

# Was kann Soziale Arbeit gegen die Entmutigung von deprivierten Familien tun?

*Von Armut, Ausgrenzung und Stigmatisierung geprägte Lebensbedingungen können Menschen entmutigen und resignieren lassen. Sie versuchen dann kaum noch, ihre Situation grundlegend zu verbessern. Insbesondere wenn sich ihre Erfahrung, schlimmen Verhältnissen schutzlos ausgeliefert zu sein, wie ein roter Faden durch die gesamte Biografie zieht und schon in früher Kindheit begonnen hat, kann die Resignation geradezu als logische Konsequenz erscheinen. Sozialpädagogische Fachkräfte können aber Impulse für neue Entwicklungen geben. Wie sie das anstellen können, soll hier skizziert werden.*

Seit vielen Jahren beschäftigt mich in der Forschung und der Lehre an der Universität Siegen die Frage, wie Menschen, die einen schweren Start ins Leben hatten und die oft weiterhin unter ungünstigen Bedingungen aufwachsen, sich so günstig wie möglich entwickeln können. Diese Frage ist zunächst darauf gerichtet, neues Wissen zu gewinnen und Wissensbestände auf diese Frage hin zu organisieren. Praktisch wird sie spätestens dann, wenn wir die Frage anschließen: Was können Soziale Dienste dazu beitragen, dass sich Menschen trotz ungünstiger Startbedingungen und ungünstiger Lebensbedingungen so gut wie möglich entwickeln können?

Da liegt der Einwand in der Luft, dass es doch wohl eher darauf ankäme, die ungünstigen Lebensbedingungen zu verändern. Dagegen ist nichts einzuwenden. Was die Soziale Arbeit tun kann, um ungerechte, die Entwicklung von Menschen blockierende, ja oft menschenfeindliche Lebensbedingungen zu verändern, das soll sie tun – so wirksam und professionell wie möglich. Nur dieser Appell, aber auch nur eine ausschließlich darauf bezogene Praxis würden mich allerdings noch nicht überzeugen. Ich lerne in unseren Forschungsprojekten, in denen wir zum Beispiel die Biografie von Pflegekindern ausführlich untersuchen ([www.uni-siegen.de/pflegekinder-forschung](http://www.uni-siegen.de/pflegekinder-forschung)), immer wieder Menschen kennen, die unter wirklich sehr ungünstigen Bedingungen leben und extrem schwer zu bewältigende Lebenserfahrungen machen mussten. Da möchte man manchmal das Leben noch einmal zurückdrehen und einen neuen Anfang suchen, mit mehr Schutz und mehr liebevollem Umgang und weniger Vernachlässigung, Gewalt, sexuellen Grenzüberschreitungen

und Angst. Aber das geht natürlich nicht. Was bleibt dann?

Andere Professionen definieren und vermessen dann Störungen und bauen darauf Verfahren zur Behandlung auf. In der Sozialpädagogik möchte ich für eine andere Sichtweise werben und diese kurz skizzieren.

Die Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen können wir als Menschen betrachten, die in ihrem Leben unterschiedliche Probleme bewältigen müssen. Es ist von der Bewältigung von Problemen die Rede und nicht von ihrer Lösung. Denn oft ist es nicht möglich, ein Problem so zu beseitigen, dass es spurlos verschwindet. Dann bedeutet Bewältigung vielleicht, ein Problem in ein anderes zu transformieren, mit dem man besser leben kann, das nicht als ganz so belastend empfunden wird oder das weniger einschränkend ist. Eine Bewältigungsstrategie kann auch darin bestehen, einen anderen Umgang mit dem Problem zu lernen, mit ihm etwas besser zurechtzukommen, daran nicht zu zerbrechen oder einen etwas eleganteren Umgang mit weniger einschneidenden Folgen zu erreichen. Ein erster Zugang professioneller Hilfe besteht also darin, zu verstehen, um welches Problem es hier geht, wie die Menschen die Probleme und die daraus für sie erwachsenden Aufgaben sehen. Ohne sich diese Aufgaben vor Augen zu führen, kann man die Schwierigkeiten oder gar das Scheitern an der Bewältigung nicht richtig verstehen, und es kommt zu der Verengung der Wahrnehmung auf individuelle Defizite. Das markiert ein Essential sozialpädagogischen Denkens: Es geht hier nicht zunächst um die Diagnose von Störungen und Defekten, sondern um das kognitive und emotionale Verstehen der Probleme, die dieser Mensch zu bewältigen hat.

