

Hochschule Merseburg  
Fachbereich Soziale Arbeit, Medien, Kultur



# Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe

Reflexion im Anschluss an ein Konzept nach Marie-Luise Conen

Bachelorarbeit im Studiengang Soziale Arbeit

Vorgelegt von: Jana Weichsel

Erstgutachter\*in Prof\* Dr\* Heinz Jürgen Voß  
Zweitgutachter: Prof. Dr. Christian Paulick

Abgabedatum: 07.06.2022

## Zusammenfassung

In der Sozialpädagogischen Familienhilfe scheinen Fachkräfte ratlos im Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen, was zum Ausschluss dieser Klient:innen von Hilfe führen kann. Um den Handlungsspielraum von Fachkräften im Arbeitsprozess mit scheinbar unmotivierten Klient:innen zu erweitern, beschäftigt sich diese Arbeit mit der Frage: Welche Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten ermöglichen Fachkräften in der Sozialpädagogischen Familienhilfe einen professionellen Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen? Zur Beantwortung der Forschungsfrage wird eine umfassende Literaturrecherche, mit den Schwerpunkten Sozialpädagogische Familienhilfe und den Ausarbeitungen von Marie-Luise Conen zur Arbeit mit „unmotivierten“ Klient:innen, durchgeführt. Herausgearbeitet wurde, dass sich Fachkräfte der Lebenslage der Klient:innen, des eingeschränkt freiwilligen Kontextes der SPFH und den Prozessen, die sich bei Veränderungen abspielen, bewusst werden sollten sowie das Ablehnungsverhalten von Klient:innen respektieren und nutzen sollten. Dies braucht es um, an den Zielen zu arbeiten, die die Autonomie der Klient:innen wahren, um wegzukommen, von der Ratlosigkeit und um den Prozess zwischen Fachkraft SPFH und Familie zu gestalten. Die Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten, die sich aus der Reflexion des Konzeptes nach Marie-Luise Conen ergeben, können den Handlungsspielraum von Fachkräften im Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen eröffnen.

Professionelles Handeln, Soziale Arbeit, Sozialpädagogische Familienhilfe, systemischer Ansatz, unmotivierte Klient:innen

## Abstract

In socio-pedagogical family support, specialists seem at a loss when dealing with apparently unmotivated clients, which can also lead to these clients being excluded from help. To expand the scope of action of specialists in the work process with these clients, this research work deals with the question: Which perspectives and options for action enable specialists in social-pedagogical family support to deal professionally with seemingly unmotivated clients? To answer the research question, a comprehensive literature search is carried out, with a focus on socio-pedagogical family support and the elaborations of Marie-Luise Conen on working with "unmotivated" clients. It was worked out that professionals should be aware of the client's living situation, the limited voluntary context of the SPFH and the processes that take place during changes and should respect and use the client's rejection behavior. This is needed to work on the goals that preserve the autonomy of the clients to get away from helplessness and to use the process between the SPFH specialist and the family. The perspectives and options for action that result from reflecting on the concept according to Marie-Luise Conen can open up the scope of action for professionals when dealing with seemingly unmotivated clients.

Professional action, social work, socio-educational family support, systemic approach, unmotivated clients

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>2. „Unmotivierte“ Klient:innen .....</b>	<b>8</b>
2.1 Motivation .....	9
2.2 Ansätze im Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen .....	10
2.3 „unmotivierte“ Klient:innen .....	10
<b>3. Sozialpädagogische Familienhilfe .....</b>	<b>12</b>
3.1 Phasen .....	13
3.2 Rechtlicher Rahmen .....	13
3.3 Aufgabe .....	14
3.4 Ziele und Arbeitsweisen .....	15
3.5 Setting .....	16
3.6 Gewährungsprozess der SPFH .....	17
3.7 Familien der SPFH .....	18
3.7.1 Familienverständnis und Anforderungen an Familien .....	18
3.7.2 Lebenslage der Familien der SPFH .....	20
3.7.3 Auswirkung Lebenslagen .....	21
3.7.3.1 Auswirkungen auf das Selbstbild.....	21
3.7.3.2 Auswirkungen auf individuelle Verhaltensweisen .....	22
3.7.4 Bilder von Fachkräften über Familien .....	23
3.8 Klient:innen in der Begegnung mit der Hilfeform SPFH.....	25
3.8.1 Ausgangsbedingung .....	25
3.8.1.2 „eingeschränkte“ Freiwilligkeit .....	26
3.8.2 Hilfeplanung .....	27
3.8.2.1 Herausforderungen.....	27
3.8.2.2 Entwicklung der Ziele in Aushandlung .....	28
3.9 Menschenbild .....	30
<b>4. Zwischenfazit .....</b>	<b>31</b>
<b>5. Marie-Luise Conen ein Konzept zum Umgang mit „unmotivierten“ Klient:innen .....</b>	<b>31</b>
5.1 Auswirkungen der Lebensumstände der Klient:innen .....	32
5.1.1 Auswirkung auf das Selbstwirksamkeitsempfinden .....	34
5.2 Ablehnung von Veränderungsanforderungen.....	34
5.2.1 Ambivalenz der Veränderung .....	35
5.2.2 Eingriff in die Autonomie.....	36
5.3 Scheinbar unmotivierten Klient:innen begegnen .....	37
5.3.1 Hoffnungslosigkeit als Schutzfunktion verstehen .....	38
5.3.2 Stärkung des Selbstbildes – Anerkennung und Wertschätzung .....	38
5.3.3 Zieleformulierungen unter Hoffnungs- und Perspektivlosigkeit .....	40
5.3.4 Vergleiche und Zweifel .....	40
5.3.5 Inblicknahme von Sinn und Funktion der Probleme .....	41
5.3.6 Hoffnung bewahren .....	42
5.3.7 Konzept von Veränderung .....	44
5.3.8 Reflexion Normbilder von Fachkräften .....	44
5.4. Ablehnung von Druck und Zwang und Fokussierung der Motivation .....	45
5.5 Entwicklung von Zielen in der Triangulation .....	48
5.5.1 De-Triangulation.....	49
5.5.2 Sichtweise auf unterschiedliche Problemdefinitionen .....	50
5.5.3 Eigendefinition als Ausgangspunkt .....	52

