

Matthias R th

Kritische Betrachtung des Praxismodells zur Sozialen Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen von Chris Trotter und dessen Relevanz für das Case Management

Vorbemerkung	1
Zwangsbegl�ckungen.....	2
Trotters theoretische Grundlagen Ausgangslage	3
Trotters Praxismodell	6
Rollenklärung	6
Pro-Soziales Modellieren	8
Gemeinsame Problemlösung	11
Offene und empathische Beziehung.....	16
Stärken und Schwächen des Trotterschen Praxismodells.....	17
Motivierende Gesprächsführung.....	18
Die Relevanz des Trotterschen Praxismodells für das Case Management.....	25
Literatur	29

Vorbemerkung

Diese Arbeit fühlt sich zumindest in der Form den Prinzipien des Gender Mainstreamings verpflichtet. Ein fortschreitendes Bewusstwerden der universellen Bedeutung des Genderaspekts für alle Lebensbereiche, wie sie im Gender Mainstreaming gefordert wird, hat viele Aspekte. Einer davon ist sicherlich die Ausprägung einer genderbewussten Sprache, da die Sprache das Instrument unseres Denkens ist. Ich habe mich bemüht, diesen Grundsatz in meinen Formulierungen zu berücksichtigen. Dabei habe ich die Anforderung der Lesbarkeit über den Wunsch nach einer konsistenten Lösung gestellt und Ausdrücke gewählt, die mir im jeweiligen Kontext geeignet erschienen.

Zwangsbeglückungen

Mit diesem Begriff beschreibt Marianne Gumpinger sozialpädagogische Arbeit mit KlientInnen, die sich nicht selbst für diese Hilfeleistung entschieden haben. und „bringt damit die Ambivalenz zum Ausdruck, die SozialarbeiterInnen im Zwangskontext in ihrer Arbeit immer wieder erleben“ (Gumpinger 2001, S. 11). Die Doppelrolle, in die die professionell Hilfeleistende kommt, die externe, zumeist staatliche Aufträge (z.B. Bewährungshilfe, Jugendamt) mit den Bedarfen und Bedürfnissen der einzelnen KlientIn miteinander in ein Gleichgewicht bringen, muss, ist zwar vielfach benannt, aber noch kaum mit den Mitteln der sozialarbeiterischen Theoriebildung vermessen wurden. Zwar gibt es grundsätzliche Überlegungen, dass beispielsweise „die wichtigste sozialarbeiterische Handlung im Zwangskontext darin besteht, mit einer unfreiwilligen, unmotivierten KlientIn auszuhandeln, wie aus ihr eine zwar immer noch unfreiwillige, aber für die Problemlösung motivierte KlientIn werden kann“ (Gumpinger 2001, S.17). Allerdings fehlt es noch an theoretisch fundierten Praxisansätzen, die diese Grundsätze auch praktizierbar machen. Chris Trotter hat mit seinem Buch „Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen“ (Trotter, 2001) ein „Handbuch für die Praxis“ (Untertitel) geschrieben und auf diesem Gebiet Pionierarbeit geleistet. Seine Überlegungen und Vorschläge sollen in dieser Arbeit einer kritischen Analyse unterzogen werden. In einem zweiten Schritt wird die Relevanz des Trotterschen Modell für eine relativ neue Methode der Sozialen Arbeit, dem Case Management, geprüft. Case Management verspricht, die klassische am Individuum orientierte Sozialarbeit für eine systemische Sichtweise zu öffnen, die sowohl die Komplexität der persönlichen Lebenslage als auch die Unübersichtlichkeit gesellschaftlicher Strukturen insbesondere des sozialen Hilfesystems erfasst. Die Case ManagerIn soll dabei für ihre KlientIn eine Lotsenfunktion übernehmen, in der sie sowohl die individuellen Bedürfnisse und Bedarfe als auch die Möglichkeiten und Anforderungen des Hilfesystems berücksichtigt.

In wieweit diese Methode auch in Zwangskontexten einsetzbar ist, wird sich noch zeigen müssen. Sicherlich wird es dazu in einigen Aspekten Modifikationen bedürfen, für die Trotters Überlegungen Anregungen geben könnten.

Trotters theoretische Grundlagen Ausgangslage

Trotter verfolgt in seinem Praxishandbuch „Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen“ den Ansatz der empirischen Praxis, indem er die „Verwendung von Forschungsergebnissen als primäre Quelle von Wissen für die Praxis“ ansieht (Trotter, 2001, S. 109). Trotter untersucht die ihm zur Verfügung stehenden Ergebnisse unter der pragmatischsten aller Fragestellungen: „Was funktioniert?“ (Kapitelüberschrift) und verdichtet seine Erkenntnisse in einem Praxismodell, das aus seiner Sicht die höchste Effektivität im Umgang mit unfreiwilligen KlientInnen verspricht.

Er zielt darauf ab, die Doppelfunktion der SozialarbeiterIn, die mit unfreiwilligen KlientInnen arbeitet, „eine rechtliche oder überwachende Rolle und eine helfende, therapeutische oder problemlösende Rolle“ (Trotter 2001, S. 103), soweit zu klären, dass der oder die SozialarbeiterIn genügend Handlungsspielraum erhält, um ihren berufsoriginären Auftrag der Verselbständigung erfüllen zu können. Er stellt fest, dass SozialarbeiterInnen sich oft auf eine der beiden Pole ihrer Arbeit konzentrieren und benennt für sich als Ziel, „SozialarbeiterInnen bei der Herstellung des entsprechenden Gleichgewichts zwischen den beiden Rollen zu unterstützen“ (Trotter 2001, S. 104).

Ausgangspunkt ist für ihn eine Forschungslage, die bisher nur wenig Orientierung für die praktische Arbeit mit Zwangsklientenschaft zu leisten vermochte. Hunderte von Studien hätten gezeigt, „dass Einiges funktioniert und Anderes nicht. Es gibt Einzelfallhilfe oder angewandte Praxis, welche bei manchen KlientInnen zu besseren Ergebnissen führen, unabhängig von Freiwilligkeit oder Unfreiwilligkeit, und es gibt einige Ansätze, die wirklich durchweg zu schlechteren Ergebnissen führen“ (Trotter 2001, S. 119). Trotter sieht seine Aufgabe darin, diese Forschungsergebnisse zu praktischen Handreichungen zu verdichten.

Als Grundlage dafür identifiziert er folgende Prinzipien für eine effektive Praxis mit unfreiwilligen KlientInnen:

- Genaue Rollenklärung

„Die Ergebnisse bei unfreiwilligen KlientInnen werden verbessert, wenn SozialarbeiterInnen den KlientInnen helfen, ihre Rolle und die Rolle der KlientInnen im direkten Praxisprozess zu verstehen“ (Trotter 2001, S.121).

- Pro-Soziales Modellieren und Verstärken

„Die Erforschung der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen weist auf die Wichtigkeit von Methoden hin, die pro-soziale Werthaltungen verstärken und fördern“ (Trotter 2001, S. 123). Pro-sozial ist dabei als „Gegenteil von kriminell“ und als „Handlungen und Werte, die andere unterstützen und für sie sorgen“ definiert (ebd.).

- Gemeinsame Problemlösung

„Die Problemlösung beinhaltet die Arbeit mit der Problemdefinition der KlientInnen, die Erarbeitung angemessener und erreichbarer Ziele, die eher die der KlientInnen als die der SozialarbeiterInnen sein sollen (oder zumindest gemeinsam erarbeitet) und die Entwicklung von Strategien mit den KlientInnen zur Erreichung der Ziele“ (Trotter, 2001 S. 126).

- Offene und empathische Beziehung

SozialarbeiterInnen, die ihren KlientInnen mit einer empathischen, von Optimismus geprägten Haltung gegenüberstehen, dabei aber Rationalisierungen und Verharmlosungen von Seiten des oder der KlientIn ablehnen, werden in ihren Bemühungen erfolgreicher sein.

Hinausgehend über diese Leitprinzipien sozialarbeiterischer Arbeit, weist Trotter auf folgende Faktoren außerhalb der direkten Klientenarbeit hin, die hohen Einfluss auf den Erfolg der sozialpädagogischen Intervention haben:

KlientInnen mit hohem Risikofaktor

Trotter berichtet von Forschungen, die belegen, dass „bei Bewährungsprobanden mit hohem Riskofaktor nach intensiver ehrenamtlicher Betreuung die Rückfallquote um die Hälfte geringer war als bei anderen Straftätern. Im Kontrast dazu war die Summe der Rückfälle bei Bewährungsprobanden mit geringem Risikofaktor und intensiver Betreuung doppelt so hoch wie erwartet“ (Trotter, 2001 S. 145 mit Hinweis auf Andrews et al 1986). Hieraus lässt sich folgern, dass gerade bei KlientInnen mit hohem Risikofaktor Sozialarbeit entscheidenden Einfluss haben kann.