Für die Bewältigung benötigen die Menschen Ressourcen sehr unterschiedlicher Art. Diese benötigten Ressourcen und die im Einzelfall tatsächlich zur Verfügung stehenden können weit auseinander fallen. Wenn zentrale Ressourcen fehlen, kommt es zu von diesem Menschen zu diesem Zeitpunkt unbewältigbaren Problemen. Auf die Relation von Belastungen und Ressourcen kommt es an. Ich habe dies mit dem Begriff der Belastungs-Ressourcen-Balance zu fassen versucht (Wolf 2007), den ich jetzt an unterschiedlichen Felder des schwierigen Aufwachsens durchdekliniere: Der Ent-

## Klaus Wolf

ist Professor für Sozialpädagogik an der Universität Siegen, Forschungsschwerpunkt: Aufwachsen unter schwierigen Bedingungen am Beispiel von Heimerziehung, hoch belasteten Familien und Pflegefamilien

wicklung von Kindern und Jugendlichen, die eine Zeit lang im Heim leben und denen, die in Pflegefamilien aufwachsen oder in hoch belasteten Familien.

Die zusätzlichen Ressourcen müssen an die Lebenserfahrungen der Menschen anschließen und für ihre Lebenswelt passen. Damit haben wir einen Maßstab, an dem wir den Erfolg bzw. Misserfolg beurteilen können: Gelingt es für Kinder und Erwachsene, zusätzliche Optionen zu eröffnen, Entwicklungschancen zu verbessern und Belastungen zu mildern oder werden neue Probleme produziert, Belastungen verschärft und Entwicklungen blockiert? Es kommt dabei auf die tatsächlichen Effekte an, nicht auf die (guten) Absichten, denn es soll ja nicht der Charakter der Fachkraft, sondern ihre Wirksamkeit untersucht werden.

In einem Forschungsprojekt an der Universität Siegen wurden die Lebensbedingungen von hoch belasteten Familien, die von ihnen zu bewältigenden Probleme und ihre Bewältigungsstrategien und Ressourcen untersucht. In ausführlichen (am narrativen Interview orientierten) Gesprächen mit Frauen, Männern und Kindern, deren Familien Sozialpädagogische Familienhilfe erhalten haben, wurde untersucht, wie die Familienmitglieder die Familienhilfe erlebt hatten. Die „Geschichten aus der Familienhilfe“ wurden unter der Frage ausgewertet, durch welche pädagogischen Interventionen die Ressourcen der Familien und der einzelnen Familienmitglieder gesteigert und durch welche sie reduziert worden sind. Dieses Forschungsprojekt hat inzwischen zu einem Landesmodellprojekt in Westfalen geführt ([www.uni-siegen.de/zpe/projekte/aktuelle/lamo-spfh](http://www.uni-siegen.de/zpe/projekte/aktuelle/lamo-spfh)), in dem die Forschungsergebnisse zur Qualitätsentwicklung der Praxis genutzt werden. Auch das Sozialpädagogische Institut des SOS-Kinderdorfes in Innsbruck evaluiert die Aufsuchende Familienarbeit in Tirol nach ähnlichen Kriterien.