5.5.4 Vermitteln der Sichtweise des Jugendamtes.....	52
5.5.5 Fragemöglichkeiten .....	53
5.5.6 Kooperation Jugendamt .....	54
<b>6. Diskussion der Ergebnisse .....</b>	<b>55</b>
6.1 Betrachtungsweise Interpretation Fachkräfte .....	55
6.2 Betrachtungsweise Triftige Gründe für den „Mangel“ an Motivation .....	55
6.2.1 Lebenserfahrungen und Lebensbedingungen der Klient:innen in der SPFH .....	56
6.2.2 Ambivalenz gegenüber Veränderungen und die Bewegung von Veränderungen.....	57
6.3 Betrachtungsweise Motivation ist kontextabhängig .....	58
6.3.1 unmotiviert scheinend aufgrund der Reaktionen auf Veränderungsaufforderungen von Dritten .....	58
6.3.2 Unmotiviert scheinend aufgrund unterschiedlicher Sichtweisen .....	59
6.4 Handlungsmöglichkeiten .....	59
6.4.1 Sinn, Funktion und Bewegungen von Veränderungen besprechen .....	59
6.4.2 Behutsame Weiterentwicklung der Sichtweisen und Perspektiven .....	60
6.4.3 Ressourcen und Selbstbild stärken und Perspektiven generieren .....	60
6.4.4 Bezüge herstellen zu vergangenen Erfahrungen.....	61
6.4.5 Aushandeln von Zielen .....	61
6.5 Menschenbild Haltung Selbstreflexion .....	63
<b>7. Fazit .....</b>	<b>64</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>68</b>
<b>Selbstständigkeitserklärung .....</b>	<b>75</b>

## 1. Einleitung

Professionelle Helfer:innen formulieren oft das Ziel „einzelne Familienmitglieder zu ›motivieren‹“ (Conen 2007c: 10). Mit viel Kraft und Energie wollen sie Motivierungsprozesse in Gang setzen, doch haben scheinbar viele Klient:innen andere Vorstellungen und lassen sich nicht motivieren (vgl. ebd.: 10). Fehlt die Motivation aufseiten der Klient:innen, betrachten dies viele Fachkräfte als „erhebliche Beeinträchtigung der Gestaltung und der Abläufe in der Zusammenarbeit“ (ebd.: 53) und damit als Einschränkung ihrer Möglichkeiten (vgl. Conen 2007a: 370). Fachkräfte scheinen ratlos, „im Umgang mit Klienten, die nicht motiviert scheinen“ (Conen 2015b: 97). Klient:innen „die zu einer Verhaltensänderung nicht motiviert sind oder so erscheinen“ (Körkel/Drinkmann 2002: 26) kommen in allen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit vor (vgl. Conen 2007c: 12). Mit Personen, die motiviert Hilfe annehmen und zielstrebig an Veränderungen arbeiten, sei im Kontext des Jugendamtes nicht zu rechnen (vgl. Conen 1997: 96; 2015a: 288). Die Feststellung unzureichender Motivation wird „häufig als Grund [angegeben], eher nicht mit einem Klienten zusammenzuarbeiten und den ›Fall als abgeschlossen zu betrachten: *Klient ist nicht motiviert – Akte ist zu schließen* [Hervorhebung im Original]“ (Conen 2007c: 57), anstatt den Prozess zwischen Fachkraft und Klient:in zu nutzen. Innerhalb der SPFH galt nach Untersuchungen des deutschen Jugendinstituts 1994-1997 das Fehlen von Motivation als zweitstärkstes Ausschlusskriterium und die Arbeit mit der Familie wurde damit als ungeeignet angesehen (vgl. Helming/Blüml/Schattner 1999: 81). Wird eine „vermeintlich nicht vorhandene Motivation“ (Conen 2015a: 289) festgestellt und dies als Ausschlusskriterium angesehen, sollen Klient:innen „wiederkommen, wenn sie ausreichend motiviert sind“ (Conen 1997: 12) und dies geschieht erst, wenn sie „am ›untersten Ende angelangt sind“ (Conen 2007c: 57). Conen hält diese Annahme jedoch für zynisch und ethisch nicht vertretbar, „denn viele der Klienten, ihre Angehörigen und auch Dritte zahlen mit erheblichen Verschlechterungen ihrer Lebenssituation oder sogar mit ihrem Leben“ (ebd.: 57).

Gesellschaftliche Normen und Werte gestalten die verschiedenen Lebenszusammenhänge, in denen Menschen leben. In Erscheinung treten sie in Form von Gesetzen verbunden mit Vorschriften und Auflagen (vgl. Conen 2007c: 50). Weichen Verhaltensweisen von diesen Vorstellungen ab, können Vertreter:innen staatlicher Institutionen, durch ihr Mandat „die Einhaltung [zu] ›überwachen‹“ (ebd.: 50) legitimiert, diese Verhaltensweisen als abweichend feststellen, als Problem definieren und ggf. negativ sanktionieren (vgl. ebd.: 50). Innerhalb der Kinder und Jugendhilfe existieren Problemlagen, unter denen Menschen massiv leiden, es wird dort mit Personen gearbeitet, „die Hilfe brauchen, dies aber selber nicht akzeptieren“ (Heintz/Seithe 2014: 376), nicht sehen können oder Hilfe vermeiden wollen. Soziale Arbeit

soll Klient:innen unterstützen, aus ihrer „misslichen und möglicherweise auch andere gefährdenden Lage“ (ebd.: 376) herauszukommen und sie mit Bedrohungsmomenten für die Familie und Problemen konfrontieren (vgl. ebd.: 376). Probleme können verstanden werden als „ganz alltägliche [...] Aufgaben oder Herausforderungen, deren Bewältigung zu gesellschaftlicher [...] Entwicklung beiträgt, ja diese Entwicklung ausmacht“ (Hafen 2012: 313). Soziale Arbeit befasst sich mit den Problemen, die in Verbindung mit Unerwünschtheit stehen und damit „Aktivitäten der Problembeseitigung/Problemlösung [...] und Aktivitäten [der] Problemverhinderung [...] ins Blickfeld“ (ebd.: 313) rücken. „Unerwünschtheit“ ist sozial konstruiert und abhängig von gesellschaftlichen Definition (vgl. ebd.: 313), die sich wandeln und in Bezug zu spezifischen Gruppen unterscheiden, dadurch existieren Abweichungen, die bei einigen Menschen toleriert werden, bei anderen nicht (vgl. Uhlendorff/Euteneuer/Sabla-Dimitrov 2013: 72). Die Sozialpädagogische Familienhilfe (im weiteren SPFH) bezieht sich auf die Veränderungsanforderungen an Familien, die nach §31 SGB VIII (Stand Mai 2022) in den Bereichen der „Erziehungsaufgaben, [...] Alltagsproblemen, [...] Konflikten und Krisen [...] [und] Kontakt mit Ämtern und Institutionen“ liegen. Die Veränderungen sollen sich „unmittelbar positiv auf die Lebenssituationen der Minderjährigen auswirken“ (Merchel 1995: 13) und ermöglichen, dass das Kind von ausreichenden Entwicklungsbedingungen umgeben ist (vgl. Seithe 2001: 195f.). Klient:innen sollen dabei motiviert sein, Hilfe in Anspruch zu nehmen bzw. an Veränderungen zu arbeiten (vgl. Conen 1997: 96; 2015a: 288).

