

Regina Riedel,
Berliner Institut für Familientherapie
Hartmut Epple,
Praxisgemeinschaft A.m.S.e.I., Berlin

Forum 2: Eltern erreichen, die sonst nicht zu erreichen sind

Regina Riedel: Überlegungen zur „Erreichbarkeit“

Zunächst habe ich mir die Frage gestellt: Wer könnte das überhaupt sein, der schwer erreichbar ist? Und für wen sind diese Personen schwer erreichbar?

Jemand (z.B. Sie) möchte diese Eltern erreichen: es handelt sich um Anliegen, die Kinder oder Jugendliche betreffen, die in Einrichtungen für Kinder und Jugendliche betreut werden. Schulen, Kindertageseinrichtungen, Heime usw. usf., die also in Kontakt mit anderen Erwachsenen stehen, die gegenüber den Kindern einen Auftrag haben, zu erziehen, zu lehren, vielleicht auch zu heilen (Ärzte, Krankenschwestern...)

M.a.W.: Sie haben eine Aufgabe und es könnte sein, dass sie bzgl. dieser Aufgabe auch mit den Eltern der Kinder in Kontakt kommen wollen oder sollen.

Und Eltern, die auf diesen „Kontaktwunsch“ nicht oder nicht angemessen reagieren, die z.B. sich nicht oder nicht zuverlässig für Gespräche zur Verfügung stellen, oder die die gemeinsamen Anliegen in Bezug auf die Kinder nicht zu unterstützen scheinen, die also nicht mitarbeiten, gelten als „schwer erreichbar“.

Weshalb wollen wir Eltern erreichen?

In unserem Beitrag wollen wir zunächst diese Zielgruppe der schwer erreichbaren Eltern einmal genauer anschauen. Was macht diese Eltern so schwer erreichbar? Danach werden wir aus unserer Praxis einige Beispiele vorstellen, wie eine Zusammenarbeit mit diesen Eltern möglich werden kann. Im anschließenden Gespräch können Sie ihre konkreten Anregungen und Fragen einbringen.

Zu unterscheiden ist der Elternkontakt, wie er typischerweise in der Kinder- und Jugendhilfe definiert wird von dem, was im öffentlichen Bildungswesen (Kindertageseinrichtungen, Schule) vorgegeben ist.

In der Kinder- und Jugendhilfe sind Aufträge an Pädagogen/innen und Psychologen/innen in der Regel „Hilfen zur Erziehung“, d.h. die Unterstützung und Betreuung der Kinder soll für die Eltern eine Hilfe und Anregung sein. Eine Kooperation ist hier von Anfang an Teil des Auftrags an die Helfer/innen. –Die Schwierig-

keit hier ist, dass es häufig eine Ausgangssituation gibt, die nicht „neutral“ ist: Die Eltern sind - mindestens nach Eindruck von anderen – auf Unterstützung angewiesen, ihre Kompetenz scheint für die alleinige Erziehung nicht auszureichen. D.h. in der Regel finden solche Hilfen zur Erziehung in einem Kontext des Scheiterns und Versagens statt – oder werden als solcher von den Familien erlebt. Inwieweit dies eine Rolle für die Erreichbarkeit spielt, darauf kommen wir noch.

In den Bereichen von Kindertageseinrichtungen und Schulen ist ein solcher Zusammenhang – aber auch die selbstverständliche Kooperation nicht von vorneherein klar definiert, Förderung und Lehre scheinen eher arbeitsteilig dem öffentlichen Bildungssystem zugeordnet zu werden. Hier stellt sich das Thema der Erreichbarkeit also eher bei bestimmten Themen – oder in besonderen Situationen bzw. Schwierigkeiten. Es liegt im Ermessen des Erziehenden/Lehrenden, wann er die Eltern erreichen möchte – und es liegt im Ermessen der Eltern inwieweit sie auf diese Anliegen eingehen. Scheinbar gibt es hier also eine größere Freiwilligkeit – andererseits aber müssen die Betroffenen jeweils selbst ermitteln, wann ein Kontakt überhaupt sinnvoll scheint. Vermutlich würde man hier die Eltern als schwer erreichbar bezeichnen, die entweder eine andere Auffassung mitbringen, wann ein Kontakt erforderlich ist – oder auch solche Eltern, die das, was Betreuende bzw. Lehrer/innen wichtig für die Entwicklung des Kindes halten nicht unterstützen (können oder wollen).

