„Da nützt der beste Professor und Doktor nichts, wenn man kein Vertrauen hat“

Unterstützendes und Belastendes in der ambulanten Familienarbeit aus KlientInnenperspektive

Bettina Hofer und Christina Lienhart

Anhand eines konkreten Fallbeispiels soll in diesem Beitrag ein deutlicher werden, was im Rahmen ambulanter Familienarbeit unterstützend und was belastend erlebt wird. In einem weiteren Abschnitt werden von den Autorinnen zentrale Aspekte für gelingende Betreuungsverläufe skizziert. Empirische Basis der Ausführungen sind Ergebnisse eines Evaluationsforschungsprojektes zur Wirkung der Ambulanten Familienarbeit Tirol (AFA) unter besonderer Berücksichtigung der Perspektive von Familien.

Die Ambulante Familienarbeit Tirol (AFA) ist eine Einrichtung von SOS-Kinderdorf Österreich, ihre Aufgaben entsprechen in etwa jenen der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Ambulante Familienarbeit ist im österreichischen Jugendwohlfahrtsgesetz im § 27 als „Unterstützung der Erziehung“ verankert. Diese umfasst die Beratung der Erziehungsberechtigten und der Minderjährigen ebenso wie die Förderung der Erziehungskraft der Familie und der Entwicklung der Minderjährigen (vgl. JWG 1989, § 27). Zur Durchführung sind im jeweiligen Bundesland anerkannte soziale Einrichtungen wie beispielsweise die AFA heranzuziehen. Mit einer Erhebung von KlientInnenperspektiven verband die AFA v. a. das Ziel, von Nutzen und Wirkung der ambulanten Familienarbeit zu erfahren und ihr Angebot weiterzuentwickeln. Die folgenden – im Text verwendeten und kursiv hervorgehobenen – Interviewzitate stammen aus Interviews mit Familien, die im Rahmen dieser Evaluation geführt wurden.

Was unterstützt und was belastet – am Beispiel der Familie L.

„Heute, wenn ich mit den Kindern aufstehe in der Früh und den Kindern ein Frühstück ma-

che, die Kinder anziehe zum In-die-Schule-gehen, ist das schön. Wenn ich mich in der Früh mit den Kindern unterhalten kann und so weiter. Damals war es so, ich bin in der Früh auf allen Vieren aus dem Bett gekrabbelt. Ich bin schleppend irgendwie in die Küche gekommen. Ich hab, mit Ach und Krach und zehn Umwegen Brötchen für die Kinder auf den Tisch gebracht. [...] Ich habe dann nicht die Kraft gehabt, mit den Kindern die Hausaufgaben zu machen. Sondern ich bin aggressiv geworden. [...] Und da haben die Kinder immer gesagt: ‚Mama, du bist eine Katastrophe.‘ Ja das war irgendwie schmerzhaft, weil welche Mutter lässt sich das gern sagen? [...] Mittlerweile ist es so, dass ich mit meinen Kindern auch alleine ziemlich viel Spaß habe. Wir haben auch in der Familie viel Spaß. Ja, mittlerweile taugt es meinen Kindern. Weil sie einfach gesehen haben, hoppala, die Mama kann anders auch.“ (Frau L.)

Familie L., bestehend aus Frau L., ihren beiden Söhnen im Volksschul- bzw. Kindergartenalter sowie verschiedenen Lebensgefährten, wurde drei Jahre von ambulanten FamilienberaterInnen begleitet. Gewalterfahrungen von Frau L., Delogierungen, Arbeitslosigkeit, Verschuldung, Konflikte mit den Kindesvätern, psychische Probleme und Überforderung mit

den Kindern beschreiben die Themen zu Betreuungsbeginn. Der ambulanten Begleitung gehen Aufenthalte im Frauenhaus und Meldungen der Polizei beim Jugendamt voraus. Die Situation ihrer Familie vor der ambulanten Begleitung beschreibt Frau L. als „katastrophenfurchtbar“. Ein Jahr nach deren Beendigung sagt sie: „Wir haben ein schönes, feines Familienleben.“ Im Interview ermöglicht Frau L. einen differenzierten Blick darauf, was ihr auf dem Weg dorthin geholfen und was belastet hat.