Marie-Luise Conen erlebte innerhalb ihrer Praxis, dass Fachdienste im Gespräch darauf hinwiesen, dass ein Arbeiten mit einer Familie nicht möglich und nicht ethisch vertretbar sei, da diese „nicht motiviert“ (Conen 2011: 28) sei. Dem begegnete Conen mit der Gegenfrage: „Was gibt uns professionellen Helfern das Recht, Klienten aufzugeben?“ (ebd.: 28). Ihre Auseinandersetzung mit „unmotivierten“ Klient:innen, gründet in der Erkenntnis, die Conen innerhalb der Zusammenarbeit mit „den Mailändern Gianfranco Cecchin und Luigi Boscolo“ (Conen 2022: 12) verfestigte, dass Klient:innen nicht von Hilfen weggeschickt werden sollten „wenn sie nicht motiviert“ (ebd.: 12) scheinen.

Beschränken sich die Handlungsmöglichkeiten von Fachkräften in der Begegnung mit „unmotivierten“ Klient:innen oder werden diese Klient:innen von Hilfen ausgeschlossen, scheint es notwendig Wege zu beleuchten, mit denen die Arbeit mit „unmotivierten“ Klient:innen ermöglicht werden kann. Damit widmet sich diese Arbeit der Frage: Welche Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten ermöglichen Fachkräften in der Sozialpädagogischen Familienhilfe einen professionellen Umgang mit scheinbar unmotivierten

Klient:innen? Die Forschungsfrage bezieht sich explizit auf Betrachtungsmöglichkeiten und Handlungsmöglichkeiten von Fachkräften und klammert fördernde Strukturen, die Fachkräfte unterstützen können, wie die regelmäßige Supervision oder die Anpassung der Stundenzahl innerhalb der Familien, aus. Innerhalb dieser Arbeit wird sich auf das Verständnis von professionellen Handeln auf Dewe (2013:111) bezogen, welches zum einen an das Vermögen gebunden ist, Wissen fallspezifisch und kontextbezogen „zu mobilisieren, zu generieren und differente Wissensinhalte und Wissensformen reflexiv aufeinander zu beziehen“ und an das Vermögen, auf Basis eines Arbeitsbündnisses eine Verständigung mit Klient:innen „darüber herbeizuführen, was die je individuelle Problemkonstellation auszeichnet und was aus der Sicht der Adressaten sozialer Arbeit eine angemessene Bearbeitung und Lösung der Problemkonstellation sein könnte“.

Um sich innerhalb dieser Literaturarbeit der Forschungsfrage zu widmen, wird zunächst der Blick auf „unmotivierte“ Klient:innen gerichtet, ihr Erscheinen in verschiedenen Arbeitsfeldern und die Betrachtung der Motivation selbst. Dieser Teil zieht internationale Literatur heran, um den Blick auf dieses Phänomen zu öffnen. Darauf folgt die Betrachtung der Hilfform SPFH, innerhalb derer die Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen ihre Anwendung finden sollen. Die SPFH wird mit Ablauf, Aufgaben und Zielen dargestellt und weiterführend, mit Blick auf Klient:innen, Struktur der Hilfe und die Sichtweise der Fachkräfte, Aspekte dargestellt, die innerhalb der Motivation von Klient:innen eine Rolle spielen können. Innerhalb des Kapitels über den Ansatz nach Marie-Luise Conen wird sich auf die von Armut hervorgerufene Hoffnungslosigkeit von Klient:innen, auf die Ablehnung von Hilfsangeboten durch Klient:innen, den Umgang mit „unmotivierten“ Klient:innen und die Aushandlung von Zielen und Aufträgen innerhalb der Hilfe fokussiert. Die Diskussion fasst die wichtigsten Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten zusammen und im abschließenden Fazit wird die Forschungsfrage beantwortet und mögliche weitere Forschungsanknüpfungen besprochen.

## **2. „Unmotivierte“ Klient:innen**

Beginnend mit einer Einführung zum Begriff der Motivation, widmet sich die Arbeit in diesem Kapitel dem Phänomen der „unmotivierten“ Klient:innen. Der Fokus liegt auf Verhaltensweisen, die als ‚unmotiviert‘ beschrieben werden, auf dem Kontext, indem „unmotiviert“ Klient:innen vermehrt erscheinen und auf den Beschreibungen und Erläuterungen des Phänomens aus anderen Kontexten.



