

AG 2

Vom Umgang mit Widerstand in der Arbeit mit Familien

Referentin:
Magdalene Sohr

Hannover

20.05.2010

Eltern werden als nicht motiviert und im Widerstand bezeichnet:

- Sie kein Problem sehen
- Sie höchsten Unwillen zeigen
- Sie sich nur mühsam am Gespräch beteiligen
- Sie ihr Gefühl vor sich hertragen, zu etwas gezwungen worden zu sein
- Sie sich ihres freien Willens durch andere Personen beraubt fühlen
- Sie Dingen, die von ihnen eingefordert werden, ablehnend gegenüberstehen
- Sie Informationen zurückhalten
- Sie vorzeitig den Kontakt abbrechen
- Sie Termine nicht einhalten
- Sie Aufgaben nicht übernehmen
- Sie die Wohnungstür verschlossen halten
- Sie Anrufe nicht beantworten
- Sie sich nicht an die ursprünglichen Bedingungen halten
- Sie nur sehr oberflächlich kooperieren
- Sie versuchen die Bedingungen der Arbeit vorzuschreiben
- Sie die „Reparatur“ eines anderen Familienmitglieds als Anliegen formulieren
- Sie das Thema , das Problem einem einzigen Ereignis im Umfeld oder Umständen, die nicht veränderbar sind, zuordnen
- Sie mit Verletzlichkeit, Geheimhaltungsversuchen oder außergewöhnlichen Ängsten reagieren
- Sie sich mit dem Helfer verbünden möchten
- Sie aufrichtige Gefühle nicht äußern
- Sie die Schuldzuweisungen wechseln
- Sie die Aufgaben vergessen, verändern oder verdrehen
- Sie Termine nicht einhalten
- Sie offene Feindschaft zeigen
- Sie sich albern äußern und zeigen
- Sie sich zu angepasst und zu positiv verhalten (z. B. ständig zustimmen und zu allem einen Rat bekommen wollen)
- Sie schweigen, sich weigern zu sprechen und manchmal nur kurz Nicken
- Sie an sich anderen Stellen noch einen Rat holen
- Sie sich über die Maßnahme beschweren oder ständig diese kritisieren
- Sie versuchen mehr oder weniger offen zu manipulieren und eigene Vorteile zu erreichen
- Sie sich zurückziehen und nicht mehr interessiert sind

Eltern werden als hoffnungslos bezeichnet:

- Sie selbst keine Hoffnung auf Veränderung sehen und ausdrücken
- Sie nehmen keinen Einfluss auf Menschen, Situationen und Abläufe, da sie davon ausgehen, dass dies sowieso ohne Erfolg sein werden
- Sie befürchten zu versagen Sie erwarten, dass ihre Hoffnungen, wenn Sie sie zulassen, doch nur enttäuscht werden
- Sie seit Jahren verschiedenste Hilfen in Anspruch nehmen

Offene Liste (nach M. L. Conen). Kein Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit

Das Kommunikationsquadrat

„Wahr ist nicht, was A sagt, sondern was B hört.“ P. Watzlawick

Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste und verbreiteteste Modell von Friedemann Schulz von Thun. Es ist auch bekannt unter dem „Vier-Ohren-Modell“.

Wenn ich kommuniziere, gebe ich gleichzeitig auf vier Ebenen eine Botschaft gleichzeitig. Diese vier Ebenen sind:

- die Sachinformation bzw. der Sachinhalt (worüber informiere ich)
- die Selbstoffenbarung, eine persönliche Aussage, (was zeige ich von mir zeige)
- eine Aufforderung an den Empfänger, der „Appell“ (was ich bei meinem gegenüber erreichen möchte)
- eine Aussage über die Beziehung, einen Beziehungshinweis (was ich von meinem gegenüber halte und wie ich zu ihm stehe)

Schulz von Thun hat die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt und dementsprechend dem Sender „vier Schnäbel“ und dem Empfänger „vier Ohren“ zugeordnet. Wenn wir also miteinander kommunizieren sind auf beiden Seiten vier Schnäbel und vier Ohren daran beteiligt. Dabei wird entscheidend, für die Qualität des Gesprächs, wie diese zusammen spielen.

Auf der **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund (Daten, Fakten, Sachverhalte).

Für den Sender gilt es, den Sachverhalt klar und deutlich zu vermitteln.

Der Empfänger hört mit dem Sachohr, welche Informationen, Fakten und Daten er bekommt und hat die Möglichkeit, nach dem Wahrheitskriterium, der Relevanz und dem Kriterium der Hinlänglichkeit zu hinterfragen.