Eine zentrale Frage ist: Wie können die Erfahrungen von Entmutigung und Kontrollverlust durch sozialpädagogische Prozesse mit dem Ziel von Ermutigung und Rückgewinnung von Kontrolle (im Sinne von: Einfluss auf andere Menschen und auf Dinge) beeinflusst werden. Man kann diese Prozesse für jedes Familienmitglied untersuchen und z.B. das Zusammenspiel von Kontrollverlust des einen und Kontrollgewinn des anderen beschreiben. Ich beschränke mich in der folgenden Darstellung auf die Kontrollchancen der Mütter in den untersuchten Familien. Viele der Frauen hatten es weitgehend oder in Teil-

bereichen aufgegeben, ihre Lebensverhältnisse zu beeinflussen. So sahen einige im Zusammenleben mit ihren Kindern kaum noch Chancen, Prozesse in ihrem Sinne zu gestalten und Einfluss zu nehmen. Oder sie erlebten sich in der Kommunikation mit dem Sozialamt, der Schule oder anderen Institutionen als hilflos. Manche hatten tief resigniert und sahen es als hoffnungslos an, sich zu schützen und z.B. ihre körperlichen Erkrankungen behandeln zu lassen oder sich in einem positiven Licht zu sehen und darzustellen. Diese Haltungen wurden nicht nur in einem niedergedrückten Habitus deutlich, sondern manchmal auch als selbstverständliches Resümee der Erfahrungen: „So ist die Welt, da kannst du nichts machen.“

Von Außenstehenden wurde dieser Umgang mit dem eigenen Leben und den Lebensverhältnissen in der Familie manchmal als Faulheit missverstanden. Insbesondere die Frauen und Mütter wurden in dieser Hinsicht – manchmal selbst von den Mitarbeiterinnen – scharf verurteilt. Da hieß es über Klientinnen, „die ist zu faul, den Müll runterzutragen“ oder „die ist zu faul, sich anzuziehen und läuft noch am Nachmittag im Nachthemd rum“ oder „die ist zu bequem, zum Arzt zu gehen“. Hat man hingegen diese Verhaltensweisen angemessener als Folge von Entmutigung, Resignation und erlernter Hilflosigkeit dechiffriert, kann man die professionelle Soziale Arbeit hinsichtlich ihrer Möglichkeiten befragen, solche Prozesse abzumildern, d.h. Erfahrungen von Ermutigung, Aktivierung und Kontrollgewinn zu vermitteln. Damit ist man bei einem sehr grundlegenden Thema sozialpädagogischer Interventionen, denn das Vertrauen in die eigenen Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten ist die Voraussetzung vieler Lernprozesse.

Peter H. Ludwig (1999: 119) hat Ermutigung als „beabsichtigte Zuversichtsanregung“ definiert. Für die sozialpädagogische Begleitung von Familien kann das Thema also so definiert werden: Wie kann die Zuversicht in die Wirksamkeit eigener Handlungen der Familienmitglieder durch die Mitarbeiterin gestärkt werden? Betrachten wir einige wenige Beispiele aus den Interviews.

*„Ich hatte nachher schon Angst, zu Behörden und so zu gehen, zum Sozialamt und so bin ich schon gar nicht mehr gegangen, weil ich da ewig schlechte Erfahrungen mit gemacht hab. Denn wurd' ich wieder abgewiesen und denn kriegt ich nichts und das ging drunter und drüber. Denn hat sich das nachher so eingerenkt, bin ich immer mit der Begleitung da hingegangen, die erste Zeit.“*

Die Angst ist die – nachvollziehbare – Folge schlechter Erfahrungen, und neue, andersartige Erfahrungen ergeben sich nicht mehr von alleine. Die Begleitung der Mitarbeiterin bietet einen Schutz und sie verändert das Feld: Die Klientin wird im Sozialamt anders behandelt, wenn sie begleitet wird. Durch die Unterstützung ändern sich die Machtverhältnisse in dieser Situation und dies ermöglicht neue Entwicklungen. Zunächst wurde die Mutter in unserem Beispiel allerdings von einer anderen Mitarbeiterin betreut. Der Vergleich fällt zu deren Ungunsten aus.