Bei beiden Bereichen geht es also um die Erreichbarkeit der Eltern durch andere an der Erziehung beteiligten Menschen für Anliegen, die ihre Kinder betreffen. Und es geht außerdem um einen Wunsch, die Eltern zu Themen zu erreichen, wo die Kinder nach Auffassung der professionellen eine andere Unterstützung und Förderung erhalten, als dies bisher geschehen ist. D.h. es gibt in der Regel ein Gefälle zwischen denen, die wissen, was gut und förderlich wäre für das Kind und den Eltern, die auf etwas hingewiesen werden sollen. (Oder aber die glauben, dass sie auf etwas hingewiesen werden sollen: In manchen Kontexten spielt für die Erreichbarkeit auch die Erwartungshaltung der Eltern eine große Rolle!)

D.h. die Eltern sehen sich meist in einem Kontext des Versagens (und zwar zunächst unabhängig davon, was das tatsächliche Anliegen der Helfer/innen ist).

– Kaum jemand erwartet, dass Lehrer/innen um ein Elterngespräch bitten, wenn es darum geht die hervorragenden Leistungen der letzten Zeit zu besprechen...

Der Mythos der schweren Erreichbarkeit

Obwohl gerade das ein Hinweis sein könnte, wie ein Kontakt evtl. eher gelingen könnte: Wenn es sich um einen Kontext von Kompetenz handeln würde, wären viele vermutlich leichter zu erwischen. Dies zeigt sich z.B. daran, dass die für uns so schwer erreichbaren Eltern für andere (Freunde/innen, Verwandte, Kollegen/innen) vermutlich nicht im selben Maß „schwer erreichbar“ sind. Also eine Arbeitshypothese wäre: Hätte ich ein anderes Anliegen, so könnte ich die Eltern leichter erreichen.

Jetzt habe ich aber kein anderes Anliegen werden Sie zu recht sagen – und schließlich haben Sie ja auch einen Auftrag in Bezug auf die Kinder und Jugendlichen. Ich gebe Ihnen recht und würde auch nicht verlangen, dass Sie ihr Anliegen aufgeben sollen.

Ich glaube aber trotzdem, dass es sich lohnt, hier einen kleinen „Umweg“ einzubauen und zwar mit dem Ziel, letztendlich doch mit den Eltern leichter und erfolgreicher gemeinsame Sache in Bezug auf ihre Kinder zu machen:

Deuten wir die schlechte Erreichbarkeit als „Widerstand“, so ist dies aus lösungsorientierter Sicht ein Hinweis, dass es noch nicht gelungen ist, ein gemeinsames Ziel zu finden. D.h. in Bezug auf meine Helfer/innenabsichten ist es für die Eltern noch nicht deutlich genug geworden, dass ich auf eine Zusammenarbeit mit Ihnen angewiesen bin. Evtl. können sich die Eltern überhaupt nicht vorstellen, dass wir sie zur Zusammenarbeit überhaupt brauchen! Viel eher erwarten sie nur Kritik und Schuldzuweisungen – ohne das Gefühl, konstruktiv für eine Veränderung etwas beitragen zu können.

D.h., um erfolgreich in meinem Anliegen für das Kind zu sein, muss es mir zunächst gelingen, die Eltern in ihrer Bedeutung für die Kinder sehr ernst zu nehmen – und außerdem muss es mir gelingen, sie als Eltern in der Haupterziehungsverantwortung zu respektieren – und noch darüber hinaus: Sie wertzuschätzen.