Auf der Ebene der **Selbstoffenbarung** gibt der Sender einen Hinweis darauf, was in ihm vorgeht, wofür er steht und wie er seine Rolle auffasst. Das „Selbstoffenbarungs-ohr“ hört: Wie ist mein gegenüber gestimmt? Was ist er für ein Mensch? Etc.

Die **Appellebene**: Der Sender richte sich an den Empfänger und will in der Regel etwas bewirken. Er möchte den anderen erreichen und auch bei ihm etwas erreichen. Offen oder verdeckt werden Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen etc. ausgedrückt. Mit dem Appellohr wird in Erfahrung gebracht, was der Empfänger, tun, denken, fühlen soll.

Auf der **Beziehungsebene** kommt durch Formulierung, Mimik, Gestik, Tonfall etc. zum Ausdruck wie der Sender zum Empfänger steht. Mit dem Beziehungs-Ohr wird entschieden: „Wie fühle ich mich behandelt durch die Art, wie der andere mit mir spricht? Was hält der andere von mir und wie steht er zu mir? Welche Beziehungen möchte er zu mir haben?“

Beispiel wie eine Aussage: „Mit klarem Verstand lässt sich eine Lösung finden“, den unterschiedlichen Ebenen zugeordnet werden kann:

Sachinformation: „So seien sie doch vernünftig“

Selbstoffenbarung: „Ich bin vernünftig und urteile über die Vernunft anderer“

Appell: „Schließ dich meiner Sichtweise an“

Beziehungsbotschaft: „Du bist nicht vernünftig, wenn du anders denkst/handelst als ich will. So wie du bist, akzeptiere ich dich nicht.“

Welche Botschaften können folgende Aussagen enthalten?

Tagesgruppenmutter zum MitarbeiterIn: „Der Lehrer meines Sohnes ermahnt immer nur ihn, wenn es Konflikte gibt.“

Eltern: „ Wir haben schon oft mit unserer Tochter gesprochen, doch sie zeigt keine Einsicht“

Kollege: „ Du kommst 15 Minuten zu spät“

Ergänzen Sie eigene Fallbeispiele!

Fragen zur Selbstreflektion:

- *Was muss passieren, das Sie überwiegend auf dem Appell-Ohr hören?*
- *Was können Sie tun, damit Sie auch die anderen Ebenen zu hören?*
- *In welchen Situationen nehmen Sie als erstes die Beziehungsbotschaft wahr?*
- *In welcher Situation hören Kinder als erstes die Beziehungsebene?*

Symmetrische und komplementäre Kommunikation

Die Beziehungen und die damit verbundene Kommunikation zwischen Beziehungspartnern, Kommunikationspartnern können (nach P.Watzlawick, Menschliche Kommunikation) entweder als symmetrische oder komplementäre Interaktion beschrieben werden und etwas über das Machtverhältnis zwischen den Gesprächspartnern aussagen.

Die Kommunikation und das Muster in **komplementären Beziehung** sind dadurch gekennzeichnet, dass sich die Beziehungspartner in ihren unterschiedlichen Rollen, Aufgaben, Funktionen akzeptieren und ergänzen (z.B. in der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Ratgeber, in der Regel Lehrer / Schüler). Die Gesprächspartner spiegeln sich nicht, sie reagieren auf Kritik mit Humor, als mit einem entgegengesetzten Gesprächsverhalten.

Die Kommunikation und das Muster der Beziehung in **symmetrischen Beziehung** sind dadurch gekennzeichnet, dass die Beziehungspartner sich in ihren unterschiedlichen, aber auch ergänzenden Rollen, Aufgaben, Funktionen nicht akzeptieren. Die Gesprächspartner verhalten sich spiegelbildlich, auf eine Kritik wird mit Kritik reagiert, oder sogar als Angriff ausgelegt, dem etwas entgegensetzen ist. Diese Beziehung ist häufig mit einer unklaren Beziehungsdefinition verbunden, die sich bei anhaltender Vermeidung dieser Klärung eskalierend auswirken bzw. äußern kann. Häufig beginnen Gespräche mit dem kleinen Wort aber..... Die „Folge“ kann sein:

- Das Niveau für Störungen ist schnell erhöht und kleinere Auffälligkeiten werden ignoriert oder nicht mehr wahrgenommen
- Die Sicht auf Ausnahmen, Stärken und Ressourcen ist versperrt oder blockiert. Es wird von allen beteiligten Beziehungspartnern schnell negativ orientiert kommuniziert.
- Bei symmetrischen Beziehungsabläufen ist die Gefahr groß, dass die mitlaufenden Beziehungsbotschaften anders verstanden werden als sie ursprünglich in den Absichten der Beziehungspartner gemeint sind.