„Ich meine, ist klar, wenn man alleine ist und niemanden zum Reden hat, bzw. den Partner, den was man zum Reden hat, mehr oder weniger nur ausgelacht wird, oder fertig gemacht wird, dann tut das einfach gut, wenn jemand da ist, was zuhört.“ Frau L. betont bereits am Beginn des Interviews, wie bedeutend es für sie war, mit den für sie zuständigen ambulanten BeraterInnen AnsprechpartnerInnen zu haben, die sie ernst nahmen und von denen sie Stärkung erfuhr. Durch die Vermittlung der ersten Beraterin und nach Vorgabe des Jugendamtes begab sich Frau L. in psychiatrische Behandlung und Psychotherapie. Ergänzend zu beratenden und therapeutischen Maßnahmen nahm sie Unterstützungen in der Bewältigung ihres Alltags besonders positiv wahr. Eine Familienhelferin, so erzählt sie, *„hat auch wahnsinnig viel, zu großen Fortschritten in der Familie beigetragen. [...] Sie mich zeitenweise mit den Kindern nachmittags auf drei, vier Stunden entlastet hat. [...] Wo ich einfach Zeit gehabt habe, Luft, jetzt kann ich abschalten. [...] Was einfach mit den Kindern nicht möglich war, weil sie, eben auf Grund der Situation, zum Großteil hyperaktiv gewesen sind, und mich somit natürlich wahnsinnig überfordert haben.“* Frau L. fühlte sich bei der Organisation des Haushaltes ebenso entlastet wie im Zusammenleben mit ihren Kindern. Für diese wurde durch Hort und Kindergarten eine geregelte Tagesstruktur organisiert. Zudem verbrachte die Familie mit Mitarbeitern der ambulanten Familienarbeit Nachmittage am Eislaufplatz oder im Schwimmbad – Freizeitaktivitäten, die sich Frau L. vorerst alleine nicht zugetraut hätte.

Trotz Entlastung und einsetzender Veränderungen fühlte sich Frau L. mit der Erziehung ihrer Kinder und der Bewältigung des Alltags weiterhin überfordert. Nach Gesprächen mit dem ambulanten Familienberater entschied sich Frau L. im zweiten Jahr der Betreuung für eine Fremdunterbringung der Kinder mit der

Option auf eine Rückführung. Die Kinder verbrachten während ihres Aufenthaltes in der Wohngruppe jedes Wochenende bei der Mutter. Mit Frau L. wurde die ambulante Familienarbeit fortgesetzt, um an den für die Rückführung notwendigen Veränderungen weiterzuarbeiten. Frau L. erinnert sich an ihre anfänglichen Zweifel am Nutzen der Betreuung und an die parteiliche Unterstützung bei der geplanten Rückführung: *„Irgendwo hab ich doch Angst gehabt, weil ich ja selber gewusst habe, dass viele Fehler sind. Dass es hinten und vorne nicht passt. Wie dann das Gespräch gekommen ist, dass wir die Kinder auf ein Jahr ins Heim tun, und da ist dann einmal der Gedanke aufgekommen, he hallo, ist da irgendwas mit der Betreuung schief gelaufen, was hat da nicht gepasst, [...] also da waren da mal Zweifel da. Wie [sich] dann aber gemerkt habe, dass die Betreuung ja auch weiter gegangen ist, während die Kinder im Heim gewesen sind, dass die eben versucht haben, mit mir die Kinder wieder zu holen und so weiter, da waren die Zweifel dann eigentlich relativ rasch wieder dahin.“* Die MitarbeiterInnen der ambulanten Familienarbeit arbeiteten mit Frau L. an der Umsetzung jener Ziele, die zwischen Jugendamtssozialarbeiterin und Frau L. in Bezug auf die Rückführung der Kinder vereinbart worden waren. Frau L. erlebte das Erreichen der Ziele wie Schuldenregulierung, Veränderung der Arbeits- und Wohnsituation und Verbesserung ihrer psychischen Gesundheit als Koproduktion, wie auch an folgendem Zitat deutlich wird: *„Und wir haben eigentlich, muss ich sagen, wirklich alles durchgesetzt, was wir uns eigentlich zum Ziel gesetzt haben.“* Den Prozess der Problembearbeitung als gemeinsamen Plan anzulegen, miteinander Vereinbarungen zu treffen, von anderen Sichtweisen und mehreren Lösungsoptionen zu erfahren, Vorhaben mit unterschiedlichen Aufgaben- und Rollenverteilungen umzusetzen, bewertet die Interviewpartnerin überwiegend positiv.

