt übernimmt. Sie hätten ebenso das Recht Grenzen zu setzen, soweit es nicht den §1666a BGB schneidet.

Eine große Herausforderung scheint in meinen Augen auch darin zu liegen, angemessen mit Mutliproblemfamilien zu kommunizieren. Eine besondere Schwierigkeit sehe ich unter anderem dann, wenn diese nach allen Bemühungen nicht gewillt sind, die angebotene Hilfe anzunehmen. Doch der Sozialarbeiter macht nichts verkehrt und kann wohl oft viel mehr erreichen, wenn er sich hier der Familie und ihrer Alltagssprache anpasst und aktiv zuhört. Zum einen, weil die Familie ihn

und sein Anliegen so besser versteht, aber zum anderen auch, weil die Probleme der Familie in ihrer Alltagswelt verwurzelt sind und in diesem Kontext erkannt und verstanden werden sollten.

Der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zwischen betroffenen Familien und Sozialarbeitern der SPFH ist ein langer Prozess, der sich nicht erzwingen lässt. Doch durch angemessene Empathie, positive Wertschätzung und gebührende Akzeptanz kann es dem Helfer gelingen, eine Erfolg versprechende Basis der Zusammenarbeit aufzubauen.

7 Quellen

- Clemenz, Manfred; Combe, Arno: Familien in schwierigen psychischen und sozialen Lagen („Multiproblemfamilien“). Ein theoretisches und therapeutisches Modell. In: Soziale Krise, Institution und Familiendynamik. Konfliktstrukturen und Chancen therapeutischer Arbeit bei Multiproblemfamilien. Opladen 1990
- Frindt, Anja: Wirksamkeitsaspekte in der sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Hilfe sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext. Heidelberg 2011
- Frindt, Anja: Prozesse in der sozialpädagogischen Familienhilfe aus unterschiedlichen Perspektiven. Eine Einzelfallstudie. In: Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (Hrsg.). Siegen. ZPE-Zeitschriftenreihe Nr. 18. 1. Aufl. 2006
- Goldbrunner, Hans: Arbeit mit Problemfamilien. Systemische Perspektiven für Familientherapie und Sozialarbeit. Mainz. 5. Auflage. 1996
- Helming, Elisabeth; Schattner, Heinz; Blüml, Herbert: Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). Stuttgart. 3. Aufl. 1999
- Helming, Elisabeth: Sozialpädagogische Familienhilfe und andere Formen familienbezogener Hilfen. In: Handbuch Erziehungshilfen. Leitfaden für Ausbildung, Praxis und Forschung. Münster 2001
- Kleve, Heiko: Ambivalenzen aufsuchender Hilfen. Das Tetralemma als Beitrag zur postmodernen Haltungsbildung. In: Hilfe sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext. Heidelberg 2011
- Matter, Helen: Sozialarbeit mit Familien. Eine Einführung. Stuttgart 1999

- Rönnau, Maike; Engel, Eva-Maria; Fröhlich-Gildhoff, Klaus: Inhalte, Strukturen, Finanzierung und Effekte der SPFH in Hessen und Baden-Württemberg. In: Forschung zur Praxis in den ambulanten Hilfen zur Erziehung. Beiträge zur Kinder- und Jugendforschung, Band 1. Freiburg 2006
- Schwabe, Mathias: Methoden der Hilfeplanung. Zielentwicklung, Moderation und Aushandlung. IGfH-Eigenverlag 2005
- Weinberger, Sabine: Klientenzentrierte Gesprächsführung. Eine Lern- und Praxisanleitung für helfende Berufe. 4. Aufl. Weinheim 1990
- Wiesner, Reinhard: Rechtliche Grundlagen der Erziehungshilfen. In: Handbuch Erziehungshilfen. Leitfaden für Ausbildung, Praxis und Forschung. Münster 2001
- Wolf, Klaus: Sozialpädagogische Familienhilfe aus Sicht der Klientinnen und Klienten. Forschungsergebnisse und offene Fragen. In: Forschung zur Praxis in den ambulanten Hilfen zur Erziehung. Beiträge zur Kinder- und Jugendforschung, Band 1. Freiburg 2006

Abkürzungsverzeichnis

SPFH – Sozialpädagogische Familienhilfe

SGB VIII – Sozialgesetzbuch, achtes Buch, Kinder- und Jugendhilfe

KJHG – Kinder- und Jugendhilfegesetz

Art. – Artikel

GG – Grundgesetz

BGB – Bürgerliches Gesetzbuch

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe angefertigt und mich anderer als im beigefügten Verzeichnis angegebenen Hilfsmitteln nicht bedient habe.

Neubrandenburg, 06.08.2013