Dies ist angesichts der Schwierigkeiten, um die es oft geht, keine leichte Aufgabe. Aber eine Grundvoraussetzung, die aus unserer Sicht wichtig ist, damit diese sogenannten „schwer erreichbaren“ Eltern erreichbar werden, ist die Annahme, dass ich diese nur zur Kooperation (für das Kind) gewinnen kann, wenn es mir gelingt, den Kontext des Versagens in einen Kontext von Kompetenz umzuwandeln.

Hilfreich ist dabei unsere Grundüberzeugung: Auch die Eltern wollen das Beste für ihr Kind. Von dieser Überzeugung rücken wir auch dann nicht ab, wenn wir feststellen, dass die Eltern nicht gut mit uns zusammenarbeiten. Und auch dann nicht, wenn wir der Auffassung sind, dass die Eltern eigene Probleme haben, die sie lösen müssten, um besser für ihre Kinder sorgen zu

können (z.B. Suchtprobleme).

Wie dies praktisch aussehen kann auch in Kontexten, die unfreiwillig sind oder in denen die Ausgangssituation aus anderen Gründen eine „schwere Erreichbarkeit“ nahe legt, wird Hartmut Epple an einigen Beispielen vorstellen.

Hartmut Epple: Vorgehensmöglichkeiten im Rahmen der Jugendhilfe bei nicht erreichbar erscheinenden Familien:

„Nichterreichbarkeit“ hat meiner Erfahrung nach häufig mit lang anhaltender Erfahrung von Abwertung seitens der Familien zu tun. D.h. die „nicht erreichbaren“ Personen haben wiederholt die Erfahrung gemacht, wenn sie zum Gespräch gebeten werden, dass sie dann Vorhaltungen über Fehlverhalten oder Probleme zu hören bekommen. Schon alleine von daher ist es gut nachvollziehbar, dass sie die entsprechenden Kontakte meiden. Wenn sie dann doch kommen, ist dies aus meiner Sicht ein Zeichen, dass sie die Hoffnung, nicht aufgegeben haben, dass es auch anders sein könnte. Die Skepsis andererseits ist aber so groß, dass sich solche Eltern dann uns gegenüber eher so geben, dass wir uns eingeladen fühlen, sie abzuwerten, zu kritisieren. Ich halte dies für einen Test, ob ich bei meiner ressourcenorientierten Haltung bleibe, ob ich es ernst meine damit.

Nichterreichbarkeit im „freiwilligen Kontext“:

Eine für schwer erreichbare Familien entworfene Hilfe ist die Aufsuchende Familientherapie (AFT). AFT ist eine Hilfe zur Erziehung nach §27.3 SGBVIII. Die Leistung umfasst familientherapeutische Gespräche im Co-Team von hoch qualifizierten Fachkräften im Zeitraum von 6-12 Monate mit maximal 26 therapeutischen Einheiten bei der Familie zu Hause.

Unser Credo dabei lautet: Wenn die Familien nicht oder nicht vollständig zu uns kommen, gehen wir hin. Dies bedeutet (häufig) eine große Wertschätzung für die Familien. Dabei haben sie sozusagen Heimspiel. Für uns bedeutet es, dass wir viele Informationen über die Ressourcen der Familie beobachten können. Außerdem besteht eine höhere Wahrscheinlichkeit, Familienmitglieder zu erreichen, die nicht in eine Beratungsstelle o.ä. kommen (meist Väter und Jugendliche).

Die Familien stimmen der Hilfe zu, wenn sie sich selbst ans Jugendamt wenden, teilweise auch, wenn es Fremdmeldungen gibt.

In Einrichtungen (bspw. Tagesgruppen nach §32 KJHG) hängt es von den Möglichkeiten des Kontextes ab, inwieweit „schwer erreichbare“ Eltern tatsächlich erreicht werden können:

Zentral dabei ist die Haltung, mit der wir den Eltern gegenüber treten.