Im Laufe eines Jahres konnten die vereinbarten Ziele erreicht werden und der Großteil der beteiligten HelferInnen sprach sich für die Rückführung der Kinder aus. Die inzwischen zuständige Jugendamtsmitarbeiterin stimmte dennoch nicht zu. Mit Unterstützung der ambulanten Familienarbeit entschied sich Frau L. einen Rechtsbeistand beizuziehen. Gestützt auf ein Gutachten entschied das Gericht die Rückführung.

Im Vergleich ihrer BeraterInnen, die während der Betreuung auch noch wechselten, be-

schreibt Frau L. unterschiedliche professionelle und persönliche Zugänge in der ambulanten Begleitung, die sie mehr und weniger hilfreich erlebte. Aus den Erfahrungen im Umgang mit Ämtern und Behörden vermittelt Frau L., wie unterstützend es für sie gewesen ist, diese Situationen nicht alleine durchstehen zu müssen. Einer ihrer ambulanten FamilienberaterInnen *„ist mit mir auf Behörden gegangen. Der ist hinter mir gestanden.“* Sie erlebte aber auch Überforderungen in Situationen am Sozial- oder Arbeitsamt, wo sie sich Rückendeckung gewünscht hätte, jemanden, der unterstützend in das Gespräch *„eingreifen hätte können“*. Frau L. erinnert sich: *„[...] er [ein weiterer ambulanter Familienberater, Anm. A.] hat sich eigentlich, mehr oder weniger davor mit mir zusammen gesetzt, hat gesagt, horch zu, auf das und das musst du beharren, das und das musst du durchsetzen, das und das brauchst du, und so und so solltest du sprechen. Also er hat mir da schon irgendwie Anweisung gegeben, aber, es kommt auf den Ämtern und Behörden immer anders, als was man es sich daheim vielleicht denkt und ausmalt, nicht.“*

Die begrenzte Verfügbarkeit dieses ambulanten Familienberaters außerhalb der unmittelbaren Familienbetreuung schränkt insgesamt die Erinnerung der Interviewpartnerin an die Wirksamkeit seiner Arbeit ein, obwohl sie gleichzeitig mit ihm wesentliche Ziele erreicht hatte. Als „nicht wahrlich befriedigend“ benennt sie, dass er sich ausschließlich während gemeinsamer Termine um ihre Anliegen gekümmert hat: *„War der Termin fertig, hat der K. auch damals nicht mehr geschaut. Also, der Termin war fertig, und dann war für ihn, war ich wahrscheinlich auch fertig.“* Die Frage *„Wie wirksam werden ambulante FamilienberaterInnen erlebt?“* scheint hier mit den Fragen *„Wer bin ich, Klientin, für dich, Familienberater?“* und *„Denkst du, Familienberater, auch außerhalb der Termine an mich, Klientin?“* zusammenzuhängen.

Im Vergleich ihrer ambulanten BeraterInnen skizziert Frau L. auch, unter welchen Bedingungen sie direktive Interventionen unterstützend oder einschränkend erlebt hat. Positiv bewertet sie, wenn auf Basis einer Vertrauensbeziehung Lösungsmöglichkeiten erarbeitet wurden, aus denen sie wählen konnte. Unter diesen Voraussetzungen erlebte Frau L. es auch hilfreich, wenn sie bei dringlichen Entscheidungen *„eine in den Hintern gekriegt [hat] und, und du machst jetzt. Und, wo ich sagen muss, das hab ich auch gebraucht.“* Negativ

Mein Jüngster der .. wat weiß ich (,) der macht nie Hausaufgaben obwohl er erst im zweiten Schuljahr is (,) wat weiß ich. .. Und äh (,) ich bräuchte da mal ein bisschen Unterstützung. Dass man da einfach hingehen kann.