Einfluss von Peer-Gruppen

Um den starken Einfluss von Peer-Gruppen auf den Erfolg von Sozialarbeit mit unfreiwilligen KlientInnen zu belegen, verweist Trotter auf Akers, der 1994 in seiner Zusammenschau kriminologischer Theorien schreibt: „Mehr noch als aus dem vorangegangenen abweichenden (devianten) Verhalten ist die Wahrscheinlichkeit für den Ausbruch, den Weiterbestand und das Einstellen von kriminellem und delinquentem Verhalten aus der Verbindung mit bestärkenden oder kriminelle Gleichgesinnten (peers) ablesbar ... Praktisch jede Studie, die eine Verbindung mit Gleichgesinnten (peers) als Variable einschließt, weist diese Ursache aus, meistens in engem Zusammenhang mit Delinquenz, Alkohol- und Drogenmissbrauch, Verbrechen und anderen Formen devianten Verhaltens.“ (zitiert nach Trotter, 2001 S. 147) Trotzdem schließen diese Ergebnisse eine erfolgreiche Gruppenarbeit nicht aus. Zwar stelle laut Trotter „die Durchmischung der unfreiwilligen KlientInnen [...] ein problematisches Potenzial“ dar (Trotter, 2001 S. 148), allerdings habe eine Metaanalyse von Gruppenarbeit mit Straffälligen, die Joan Ferguson 1982 durchführte, ergeben, „dass diese dann erfolgreich ist, wenn sie das Vermitteln sozial erwünschten Verhaltens, Stützung, Problemlösestrategien und eine „fürsprechende Haltung“ (advocacy broker facility) beinhaltet“ (Trotter, 2001 S. 148).

Motivationslage der KlientInnen

Dieser entscheidenden Frage bei der Arbeit mit unfreiwilliger Klientel wendet sich Trotter nur sehr knapp zu. Auf nicht einmal zwei Seiten erwähnt er ohne weitere Spezifizierung die „Komplexität der Motivationslage“ (Trotter, 2001 S. 149), stellt fest, „dass man nicht von einer KlientIn erwarten kann, dass sie motiviert auf ein Ziel hinarbeitet, an dessen Definition sie nicht mitgearbeitet hat“ (Trotter, 2001 S. 150) und endet mit der vagen Aussage: „Bestimmt kann man sagen, dass die Annahme, unfreiwillige KlientInnen seien unmotiviert und könnten sich daher nicht ändern, allzu vereinfachend ist“ (Trotter, 2001 S. 150).

Wer hätte es gedacht.

Hier deutet sich die Schwäche von Trotters Ansatz an, ein empirisch fundiertes Praxismodell zu entwickeln. Die von ihm immer wieder angeführten empirischen Untersuchungsergebnisse führen zwar zu praxisrelevanten Hinweisen für die Struktur sozialpädagogischer Interventionen mit unfreiwilliger Klientel, bringen aber wenig Licht in die psychischen Prozesse der KlientIn und die komplexen In-

teraktionen zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn, da dort wirkenden Faktoren nur schwer operationalisiert und damit der empirischen Untersuchung zugänglich gemacht werden können.

Trotzdem lohnt ein genauer Blick auf die von Trotter gemachten Vorschläge, da sie viel zur theoretischen und praktischen Erschließung der Sozialarbeit mit un-freiwilligen KlientInnen beitragen. Auch bleiben sie offen für andere Ansätze, die die Folgen der schon angedeuteten theoretischen Schwächen und deren Auswirkungen auf das Praxismodell mit konstruktiven Elementen ausgleichen können.

Trotters Praxismodell

Trotters praktischer Ansatz für die Arbeit in Zwangskontexten setzt die von ihm postulierten Prinzipien konsequent um. Ausführlich erläutert er die Wichtigkeit der Rollenklärung, den Stellenwert des pro-sozialen Modellierens und des gemeinsamen Problemlösens. Darüber hinaus macht er Aussagen über wichtige Elemente einer tragfähigen Arbeitsbeziehung zwischen KlientInnen und SozialarbeiterInnen.

Rollenklärung

Trotter deklariert die Rollenklärung als einen Schlüsselbegriff der Arbeit mit un-freiwilligen KlientInnen. Er stellt dazu fest, sie umfasse „mehr als nur die Erläuterung der Bedingungen eines Bescheides oder der Weisung, unter denen die SozialarbeiterIn tätig ist. [...] Rollenklärung ist fortlaufender Prozess. [...] Eine Beschreibung der Rollen kann wenige Minuten dauern. Die fortlaufende Klärung der Rollen und die andauernden Bemühungen der SozialarbeiterIn, den KlientInnen ihre Rolle verstehen zu helfen, kann viele Stunden und viele Gespräche benötigen“ (Trotter, 2001 S. 160).

Der hohe Stellenwert dieses Aspektes ergibt sich für Trotter aus der schon angesprochenen für Zwangskontexte typischen Doppelrolle des oder der SozialarbeiterIn. Das Dilemma „Hilfe versus soziale Kontrolle“ stellt für beide Akteure (KlientIn und SozialarbeiterIn) eine immer wiederkehrende Herausforderung dar, von deren Meisterung der Erfolg der sozialpädagogischen Intervention entscheidend abhängt. Trotter verweist in diesem Zusammenhang auf eine Untersuchung von Lawrence Shulman aus dem Jahr 1991, in der er feststellt, „das erfolgreiche SozialarbeiterInnen im Bereich Kinderschutz sich ihrer Doppelrolle bewusst sind

und diese auch in den Gesprächen mit KlientInnen betonen“ (Trotter, 2001 S. 163).

Das Prozesshafte dieser Rollenklärung ergibt sich auch aus der nie endenden Dynamik des Wechsels zwischen helfender und kontrollierender Rolle. „Tatsächlich bewegen sich SozialarbeiterInnen während verschiedener Stufen des Hilfeprozesses und sogar während verschiedener Phasen eines Gespräches im allgemeinen zwischen helfender und gesetzlicher Rolle“ (Trotter, 2001 S. 161).

Zwangskontexte bedeuten nicht nur für die KlientInnen Einschränkungen. Auch der Handlungsspielraum des oder der SozialarbeiterIn ist eingeschränkt. Ein in der Bewährungshilfe arbeitender Sozialarbeiter beispielsweise kann seine gesetzlich festgeschriebene Kontrollfunktion nicht ablehnen, sondern muss sie ausgestalten und mit seinen Hilfsaufgaben kombinieren. Dem oder der KlientIn muss dieses komplexe Konglomerat aus Rollenerwartungen so konkret wie möglich vermittelt werden durch eine klare Abgrenzung zwischen verhandelbaren und nichtverhandelbaren Aspekten der Zusammenarbeit.

Trotter stellt dazu fest: „Die Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen hat viel mit Klarheit zu tun. Klarheit über verhandelbare und nicht verhandelbare Bereiche [...]“ (Trotter, 2001 S. 166).

Wie schwierig solche Klarheit im Detail wird zeigt folgender Fragenkatalog im Zusammenhang mit KlientInnen der Bewährungshilfe:

„Eine auf Bewährung freigelassene Person muss sich regelmäßig bei ihrem Bewährungshelfer melden. Was passiert, wenn sie sich nicht meldet? Wenn sie eine, zwei oder drei Verabredungen nicht einhält? Was ist, wenn sie einen guten Grund für ihr Fernbleiben hat? Und wenn sich dieser Klient meldet, was wird von ihm verlangt? Ist der Einstieg in einen Problemlöseprozess verhandelbar oder nicht? Was ist, wenn der Proband zwar beschließt, die Verabredungen wie verlangt einzuhalten, nur Grundinformationen bekannt gibt, es aber ablehnt, über persönlichen Angelegenheiten zu sprechen? Mit anderen Worten, hat ein Klient das Recht, die Zusammenarbeit abzulehnen? [kursiv von MR] Was ist wenn ein Klient Urlaub machen möchte? Kann er sich mit seiner SozialarbeiterIn zum Ausgleich zweimal pro Woche treffen, statt wie ausgemacht einmal jede Woche?“ (Trotter, 2001 S. 165).

Schon diese kleine Auswahl macht deutlich, dass der Katalog verhandelbarer und unverhandelbarer Aspekte immer im Spannungsfeld zwischen Klarheit und Situations- und Personenangemessenheit steht. Die SozialarbeiterIn ist immer wieder

aufgefordert, ihre Kontrollfunktion in den berufsoriginären Auftrag der Verselbständigung zu integrieren.

Ein weiterer Prüfstein der Rollenklärung ist die Frage der Vertraulichkeit. Trotter bezeichnet ein offenes Herangehen an diese Frage als „Teil einer effektiven Arbeit. Allgemeine Klientengespräche über die begrenzte Vertraulichkeit in Bezug auf Akten und andere Informationen sollten in der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen zur Routine werden“ (Trotter, 2001 S. 168).

Neben den Erwartungen von Außen und deren Ausgestaltung durch den oder die SozialarbeiterIn, sollten auch die individuellen Erwartungen des oder der KlientIn im Beratungsprozess angesprochen werden. Dabei weist Trotter auf die Relevanz der Vorerfahrungen des oder der KlientIn hin: „Effektives Arbeiten mit unfreiwilligen KlientInnen schließt die Abklärung, was sich die KlientIn von der Intervention erwartet, mit ein, um Missverständnisse aufzuklären. Dafür muss man manchmal frühere Erfahrungen der KlientIn erörtern“ (Trotter, 2001 S. 171).

