

Ambivalenzarbeit mit Klientinnen und Klienten im Pflichtkontext



Lia Figini
Sozialarbeiterin,
Sozialhilfe Basel-Stadt
liasara.figini@students.bfh.ch



Michael Lehmann
Sozialarbeiter, Amt für Erwachsenen-
und Kinderschutz Bern
michael.lehmann.2@students.bfh.ch

Der Pflichtkontext in der Sozialhilfe ist geprägt von Veränderungserwartungen gegenüber den Klientinnen und Klienten. Häufig stossen Sozialarbeitende aber auf Widerstand. In der Ambivalenzarbeit werden die beiden Positionen «Verändern» und «Bewahren» berücksichtigt, mit dem Ziel, Perspektiven zu erweitern und die Veränderungsbereitschaft zu fördern. Lia Figini und Michael Lehmann haben sich im Rahmen ihrer Weiterbildung in Systemischer Beratung damit befasst.

In der kommunalen Sozialhilfe ist – neben der materiellen Existenzsicherung – die möglichst rasche (Wieder-)Eingliederung der Klientinnen und Klienten in den Arbeitsmarkt ein primäres Ziel. Der Gesetzgeber erwartet Mitwirkung und eine Veränderungsleistung der Klientinnen und Klienten, um ihre Vermittlungsfähigkeit auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen.

Je nach persönlicher Situation der betroffenen Personen sind diese jedoch nicht oder noch nicht bereit, die von ihnen verlangten Veränderungen umzusetzen. Für die Sozialarbeitenden können daraus widersprüchliche Auftragskonstellationen entstehen. Der Auftrag der Institution und somit des Arbeitgebers der Sozialarbeitenden lautet, bei der Klientin oder dem Klienten eine Veränderung anzustossen, diese zu begleiten, zu kontrollieren und gegebenenfalls Sanktionen umzusetzen.

Dem gegenüber kann die Erwartung der Klientinnen und Klienten stehen, dass ihre Existenz gesichert wird, ohne dass eigene Veränderungsleistungen erbracht werden – es soll alles so bleiben wie es ist. Für die Beratung im Pflichtkontext ist diese Ambivalenz von «Verändern» und «Bewahren» typisch.

Auswirkungen in der Beratung

Klientinnen und Klienten befinden sich in der Regel unfreiwillig im Pflichtkontext und die Situation suggeriert, dass sie keine Wahl- und Entscheidungsfreiheit haben. Sozialarbeitende stehen durch ihre Rolle und ihren Auftrag per se auf der Position der Veränderung. Im Beratungsalltag wird deshalb oft zu Ratschlägen und Empfehlungen tendiert, welche die Klientinnen und Klienten von der Veränderung überzeugen sollen. Der

Pflichtkontext kann von den Sozialarbeitenden auch dazu genutzt werden, Sanktionen anzudrohen, um Veränderungen zu erreichen.

Das daraus teilweise resultierende verweigernde oder nicht-kooperierende Verhalten von Klientinnen und Klienten wird von den Sozialarbeitenden oft als Widerstand interpretiert; zum Beispiel, wenn sie sich nicht an institutionelle Vorgaben halten, lediglich oberflächlich kooperieren, sich albern verhalten oder das sagen, was die Sozialarbeitenden hören möchten.

Widerstand kann aber auch als berechtigte eigene Position der Klientinnen und Klienten anerkannt werden, für deren Einnehmen es gute Gründe gibt. Der Anspruch in der Beratung besteht dann nicht darin, den Widerstand zu überwinden, sondern diesen als eigene Position zu respektieren und wertzuschätzen.

Umgang mit den Ambivalenzen

Je stärker sich die Sozialarbeitenden im Beratungs- und Unterstützungsprozess für die Veränderung zuständig fühlen, desto eindeutiger treten die Klientinnen und Klienten auf der anderen Seite dafür ein, nichts zu verändern und den bekannten Zustand zu bewahren.

In der offenen Arbeit mit den Ambivalenzen kann die Veränderungsbereitschaft durch die Erweiterung der Möglichkeitsräume und die Erhöhung der Entscheidungsfreiheit gefördert werden. Dies kann erreicht werden, indem Sozialarbeitende die beiden sich widersprechenden Positionen thematisieren und die daraus resultierenden Ambivalenzen würdigen. Die beiden Positionen «Verändern» und «Bewahren» werden als gleichwertige Entscheidungsmöglichkeiten akzeptiert. Allfällige Sanktionen oder eine Meldepflicht an andere

Stellen werden in diesem Prozess transparent erläutert. Die Grenzen des Einflusses und der Handlungsmöglichkeiten der Sozialarbeitenden werden klar benannt.

Mit dieser Klärungsarbeit wird eine aktive Entscheidung der Klientinnen und Klienten für ein Verändern oder Bewahren gefördert. Die Herausforderung besteht darin, dass die Klientinnen und Klienten das Dilemma zwischen Verändern versus Bewahren überwinden und eine für sie stimmige Entscheidung treffen können.