bewertet sie direktive Interventionen, wenn Bedingungen wie Vertrauen oder ein hoher Grad an eigener Beteiligung nicht gegeben waren. Frau L. beschreibt ihre erste ambulante Beraterin als eine, die sie *„in eine Schiene rein drückte. Die was ich nicht laufen wollte. [...] Also sie hat das immer versucht, mir irgendwo vorzuschreiben. Nicht, nicht versucht ähm, einen Vorschlag zu machen. Dass man das vielleicht so oder so machen könnte. Sondern, es wird so gemacht. Irgendwo ähm, ja ein Zwiespalt für mich, weil ich mich irgendwie so gelenkt gefühlt habe. Was eigentlich nicht sehr positiv war.“*

Sechs zentrale Aspekte günstiger Betreuungsverläufe

Unmittelbare, lineare Wirkungen lassen sich im Bereich Sozialer Arbeit grundsätzlich nicht rekonstruieren. Der Eigen-Sinn der KlientInnen – welche Bewertungen und Strategien für KlientInnen auf Grund ihrer Lebenserfahrung Sinn machen – beeinflussen die Wirkung der Arbeit ebenso wie Faktoren im Umfeld der Familien. Manchmal wirken professionelle Interventionen auch zeitlich verzögert (vgl. Wolf 2006b). „Patentrezepte“, was bei welcher Problemstellung wie wirkt, gibt es nicht. Aus Interviews mit ehemaligen KlientInnen der ambulanten Familienarbeit, wie z.B. mit Frau L., lassen sich allerdings zentrale Aspekte ableiten, die – in Verschränkung miteinander – wesentlich zu günstigen Betreuungsverläufen beitragen.

Beziehung – „Sie war keine so typische Betreuerin nicht.“

Ein respektvolles Beziehungsangebot und das Gefühl sich verstanden zu fühlen, waren zentrale Bedingungen für die befragten Familien, sich auf eine Zusammenarbeit einzulassen. Vielfach hatten sie Herabsetzungen und Abwertung von HelferInnen, in Institutionen, in ihrem sozialen Umfeld oder innerhalb der Familie erlebt. Mütter beschreiben mehrfach das

Gefühl, „an allem schuld“ zu sein und versagt zu haben. Eine wertschätzende, wohlwollende, respektvolle, nicht von vornherein bewertende Haltung der ambulanten FamilienberaterInnen und deren spürbares Interesse an den KlientInnen und ihrer Lebenssituation war deshalb in vielen Fällen ein Schlüssel zu einer gelungenen Begleitung. InterviewpartnerInnen erzählen von FamilienberaterInnen als zentralen Vertrauenspersonen, denen sie sich öffnen konnten und die insbesondere für Frauen die einzigen GesprächspartnerInnen waren.

Zuhören, reden, aber auch etwas tun – „Sie hat wirklich alles getan. Sie war wirklich da.“

InterviewpartnerInnen beschreiben, wie bereits ein interessiertes und wohlwollendes Gesprächsangebot eine entlastende Wirkung zeitigte. Die Beschreibungen verdeutlichen aber auch, dass die Wirkung der Gespräche „verpufft“, wenn diese nicht mit einer Veränderung der belastenden Situation einhergingen. In Anlehnung an die Maslowsche Bedürfnispyramide (siehe Beitrag Frindt in diesem Heft) gilt, dass reflexive Arbeit beispielsweise eine gewisse Absicherung in materiellen Belangen voraussetzt. So waren es in Kombination mit den Gesprächen praktische Unterstützungsleistungen wie mit dem Vermieter verhandeln, am Sozialamt beistehen, an die SchuldnerInnenberatung vermitteln, bei der Übersiedlung „zupacken“, institutionelle wie materielle Ressourcen erschließen oder mit den Kindern Freizeit gestalten, die Druck reduzierten und eine Basis für Problemveränderungen schufen.