Positive Erfahrungen des oder der KlientIn können im Verlauf des Beratungsprozesses dazuführen, dass nicht nur der kontrollierende Aspekt, sondern auch der helfende Anteil der Arbeitsbeziehungen der Klärung und Begrenzung bedarf. Trotter beichtet aus einer eigenen Studie aus dem Jahr 1993, in der KlientInnen die Rolle ihrer BewährungshelferInnen zu beschreiben hatten. Dabei standen ihnen verschiedene Optionen zur Verfügung, z.B. Aufsichtsorgan, Freund, Fürsprecher, Berater, Polizist und Gefängniswärter. „47% beschrieben den Bewährungshelfer als ihren Freund, nach Aufsichtsorgan (61%) und Berater (51%). [...] Wenige BewährungshelferInnen würden ihre KlientInnen als Freunde bezeichnen“. Trotter resümiert: „In der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen kann die Frage der Abhängigkeit genauso schwierig sein wie die Frage des Widerstands“ (Trotter, 2001 S. 172).

Pro-Soziales Modellieren

Neben des Prozesses der Rollenklärung betont Trotter die Notwendigkeit der Verstärkung eines sozial ausgerichteten Wertesystems bei unfreiwilliger Klientel. Er bezieht sich dabei vor allem auf Erfahrungen, die im Zusammenhang mit der Bewährungshilfe und des Kinderschutzes gemacht wurden und läuft damit Gefahr den Eindruck zu erwecken, dass alle KlientInnen, die nicht aus freien Stücken in Kontakt mit SozialarbeiterInnen kommen, eine „soziale Nachschulung“ nötig hät-

ten. Trotter verschleiert dabei, dass Sozialpädagogik auch in Bereichen unter Sanktionsandrohung eingesetzt wird, in denen nicht in jedem Fall individuelle soziale Defizite die Grundlage des Hilfebedarfs bilden. Als Beispiel seien hier die verschiedenen Ansätze der Auswegsberatung aus der Arbeitslosigkeit genannt. Hierbei spielt vielfach die regionale Arbeitsmarktlage eine entscheidendere Rolle als die sozialen Defizite der KlientInnen.

Der Behaviorismus, auf den sich Trotter für diesen Teil seines Praxismodells als theoretische Grundlage beruft, gibt diesen eingeeengten Blick auf die gesellschaftliche Realität vor. „Er stützt sich auf die Annahme, dass Menschen durch das vorgelebte Verhalten der anderen und durch positives und negatives Verstärken ihres eigenen Verhaltens beeinflusst werden“ (Trotter, 2001 S. 185).

Zwar gibt Trotter zu, dass Pro-sozial zu definieren keine leichte Aufgabe sei (vgl. Trotter, 2001 S. 123), zieht sich dann aber auf die schon erwähnten eindimensionalen Beschreibungen als „Gegenteil von kriminell“ und „Handlungen und Werte[...], die andere unterstützen und für sie sorgen“ zurück (ebd.).

An dieser Stelle blendet er ethische Grundfragen der Sozialen Arbeit mit unfreiwilliger Klientel aus und beschränkt sich auf praktische Handreichungen und stellt „folgende Forderungen an SozialarbeiterInnen [auf]:

1. positive oder pro-soziale Aussagen oder Verhaltensweisen, wie sie in der Interaktion mit KlientInnen auftreten, zu identifizieren;
2. solche Kommentare und Verhaltensweisen, wann immer es möglich ist, am besten mit Lob zu belohnen;
3. sich selbst als pro-soziale Modelle zu präsentieren; und
4. anti-soziale oder pro-kriminelle Bemerkungen und Verhaltensweisen zu hinterfragen“ (Trotter, 2001 S. 186)

Trotter erläutert diese Forderungen, indem er auf die zentrale Bedeutung des Lobens hinweist: „Die effektivste Form der Belohnung oder Verstärkung durch die Sozialarbeiterin ist das Lob. Die pro-soziale Methode beinhaltet das regelmäßige Loben für sozial erwünschte Verhaltensweisen und Äußerungen. [...] Mit Lob sollte großzügig, aber sinnvoll umgegangen werden“ (Trotter, 2001 S. 189).

In diesen Zusammenhang weist Trotter auch auf die besondere Funktion hin, die Aktenvermerke und Berichte im Zusammenhang mit positiver Verstärkung spielen können. „Sozialarbeiterinnen machen Aufzeichnungen über positive Dinge, die die KlientIn gemacht hat, und teilen diese der KlientIn mit. Es kann beispielsweise in Aktenvermerken unterstrichen werden, dass die KlientIn regelmä-

Big Termine wahrgenommen hat, dass sie zu Fallbesprechungen gekommen ist, der Weiterverweisung zur Drogenrehabilitation Folge geleistet hat und die Häufigkeit des Kontakts mit der SozialarbeiterIn ständig reduziert wird. [...] Auf ähnliche Weise können Abschlussberichte oder abschließende Briefe an KlientInnen dazu verwendet werden, um die sozial erwünschten Handlungen der KlientIn hervorzuheben“ (Trotter, 2001 S. 191f).

Was zunächst trivial anmutet, erweist sich in der Praxis als tückisch. Trotter berichtet, dass eine Untersuchung von Burns aus dem Jahre 1994 aufzeigt, dass SozialarbeiterInnen oft unbewusst Dinge verstärken, die sie zu verhindern versuchen und zitiert folgendes Beispiel einer Aussage einer SozialarbeiterIn: „„Wir kommen mit diesem Gespräch nicht weiter und deshalb ist es, glaube ich, besser, wenn wir uns weniger oft sehen.“ Diese Aussage zeigt deutlich, wie unkooperatives Verhalten „belohnt“ werden kann“ (Trotter, 2001 S. 191).

Aber auch Trotter selbst gerät auf Glatteis bei seinen Praxisvorschlägen: „Ein gutes Beispiel für die Art, in welcher Belohnungen angewendet werden, ist die Auswahl des Ortes für ein Gespräch. Durch die Entscheidung, ein Gespräch beispielsweise eher bei McDonalds als im Büro des SozialarbeiterIn durchzuführen, wird die KlientIn von der SozialarbeiterIn belohnt (besonders, wenn das Essen auch bezahlt wird)“ (Trotter, 2001 S. 190).

Ob eine Mahlzeit bei McDonalds eine Belohnung sei, mag ja bis zu einem gewissen Grad eine Geschmacksfrage sein. Die Unterstützung eines Konzerns der immer wieder aufgrund seiner Verstöße gegen grundlegendes Arbeitsrechts in die Schlagzeilen gerät, ist allerdings kaum als sozial vorbildlich zu sehen, obwohl Trotter auf die hohe Bedeutung des Modellieren pro-sozialer Verhaltensweisen hinweist. Diese Vorbildfunktion sollte aber niemals dazu führen, dass der oder die SozialarbeiterIn als allwissend und fehlerfrei erscheint. „Das Modellieren, das die SozialarbeiterIn verletzlich zeigt und die ihre Schwierigkeiten bei der Bewältigung einer bestimmten Situation aufzeigt, scheint besser zu funktionieren“ (Trotter, 2001 S. 193).

Die Förderung pro-sozialer Ergebnisse setzt aber nicht nur auf Bestärkung gewünschter Verhaltensweisen sondern beinhaltet auch das Hinterfragen von unerwünschten Verhaltensweisen. Im Umfeld der Kinderschutzarbeit dürften Äußerungen wie: „Ich habe ihn nur geschlagen, weil er nicht zu schreien aufhörte“ oder „Ich habe sie nur bestraft“ nicht unkommentiert bleiben. Dabei dürfe allerdings der Konfrontationsaspekt nicht in den Vordergrund geraten. „Es sollte auch

immer daran gedacht werden, dass Menschen eher durch positive Verstärkung lernen; SozialarbeiterInnen sollten sich demnach auf das Positive konzentrieren“ (Trotter, 2001 S. 195).

Gemeinsame Problemlösung

Dass dauerhafte Lösungen für Probleme und Lebensengpässe von Zielgruppen der Sozialen Arbeit nur gemeinsam mit den KlientInnen erarbeitet werden können, ist ein Grundkonsens, den kaum noch jemand anzuzweifeln wagt. In der Arbeit mit unfreiwilliger Klientel steht dieser sozialpädagogische Grundsatz allerdings immer wieder in Frage und erfordert von den professionell Agierenden laufend neue Antworten, um die gesellschaftlichen Anforderungen und individuellen Problemlagen des oder der KlientIn auszubalancieren.

Trotter ist sich dieses Balanceaktes durchaus bewusst und gibt zwar mit seinem siebenschrittigen Modell des gemeinsamen Problemlösungsprozesses eine strukturierende Praxishilfe, weist aber gleich zu Beginn darauf hin: „Bei der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen, im besonderen Drogenabhängigen, psychisch Kranken oder geistig Behinderten, ist es schwer, der Reihe nach vorzugehen. Die Probleme der Menschen oder deren Wahrnehmung können sich von Woche zu Woche verändern, in einigen Fällen sogar von einer Minute zur nächsten“ (Trotter, 2001 S. 210).