Förderlich ist nach meiner Erfahrung das Einrichten von zwanglosen Gesprächskontexten, in denen positiv kommuniziert werden kann (abseits aller Probleme): Bspw. bei Tür und Angelkontakten, Eltern-Kind-Aktivitäten und der Beteiligung der Eltern am Gruppenalltag.

Die Gretchenfrage für mich lautet: Wie kann ich einladend für die Eltern sein?

Nichterreichbarkeit im „Zwangskontext“:

Ein Zwangskontext wird eingerichtet bei schwerer Gefährdung des Kindeswohles (Vernachlässigung, körperliche und sexuelle Misshandlung) Zwangskontext bedeutet, dass aufgrund von Beobachtungen Dritter den Familien von Seiten des Jugendamtes Auflagen gemacht werden, die sich auf die grundlegenden gesellschaftlichen Anforderungen an Eltern beziehen. Zur besseren Erfüllung dieser Auflagen erhält die Familie eine Hilfe nach SGB VIII.

Von entscheidender Bedeutung dabei ist die Aufgabenverteilung zwischen dem Jugendamt und den Helfern/innen!

Das bedeutet, dass das Jugendamt die Wächterfunktion bezogen auf das Kindeswohl hat. Die zentrale Frage im Hilfeprozess lautet: „Woran erkennt das Jugendamt, dass das Kindeswohl nicht mehr gefährdet ist?“. Im Rahmen des Hilfeplanprozesses muss festgelegt werden, wer was kontrolliert (beobachtbare Dinge). Das Jugendamt formuliert auch die Konsequenzen, falls bestimmte Beobachtungen weiter gemacht werden (blaue Flecke, unpassend gekleidete, übermüdete Kinder).

Die Therapeuten/innen ihrerseits bieten an, die Familie dabei zu unterstützen, selbst die Auflagen des Jugendamtes zu erfüllen. Dadurch werden die Helfer/innen (und das Jugendamt in seiner Kontrollfunktion) in Zukunft überflüssig

Zu Beginn der Hilfe erleben wir meist großen Ärger seitens der Familien auf das Jugendamt und Rechtfertigung/Verleugnung als Hauptstrategie. Wichtig ist, dass erste Schritte in die erwünschte Richtung bald erfolgreich gegangen werden können (bspw. positive Rückmeldung der Kindertageseinrichtung an das Jugendamt).

Im Verlauf der Therapie entwickelt sich in der Regel mehr Vertrauen in die Helfer/innen (und in das Jugendamt, das erste pos. Schritte sieht und anerkennt). Es kommen dann zunehmend andere, eigene Themen der Familie in den Focus, deren Bearbeitung insgesamt wieder mehr Ressourcen in der Familie freilegt. Dies ist m.E. sehr wichtig für die Nachhaltigkeit des Erfolgs.

Zur Autonomie der Eltern im Zwangskontext:

diese ist in der Tat eingeschränkt. Allerdings haben die Familien auch in einer solchen Situation die Möglichkeit, eine Hilfe abzulehnen. Sie tragen dann allerdings die Konsequenzen. Passt dies so (was äußerst selten vorkommt), ist in der Regel die Konsequenz (Unterbringung der Kinder) auch die bessere Lösung. Auch in dieser Situation gilt für mich: Die Eltern haben eine fürsorgliche Entscheidung für ihre Kinder getroffen.

Zusammenfassung: Vom Kontext des Versagens zum Kontext von Kompetenz

Respekt und Wertschätzung und die Grundüberzeugung, dass alle Eltern das Beste für ihre Kinder wollen sind ausgesprochen hilfreich, wenn es darum geht „schwer erreichbare“ Eltern zu erreichen. Im Sinne der Kinder lohnt sich auch ein „Umweg“, d.h. zunächst ein Sich-Einlassen auf andere als meine eigentlichen Anliegen. Ein Ankoppeln an die Eltern über offenere Kontakte, über andere Themen als die „problembehafteten“, über Fähigkeiten oder Interessen der Eltern ermöglicht in der Regel eine andere Gesprächsbasis und in der Folge auch mehr Offenheit für die Themen der Kinder. Schwer erreichbare Eltern werden für uns erreichbarer, wenn es uns gelingt, den Kontext des Versagens in einen Kontext von Kompetenz umzuwandeln.