Methoden für die Ambivalenzarbeit

Auf der Grundlage systemischer Prinzipien wie Hypothesenbildung, Zirkularität, Multiperspektivität sowie mit einer Haltung aus Wertschätzung und Neutralität lassen sich Interventionen nutzen, welche die Entscheidungsfreiheit der Klientinnen und Klienten erhöhen und damit zu alternativen Verhaltensweisen anregen.

Die Ambivalenzwippe und das Tetralemma sind zwei Beratungsmethoden, die in der Ambivalenzarbeit eingesetzt werden können.

Ambivalenzwippe

Das Bild der Wippe versinnbildlicht die Positionen «Verändern» und «Bewahren». Eine Wippe funktioniert nur, wenn beide Positionen eingenommen werden. Die Beratenden geben beiden Positionen Raum.

Schritt 1:

Freiheitsgrade erhöhen: Die Entscheidung, nichts verändern zu wollen, wird vom Berater oder der Beraterin als aktiver Entscheidungsprozess gewürdigt.

Schritt 2:

Die Klientinnen und Klienten werden durch offene Fragen eingeladen, die Vor- und Nachteile der Positionen «Verändern» und «Bewahren» zu reflektieren.

Beispiele:

«Was beunruhigt Ihren Lebenspartner an Ihrer jetzigen Situation?» (Verändern)

«Was gefällt Ihnen an Ihrer jetzigen Situation?» (Bewahren)

Schritt 3:

Die Beratenden informieren die Klientinnen und Klienten über mögliche Konsequenzen ihrer Entscheidung und ermutigen sie zu einer aktiven Entscheidung für Verändern oder Bewahren.

Tetralemma

Mit dem Tetralemma kann eine Erstarrung im Denken vor einer Entscheidung bewältigt werden. Dazu werden die Klientinnen und Klienten eingeladen, fünf Positionen zu definieren:

1. «Das Eine»: diejenige Lösungsmöglichkeit, die zurzeit nahe liegt.
2. «Das Andere»: die andere Seite der Ambivalenz, welche zurzeit weiter weg liegt.
3. «Beides»: bisher nicht erkannte Übereinstimmungen der beiden ersten Lösungsmöglichkeiten

4. «Keines von beiden»: weder die eine noch die andere Lösungsüberlegung.

5. «Nichts von alledem»: stellt alle bisherigen Überlegungen in Frage.

Die Klientinnen und Klienten werden eingeladen, nacheinander die fünf Positionen einzunehmen. Sie können Vor- und Nachteile der verschiedenen Lösungsmöglichkeiten vergleichen. Gleichzeitig wird die Entscheidungsfreiheit erhöht, da statt zwei nun fünf Entscheidungsmöglichkeiten erarbeitet werden.

Reflektierte Beratungshaltung ist Voraussetzung

Ambivalenzarbeit setzt seitens der Sozialarbeitenden ein wertschätzendes und interessiertes Vorgehen voraus. Werte, Wirklichkeitskonstruktionen und Entscheidungen der Betroffenen werden in einer neutralen Haltung geachtet und akzeptiert.

Die Umsetzung der Ambivalenzarbeit erfordert Mut und Zuversicht. Weiterhin sind Sensibilität und Offenheit notwendig, um mögliche Widerstände zu erkennen, deren Hintergründe auszuleuchten und in einen möglichen Zusammenhang mit dem jeweiligen Verhalten der Klientinnen und Klienten zu stellen. Der Systemkontext, die Fähigkeiten der Klientinnen und Klienten im sprachlichen Ausdruck sowie deren psychische Verfassung sind zu berücksichtigen.

Ebenso wichtig ist es, dass sich die Beratenden als Teil des Beratungssystems mit dem eigenen Menschenbild, Werten und Normhaltungen auseinandersetzen. Zu beachten sind auch die eigenen Ambivalenzen hinsichtlich der institutionellen Vorgaben, der Erwartungen der Klientinnen und Klienten und der persönlichen Erwartungen als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter an die eigene Arbeit.

Ambivalenzarbeit schafft insbesondere in Pflichtkontexten eine Erweiterung des Handlungsspielraums und ist ein Vorgehen, das Sozialarbeitende sowie Klientinnen und Klienten auf Augenhöhe bringt. Die getroffenen Entscheidungen berücksichtigen den Willen der Klientinnen und Klienten sowie gleichermaßen die institutionellen Vorgaben. Dadurch werden Klienten und Klientinnen in ihrer Selbstverantwortung gestärkt und die Sozialarbeitenden von Entscheidungsdruck entlastet. ■

Literatur:

- Conen, Marie-Luise & Cecchin, Gianfranco (2013): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten (4. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Nöcker, Karin & Molter, Haja (2013): Die Kunst, von der Wippe zu steigen – wie HelferInnen Ambivalenzen nutzbar machen können. *Systema*, 3/2013, 214-222.
- Schwing, Rainer & Fryszer, Andreas (2013): Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis (6. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.