Als Lösungsschritte schlägt er folgenden Ablauf vor (siehe Trotter, 2001 S. 209f):

- a) Problemerkfassung
- b) Problemordnung
- c) Problemuntersuchung
- d) Ziele setzen
- e) Vereinbarungen treffen
- f) Strategien und Aufgaben entwickeln
- g) laufende Überprüfung und Kontrolle

Jeder dieser Arbeitsschritte berührt die grundsätzliche Problematik der Sozialarbeit mit Zwangsklientenschaft. Schon die Problemerkfassung kann zu grundsätzlichen Differenzen zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn führen. Beispielsweise kann ein Jugendlicher, dessen Lehrstellensuche schon seit Jahren an seiner Unzuverlässigkeit scheitert, einen Zusammenhang mit seinem intensiven Cannabis-Konsum bestreiten. Trotz solcher und anderer klassischer Szenarien betont Trot-

ter: „Die KlientIn hat die letzte Entscheidung darüber, was die Liste [der erfassten Probleme] enthält und was nicht“ (Trotter, 2001 S. 211). Allerdings ergänzt er: „Die SozialarbeiterIn sollte jedoch die KlientIn unterstützen, Probleme zu erkennen, von denen die SozialarbeiterIn glaubt, dass sie im Zusammenhang mit dem Verhalten stehen, welches sie zur KlientIn werden ließ“ (ebd.). Hinweise, wie diese Hilfestellung praktisch aussehen kann, bleibt er schuldig und umgeht damit eines der Grundprobleme der Beratungsarbeit mit ZwangsklientInnen.

Auch bei der anschließenden Problemordnung gibt Trotter der Sichtweise des oder der KlientIn Vorrang vor der Perspektive des oder der SozialarbeiterIn: „Das nächste bearbeitbare Problem muss eines sein, das die KlientIn als solches erkennt. Dabei sollte es sich um ein Problem handeln, das gute Lösungschancen bietet und für das in der aktuellen Situation Ressourcen zur Verfügung stehen, um einen kurzfristigen Erfolg zu ermöglichen. Dazu trage auch ein Fokus auf praktische statt auf intra-psychische Problemlagen bei (vgl. Trotter, 2001 S. 213f). Sollte es in dieser Phase zu Differenzen bezüglich der Wichtigkeit von Problemen zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn kommen, meint Trotter, der oder die SozialarbeiterIn solle vorschlagen, an zwei Problemen gleichzeitig zu arbeiten.

Dabei gibt Trotter zu bedenken, dass sowohl Problemerkfassung als auch Problemordnung vielfach auch in einem fortgeschrittenen Prozess nicht als endgültig abgeschlossen gelten können. „Es ist nicht ungewöhnlich, dass die Problemerkfassung fünf oder sechs Beratungsgespräche erfordert, dann die nächste Stufe des Prozesses erreicht wird und nochmals - Wochen später – auf die erste Stufe (Problemerkfassung) zurückgekehrt werden muss“ (Trotter, 2001 S. 215).

Auch kann die anschließende Problemuntersuchung neue Informationen zutage fördern, die eine Neubewertung der Problemlage nötig machen. Sowohl der Erkenntnisprozess des oder der KlientIn als auch das wachsende Vertrauensverhältnis zur SozialarbeiterIn können gerade bei ZwangsklientInnen immer wieder neue Problembereiche und Aspekte freilegen, die das Gesamtbild verändern. Trotter zitiert in diesem Zusammenhang Jerry Keisling (1982), der vorschlägt, „dass der Bewährungshelfer soviel Zeit für das Studium der Problemexploration aufwendet, wie er glaubt zu brauchen und noch etwas mehr“.

Hier zeigt sich eines der Hauptmerkmale der Arbeit mit Zwangsklientenschaft. Da die Grundlage der Zusammenarbeit, nämlich ein vertrauensvolles Verhältnis aufgrund der Kontextbedingungen erst langsam während des Beratungsprozesses

aufgebaut wird, ist es immer wieder notwendig zu scheinbar abgeschlossenen Anamneseschritten zurückzukehren. Der oder die SozialarbeiterIn muss dazu in der Lage sein, diese dynamische Informationslage als Teil des Prozesses zu akzeptieren und flexibel auf die sich verändernden Bedingungen zu reagieren.

Dadurch ist in vielen Fällen eine langfristige, teilweise sogar eine mittelfristige Planung des Prozesses nur beschränkt möglich, so dass es schwierig ist, die im vierten Problemlöseschritt definierten Ziele aufrechtzuerhalten.

Trotzdem fordert Trotter zu Recht, dass bei der Zielfindung die Ziele genauestens festgelegt werden und für unterschiedliche Interpretationen so wenig Raum wie möglich bleibt. Deshalb ist es auch wichtig, dass die spezifischen Ziele niedergeschrieben werden und eine Kopie für beide [Beteiligten] angefertigt wird“ (Trotter, 2001 S. 217). Dies sei deswegen so wichtig, um auch in sehr dynamischen Prozessen immer wieder überprüfen zu können, ob SozialarbeiterIn und KlientIn noch an gleichen Zielvorstellungen arbeiten. Denn das sei die Grundlage für eine erfolgreiche und nachhaltige Zusammenarbeit (vgl. Trotter, 2001 S. 215f).

Es wird nicht wirklich plausibel, warum Trotter die beiden Punkte Vereinbarungen treffen und Strategien und Aufgaben entwickeln trennt, da Aufgaben nur dann Sinn machen, gerade im Umgang mit unfreiwilligen KlientInnen, wenn daraus Vereinbarungen folgen. Das wird auch deutlich an dem Beispiel einer Problemlösevereinbarung, das er gibt.

Melinda ist eine fiktive Klientin der Familienhilfe. Nach den Arbeitsschritten a) bis d) wird folgende schriftliche Abmachung getroffen:

Probleme

1. Melinda hat keine Arbeit.
2. Melindas Haus ist zu klein für sie und ihre beiden Kinder.
3. Melinda hat keine Freunde.
4. Melinda macht sich Sorgen wegen des gewalttätigen Verhaltens von Ben (7) gegenüber seiner Schwester Maeve (5).

Anfangs wird vereinbart, am dritten und vierten Problem zu arbeiten.

Ziele

1. Dass Melinda regelmäßig (mindestens einmal pro Woche für 30 Minuten) Kontakt zu einer Frau in ihrer Umgebung hat.

2. Dass Ben innerhalb einer Woche aufhört, seine Schwester zu schlagen.

Andere Vereinbarungen (oder Grundregeln)

1. Die SozialarbeiterIn besucht Melinda zweimal pro Woche, Dienstag- und Donnerstagvormittag, während des nächsten Monats.
2. Die SozialarbeiterIn ruft vorher an, damit Melinda weiß, wann sie sie erwarten kann.
3. Melinda muss bei allen Besuchen zuhause sein.
4. Die Kinder müssen bei jedem zweiten Besuch zuhause sein (am Donnerstag)

(vgl. Trotter, 2001 S. 218f)

Trotter zeigt mit diesem Beispiel, dass eine Problemlösevereinbarung in einfacher und klarer Sprache abgefasst sein muss. „Idealerweise sollte der Vertrag, da er eine Zusammenfassung der Probleme und der Ziele der KlientIn ist, von der KlientIn geschrieben werden. In der Praxis werden Verträge jedoch oft von der SozialarbeiterIn in Zusammenarbeit mit der KlientIn verfasst“ (Trotter, 2001 S. 218). Trotter unterstreicht, „dass die Aufgaben, Strategien oder Lösungen zur Erreichung der Ziele von der KlientIn entwickelt werden oder zumindest die Zustimmung der KlientIn haben [...] Aufgaben sollten spezifisch und klar sein. Es sollte leicht festzustellen sein, ob eine Aufgabe ausgeführt ist oder nicht.“ (Trotter, 2001 S. 220).

Zur Kategorisierung der Aufgaben greift Trotter auf William Reid (1985) zurück, der folgende Unterteilung vornimmt:

- a) Gesprächsaufgaben, die während des Gespräches ausgeführt werden können
- b) Hausaufgaben, die von der KlientIn zwischen den Gesprächen gemacht werden können
- c) Umfeldorientierte Aufgaben, welche die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen wie z.B. Schulen oder Gerichten mit einschließen.

Viele der umfeldorientierten Aufgaben werden wohl zumindest am Anfang des Beratungsprozesses von dem oder der SozialarbeiterIn durchgeführt werden. Gerade in der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen sei das Verweisen laut Trotter ein wichtiger Teil der Arbeit (vgl. Trotter, 2001 S. 222). Er verweist auf Rothmann (1991), der Forschungen erwähnt, die zeigen, „dass ein Weiterverweis er-

folgreicher ist, wenn er von der SozialarbeiterIn innerhalb von ein paar Tagen weiterverfolgt wird und sie aktiv mit der empfohlenen Einrichtung zusammenarbeitet. Rothmann weist aber auch darauf hin, dass in Zeiten von schwindenden Ressourcen und Wartelisten „Case Management dazu verwendet werden kann, eine Illusion von verantwortungsbewusster Betreuung zu projizieren ...“ (Rothmann 1991, S. 521).