## 2.1 Motivation

Im alltagssprachlichen Gebrauch drückt Motivation aus, dass „jemand etwas gern tut oder von sich aus tut“ (Heckhausen/Heckhausen 2018: VIII). Der Duden (Dudenredaktion o. J.) beschreibt Motivation als die „Gesamtheit der Beweggründe, Einflüsse, die eine Entscheidung, Handlung o. Ä. beeinflussen, zu einer Handlungsweise anregen“. Innerhalb der Motivationspsychologie wird beschrieben, dass bestimmte Motivationsphänomene existieren, die sich innerhalb von verschiedenen Kontexten in Struktur und Qualität unterscheiden (vgl. Rheinberg/Vollmeyer 2012: 15), jedoch eine Komponente, die diesen Phänomenen gleich ist: Eine „*aktivierend[e] Ausrichtung des momentanen Lebensvollzugs auf einen positiv bewerteten Zielzustand* [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 15). Motivation erscheint als reale Gegebenheit, etwas, was bei anderen Menschen wahrgenommen wird, doch es ist ein kognitives Produkt. Das Erscheinen als reale Gegebenheit ergibt sich aus dem Umstand, dass Menschen „die *Binnenzustände* [Hervorhebung im Original] des zielgebundenen Strebens, Wollens, Wünschens, Hoffens etc. einschließlich ihrer Verhaltensauswirkungen (Anstrengungen und Ausdauer)“ (ebd.: 14) von innen kennen, da sie den motivierten Zustand selbst erleben und damit davon ausgehen, dass man die typischen Zustände bei anderen erkennen kann (vgl. ebd.: 14). Das Prozessgeschehen der Motivation kann sich durch Anreize entwickeln, die ein Motiv aktivieren (vgl. Schmalt/Langens 2009: 16). Motive werden als Bewertungsdispositionen von Personen verstanden (vgl. ebd.: 16), aus denen sie die Bewertung des Zielzustandes, bewusst oder unbewusst, vornehmen. Diese sind von „genetischen Voraussetzungen und sozialen Lernerfahrungen“ (Schneider/Schmalt 2000 nach Klug/Zobrist 2021: 18) geprägt und enthalten „gesellschaftlich fundierte Wertschätzungen“ (ebd.: 19), die im Verlauf des Lebens übernommen werden. Motive beeinflussen „die Wahl von Zielen, die Ausdauer und Intensität einer Handlung“ (ebd.: 16). Aufgrund ihrer Motive verfolgen unterschiedliche Menschen innerhalb ihres Lebensvollzugs unterschiedliche Ziele (vgl. ebd.: 16). Motive werden nur dann verhaltenswirksam, wenn sie „durch situative Anreize“ (ebd.: 23) angeregt werden. Anreize signalisieren „die Möglichkeit, dass ein ganz bestimmtes Ziel erreicht (oder verfehlt) werden könnte“ (ebd.: 16). Anreize können auch dann wirksam werden, wenn sie *nur* im Bewusstsein imaginiert werden (vgl. ebd.: 22). Ein Anreiz kann nur verhaltenswirksam werden, wenn dieser „auf die entsprechende Motivdisposition im Individuum trifft“ (ebd.: 23). Treffen Motiv und Anreiz aufeinander und regen sich an, resultiert der Zustand der Motivierung (vgl. ebd.: 23). Da Motivation ein universeller Faktor ist, der das ganze Leben hindurchwirkt, kann man davon ausgehen, dass Menschen immer motiviert sind, wenn auch zu unterschiedlichen Zielen (vgl. Kühnl 2008: 40).

## **2.2 Ansätze im Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen**

Innerhalb der Sozialen Arbeit haben sich verschiedene Ansätze entwickelt, die ein Arbeiten mit scheinbar unmotivierten Klient:innen ermöglichen sollen. Die Ansätze beziehen sich auf Felder in der Sozialen Arbeit, in denen es um Veränderungen von Verhaltensweisen von Klient:innen geht, welche diese Veränderungen scheinbar nicht motiviert angehen. Die Ansätze fokussieren die Interaktion zwischen Fachkräften und Klient:innen (vgl. Miller/Rollnick 2009); finden sich im Bereich der Einzelfallhilfe (vgl. Perlman 1970), der klientenzentrierten Beratung (vgl. Seithe 2008), oder setzen den Bezug zu Kontexten, in denen Druck/Zwang auf Klient:innen ausgeübt wird (vgl. Klug/Zobrist 2021; Zobrist/Kähler 2017) und beziehen die Bereitschaft von Fachkräften in Entwicklung und Annahme von neuen Konzepten mit ein (vgl. Gehrman/Müller 2010). Diese Arbeit fokussiert im zweiten Teil den Ansatz bzw. Konzeptbestandteil nach Marie-Luise Conen. Die Auswahl dieses Konzeptes ergibt sich aus der Abwehr Conens von Ausschlusskriterien innerhalb der SPFH, die in ihren Anfängen diskutiert wurden (vgl. Conen 2022: 9), der Fokussierung des Konzeptbestandteils auf die Arbeit mit „unmotivierten“ Klient:innen (vgl. Conen 2015b: 93) und den diversen Praxisbezügen, die in ihre Erarbeitungen einfließen. Diese ergeben sich aus, der Beeinflussung ihrer Ideen durch ihre Erfahrungen mit den Konzepten der „Home Based Work“ innerhalb Pennsylvanias (vgl. Conen 1996a: 150; 2022: 9), den Praxiserfahrungen wie der Supervision von SPFH-Fachkräften (vgl. Conen 2022: 8; 1992), der Arbeit in der aufsuchenden Familientherapie (vgl. Conen 1992: 61) und aus der Sammlung von drängenden Fragestellungen „von Teilnehmenden an Fortbildungen und Vorträgen“ (Conen 2022: 11) entwickelte.

## **2.3 „unmotivierte“ Klient:innen**

Die Erscheinung von „unmotivierten“ Klient:innen spricht Conen vorwiegend den Kontexten zu, in denen Klient:innen aufgrund „von Druck durch Einrichtungen und Institutionen, sowie durch andere Menschen oder bedingt durch Vorfälle oder Situationen“ (Conen 2007c: 63) Kontakt zu Helfer:innen haben, der sich meist nicht rechtlich begründet (vgl. ebd.: 63). Sich selbst meldende Klient:innen, die ohne Druck auf Hilfeangebote zugehen, verortet Conen eher im „Bereich der Mythen“ (Conen 2007a: 370) und auch Kinder und Jugendliche sind in Bezug auf eine Hilfeannahme „im Allgemeinen keine Selbstmelder“ (ebd.: 370). Sie werden jedoch größtenteils „nicht als unfreiwillige Klienten, sondern als widerständig und/oder unmotiviert betrachtet“ (vgl. Rooney 1992: 5f. zitiert nach: Conen 2007c: 63) Aufgrund unterschiedlich vorhandener Interessen von Klient:innen ist „Unfreiwilligkeit [...]“

nicht gleichzusetzen mit ›Unmotiviertheit‹ (Conen 2007c: 142). Als unfreiwillige Klient:innen werden die Personen oder Familien bezeichnet, „denen öffentliche Aufmerksamkeit zuteil wird, weil sie als Teil eines sozialen Problems betrachtet werden“ (ebd.: 61) unterteilt hinsichtlich der Hilfeannahme in „gerichtlich gezwungene Klienten [...] und unfreiwillige Klienten, auf die Druck und Zwang aus anderen Kontexten (etwa vom Jugendamt) ausgeübt wird“ (ebd.: 61). Conen beschreibt Freiwillig als relativ und merkt an, dass bei der Betrachtung das Erleben der Klient:innen und der professionellen Helfer:innen, die unterschiedliche Definitionen von Freiwilligkeit haben können, einbezogen werden sollte und das jeweilige Setting der Interaktion von Klient:innen und Fachkräften (vgl. Conen 2015b: 101). Freiwilligkeit ist auch relativ zu betrachten, da Menschen zunächst versuchen ihre Probleme selbst zu lösen und auf ihre eigenen Ressourcen zurückzugreifen. „Wer geht schon freiwillig in Therapie, sucht sich eine beraterische Hilfe?“ (Conen 1996b: 182).