*„Ich hab sie einmal mitgenommen zum Sozialamt, na denn war Feierabend bei mir. Ich kam da überhaupt nicht zum Vor.... Sie hat denn das gesagt, denn hatte die 'nein' gesagt und denn war das für sie erledigt. Und wenn ich mit der Frau Wolter, mit Helga, hingegangen bin, die hat denn noch diskutiert, da haben wir wenigstens was raus gekriegt. Ich stand da (bei der ersten Mitarbeiterin, K.W.) immer wie Pik Sieben auf Bahnsteig acht. Na was soll das, wenn ich mit jemanden reingeh, ich möchte was erreichen und sie sagt, die sagt 'nein', na denn ist gut, denn gehen wir wieder. Und wir haben, wir sind ja hart geblieben, Helga und ich, wir haben denn solange diskutiert, bis wir, und wir haben denn 'n Weg gefunden, das da irgendwie rauszukommen. Das haben wir auch geschafft. Wir hatten ja auch in der Oststadt Mietschulden und das hab ich auch alles alleine, bin ich hingegangen mit Helga und da hab ich das geregelt, dass ich das Bekleidungs-geld denn für Silvio erst mal da lasse und denn hab ich die Mietschulden erst mal alle so zurückgezahlt und denn sind wir mit dem bisschen ausgekommen, was ich denn hatte. (...) Und das haben wir dann so aufgesetzt und denn, das ging. Mit der andern hätt' ich das aber nicht machen können. Die hätt' gesagt, und die hätten 'nein' gesagt und denn wär's gut gewesen, denn wären wir wieder rausgegangen.“*

Die eine Mitarbeiterin wurde nicht als Hilfe erlebt, da sie sich auch nicht durchsetzen konnte. Sie verfügte über keinen Überhang, der der Klientin zugute kam. Die Szene mit der zweiten Mitarbeiterin – also mit Helga – wird als gemeinsames Handeln beschrieben: wir sind hart geblieben, wir haben diskutiert. Eine solche Erfahrung und Interpretation erleichtert es, in einer anderen Situation die Regie selbst in die Hand zu nehmen: „... das hab ich dann geregelt ...“.

*Eine andere Frau beschreibt ihre Erfahrung so: „Am besten konnte ich aber mit Frau D. darüber reden. Da hab ich, wenn was gewesen war bei die Behörden, da hab ich Frau D. angerufen, hab ihr die Situation erklärt und da hat sie mir das gesagt, so und so, und denn hat sie nachher gesagt, 'Soll ich denn mitkommen?' Da hab ich gesagt, 'Nein, es reicht mir, wenn ich mit Ihnen darüber reden kann.' Das haben wir per Telefon gemacht, und ich versuch das alleine. Und denn hab ich nachher, wenn das alles fertig war, denn nach ein paar Tagen sie angerufen, dass alles o.k. ist und da hat sie sich gefreut, dass ich das alleine geschafft hab.“*

Hier begleitet die Mitarbeiterin die Frau nur indirekt: sie sprechen darüber, die Klientin selbst entscheidet über die Dosierung der Unterstützung. Es bleibt ein gemeinsames Projekt, aber die Klientin kann das verbleibende Risiko (des Scheiterns) aushalten.