Sind die vorangegangenen Schritte gewissenhaft durchgeführt und dokumentiert worden, ist eine solide Grundlage für eine laufende Überprüfung und Kontrolle der Vereinbarungen gegeben. Aber gerade hierbei sollte der zirkuläre Charakter der Hilfeplanung bei Zwangsklientel immer im Blick behalten werden. Menschen, die unfreiwillig zu KlientInnen der Sozialen Arbeit wurden, leben oft in sehr dynamischen und fragilen Lebensumständen, die immer wieder ein Nachsteuern des Hilfeprozesses nötig machen. Dabei erweist sich oft, ob die in der Problemlösevereinbarung formulierten Probleme und Ziele sich wirklich mit denen des oder der KlientInnen decken und in wieweit Zugeständnisse an tatsächliche und vermutete Anforderungen des oder der SozialarbeiterIn von Seiten des oder der KlientIn gemacht wurden.

Um „vorausseilenden Gehorsam“ von Seiten des oder der KlientIn zu vermeiden, schlägt Trotter folgendes Strukturelement der Hilfeplanung vor. Er unterscheidet zwischen Problemlösevereinbarung und Fallplan. „Problemlösung involviert beratende oder therapeutische Arbeit mit KlientInnen, wohingegen Fallplanung die Entwicklung von Langzeitplänen beinhaltet und oft auf Gemeinschaftsressourcen zurückgreift“ (Trotter, 2001 S. 228). Die Fallplanung bezieht sich „auf die nicht verhandelbaren Aspekte der direkten Intervention. Ein Fallplan kann die Basis sein oder das, was die SozialarbeiterIn oder das Gericht vom Klienten verlangt“ (ebd.). „In der Bewährung kann ein Fallplan nicht verhandelbare Bereiche, die sich auf einen Gerichtsbeschluss beziehen, sowie Bedingungen wie Gemeinschaftsarbeit abzuleisten oder sich einer Drogenbehandlung zu unterziehen, beinhalten. Der Problemlöseprozess und der Vertrag könnten sich auf Ziele wie Arbeit zu finden oder drogenfrei zu werden konzentrieren“ (Trotter, 2001 S. 229f).

Offene und empathische Beziehung

Während die drei vorangegangenen Elemente des Praxismodells Chris Trotters vor allem Vorschläge zu Strukturelementen der Beratungsarbeit mit unfreiwilligen KlientInnen machen, versucht er sich auch an der Beschreibung der Charakteristika der persönlichen Elemente einer effektiven und tragfähigen Helferbeziehung.

In seinen Bemerkungen über den Stellenwert der Empathie, stellt er fest, dass die von ihm vertretene Arbeitsweise voraussetzt, „dass die SozialarbeiterIn die Möglichkeit haben, den Standpunkt der KlientInnen zu verstehen“ (Trotter, 2001 S. 244). Er betont allerdings, „dass bei der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen die Verwendung nur empathischer Bemerkungen [...] manchmal nicht hilfreich sein kann – insbesondere bei Antworten auf Äußerungen der KlientIn, die das antisoziale oder kriminelle Verhalten rechtfertigen oder rationalisieren“ (Trotter, 2001 S.245f). Er plädiert überzeugend dafür, dass sich die Anwendung von Empathie bei der Arbeit mit Zwangsklientenschaft den Prinzipien des Sozialen Modellierens unterzuordnen hat (vgl. Trotter, 2001 S. 246).

Auch Trotters Ausführungen zum Umgang mit persönlichen Informationen des oder der SozialarbeiterIn sind schlüssig. Er weist auf Roberts Carkhuffs etwas angestaubte Studie „Helping and Human Relations“ aus dem Jahr 1969 hin, in der die Meinung vertreten wird, dass „Selbstöffnung bzw. Ehrlichkeit der Schlüssel zu sämtlichen Beraterischen Kompetenzen sei“ (Trotter, 2001 S. 253). In Anlehnung an Anderson und Mandell (1989) gibt Trotter dabei allerdings u.a. folgende Richtlinien zu bedenken (Auswahl; vgl. Trotter, 2001 S. 254f):

- Selbstöffnung bzw. Modellieren, das sich auf Probleme bezieht, die die SozialarbeiterIn selbst erlebt hat, ist für den Klienten hilfreicher als etwa Äußerungen über selbst gemeisterten Schwierigkeiten (mit Hinweis auf Derlega & Berg 1987).
- Informationen der SozialarbeiterIn sollten nicht allzu Persönliches enthalten (mit Hinweis auf Anderson & Mandell 1989). „Die Bemerkung etwa, die SozialarbeiterIn fand es selbst sehr schwierig, vor ein paar Jahren die Trennung von ihrem Partner zu bewältigen, genügt; während eine Erzählung über derzeit bestehende Depressionen und eine auf Grund dessen gescheiterte Ehe vermutlich weniger hilfreich sind“ (Trotter, 2001 S. 255).

- Persönliche Informationen können von dem oder der SozialarbeiterIn auch zu Rollenklärung eingesetzt werden. Er oder sie können damit deutlich machen, dass er oder sie auf eigene Erfahrungen zurückgreift, um sich besser in die KlientIn hineinversetzen zu können (mit Hinweis auf Anderson & Mandell 1989).

Trotter tut sich schwer, über Teile der Helferbeziehungen Aussagen zu treffen, die einer Strukturierung nur schwer zugänglich sind. Die Abschnitte über die Bedeutung von Körperkontakt oder Humor zeigen deutlich die Grenzen der dem Praxismodell zugrunde liegenden Sichtweise auf. So bekennt Trotter: „Leider ist das Wissen über die Vor- und Nachteile körperlichen Kontakts sehr begrenzt. Es ist ein Thema, das in der einschlägigen Literatur nur selten vorkommt. Aufgrund des beschränkten Wissens ist es nicht möglich, irgendwelche Richtlinien anzubieten (Trotter, 2001 S. 247)“. Wie schade.

Auch in Sachen Humor kann Trotter nur vermelden: „Es kann nicht oft genug betont werden, dass die Untersuchungen auf diesem Gebiet sehr begrenzt sind [...] (Trotter, 2001 S. 252).

Stärken und Schwächen des Trotterschen Praxismodells

Trotter hat sich mit seinem Praxishandbuch für die Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen weit in das Spannungsfeld der modernen Sozialarbeit vorgewagt. Die emanzipatorischen Ansprüche der Sozialpädagogik werden in einer immer komplexer werdenden Lebenswelt verstärkt mit gesellschaftlichen Aufträgen konfrontiert, deren Grundlage der Zwang zur Anpassung des oder der KlientIn ist. Dadurch sehen sich SozialarbeiterInnen, die mit solchen ZwangsklientInnen arbeiten Widersprüchen gegenüber, die nur mit hoher Professionalität zu bewältigen sind. Grundlage für professionelles Handeln ist eine klare Struktur des Handlungsfeldes.

Trotter hat sich mit seinem empirischen Ansatz auf die Suche nach funktionierenden und effektiven Ansätzen in der Arbeit mit Zwangsklientenschaft gemacht. Dabei gelingt es ihm, Grundprinzipien zu formulieren, die in dem vielschichtigem Arbeitsfeld teilweise hervorragende Orientierungshilfe leisten. Vor allem seine Ausführungen zur Rollenklärung und zur den einzelnen Prozessschritten des Ge-

meinsamen Problemlösens bietet eine griffige Strukturhilfe für den sozialpädagogischen Arbeitsalltag.

Der eingeschränkte Blickwinkel seines empirischen Grundansatzes zeigt sich bei seinen Hinweisen zur Beziehungsebene. Hier wirken Trotters Formulierungen hölzern, teilweise hilflos und tragen nur wenig zur Klärung der professionellen Ausgestaltung der Beraterbeziehung bei.

Zwar erkennt und benennt er klar die Doppelrolle des oder der SozialarbeiterInnen im Kontakt mit ZwangsklientInnen und reflektiert sie auch mit der Betonung der Rollenklärung als fortlaufenden Prozess der Zusammenarbeit. Er übersieht aber, dass die Ambivalenz zwischen Annahme und Ablehnung des Hilfeangebots gerade bei unfreiwilligen KlientInnen nicht nur in der Beziehung zur SozialarbeiterIn besteht, sondern auch intrapsychisch in dem oder der KlientIn selbst. Trotter ignoriert damit eines der bestimmenden Merkmale der Arbeit mit ZwangsklientInnen.

Er ist dadurch trotz seiner hilfreichen Hinweise zum strukturellen Aufbau des Hilfeprozesses mit unfreiwilligen KlientInnen nicht in der Lage, vollständig zu überzeugen. Unter dem Blickwinkel der psychischen Ambivalenz gegenüber Veränderungsprozessen bedarf sein Ansatz der Ergänzung, die auch die teilweise eingeschränkte Sichtweise empirischer Praxisforschung überwindet und sich mehr auf die qualitativen Aspekte einer effektiven Helferbeziehung konzentriert und damit über Strukturelemente hinausgeht.