Für das Ziel der Veränderungen wird Motivation als wesentlich betrachtet (vgl. Conen 2007a: 370). Teilweise wird die Motivation oder Nicht-Motivation als Teil des Charakters angesehen (vgl. ebd.: 370), Klient:innen auf ihr „unmotiviertsein“ hin reduziert und im Kontext des Willens der Klient:innen gesehen (vgl. Conen 2007c: 53). Die Beschreibung von Klient:innen als „nicht motiviert“, bezieht sich auf bestimmte Verhaltensweisen, die von Sozialarbeiter:innen wahrgenommen werden. Dazu zählen das Nicht-Einhalten von Terminen, dass Klient:innen „Unwillen zeigen, keine Problemeinsicht haben, sich nicht an Gesprächen beteiligen, Anforderungen ablehnen, Kontakte abbrechen, Aufgaben nicht wahrnehmen“ (Conen 2015a: 289), „Dingen, die von ihnen eingefordert werden, ablehnend gegenüberstehen“ (Conen 2007c: 54), „Informationen zurückhalten“ (ebd.: 54), „Sie ihr Gefühl vor sich hertragen, zu etwas gezwungen worden zu sein“ (ebd.: 54), „Sie ohne Enthusiasmus erscheinen“ (ebd.: 54), „Sie die Wohnungstür verschlossen halten“ (ebd.: 54) oder „Anrufe nicht beantworten“ (ebd.: 54). Klient:innen werden als unmotiviert betrachtet, nehmen sie Hilfsangebote nicht an und als motiviert nehmen sie Hilfsangebote an (vgl. ebd.: 57). Sie werden als motiviert angesehen, wenn sie „zielstrebig an notwendigen Veränderungen arbeiten“ (Conen 2015a: 288) und als unmotiviert, wenn sie dies nicht tun. Die „Unmotivation“ wird auch Klient:innen zugesprochen, die „keine Problemeinsicht haben“ (ebd.: 289). Eine Problemeinsicht stellt für viele Fachkräfte die Voraussetzung der Arbeit mit den Klient:innen dar, sie sollen „ihre Probleme identifizieren und beschreiben können“ (Conen 2007c: 49), „sich das Problem zu eigen gemacht haben“ (ebd.: 49) und sich auf die richtige Art ändern wollen. Die Annahme besteht, dass Probleme erst dann angegangen werden können (vgl. Conen 2015a: 288; 2007c: 49). In Situationen, in denen Klient:innen keine Problemeinsicht zeigen, machen Fachkräfte die

Interpretation der Ausgangssituation von der Motivation der Klient:innen abhängig (vgl. Cohen 1985: 275). Daran schließt die Betrachtungsweise von Motivation bezogen auf den Grad "to which the client appears willing to cooperate with the worker, to perform according to the agency's expectations, and to assume the client role" (ebd.: 275) an. Die Wahrnehmung des Grades wird von den Fachkräften gerahmt und bestimmt. Auch Siporin (1975: 198) weist nach Cohen (1985: 276) auf die Erwartung von Fachkräften hin und beschreibt das Erscheinen von „unmotivierten“ Klient:innen in dem Fall, wenn Klient:innen diese Erwartung nicht erfüllen bzw. konträr zu dieser agieren. Für Siporin gibt es aber in Wirklichkeit keine unmotivierten Klient:innen. In Bezugnahme des theoretischen Rahmens von „Motivation“ stellen Klug und Zobrist (2021:17) fest, dass es „unmotivierte“ Klient:innen prinzipiell nicht gibt „denn solange ein Mensch lebt, hat er einen ‚Antrieb‘“. Wenn Fachkräfte demnach von unmotivierten Klient:innen sprechen, ist es eher der Fall, „dass sich die Motivationslage vielleicht nicht so darstellt, wie es die Beratungsfachkraft gern hätte“ (ebd.: 17). Auf Grundlage dessen wird in der weiterführenden Arbeit von scheinbar unmotivierten Klient:innen gesprochen. Conen (2007c: 54) verweist, in der Erläuterung ihres Verständnisses von fehlender Motivation auf die „Interpretation der Verhaltensweisen durch die professionellen Helfer“. In ihrem systemisch orientierten Ansatz wird Motivation nicht als „Merkmal von Personen an sich, sondern stets kontextabhängig, also auch abhängig von den jeweiligen Interpretationen der Beteiligten“ (Conen 2015a: 289) angesehen. Für einen „Mangel an Motivation [existieren] eine Reihe von sehr ›triftigen‹ Gründe[n]“ (Conen 2007c: 56), die bedingen, dass Klient:innen Veränderungswünsche von anderen nicht annehmen (vgl. Conen 2007a: 370).

### **3. Sozialpädagogische Familienhilfe**

Innerhalb der Hilfen zur Erziehung schildert Seithe (2001:243), dass die Motivierung von Klient:innen, die dazu führen soll, dass diese Hilfsangebote annehmen wollen, aktiv mitgestalten und für sich nutzen „schon eines der am schwierigsten zu erreichenden, aber auch eines der wichtigsten Ziele“ darstellt. Bereiche, in der die Mitwirkung der Klient:innen unabdingbar ist, finden sich im gesamten Hilfeprozess, darunter die „Aushandlung der Ziele“, die „Erstellung des 1. Hilfeplanes“ und die „Durchführung der Hilfe“ (Seithe 2001: 214). Die SPFH setzt auf die „Mitarbeit von Familie“ (§ 31 SGB VIII, Stand Mai 2022). Merchel (1995: 14) spricht bei der Mitarbeit von der grundlegenden Motivation der Familie, „ihre Lebenssituation zu verändern“. Aus dieser Motivation soll die Bereitschaft der Familie zur Mitarbeit erwachsen und innerhalb des Hilfeverlaufs „im Sinne einer Stärkung der Selbsthilfekräfte der Familie weiterentwickelt werden“ (Merkel 1995: 14). Die