Handouts: Methoden zum Aufbau von Kooperation

Joining:

Auf Eltern zugehen und für ein vertrauensvolles und positives Klima sorgen.

- Hineinversetzen in die Eltern: Wie würde es Ihnen gehen?
- Alltagssprache benutzen, Fachsprache und Amtsdeutsch vermeiden
- Sprachliches Ankoppeln z.B. durch Übernahme von Schlüsselworten
- Akzeptierende Haltung
- Beim ersten Gespräch nicht konfrontieren; besser: Nicht verstehen oder sich irritiert zeigen. Um Aufklärung bitten.
- Die Eltern sind selber Experte für ihre Probleme: Es ist nicht nötig, ihnen zu erklären, wo ihre Probleme liegen...
- Sich der Sicht der Eltern anpassen– nicht umgekehrt! Z.B. das unterstützen, worum die Eltern sich in der Erziehung bemühen!
- Sprechen Sie den Eltern ihre Anerkennung aus (respektvolle Haltung)

Was hilft, trotz Widerstand Kooperation aufzubauen:

- Offene Haltung
- Sich in die Lage der Eltern versetzen
- Was ist den Eltern zur Zeit wichtig? Was hat ihnen in der Vergangenheit geholfen?
- Nicht mit den Eltern debattieren oder kämpfen (Vernunftargumente wirken häufig nicht)
- Wie realistisch sind Ihre Erwartungen angesichts der Gegebenheiten
- Suchen nach Erfolgen der Eltern und, egal wie klein die Erfolge sein mögen, nachfragen, wie sie das geschafft haben
- Vertrauensvorschuss geben, immer so lange bis sich etwas als falsch herausstellen sollte.
- Entschuldigen Sie sich, wenn Sie Fehler gemacht haben oder falsche Einschätzungen hatten.
- Nicht jede Unpünktlichkeit oder Terminverschiebung/-absage als Widerstand interpretieren: Oft ist Zuverlässigkeit für die Familien nicht so wichtig.
- Sprechen Sie freundlich, drohen Sie nicht. Verwenden Sie freundliche Wörter.
- Gehen Sie (falls es der Kontext erlaubt) auf dringliche Probleme der Klienten ein (Wohnung, Arbeit, ...)
- Gestatten Sie den Eltern ihren Ärger, hören Sie zu.
- Ruhig bleiben
- Sich vom Zielobjekt des Ärgers abgrenzen, nicht andere Helfer (Lehrer, Erzieher etc.) in Schutz nehmen.

Wenn bei einer Familie gar nichts hilft: Akzeptieren Sie Ihre Grenzen, die Familien haben das Recht zur Selbstbestimmung und müssen die Konsequenzen ihres Verhaltens selbst tragen .

Klienten/innen stärken

Grundannahme: Familien sind in der Lage, Dinge zu wählen, die gut für sie sind.

- Eltern sind in der Lage, Probleme zu lösen und tun dies auch
- Eltern bestimmen und verhandeln die Ziele der Zusammenarbeit
- Eltern nehmen Einfluss auf das weitere Vorgehen und die Auswahl der geeigneten Wege: Sie sind die Experten für sich selbst.
- Komplimente machen: z.B. für die Bereitschaft, zu kommen und mitzuarbeiten
- Ausnahmen vom Problemverhalten sind wichtig, Lösungen der Familien sollen gefunden und gefördert werden.
- Eltern tragen die Verantwortung für die Beendigung der Kontakte
- Achtung der Autonomie der Familien, sowie der familiären und kulturellen Grenzen

Mit den Eltern arbeiten – nicht für sie