William R. Miller und Stephen Rollnick haben mit ihrem Ansatz der motivierenden Gesprächsführung zu vielen dieser Aspekte wertvolle Hinweise gegeben.

Motivierende Gesprächsführung

Seit Miller und Rollnick 1989 die erste Ausgabe ihres Lehrbuchs über „Motivierende Gesprächsführung“ veröffentlichten, ist das Interesse an dieser Methode stetig gewachsen. Das mag darin begründet sein, dass ihr Ansatz die Prinzipien eines empathischen und an den Bedürfnissen des oder der KlientIn orientierten Beratungsansatzes, wie ihn Carl Rogers in seiner Klientenzentrierten Gesprächsführung entwickelte, in Arbeitsbereiche überführt, die vielfach noch durch konfrontierende Arbeitsweisen bestimmt sind. Gerade die Beratung von AlkoholikerInnen und anderen Süchtigen ist bis heute durch eine Haltung geprägt, die davon ausgeht, dass die Lebenssituation von Betroffenen sich bis zur Ausweglosigkeit verschärft haben muss, damit eine auf Veränderung ausgelegte

Beratung auf eine ausreichende intrinsische Motivation bei dem oder der KlientIn trifft.

Diese Haltung, in der das Verlangen nach Verbesserung der beraterischen Effektivität scheinbar zugunsten eines Vertrauens in den Druck der Umstände aufgegeben wurde, führt bei vielen in diesen Bereichen arbeitenden BeraterInnen zu großer Frustration und damit auch zu großem Interesse an Ansätzen, die vor der Auseinandersetzung mit komplexen Motivationslagen bei Adressaten einiger Bereiche der Sozialen Arbeit nicht kapitulieren.

Im Rahmen dieser Arbeit sollen nur die Grundprinzipien der Motivierenden Gesprächsführung und ihre ergänzende Relevanz für der Trottersche Praxismodell dargestellt werden. Eine detaillierte Darstellung der einzelnen Elemente der Motivierenden Gesprächsführung ist an dieser Stelle nicht möglich.

Trotters vier Prinzipien der Arbeit mit nichtfreiwilligen KlientInnen zielen alle darauf ab, auch in einer Zwangssituation Handlungsfreiräume aufzuzeigen und zu erweitern. Er betont dabei die Notwendigkeit, die strukturelle Zwiespältigkeit der Sozialen Arbeit mit Zwangsklientenschaft durch einen stetigen Prozess der Rollenklärung offenzulegen und abzumildern. Er übersieht dabei allerdings, dass der Zwiespalt zwischen Annahme und Ablehnung der angebotenen Hilfeleistung nicht nur ein strukturelles Problem ist, sondern sich auch im Inneren des oder der KlientIn auftut. Genau bei dieser inneren Ambivalenz setzen Miller und Rollnick an und gelangen zu völlig neuen Sichtweisen der Motivation zur Verhaltensänderung. Sie brechen mit dem weit verbreiteten Dogma „Veränderung sei primär dadurch motiviert, dass man Negatives vermeiden will. Wenn man Menschen nur dazu bringen kann, sich schlecht genug zu fühlen, werden sie sich ändern“ (Miller, Rollnick 2004, S. 29). Stattdessen weisen sie darauf hin, dass Menschen sich oft in ihren Lebenssituationen gefangen fühlen, „nicht weil sie nicht in der Lage sind, die Nachteile ihrer Situation einzuschätzen, sondern weil sie zwiespältige Gefühle haben. Der Weg aus diesem Dilemma hat mit dem Erforschen und Befolgen dessen zu tun, was die Person spürt und was ihr wichtig ist“ (Miller, Rollnick 2004, S. 30). Die Motivierende Gesprächsführung setzt also nicht erst an, wenn der oder die KlientIn seine Ambivalenz aufgrund des Drucks der äußeren Umstände (scheinbar) überwunden hat, sondern sie betrachten „Ambivalenz als einen normalen Aspekt der menschlichen Natur. Genauer gesagt, Ambivalenz

ist ein natürlicher Schritt im Prozess der Veränderung“ (Miller, Rollnick 2004, S. 32).

Vor diesem Hintergrund wird die Vergeblichkeit aller Versuche, in der Beratung durch flammende Plädoyers für die „richtige Lösung“ zu einer nachhaltigen Veränderung zu gelangen, schnell verständlich.

Denn wenn der Klient mit seiner Beraterin über das Dilemma seiner Ambivalenz spricht, wird die Beraterin eine Vorstellung entwickeln, wie dieses Dilemma zu lösen sei. Die Beraterin wird nun in vielen Fällen mit Appellen an die Einsicht und den gesunden Menschenverstand versuchen, den Klienten von den unbestreitbaren Vorteilen der vorgestellten Lösung zu überzeugen. Betrachtet man allerdings die Ambivalenz als einen unvermeidlichen Bestandteil des Veränderungsprozesses wird die ironische Logik des in den meisten Fällen zu beobachtenden „Widerstandes“ des Klienten offensichtlich. Denn: „Im Sinne der Ambivalenz wird [der Klient] dazu neigen, für das Gegenteil zu argumentieren oder zumindest die Schwierigkeiten und Nachteile der vorgeschlagenen Lösung hervorzuheben“ (Miller, Rollnick 2004, S. 40).

Das vertraute Bild von bockbeinigen KlientInnen und sich die Haare raufende BeraterInnen offenbart sich hier als ein Ausagieren der Ambivalenz des oder der Hilfesuchenden. Durch das Eintreten für einen Pol der Ambivalenz verstrickt sich die BeraterIn heillos in der Dynamik, die die KlientIn zur KlientIn werden ließ. Geteilte Hilflosigkeit ist doppelte Hilflosigkeit.

Natürlich geht es auch bei der Motivierende Gesprächsführung darum, Veränderungsprozesse zu initiieren. Dabei soll die Unentschlossenheit der KlientIn allerdings nicht durchbrochen werden, sondern wird zum Handlungsfeld, in dem die Motive für das momentane Verhalten der KlientIn erforscht und auf Veränderungsmöglichkeiten untersucht werden. Es soll der KlientIn ermöglicht werden, sich ein wahrhaftiges Bild von den Gründen für ihr bisheriges Verhalten zu machen.

Mit diesem Anerkennen der Ambivalenz als einer Grundtatsache jedes Veränderungsprozesses verändert sich auch die Sichtweise des Motivationsbegriffes. Die klassischen Vorstellungen von intrinsischer und extrinsischer Motivation sind zu statisch, um eine Relevanz für einen Beratungsprozess zu haben, der sich auf die Dynamik einer Exploration der Ambivalenz einlässt. Miller und Rollnick gehen davon aus, „dass Motivation in vielerlei Hinsicht ein zwischenmenschlicher Prozess ist, das Resultat einer Interaktion zwischen Personen. [...] Motivation für eine

Veränderung kann nicht nur durch den zwischenmenschlichen Kontext beeinflusst werden, sondern geht in direkter Weise daraus hervor“ (Miller, Rollnick 2004, S. 42).

Folgerichtig zielt die Motivierende Gesprächsführung auf die Veränderung des Kommunikationsprozesses innerhalb der Beratung ab, um die Ambivalenz in einen tragfähigen Veränderungswillen zu überführen. Dabei führen die Autoren einen Begriff ein, der die Äußerungen des oder der KlientIn erfassen soll, in denen die Veränderungsmöglichkeiten, die Handlungsbereitschaft und die Selbstverpflichtung zur Verhaltensmodifikation ausgedrückt werden: Change-Talk (vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 25).

Als Grundlage zum Erkennen und Provozieren solcher selbstmotivierenden Aussagen öffnen die Autoren vier Kategorien:

a) Nachteile des Status Quo

In welchen Äußerungen drückt die KlientIn Besorgnis und Unzufriedenheit bezüglich der aktuellen Lebenssituation aus?

b) Vorteile der Veränderung

Lassen sich in Äußerungen des oder der KlientIn Perspektiven für eine verbesserte Situation erkennen?

c) Optimismus bezüglich einer Veränderung

Welche Aussagen des oder der KlientIn weisen auf eine Zuversicht in die eigene Fähigkeit zur Veränderung erkennen?

d) Absicht zur Veränderung

Welche Aussagen des oder der KlientIn beinhalten Anteile einer Selbstverpflichtung auf Veränderung?