Professionalität – „Aber wenn ich dann so nachdenke, wie sie ihre Arbeit gemacht hat, ja, ich meine, sie hat eine Ahnung.“

Wie den Interviews zu entnehmen ist, benötigen ambulante FamilienberaterInnen ein breites Spektrum an Erfahrungen, professionellem Wissen und Handlungsmöglichkeiten, um eine klientInnen- und problemangemessene Herangehensweise anbieten zu können. InterviewpartnerInnen erwarteten neue Ideen und Vorschläge, ohne aber gleichzeitig „ihre“ BeraterInnen für alles zuständig zu erklären. Sie schätzten eine klare Vermittlung von Angeboten und Grenzen der Zuständigkeit. Die ambulante Familienarbeit wurde auch dann als professionell erlebt, wenn bei spezifischen Problemlagen an kompetentere Einrichtungen weitervermittelt wurde oder die ambulanten BeraterInnen koordinierend tätig waren (vgl.

auch Wolf 2006: 86f). Der Zusammenhang zwischen der Beziehungsqualität und der Bewertung von Professionalität und Wirksamkeit wird in unseren Interviews deutlich:

- In Fällen, in denen eine respektvolle Beziehung bestand, wurden sowohl der Mensch wie seine professionelle Herangehensweise wirkungsvoll im Sinne einer Veränderung erlebt.
- Erlebten KlientInnen zwar eine Vertrauensbeziehung, aber die ambulanten FamilienberaterInnen konnten aus ihrer Sicht keine deutlichen Veränderungen in die Wege leiten, so beurteilten InterviewpartnerInnen die Begleitung als begrenzt wirksam oder wirkungslos.
- Professionelle Interventionen ohne Vertrauensbasis erlebten InterviewpartnerInnen trotz positiver Auswirkung als „mühsam“.
- Betreuungen, in denen die Beziehungen zwischen ambulanten BeraterInnen und Familienmitgliedern angespannt waren und die MitarbeiterInnen gleichzeitig als „hilflos“ oder „ohnmächtig“ erlebt wurden, wurden nicht planmäßig beendet und der Sinn des Angebotes in Frage gestellt.

Gemeinsam planen, kämpfen und feiern – „Wir haben wirklich alles durchgesetzt, was wir uns eigentlich zum Ziel gesetzt haben.“

Aus den Interviews haben wir den Eindruck gewonnen, ambulante FamilienberaterInnen sollten sich insbesondere am Beginn der Betreuung aktiv einbringen und Angebote stellen. Im Betreuungsverlauf war es die Zusammenarbeit, der Veränderungsprozess als Koproduktion aller Beteiligten, welche Familien besonders wirksam erlebten. Ein immer wiederkehrendes Klären von Fragen wie „Wer hat welches Problem?“ und „Was soll mit unserer Unterstützung verändert werden?“ scheint ein wesentlicher Aspekt in der gemeinsamen Arbeit zu sein. KlientInnen schätzten einen transparenten Umgang mit Problem- und Zieldefinitionen. Wurde dann „Schritt für Schritt“ an einem gemeinsamen Plan gearbeitet, den KlientInnen verschiedene Handlungsmöglichkeiten und mehrere Lösungswege eröffnet, eigneten sie sich andere Sichtweisen und Strategien im Umgang mit Problemen und Konflikten an. Erinnerten sich InterviewpartnerInnen an keine gemeinsamen Problem- und Zieldefinitionen, beschrieben sie kaum Veränderungen. Diese Verläufe wurden überwiegend wenig hilfreich erlebt. Für InterviewpartnerInnen war es letzt-

lich auch bedeutsam, mit positiven Ergebnissen der Koproduktion nicht alleine dazustehen und Erfolgserlebnisse gemeinsam zu feiern.

Direktive Interventionen unter bestimmten Voraussetzungen – „Schritt für Schritt ist der an mich zuwi und hat gesagt, du, warum probierst du es nicht so?“

Aus den von uns geführten Interviews lassen sich Bedingungen herausfiltern, unter denen direktive und somit kontrollierende Interventionen angenommen oder sogar gewünscht und als hilfreich erlebt wurden:

- Die Familien haben eine respekt- und vertrauensvolle Beziehung erfahren.
- Die ambulanten BeraterInnen näherten sich behutsam den Sichtweisen der Familien an.
- Es waren die Familien, die letztlich die Entscheidungen trafen.
- Direktive Interventionen betrafen nur einen begrenzten Teil eines gemeinsamen Plans und waren für die Familien nachvollziehbar.