Mitwirkungsbereitschaft ist „keineswegs ein exakter, fest umrissener Begriff“ (Helming et al. 1999: 29), dabei geht es auch um die Erwartungen, die an Familien gestellt werden. Die Mitarbeit der Familie ist innerhalb des Hilfeprozesses „häufig erst zu schaffen und zu fördern“ (Wiesner 2006: 475), insbesondere wenn die Hilfe aufgrund Dritter initiiert wird. Merschel (2016: 73f.) hebt es als Fähigkeit der Fachkräfte hervor, „eine Koproduktionsbereitschaft der Leistungsadressaten herzustellen sowie diese im Prozess der Leistungserstellung aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln“. Die Mitarbeit der Familie und deren Motivation etwas an ihrer Lebenssituation zu ändern scheint innerhalb der SPFH zentral, damit widmet sich dieser Teil, nach einer Beschreibung der SPFH, Aspekten, die ausgehend der Lebenslage der Klient:innen und der Strukturen der Hilfeform, die die Wahrnehmung von scheinbar unmotivierten Klient:innen beeinflussen oder als hinderlich für die Motivation von Klient:innen dargestellt werden.

### **3.1 Phasen**

Die SPFH verläuft in verschiedenen Phasen. Es werden Falleingangsphase oder Entscheidungsphase, Probephase (oder Orientierungsphase), Hauptphase (oder Intensivphase, Gestaltungsphase), Ablösephase und teilweise in der Literatur vorkommend: Die Zeit der Nachbetreuung benannt (vgl. Schattner 2007: 603; Rätz/Biere/Reichmann/Kraus/Ramin 2021: 43; Helming et al. 1999: 223). Innerhalb der Entscheidungsphase werden die Aufträge der SPFH in Vorarbeit vom Jugendamt bzw. Allgemeinen Sozialen Dienst (im folgenden ASD) geklärt. In der mehrmonatigen Probe- oder Einstiegsphase findet ein gegenseitiges Kennenlernen von den zuständigen Fachkräften der Hilfe und der Familie statt (vgl. Rätz et al. 2021: 43). Ziele werden konkretisiert und es bedarf Zeit für die Klärung der Rahmenbedingungen, der Rollen der Beteiligten und der Rechte und Verpflichtungen der Familie (vgl. Rätz et al. 2021: 68; Schattner 2007: 604). Innerhalb dieser Phase „stellt sich meistens heraus, ob eine Familie tatsächlich bereit ist, sich auf einen Veränderungsprozess einzulassen“ (Rothe 2017: 17). Bei Familien, bei denen sich innerhalb dieser Zeit eine fehlende Mitarbeitsbereitschaft zeigt, spricht Rothe (2017: 17) davon, dass „eine Unterstützung zu dem Zeitpunkt nicht möglich“ ist. Die Probe- oder Einstiegsphase wird daher innerhalb dieser Arbeit fokussiert, gemeinsam mit der Falleingangsphase.

### **3.2 Rechtlicher Rahmen**

Die Hilfen zur Erziehung richten sich nach §1 SGB VIII, der besagt: „Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer

selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“ (vgl. Böllert/Peter 2014: 124). Der Staat hat laut §6 Abs. 2 Satz 2 GG die Aufgabe „über die Wahrnehmung der elterlichen Erziehungsverantwortung zu wachen und Kinder und Jugendliche vor Gefahren für ihr Wohl zu schützen“ (Kinderschutz-Zentrum Berlin 2009: 156). Die Familien der SPFH sollen so unterstützt und begleitet werden, dass „das Recht der Kinder auf Erziehung gewährleistet, sowie die Verantwortung der Eltern für ihre Kinder gestärkt wird“ (Gut 2014: 15). In der SPFH steht die „Familie als Ganze im Mittelpunkt der Hilfe“ (Wiesner 2006: 470). Die Eltern tragen die primäre Erziehungsverantwortung, womit sich die Unterstützung insbesondere an sie richtet (vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin 2009: 155). Ein besonderer Blick richtet sich auf die Kinder, ihre Lebenssituation und Entwicklungspotenziale „sowie auf die Realisierung derer Bedürfnisse und auch deren Rechte innerhalb und außerhalb der Familien“ (Rätz et al. 2021: 16). Als Hilfeform wird die SPFH dann gewählt, wenn „die Schwierigkeiten der Kinder im Kontext der Familie gesehen werden und die Stärkung der Eltern sich positiv auf die Situation der Kinder auswirkt“ (Helming et al. 1999: 38). Der gesamte Verlauf einer Hilfe zur Erziehung kann als Hilfeprozess verstanden werden. Dieser beginnt mit dem Moment der „Überlegungen für Hilfe zur Erziehung in einem konkreten Fall“ (Seithe 2001: 208) und endet mit der Beendigung einer Hilfe. Die SPFH gestaltet sich unter §31 SGB VIII in Verbindung mit §27 Abs. 1 SGB VIII (vgl. Wiesner 2006: 470).

Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie. (SGB VIII, Stand Mai 2022)

### **3.3 Aufgabe**

Die Aufgabenstellung der SPFH „ergibt sich aus dem sozialen Wandel und den Belastungen“ (Nielsen 2008: 161), mit denen Familien innerhalb der Gesellschaft konfrontiert sind. SPFH soll Ressourcen auffinden und nutzbar machen, die Familien unterstützen, ihre Entwicklungen, Probleme und Schwierigkeiten zu bewältigen und damit einen Raum herstellen, der günstig für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen ist (vgl. Helming 1995; Helming et al. 1999: 94; Wiesner 2006: 472). Das Familiensystem ist so zu unterstützen, dass die Familie die „Herausforderungen des Alltags (wieder) selbstständig meistern kann“ (Messmer/Fellmann/Wetzel/Käch 2019: 44) und Krisen, Probleme, Konflikten „durch das Anstoßen und Steuern von Lern- und Wachstumsprozessen“ (Woog 1998: 27) bewältigen kann. Erfolgreiche Veränderungen in der SPFH werden nach Helming et al. (1999: 226)

unterstützt durch eine Kombination von einer „zumindest zeitweise Entlastung bei einer Überbeanspruchung (etwa durch vermittelte Hilfen)“, von Unterstützungen, die die Familien in ihrer Autonomie achten und Herausforderungen, die zum einen von den Familien selbst gestellt sind oder von Fachkräften angeboten werden. Im Gewährleistungsprozess der Hilfe wird unter dem §27 SGB VIII der erzieherische Bedarf, festgestellt, der durch die Hilfeform SPFH in der Form abgebaut werden soll, dass der Verbleib der Kinder/Jugendlichen in der Familie gesichert werden kann (vgl. BMFSFJ 2021: 320).