Fragestellungen, die sich aus dem bisher Gesagten ergeben:

Beschreiben Sie einige Beziehungsmuster (komplementär, symmetrisch) aus Ihrem beruflichen Alltag! (z.B. Elterngespräche, Kontakt zu Kindern und Jugendlichen)

Welche Beziehungsform überwiegt zurzeit in Ihrem beruflichen Alltag?

Welche favorisieren Sie?

Wie ist Ihre bevorzugte Reaktion auf bestimmte Muster?

Was hat Ihnen geholfen aus einem Muster aus zusteigen und wie haben sie das konkret gemacht?

Zur Vermeidung symmetrischer Kommunikation

Gerade im Kontext von Jugendhilfe ist die symmetrische Kommunikationsweise eine weit verbreitete Form und ein weit gezeigtes Interaktionsmuster.

Hier einige Ideen dieses zu erleichtern zu „verflüssigen“ und anders zu machen!

1. Zunächst einige Grundhaltungen in Anlehnung an systemische Ideen :

- Das deutliche Aushandeln und Benennen der unterschiedlichen Aufgaben, Funktionen, Zuständigkeiten im gemeinsamen Anliegen: Jede Rolle, die ich nicht kläre wird von anderen geklärt, oder auch die Unmöglichkeit nicht zu kommunizieren.
- Das Würdigen der bisherigen Bemühungen aller Beteiligten in dem bisherigen Prozess. Es gilt die Grundregel: Respekt vor den Personen, Respektlosigkeit vor den Überzeugungen und Meinungen!
- Das eigene Klären mit welchem Standpunkt und mit welcher Position in eine Situation gehe. Was sind meine Prämissen?
- Die wichtige Grundannahme der Systemischen Therapie ist: Menschen sind nicht instruierbar, ich kann sie „nur“ anregen, irritieren: Dies schafft eine deutliche Entlastung für uns als Anbieter verschiedener Hilfsmöglichkeiten. Ich bin allerdings verantwortlich für meine Interventionen und angebotenen Hilfen.

2. Meta- Kommunikation ist die Kommunikation über die Kommunikation und in einigen Situationen als Unterbrechung und Bilanzierung des bisherigen Miteinanders durchaus sinnvoll.

Folgende Fragen als Beispiel:

- An welchen Stellen und Inhalten waren unsere gemeinsamen Gespräche bis jetzt sinnvoll und nützlich für Sie?
- Wie können wir es erreichen mehr über folgendes Thema zu reden?
- Welches Ergebnis soll am Ende des Gespräches stehen?
- Was darf ich nicht tun, womit würde ich Sie verärgern?
- Ich nehme wahr, das Sie das Thema nicht mehr interessiert, stimmt das?

(In welchen Situationen ist Ihnen Meta – Kommunikation gelungen, Welche Atmosphäre benötigen Sie? Wie viel Zeit war nötig? Haben Sie in Ihrer Arbeit Regeln für Meta Kommunikation verabredet? Austausch in der Großgruppe, was war nützlich für Sie, wann werden Sie anfangen sich zu ärgern?)

Folgende methodische Prinzipien, aber auch Grundhaltungen begünstigen den Weg zu einer Meta Kommunikation:

- das Senden von Ich – Botschaften – Jeder trägt Verantwortung für das was er sagt.
(hier die Übung in 2 Gruppen: „Sprechen sie abwechselnd über ein Thema mit Mann /Frau ,Du , Wir,in Ich Sätzen bzw. Botschaften“ und danach der gemeinsame Austausch über die Erfahrungen in diesem Gespräch)
- das Finden von Gemeinsamkeiten und Unterschieden
(Übung zu zweit : „Uns trennt und wir haben gemeinsam“ und danach der gemeinsame Austausch über die Erfahrungen in diesem Gespräch)

- das beachten des jeweiligen Gemütszustandes und der Möglichkeit mit Stress um zugehen. Für eine Meta- Kommunikation muss ich ausgeruht sein.

3. Manchmal ist es sinnvoll seinen eigenen Standpunkt ruhen zulassen, das „Feld zu verlassen“ und kampflös die weitere Situation abzuwarten. Auch hier gilt sicherlich die Prämisse von der Eigenverantwortlichkeit der Menschen und der Unmöglichkeit zu instruieren.