Ermutigung und Aktivierung – „Sie hat mich einfach insofern auch bestärkt, dass die Fehler da nicht nur bei einer Mama liegen.“

Der eigene Anteil an Erfolgen, das Erleben der eigenen Wirkmächtigkeit sind zentrale Themen in den Beschreibungen günstiger Betreuungsverläufe. Darin werden Aktivierung und Ermutigung von KlientInnen als wesentliche Merkmale gelungener Zusammenarbeit deutlich. KlientInnen, die sich lange Zeit überfordert, ohnmächtig oder unfähig fühlten, beschreiben, wie sie von einer Zusammenarbeit mit unterschiedlicher Rollenaufteilung profitiert haben. Sie fanden ein Lernfeld vor, in dem ihnen Ideen und Vorschläge angeboten wurden, sie mit einem Sicherheitsnetz neue Wege ausprobieren und sich neue Perspektiven und Strategien aneignen konnten, auf die sie auch nach Beendigung der ambulanten Familienarbeit zurückgreifen. Die richtige Dosierung und realistische Ziele sind dabei zu berücksichtigen, denn eine „Überdosis“ an Ermutigung kann zu einem Gefühl der Überforderung führen, wie es auch Frau L. beschrieb.

Resümee

Aus der Sicht von Familien lassen sich in Bezug auf günstige Betreuungsverläufe sechs zentrale Aspekte ableiten. So trägt wertschätzendes Beziehungsangebot von Seiten der Fa-

milienberaterInnen und deren Einlassen auf die individuellen „Familienkulturen“ wesentlich zum Zustandekommen tragfähiger Arbeitsbeziehungen bei. Um auf dieser Basis die vereinbarten Ziele zu erreichen, sind ambulante FamilienberaterInnen gefordert, ein breites Spektrum an professionellem Handeln einzubringen und sich ihrer Kompetenzen, aber auch Grenzen bewusst zu sein. Diese professionellen Kompetenzen sollten sich nicht nur auf den beraterischen Kontext beziehen, sondern auch „handfeste“ Unterstützung in der Alltagsbewältigung inkludieren. Die Koproduktion zwischen Familien und ambulanten FamilienberaterInnen wird deutlich durch das gemeinsame Arbeiten an Problemlösungen von der Vereinbarung bis zum Erproben neuer Strategien im Umgang mit Problemen und Konflikten. In diesem gemeinsamen Prozess können auch direktive Interventionen als unterstützend erlebt werden – allerdings nur, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind. Zu guter Letzt ist das Erleben der eigenen Wirkmächtigkeit, das Erleben des Kontrollgewinns über das eigene Leben durch individuell dosierte Strategien der Ermutigung ein Kennzeichen und gleichzeitig Ergebnis gelungener Betreuungsverläufe.

Literatur

- Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich: Jugendwohlfahrtsgesetz 1989 — JWG, Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramtes/ www.ris.bka.gv.at; Stand: 28.01.2009.
- Hofer, B./Lienhart, C. (2008): Evaluation Ambulante Familienarbeit Tirol unter besonderer Berücksichtigung der Perspektive der Familien, Ergebnisbericht, SPI Schriften, Innsbruck.
- Wolf, K. (2006): Sozialpädagogische Familienhilfe aus der Sicht der Klientinnen und Klienten – Forschungsergebnisse und offene Fragen. In: Fröhlich-Gildhoff, K./Engel, E.-M./Rönnau, M./Kraus, G. (Hg.): Forschung und Praxis in den ambulanten Hilfen zur Erziehung. FEL-Verlag, Freiburg, S. 83-100.
- Wolf, K. (2006): Wie wirken pädagogische Interventionen? In: Jugendhilfe Jg. 44, Heft 6, S. 294-301.

Bettina Hofer, Christina Lienhart, Sozialpädagogisches Institut im Fachbereich Pädagogik von SOS-Kinderdorf Österreich, Stafflerstraße 10a, 6020 Innsbruck,
E-Mail: bettina.hofer@sos-kd.org,
christina.lienhart@sos-kd.org