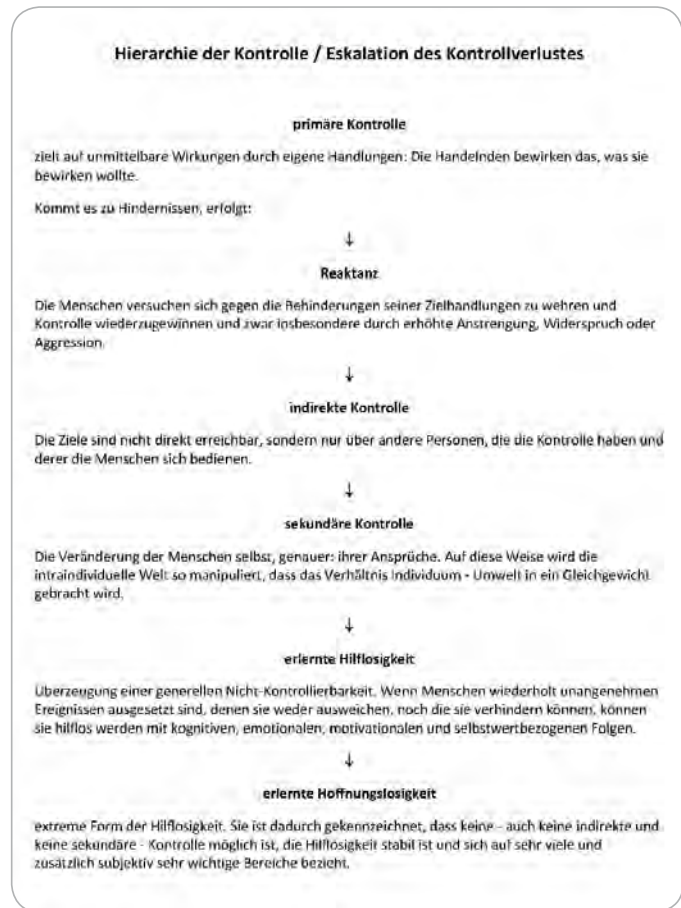
*Wiederum eine andere skizziert ihre Erfahrung so: „Hm. Ich schaff das, sagt sie. Ich war schon so oft, war schon so oft unten am Boden, ich bin immer wieder hoch, hab mich immer wieder hoch gerappelt und diesmal auch wieder. Das ist unser ganzer Stolz, dass wir das soweit bis jetzt geschafft haben.“*

Hier richtet sich die Aufmerksamkeit der Klientin auf ihre Erfahrung, dass sie sich auch in schwierigsten Situationen nicht hat unterkriegen lassen. Das macht ihr auch für zukünftige Belastungen Mut. Den Erfolg führt sie allerdings auch auf die Mitarbeiterin zurück: wir haben das geschafft.

Genauer lassen sich solche Prozesse durch die Anwendung einiger theoretischer Kategorien analysieren, und man kann dann – was für die Praxis bedeutsam ist – neue Handlungsmöglichkeiten entdecken. Hierzu ist eine Unterscheidung verschiedener Arten der Kontrolle und damit einer Abstufung von der unmittelbaren Kontrolle (Flammer 1990: 153 ff) bis zu einer Situation umfassenden Kontrollverlustes (siehe Grafik) interessant.

Primäre Kontrolle meint also einen unmittelbaren Einfluss der Frau: Sie geht zum Beispiel zum Sozialamt, beantragt Geld und erreicht, was sie wollte; sie spricht mit ihrem Kind und erreicht die von ihr beabsichtigte Verhaltensänderung; sie diskutiert mit ihrem Partner und bewirkt, dass er sich an der Hausarbeit beteiligt. Erreicht sie ihr Ziel nicht, versucht sie möglicherweise, durch Intensivierung ihrer Aktivitäten Kontrolle wiederzugewinnen (Reaktanz). Sie wird vielleicht laut im Sozialamt und weigert sich zu gehen, bevor sie nicht den Chef der uneinsichtigen Sachbearbeiterin gesprochen hat. Erreicht sie auch dann nicht ihr Ziel, besteht möglicherweise die Chance, über andere Menschen diesen Einfluss zu gewinnen (indirekte Kontrolle): Sie bittet die Mitarbeiterin, mitzukommen und sie zu unterstützen, oder sie sucht den Arzt auf, wenn sie sich krank fühlt und ihre Selbstbehandlung erfolglos war. Wie das letzte Beispiel illustriert, ist es keineswegs ungewöhnlich, zunächst (nur) durch Andere Einfluss wiederzugewinnen. Jede/r, die/der eine/n SpezialistIn (RechtsanwältIn, Autowerkstatt usw.) aufsucht, beabsichtigt eine Wirkung zu erzielen, die er unmittelbar nicht erreichen kann. Gelingt es auch auf diese Weise nicht, die Ziele zu erreichen, werden die eigenen Erwartungen vielleicht so korrigiert, dass die Diskrepanz zwischen Erwartungen und Möglichkeiten verringert wird (etwas missverständlich: sekundäre Kontrolle): Lebenspläne werden z.T. als Illusionen interpretiert und verändert und Ziele als unrealistisch angesehen und aufgegeben. Das hat oft zwei Aspekte: Einerseits ist die Anpassung der eigenen Vorstellungen an die realisierbaren Möglichkeiten durchaus eine Chance, eine Spannung zu verringern und sogar neue Ansatzpunkte für primäre Kontrolle zu schaffen. Andererseits können die Vermeidung von Enttäuschungen und die Anpassung an ungünstige Verhältnisse auch einen bitteren Beigeschmack haben, stellen sie doch die Anpassung an eine Realität dar, die oft viele Lebens- und Entwicklungschancen vorenthält.