In dieser Ausrichtung auf die Selbstaussagen des oder der Hilfesuchenden, dem grundsätzlichen Vertrauen in die Fähigkeiten und die Bereitschaft zur Veränderung und seiner Orientierung an der aktuellen Lebenssituation statt an biographischen Hintergründen ist die Motivierende Gesprächsführung durchaus verwandt mit der klientenzentrierten Gesprächsführung, die Carl Rogers in die beraterische Praxis einführte. Miller und Rollnick weisen ausdrücklich daraufhin, dass die Motivierende Gesprächsführung sich von der Methode Rogers dadurch unterscheidet, dass sie direktive Elemente enthält. „Die motivierende Gesprächsführung ist bewusst auf die Auflösung von Ambivalenzen ausgerichtet, oft in einer bestimmten

Richtung der Veränderung. Der Therapeut ruft change-talk hervor, verstärkt bestimmte Aspekte und reagiert auf möglichen Widerstand in einer Weise, dass dieser vermindert wird. Motivierende Gesprächsführung beinhaltet eine ganz bewusste Art, auf Sprache zu reagieren, so dass Ambivalenz aufgelöst und die Person in Richtung einer Veränderung bewegt wird“ (Miller, Rollnick 2004, S. 47). Diese bewusste Art, auf Sprache zu reagieren, wird von Miller und Rollnick ausführlich aus verschiedenen Perspektiven beschrieben. Dabei greifen sie in vielen Fällen auf das von Rogers entwickelte Instrumentarium zurück, indem sie offene Fragen oder auch Aktives Zuhören als grundsätzliche Strategien der Motivierenden Gesprächsführung beschreiben (vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 98ff). Allerdings geben sie diesen Methoden mit ihrer grundsätzlichen Ausrichtung auf das Auslösen selbstmotivierender Äußerungen eine klarere Zielausrichtung. So sollten offene Fragen darauf abzielen, Aussagen der beschriebenen vier Kategorien von Change-Talk hervorzurufen.

Beispiele für solche Fragestellungen:

a) Nachteile des Status Quo

Was beunruhigt Sie an der gegenwärtigen Situation?

Was könnten Sie oder andere an Ihrem Alkoholkonsum Besorgnis erregend finden?

Was glauben Sie wird geschehen, wenn Sie nichts verändern?

b) Vorteile einer Veränderung

Wie hätten sie gerne, dass Dinge anders wären?

Wie möchten Sie denn, dass ihr Leben in fünf Jahren aussieht?

Wenn Sie mit einem Zauberstab Ihre Situation sofort ändern könnten, was wäre dann besser?

c) Optimismus bezüglich der Veränderung

Was gibt Ihnen Zuversicht, eine solche Veränderung erfolgreich umsetzen zu können?

Wer könnte zum Erfolg dieser Veränderung beitragen?

Wann haben Sie schon einmal Veränderungen in Ihrem Leben unternommen?

d) Veränderungsabsicht

Was wären Sie bereit zu versuchen?

Wie wichtig ist das für Sie?

Welche dieser Möglichkeiten hört sich für Sie am besten an?

(vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 117f)

Für die Erforschung der Ambivalenz schlagen die Autoren die Metapher einer Entscheidungswaage vor, auf der zum Beginn des Prozesses das Für und Wider einer Veränderung ein labiles Gleichgewicht bildet. Werden diese Pro-und-Contra-Argumente bezüglich einer Veränderung schriftlich in einer tabellarischen Aufstellung erfasst, kann das eine der Grundlagen für den Beratungsprozess bilden (vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 33f und 118).

Eine weitere Methode, um dem oder der KlientIn Möglichkeiten zu eröffnen, die Ambivalenz einer Veränderung erforschen zu lassen, ist die, die Person die Extreme ihrer Besorgnisse beschreiben zu lassen. Beispielhafte Formulierungen für solchen Anregungen sind:

„Angenommen, Sie machen weiter wie bisher ohne Änderungen. Was könnte das Schlimmste sein, das geschieht?“

„Was wissen Sie über die Auswirkungen von Alkoholkonsum während der Schwangerschaft, selbst wenn man diese Auswirkungen nicht spürt?“

Natürlich kann die Fragestellung auch auf positive Extreme ausgerichtet sein:

„Falls Sie mit dieser Verhaltensänderung Erfolg haben, was wäre dann anders?“

(vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 119f)

Eine Rückschau auf Zeiten, in denen der Gegenstand der Beratung noch keine Rolle spielte, eröffnet dem oder der KlientIn in vielen Fällen die Perspektive auf ein besseres Leben. Die dabei auftretende Diskrepanz zwischen einer lebenswerteren Vergangenheit und der Gegenwart kann Entscheidungen für die Zukunft erleichtern.

Beispielhafte Fragen, die in diese Richtung zielen, sind:

„Können Sie sich an einen Zeitraum erinnern, als es Ihnen noch gut ging? Was hat sich da geändert?“

„Wie war es, bevor Sie mit dem Drogenkonsum angefangen haben? Was für eine Person waren Sie damals?“

(vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 120)

Miller und Rollnicks Auffassung, dass letztendlich niemand unmotiviert ist und jede Person Ziele und Werte hat, deren Prioritäten sich jedoch sehr von denen des Therapeuten unterscheiden können (vgl. Miller, Rollnick 2004, S. 121) führt sie dazu zu empfehlen, das Wertesystems des oder der KlientIn genau zu erforschen, um dabei Brüche und Widersprüche aufdecken können, um sie in selbstmotivierenden Aussagen in Richtung einer Veränderung zu überführen. „Sind die wichtigen und zentralen Werte und Ziele der Person definiert. können Sie erörtern, wie das Problem, das Sie besprechen, zum Beispiel Alkoholkonsum, zu diesem Bild passt. Im Zentrum stehen dabei das Auffinden und Entwickeln von Dissonanzen zwischen diesen Werten und Zielen und dem Verhalten der Person“ (Miller, Rollnick 2004, S. 121f).

Diese Diskrepanzen, die durch die verschiedenen Methoden der Erzeugung von Change-Talk durch den oder die KlientIn selbst benannt und damit für ihn oder sie greifbar werden, führen nach Auffassung von Miller und Rollnick zu einer steigenden Selbstverpflichtung, die Grundlage für eine nachhaltige Verhaltensänderung sein kann.

Mit ihrem der humanistischen Psychologie verpflichteten Ansatz der Motivierenden Gesprächsführung, den sie weit über die hier skizzierten Methoden hinaus in praktische Anregungen übersetzen, beschreiben Miller und Rollnick eine beraterische Methode, die die vielschichtige innerpsychische Verfassung mit dem Begriff der Ambivalenz klar erfasst und mit der Methode des Entwickelns von Change-Talk eine effektive beraterische Interventionsform gegenüberstellt. Damit füllen sie das behavioristische Vakuum, das Trotters Praxismodell im Bezug auf die inneren Prozesse im Verlauf von Verhaltensänderungen hinterlässt.

Die Motivierende Gesprächsführung bietet sich damit als ideale Ergänzung des Ansatzes von Trotter an. Trotters Anregungen zur strukturellen Ausrichtung und Effektivierung der Sozialen Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen beweisen gerade durch diese Kombinierbarkeit mit anderen Methoden ihren Wert sowohl für die theoretische Exploration als auch für die Praxis dieses Arbeitsfeldes.

Die Relevanz des Trotterschen Praxismodells für das Case Management

Case Management ist eine Methode der Sozialen Arbeit, die darauf abzielt, das Axiom des Empowerments moderner Sozialarbeit auch in immer komplexer werdenden Lebenswelten umzusetzen. Case Management setzt dabei auf verschiedene Ebenen auf Synergieeffekte. Durch eine ausführliche Bedarfsanalyse, die ausdrücklich das soziale Umfeld und seine Unterstützungspotenziale mit einbezieht, werden im Dialog mit dem oder der KlientIn Möglichkeiten und Ziele des Hilfeprozesses ausgelotet. Case Management ist dabei ressourcenorientiert und darauf ausgerichtet, die Stärken der KlientIn mit denen ihres Umfeldes zu verknüpfen. Die sich in diesem Assessmentprozess ergebenden Ziele werden in der darauf aufbauenden Hilfeplanung mit den Möglichkeiten des institutionellen Netzwerkes verknüpft. Case Management geht auch hierbei davon aus, dass unterschiedliche Angebote synergetisch ineinander greifen, um effektive und nachhaltige Hilfe leisten zu können. Die Arbeit der Case ManagerIn bewegt sich dabei zwischen den Polen der persönlichen Beratung der KlientIn und dem Brokerage von institutionellen Hilfsangeboten. Dazu stellt Wolf Rainer Wendt fest: „Der Fall und alles, was mit ihm zu hat, nicht eine Person, so muss immer wieder betont werden, ist der Gegenstand des Case Managements“ (Wendt 2001, S. IX). Damit ist aber keinesfalls eine Fallführung gemeint, die eine persönliche Beraterbeziehung zur KlientIn als zweitrangig betrachtet. Im Gegenteil: „Beratung ist das Herz des Case Managements“; so bringt es Claus Reis auf den Punkt (Reis 2003, S. 5).

Vielmehr geht es um eine systemische Sicht, die sowohl der Komplexität der sozialen und psychischen Aspekte der Lebenssituation der KlientIn einschließlich ihres Umfeldes als auch der Vielschichtigkeit der sie umgebenden äußeren Realität erfasst. Der Hilfeprozess bleibt aber in erster Linie an den Bedarfen und Bedürfnissen der KlientIn orientiert. Anders ist dem angesprochenen Axiom des Empowerments nicht gerecht zu werden.