### 3.4 Ziele und Arbeitsweisen

Als generelles Ziel der SPFH steht die Hilfe zur Selbsthilfe (vgl. Helming et al. 1999: 226). Neben positiven Veränderungen von inner- und außerfamiliären Schwierigkeiten geht es in der Unterstützung der Familie darum, Erfahrungen zu generieren, die es ermöglichen, in Zukunft auftretenden Schwierigkeiten mit „**mehr Zuversicht, Kenntnissen und Möglichkeiten** [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 1999: 226) begegnen zu können. Hilfe zur Selbsthilfe kann verstanden werden, als eine Befähigung „für die eigenen Belange tätig zu werden“ (Rätz et al. 2021: 26). Sie stellt eine Fähigkeit dar, die prozesshaft, situations- und kontextabhängig ist, in einigen Bereichen schon existiert, in anderen weniger und in kleinen Schritten erweitert werden kann. Sie muss demnach teilweise gelernt und geübt werden (vgl. Schattner 2007: 605). Um Selbsthilfepotenziale zu aktivieren, bedarf es Geduld und Vertrauen „in die in der Familie vorhandenen Kräfte und Fähigkeiten, [...] [woraus] sich langsam die Selbstachtung“ (Rothe 2017: 23) entwickelt. Familienhelfer:innen sollen durch eine wertschätzende Haltung die Klient:innen unterstützen, Handlungsalternativen, Ziele und Lösungen zu eröffnen, um das Selbstwertgefühl der Familienmitglieder zu stärken, aber nicht die eine Lösung für die Familie finden (vgl. Helming et al. 1999: 228). Der Fokus richtet sich auf die Bewältigungsansätze und Möglichkeiten, die die Familien selbst entwickeln (vgl. Seithe 2001: 198) und das methodische Handeln spiegelt Koproduktion und „das Ziel der Veränderung in Richtung von Autonomie und Selbsthilfe“ (Helming et al. 1999: 228) wider.

Innerhalb der Nichtspezialisierung arbeitet die SPFH mit verschiedenen Arbeitsansätzen, die auf die Vielfalt der Familien und Problemlagen, die diffus sein können, eingehen (vgl. Helming 2001: 543). Sie beziehen sich auf Eltern, Kinder und deren Dynamiken, sowie auf Außenkontakte, den lebenspraktischen Bereich z.B. Wohnsituation, Gesundheitsvorsorge und die materiellen Grundlagen z.B. Schulden, Einkommens und Arbeitssituation (vgl. Helming et al. 1999: 93). Methodische Variationen, die zu den Schwierigkeiten der Familie passen, sind unabdingbar und würden bei einer nicht-anpassung Gefahr laufen „als Ergebnis

der Interventionen lediglich Widerstand zu bewirken“ (Metzger 2019). Fachkräfte intervenieren teilweise selbst oder ziehen zusätzliche Hilfsangebote hinzu, die bei der Generierung von Ressourcen unterstützen (vgl. Nielsen 2008: 169). In ihrer Alltagsorientierung, kann alles „was in Familien und für Familien Thema sein kann, [...] auch Thema und Aufgabenstellung“ (Seithe 2001: 195) in der Arbeit der SPFH sein. Diese „Nichtspezialisierung und Alltagsorientierung der SPFH“ (Helming 2001: 543) soll es ermöglichen, im Gesamtkontext Familie zu agieren.

### 3.5 Setting

Das Setting der SPFH sollte nicht starr sein und die Rahmenbedingungen der jeweiligen Familien darauf bezogen, einbeziehen (vgl. Helming et al. 1999: 223). Die SPFH stellt innerhalb der Hilfen zur Erziehung eine ambulante Hilfeform (vgl. Richter 2018: 387) und damit ein familienunterstützendes Angebot dar (vgl. Böllert/Peter 2014: 126). Ambulante Hilfeformen kennzeichnen sich durch den Verbleib des Kindes innerhalb der Familie und deren Unterstützung in der Erziehungsverantwortung innerhalb des Lebensumfeldes (vgl. Nielsen 2008: 163; Rätz/Schröer/Wolff 2014: 142). Meist betreuen Fachkräfte der SPFH die Kinder, Jugendlichen oder Familien in deren Wohnung oder an denjenigen Orten, an denen sie sich aufhalten (vgl. Rätz et al. 2014: 142) und arbeiten so in einer „Kommstruktur“, die neben der „Gehstruktur“ in den ambulanten Hilfen zur Erziehung existiert (vgl. ebd.: 2014: 142). Das aufsuchende Arbeiten kann der Familie Struktur bieten und für die Familien leichter sein als Erziehungsberatungsstellen aufzusuchen, was Hoffnung auf Veränderung und die Verbalisierungsfähigkeit von Problemen voraussetzen würde (vgl. Helming et al. 1999: 39; Wolf 2012: 153). Die Arbeit innerhalb der Umgebung, die den Familien vertraut ist und in der ihre Regeln gelten, gibt ihnen Sicherheit (vgl. Wolf 2012: 153). Ein „langsamer Prozeß des Motivations- und Vertrauensaufbaus“ (Helming 1995: 25) kann ermöglicht werden, da die Familie ihre Schwierigkeiten noch nicht definiert haben muss und die Familienhelfer:innen innerhalb des Alltages mit den Familien Problembeschreibungen und mögliche Lösungen finden können (vgl. ebd.: 25). Gerade in Bezug auf Familien mit niedrigen „Hoffnungspotential“ (Helming et al. 1999: 39) ist dies als Vorteil zu werten. Fachkräfte können durch die Präsenz in der Lebenswelt der Klient:innen unterstützen, ihre Isolation aufzubrechen und die soziale Interaktion im Umfeld zu erweitern (vgl. Böllert/Peter 2014: 129). Als Risiko gilt, dass aufgrund des „massiven Eintritts in die familiäre Intimsphäre“ (ebd.: 129) Abwehrreaktionen, Angst und Unsicherheit bei den Klient:innen hervorgerufen werden können. Eingriffe in das eigene Leben können „als besonders problematisch erlebt“ (Wolf 2012: 153) und praktische



Hilfen wie die „Organisation des Haushaltes oder der Betreuung und Versorgung der Kinder [...] als Bevormundung und verdeckte Kritik an der eigenen Kompetenz erlebt werden“ (Nicolay 1996: 204). Die Arbeit fordert „ein ständiges Ausbalancieren von persönlicher Nähe und professioneller Distanz“ (Böllert/Peter 2014: 129). Transparenz und Vertrauensschutz mit Sicht auf Datenschutz kommt eine hohe Gewichtung zu (vgl. Helming et al. 1999: 38). Die Bereitschaft der Familie, sich zu öffnen und gegenüber der Fachkraft Vertrauen aufzubauen, wächst „wenn sie sicher sind, dass soziale Daten grundsätzlich nur mit ihrer Zustimmung an Dritte weitergegeben werden“ (Wiesner 2006: 472).