Erkunden und Finden von Ressourcen als Systemische Haltung

Ziel der ressourcenorientierten Haltung ist es, eigene Stärken und gelungene Situationen wahrzunehmen um somit das Selbstvertrauen zu stärken und für die Suche nach Lösungswegen zu aktivieren. Sie basiert auf der Annahme, dass Eltern Erziehungskompetenzen und -erfahrungen haben und dass sie ungewollt an ihre Grenzen gestoßen sind.

Den Eltern wird mit Respekt begegnet, und sie können überfordert sein.

Es gibt nur Fähigkeiten. Probleme ergeben sich manchmal daraus dass Kontext und Fähigkeit nicht optimal zueinander passen.

Der Blick ist nicht auf das Problem gerichtet, getreu dem Motto;
„Gespräche über Probleme schaffen Probleme, Gespräche über Lösungen schaffen Lösungen“ (Steve de Shazer, Insoo Kim Berg).

Die Suche nach Ressourcen, ist die Suche nach Ausnahmen:

- Wann tritt das Problem nicht auf?

Ausnahmen?

ist?

bereits etwas verändert?

- Was sind

- Was soll bleiben wie es

- Was haben die Familienmitglieder

Die Frage ist; „Wann gibt es keine Auffälligkeiten und was macht die Familie, das Kind, in dieser Situation anders“.

Diese Form der

Frage impliziert dass die Familie, das Kind über Kompetenzen verfügt

die zum Gelingen beitragen, die ihnen bislang nicht bewusst waren und nicht genutzt wurden.

Es geht darum in der Schwäche die Stärke aufzuspüren. So kann das Verweigern einer Aufgabe dazu führen, dass eine bewusste Abgrenzung vollzogen wird, neue Inhalte und Ziele formuliert werden und somit Veränderung möglich ist.

1.

Ressourcen sind da, sie werden nur noch nicht genutzt,

2. sie werden aus guten Gründen noch nicht genutzt.

3. Der Blick ist auf die Suche nach Lösungen ausgerichtet.

4. Die Haltung des Beraters ist geprägt durch Respekt

5. Eltern haben damit die Wahlmöglichkeit sich für ein bestimmtes Verhalten zu entscheiden.

6. Formulierten Ziele sind zu würdigen, anzuerkennen.

7. Lösungsversuche müssen auf die Wirkung geprüft werden. (das Wetter kann ich nicht ändern, ich kann nur optimal damit umgehen)

Vorbereitung für Gesprächs- und Kommunikationssituationen

Innere Vorbereitung:

- Was ist Auslöser, Anlass, was ist der Hintergrund für das Gespräch?
- Was ist Auslöser, Anlaß, was ist der Hintergrund für meine Anwesenheit?
- Was will ich erreichen? Was ist mein Ziel? (Woran werde ich erkennen dass mein Ziel erreicht ist? Ist meine Zielorientierung positiv?)
- Werde ich schwierige Punkte direkt angehen oder „umschiffen“
- Werde ich die Initiative selbst übernehmen oder meinem Gegenüber überlassen?
- Will ich das Gespräch beginnen, ggf. wie?
- Was ist mein Motto mein Leitsatz für die Situation?
- Welche Haltung nehme ich ein? Was darf
ich auf keinen Fall tun, was bringt das Gespräch zum Scheitern?
- Was tue ich damit das Gespräch gelingt? Was will ich
noch für die inhaltliche Vorbereitung tun?
- Was mache ich vor dem Termin, das mich stärkt, entspannt, mir Freude macht, mich gut einstimmt?

Äußere Vorbereitung

- Wie will ich aussehen, wirken? Welche Kleidung paßt für die Situation?
- Will ich anziehend, überzeugend, locker, streng, kompetent, sachlich, neutral, unsichtbar, usw. sein?
- Welche Raumordnung und Sitzordnung ist für den Zweck, mein Anliegen, mein Ziel förderlich: Tische, Stühle, Abstand, Nähe und Distanz, Kaffee etc.
- Wo werde ich sitzen, stehen? Wie kann ich dafür sorgen, dort zu sitzen, wo es mir gut geht?
- Wie viel Zeit ist vorhanden? Wie viel Zeit gebe ich mir?
- Wer sorgt wie für die Einhaltung des Zeitrahmens?
- Welche Abschiedsrituale habe ich mir überlegt und benötige ich?