Vor dem Hintergrund dieser Ansprüche des Case Managements erscheint es fraglich, ob diese Methode für eine Zwangsklientenschaft geeignet ist. Dabei stellen sich vor allem zwei Frage:

- Wie kann bei unfreiwilligem Zugang (z.B. Gerichtsbeschluss, Weisung des Jugendamtes oder der Arbeitsagentur) eine Beraterbeziehung aufgebaut werden, die so vertrauensvoll ist, dass für Case ManagerIn und KlientIn ein gemeinsamer Blick auf Möglichkeiten und Hemmnisse der aktuellen Lebensumstände möglich ist?
- Wie ist eine verbindliche Hilfeplanung möglich, die den externen Auftrag (z.B. Vermeidung von häuslicher Gewalt oder Vermittlung in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis) berücksichtigt, gleichzeitig aber auch den persönlichen Zielen und Sichtweisen der KlientIn gerecht wird?

Gerade bei Chris Trotters Praxismodell für die Sozialarbeit mit unfreiwilligen KlientInnen Antworten auf diese Fragen zu suchen, macht aus vielerlei Gründen Sinn. Trotters Leistung besteht darin, aus vielfältigen theoretischem Material vier Grundprinzipien für dieses Arbeitsfeld herausdestilliert zu haben und auf dieser Basis ein in großen Teilen klar formuliertes Praxismodells entwickelt zu haben. Die hier aufgezeigten Schwächen und die daraus resultierenden Hinweise auf die Motivierende Gesprächsführung zeigen auch die Anschlussfähigkeit seiner Überlegungen.

Trotters betont die grundlegende Bedeutung der Rollenklärung in der Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Nur in einem permanenten Dialog über Rollen- und Aufgabenverteilung zwischen der SozialarbeiterIn und der KlientIn sei eine klare Helferbeziehung zu erreichen. Dies gilt für einen Case Management Prozess mit unfreiwilliger Klientel in besonderem Maße, da die Case ManagerIn durch ihre Brokerfunktion über die persönliche Hilfeleistung hinausgeht. Sie vermittelt zwischen den Möglichkeiten und Ansprüchen der KlientIn und des umgebenden Hilfesystems. Dabei übernimmt sie in vielen Fällen die Vertretung der Anliegen der KlientIn nach außen (advocacy). Gerade in Zwangskontexten ist die Case ManagerIn aber auch oft in der Situation, Ansprüche von außen gegenüber der KlientIn zu vertreten. Der sich daraus ergebende Spannungsbogen ist einem Hilfeprozess nur dann zuträglich, wenn es der Case ManagerIn gelingt, den jeweils relevanten Rollen aspekt in verschiedenen Situationen deutlich zu machen.

Zwar hat die Klärung der Rollen im Intake-Prozess zu Beginn eines Case Managements seinen festen Platz, die übergreifende Bedeutung, die dieser Aspekt allerdings bei der Arbeit mit Zwangsklientenschaft hat, wird damit allerdings nur unzureichend erfasst. Trotter weist damit auf eine unabdingbare Grundlage für

eine vertrauensvolle Zusammenarbeit in Zwangskontexten hin und gibt damit auch einen wertvollen Hinweis für die Beantwortung der Frage wie auch mit ZwangsklientInnen ein Assessment gelingen kann, das den Ansprüchen des Case Managements entspricht.

Wie schon erwähnt begnügt sich Trotter allerdings mit der Klärung des strukturellen Zwiespaltes und geht nur unzureichend auf die innere Ambivalenz gegenüber einem Veränderungsprozess ein, der gerade für unfreiwillige KlientInnen oftmals ein unüberwindbares Hindernis darstellt. Der Ansatz der Motivierenden Gesprächsführung ist aber nicht nur für Trotters Praxismodell eine notwendige Ergänzung. Auch ein Case Management, das mit ZwangsklientInnen arbeitet, kann vielfältig von dieser Beratungsmethode profitieren, die auch unter schwierigen Bedingungen (Sucht, Zwangszugang u.ä.) den Blick auf Ziele und Ressourcen der KlientIn erleichtert.

Der von Trotter beschriebene Prozess der gemeinsamen Problemlösung entspricht in seinen Grundzügen der im Case Management beschriebenen Zielvereinbarung und Hilfeplanung. „Die Hilfeplanung [im Case Management] beginnt mit einer Verständigung über Ziele, die verfolgt werden sollen. Ziele geben an, wohin man kommen will. Ziele müssen realistisch sein und so konkret formuliert werden, dass alle Beteiligten verstehen, was mit ihnen gemeint ist. Die explizite Angabe von Zielen dient zudem ihrer Überprüfbarkeit. [...] Es empfiehlt sich, die Zielbestimmung mit einer Angabe über den Zeitraum zu verbinden, in dem man das Ziel zu erreichen trachtet“ (Wendt 2001, S. 119). Dieser Anspruch der Hilfeplanung ist bei unfreiwilligen KlientInnen nur schwer zu realisieren, da oftmals Menschen dann zwangsweise zu KlientInnen der Sozialarbeit werden, wenn ihre Lebensverhältnisse einen Grad von Dynamik erreicht haben, der es ihnen schwer macht, ihr Leben planvoll und zielgerichtet zu steuern. Solche komplexen Problemlagen finden sich beispielsweise bei KlientInnen der Bewährungshilfe oder bei Menschen, die unfreiwillig mit dem Jugendamt zusammenarbeiten müssen. Gerade Familien, in denen es zu Kindesmisshandlungen gekommen ist, sind oft Beispiele für komplexe Sozialsysteme, in denen eine Veränderung neben den anvisierten Effekten oftmals auch unerwartete Auswirkungen hat, die die Familiensituation grundlegend verändern.

Auch der stetige Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung erhöht in vielen Fällen die Unberechenbarkeit des Hilfeprozesses bei unfreiwilligen KlientInnen. Kommt eine Zusammenarbeit über einen Zwangszugang der KlientIn zustande, ist zu-

nächst kaum damit zu rechnen, dass sie der Case ManagerIn vollen Einblick in ihre Lebensverhältnisse gewährt. Gerade Hemmnisse und Schwächen werden kaum zu Beginn der Zusammenarbeit preisgegeben. Je erfolgreicher die Case ManagerIn auf der Beziehungsebene arbeitet, desto mehr relevante Informationen wird sie erhalten, die u. U. eine Neudefinition von Zielen und Strategien erfordern.

Die Empfehlung, Zielbestimmungen mit Zeitangaben zu versehen, bleibt unter solchen Umständen oft ein frommer Wunsch, so dass es für die Case ManagerIn schwierig werden kann, den Überblick über Zielvereinbarungen und Hilfeplanung zu behalten.

Trotters Modell der gemeinsamen Problemlösung, das diesen Prozess in sieben Schritte untergliedert, kann eine wertvolle Orientierungshilfe sein, gerade wenn es darum geht, durch veränderte Umstände Zielvereinbarungen zu überprüfen. Es ermöglicht sowohl Case ManagerIn als auch KlientIn, nach neuen Lösungsansätzen zu suchen, wenn zuvor formulierte Strategien gescheitert sind, ohne den gesamten bisherigen Prozess in Frage zu stellen.

Zusätzlich entwickelt Trotter mit der Einführung des Fallplanes ein Instrument, mit dem die nicht-verhandelbaren Aspekte der Zusammenarbeit von den im Dialog mit der KlientIn entwickelten Zielen klar unterschieden und bearbeitet werden können. Der Fallplan bietet auch eine hervorragende Möglichkeit, in der Phase der Hilfeplanung die Doppelrolle der Case ManagerIn zwischen Hilfe und Kontrolle klar zu definieren.

Sicherlich kann das Praxismodell Trotters die erheblichen Grundfragen, die sich für ein Case Management mit unfreiwilligen KlientInnen ergeben, nicht vollständig beantworten. Allerdings lassen sich viele seiner Erkenntnisse und Vorschläge in den Case Management Prozess integrieren und bedeuten damit einen ersten Schritt zu einer Erweiterung des Case Managements Modells, die die besonderen Anforderungen, die sich aus einem Zwangszugang ergeben, berücksichtigen.

braucht Soziale Arbeit
In Gumpinger, Marianne
(Hrsg.)
Soziale Arbeit mit un-
freiwilligen KlientInnen

- | | | |
|--|---|--|
| Keissling, J. | The Problem Solving Dimension in Correctional Counselling | Ontario Ministry of Correctional Services, Ottawa 1982 |
| Miller, Willian R. & Rollnick, Stephen | Motivierende Gesprächsführung | Freiburg im Breisgau 2004 |
| Reid, W. | Family Problem Solving | New York 1985 |

Reis, Claus	Case Management – ein Instrument zur Integration benachteiligter Jugendlicher	Manuskript zu einem Vortrag vom 29.07.2003 anlässlich der Fachtagung „Case Management“ Erhältlich unter www.case-manager.de
Shulman, L.	Interactional Social Work Practise: Toward an Empirical Theory	Itasca, Illinois 1991
Trotter, C.	The effective supervision of offenders	Unpublished PhD, La Trobe University, Melbourne 1993
Trotter, Chris	Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen Ein Handbuch für die Praxis In Gumpinger, Marianne (Hrsg.) Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen	Linz 2001
Wendt. Wolf Rainer	Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen	Freiburg im Breisgau 2001