Noch schwieriger wird die Situation für die Menschen, wenn sich die Überzeugung einer generellen Nicht-Kontrollierbarkeit entwickelt hat. Wenn sie etwa wiederholt bedrohlichen Ereignissen ausgesetzt waren, denen sie weder ausweichen noch die sie verhindern konnten, werden sie hilflos. Eine Folge der Hilflosigkeit ist, dass auch tatsächlich vorhandene Kontrollmöglichkeiten nicht wahrgenommen und damit nicht genutzt werden. Damit werden Situationen, in denen objektiv noch Handlungsmöglichkeiten bestehen, subjektiv als un-



beeinflussbar erlebt. Da dieses Erleben auf eine Verallgemeinerung von Erfahrungen aus wahrscheinlich tatsächlich unbeeinflussbaren Situationen zurückgeführt werden kann, ist es ein Produkt der Verarbeitung dieser Lebenserfahrungen und somit erlernt. Eine extreme Form der Hilflosigkeit ist die Hoffnungslosigkeit, die sich oft auf alle wichtigen Lebensbereiche bezieht.

Mit diesen Kategorien können Interventionsziele im Umgang mit Menschen, die wenig Vertrauen in die Wirksamkeit ihrer Handlungen haben, genauer abgeschätzt werden. Ich will nur einige Konsequenzen nennen.

So ist es nicht nahe liegend von einer Frau, die es aufgrund ihrer Lebenserfahrungen weitgehend aufgegeben hat, an ihre Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten zu glauben, vorrangig primäre Kontrolle zu erwarten. Hier käme es eher darauf, in kleinen, gut überschaubaren Feldern kurzfristig positive Controllerfahrungen zu erleichtern und entsprechende Situationen zu arrangieren. Pauschale und umfassende Veränderungsziele – wie sie gelegentlich in der Hilfeplanung zu finden sind – können eher kontraproduktiv sein. Denn positive Controllerfahrungen wirken auch verunsichernd, da sie bisherige Annahmen in Frage stellen, und Situationen,



die bisher als sicher vorhersehbar erlebt wurden („da wird sich nichts ändern“, „bei mir geht es immer schief“), erscheinen bei offenerem Ausgang riskanter. Hier ist eine Begrenzung des Experimentierfeldes und eine Absicherung durch die Mitarbeiterin („wenn es schief geht, bin ich ja auch noch da, aber wir versuchen es mal und es wäre doch gelacht, wenn wir das nicht schaffen“). Die Auswahl der Bereiche, in denen neue Erfahrungen und Interpretationen angestrebt werden, muss sich auch nach der Erfolgswahrscheinlichkeit richten und nicht primär danach, welches Problem in dieser Familie als erstes ins Auge fällt. Denn dort ist die Kette der Misserfolge häufig am längsten, und unmittelbare Veränderungen sind am unwahrscheinlichsten.