Was muss unbedingt bei der Arbeit im Zwangskontext berücksichtigt werden

1. Grundvoraussetzungen: Die Beziehung zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jugendhilfe besteht nicht auf der Grundlage von Kooperation, es besteht keine Vertrauensbeziehung. Die Eltern haben nicht um Hilfe gebeten. Dieser Umstand sollte bedingungslos anerkannt und kommuniziert werden. Dazu gehört auch, dass die professionellen Helfer akzeptieren, dass die Arbeitsgrundlage in diesem Kontext nicht immer eine gute Beziehung darstellt. Auch das Prinzip der Gleichheit (von der Machtfrage aus gemessen) ist in diesem Kontext nicht gleich verteilt.
2. Ziele sind nicht abhängig von den Klienten, sondern von den Auftraggebern zu sehen. Der Auftrag ist eindeutig von der überweisenden Institution (meistens Jugendamt) festgelegt. Diese Aufträge bestimmen die primären Ziele für die Maßnahme. Die Ziele der Eltern sind deshalb hier als sekundäre Ziele zu bezeichnen. dennoch sollten auch sie besonders beachtet werden.
3. Mitarbeiter der Jugendhilfe sind einerseits Vertraute und Ansprechpartner der Eltern, sie vermitteln aber auch zwischen den Eltern und anderen beteiligten Personen und Institutionen. Die beteiligten Institutionen müssen immer bedacht und einbezogen werden.
Die Aufgabenverteilung im Dreieck Eltern/beauftragende Institution und Jugendhilfe/professionelle Helfer ist besonders zu beachten und deutlichst festzulegen.
4. Folgende Haltungen als Arbeitsprinzipien sind in diesem Kontext besonders wichtig und nützlich:
 - „Professionelle Helfer“ sollten sich zwar nicht bewertend äußern, sollten allerdings auch deutlich machen, dass bestimmte Werte und Verhaltensweisen für sie bestimmend sind: Zu diesem u. A. die Ablehnung von Gewalt und sexuellen Missbrauch von Kindern. (M. L. Conen). Dieses gilt auch für die Prinzipien des Miteinanders in Gesprächen (z. B. Ausreden lassen, Redezeit, Duzen)
 - Deutliche und direkte Ansprachen, Absichtserklärungen sowie Positionierungen sind vorzuziehen. Ausschweifende Erklärungen, Diplomatie, oder Sachverhalte nicht zu benennen oder schlicht weg nicht auf den Tisch zu bringen kommen in der Regel in diesem Kontext weniger gut an.
 - Die Haltung Respekt gegenüber der Person, Respektlosigkeit gegenüber den Meinungen muss hier besonders gelten. Gefühle der Klienten sollten anerkannt werden, allerdings ist die angemessene Form und die Berücksichtigung des Kontextes den Klienten zu vermitteln.
5. Klienten in diesem Kontext sollten damit konfrontiert werden, welche Folgen ihr Handeln mit einschließt (u. A. auch juristische Konsequenzen). Die Verantwortung für ihr Handeln liegt eindeutig bei den Klienten. Ferner sollten sie angeleitet werden die Erwartungshaltungen der beteiligten Institutionen zu erkennen und dabei Möglichkeiten zu entwickeln damit umzugehen. (Schnittstelle zu Punkt 3). Entscheidungsspielräume der Klienten und ihre Möglichkeiten selbst zu handeln sind immer wieder besonders hervorzuheben.

Literaturliste

- Arist von Schlippe, Jochen Schweitzer:* *Lehrbuch*
der systemischen Therapie und Beratung; Verlag Vandenhoeck Ruprecht
- Paul Watzlawick, Janet H.Beavin, Don D: Jackson:*
Menschliche Kommunikation; Verlag Hans Huber
- Manfred Prior:* *MiniMax –*
Interventionen; Verlag Carl Auer-Systeme
- Klaus Mücke:*
Probleme sind Lösungen; Öko Systeme Verlag
- Friedemann, Schulz von Thun:* *Klärungshilfe:*
Handbuch für Therapeuten; ro ro ro Sachbuch Verlag
- Friedemann, Schulz von Thun:* *“Miteinander*
Reden, Band 1: Störungen und Klärungen Band 2: Stile, Werte und Persönlichkeiten; ro ro ro Sachbuch
- Haim Omer, Arist von Schlippe;*
Autorität ohne Gewalt; Vandenhoeck Ruprecht
- Simon F.B., Stierlin, H.:*
Die Sprache der Familientherapie; Klett-Cotta, Stuttgart