Auch die Versöhnung mit den eigenen Möglichkeiten und Grenzen zu erleichtern (sekundäre Kontrolle) kann ein sinnvolles Interventionsziel sein, zumal dann, wenn nach der Trennung von einigen Zielvorstellungen neue und eben beeinflussbare Ziele sichtbar werden. Dazu ist es oft hilfreich, dass die Menschen ihre Aufmerksamkeit auf die neuen Möglichkeiten richten. Dies kann nicht nur explizit in Gesprächen erfolgen, sondern auch durch tatkräftiges Handeln. Wir waren überrascht, dass die Klientinnen oft eine deutliche Anregung, ja Leitung durch die Mitarbeiterinnen akzeptiert und gelobt haben, wenn diese ihnen wohlwollend gegenüberstanden und sie sie als kompetent einschätzten (ähnlich: Schuster 1997 hinsichtlich Direktiven). Ohne Wohlwollen war der Verlauf immer ungünstig, und bei Kompetenzzweifeln wurde er häufig als Verstärkung der Ohnmachtserfahrungen erlebt („wie Pik 7 auf Bahnsteig 8“).

Ideen zu entwickeln, wie auch mit Hilfe anderer Menschen ein neuer Einfluss möglich wird (indirekte Kontrolle), kann ebenfalls ein Interventionsziel sein. So könnte man überlegen, wer z.B. das als widerstrebend erlebte Kind eleganter beeinflussen kann als die Mutter, die sich vielleicht festgefahren hat bei der Bearbeitung der Schulprobleme. Die Frage, „wen könnten wir denn für unser Anliegen gewinnen und einsetzen“, erweitert den Blick auf neue, eben indirekte Kontrollmöglichkeiten.

Mittel- und langfristig geht es oft um die Übertragung von positiven, neuen Kontroll Erfahrungen auf andere, bisher als unkontrollierbar angesehene Felder. Besonders beeindruckend sind Interviewpassagen, in denen deutlich wird, wie Menschen durch den wohlwollenden, ermutigenden und optimistischen Umgang der Mitarbeite-

rinnen neue Handlungsmöglichkeiten entdecken: beginnen, sich auch wohlwollend um sich selbst zu kümmern und sich ganz anders als Frau zu erleben und zu inszenieren, ihre Wohnung anders zu gestalten, Angelegenheiten ihrer Kinder in die Hand zu nehmen oder ihre Partner zu aktivieren.

Den Leserinnen und Lesern werden weitere Konsequenzen einfallen. Wir sind damit auf einem Weg, Verhaltensweisen von Menschen, die zu Klientinnen geworden sind, angemessen zu dechiffrieren und unsere sozialpädagogischen Handlungsmöglichkeiten zu erweitern, gerade auch bei Familien, die sich in sehr schwierigen Situationen befinden. Damit ändern wir die schwierigen Verhältnisse nicht grundlegend, ermöglichen aber neue Bewältigungsformen. So steigt das Vertrauen in den Sinn eigener Aktivitäten, das schließlich auch eine Voraussetzung für politisches Handeln ist.

#### Literatur

Flammer, August (1990): *Erfahrung der eigenen Wirksamkeit. Einführung in die Psychologie der Kontrollmeinung*. Bern: Huber

Ludwig, Peter H. (1999): *Ermütigung. Optimierung von Lernprozessen durch Zuversichtssteigerung*. Opladen: Leske + Budrich.

Schuster, Eva M. (1997): *Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH). Aspekte eines mehrdimensionalen Handlungsansatzes für Multiproblemfamilien*. Frankfurt/Main: Lang (Diss. Uni Dortmund).

Wolf, Klaus (2007): *Die Belastungs-Ressourcen-Balance*. In: Kruse, Elke; Tegeler, Evelyn (Hg.): *Weibliche und männliche Entwürfe des Sozialen. Wohlfahrtsgeschichte im Spiegel der Genderforschung*. Opladen: Budrich, S. 281–292