### 3.6 Gewährungsprozess der SPFH

Die Bürger:innen, die bestimmte Situationen nicht bewältigen können, haben einen Anspruch auf Hilfen zur Erziehung (vgl. Rätz et al. 2021: 189) und sind damit „Empfänger einer Leistung mit Rechtsanspruch und folgenreich mitwirkendes Subjekt bei der Entscheidung und Ausgestaltung der Leistung“ (Merchel 1995: 4). Die Leistungen werden von Leistungsträgern, freien oder privatgewerblichen erbracht (vgl. Plaßmeyer 2016: 64). Damit die Arbeit der SPFH beginnen kann, werden innerhalb der „Falleingangsphase eine Reihe gesetzlich vorgeschriebener Prozessschritte nach dem SGB VIII [...] abgearbeitet“ (Rätz et al. 2021: 61). Der formale Ablauf beinhaltet folgende Schritte:

1. Bekanntwerden von Erziehungsproblemen beim ASD [...]
2. Erkundung der Hilfevoraussetzungen durch den ASD [...]
3. Sozialpädagogische Diagnose/Hilfeindikation (Feststellung der Geeignetheit und Notwendigkeit der Hilfe),
4. Hilfeantrag durch Personensorgeberechtigte bzw. bei Kindeswohlgefährdung: durch gerichtliche Auflage,
5. Hilfeauftrag: Problem- und Zielbeschreibung, Festlegung der Rahmenbedingungen, Trägerbeauftragung,
6. Erstgespräch mit allen Beteiligten, Start der Hilfe, Hilfeplan. (ebd.: 62)

Nach §27 SGB VIII werden die sozialrechtlichen Leistungsansprüche auf Hilfen zur Erziehung geprüft und konkretisiert. Diesem Verfahren widmen sich die Fachkräfte des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe (vgl. ebd.: 188). Als Leistungsvoraussetzung gilt, dass nach §27 SGB VIII ein erzieherischer Bedarf vorliegt, also „eine dem Wohl des Kindes/Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet [ist und] die Hilfe [...] für die Entwicklung des Kindes/Jugendlichen sowohl geeignet als auch notwendig“ (Wolf 2012: 69) ist.<sup>1</sup> In Anspruch

---

<sup>1</sup> Mit der Situationsbeschreibung der Nicht-Gewährleistung der entsprechenden Erziehung, wird die Situation beschrieben, in der noch keine Kindeswohlgefährdung nach §1666 BGB vorliegt (vgl. Richter 2018: 387), diese kann aber im Verlauf der Hilfe sichtbar werden bzw. auftreten (vgl. Richter 2018: 387; Schattner 2007: 594). Ist eine Kindeswohlgefährdung Anlass zur Hilfe zur Erziehung, stellen ausschließlich ambulante Angebote wie die SPFH „eher die Ausnahme dar“ (Blüml 2006: 4), können aber begleitend tätig werden „während und nach Beendigung einer erfolgten Fremdunterbringung [...] zur Stabilisierung der Versorgungs- und Erziehungsbedingungen zum Schutz der in der Familie verbliebenen Kinder oder zur Vorbereitung der Rückführung eines/einer Minderjährigen in seine/ ihre Familie“ (ebd.: 4).

genommen wird die SPFH bei „Belastungen des jungen Menschen durch Problemlagen“ (Jugendhilfestatistik 2019: 73); „eingeschränkter Erziehungskompetenz der Eltern bzw. Personensorgeberechtigten“ (ebd.: 73); oder bei „Unversorgtheit des jungen Menschen“ (ebd.: 73).

### **3.7 Familien der SPFH**

Lebenslagen bezeichnen die „Gesamtheit der äußeren Bedingungen [...], durch die das Leben von Personen oder Gruppen beeinflusst wird“ (Engels 2008: 643). Sie bieten den Möglichkeitsrahmen, in denen sich Personen entwickeln und markieren so ihren Handlungsspielraum, allerdings können auch die Personen selbst „in gewissem Maße [...] auf ihre Lebenslagen einwirken und diese gestalten“ (ebd.: 643). Um innerhalb dieses Kapitels die Lebenslage der Klient:innen und deren Auswirkungen beschreiben zu können, bedarf es neben der Darstellung des Verständnisses von Familie einen Blick auf die Anforderungen und Herausforderungen für diese.

#### **3.7.1 Familienverständnis und Anforderungen an Familien**

Das Verständnis von Familie hat sich im Laufe der Zeit gewandelt<sup>2</sup> von einem Verständnis der bürgerlichen Kleinfamilie hin zu zentralen Merkmalen, wie dem Generationsmerkmal und der Herstellungsleistung (vgl. BMFSFJ 2021: 6; 2006: 7). Innerhalb des Generationsmerkmals können Familien „unabhängig von räumlicher und zeitlicher Zusammengehörigkeit als Folge von Generationen angesehen werden, die biologisch, sozial und/oder rechtlich miteinander verbunden sind“ (BMFSFJ 1994: 23 zitiert nach: BMFSFJ 2021: 6). Familie als Herstellungsleistung meint, dass aufgrund von verschiedenen Entwicklungen im inneren und äußeren der Familie diese sich Tag für Tag neu konstituiert (vgl. BMFSFJ 2006: 128) und dies ist insbesondere in der Phase der „familialen Sozialisation des Nachwuchses“ (ebd.: 128) gefordert, in der die Familie als vorrangige Sozialisationsinstanz für Kinder und Jugendliche dient (vgl. BMFSFJ 2021: 09). Innerhalb der Familie wird Anpassung durch jeden Entwicklungsschritt eines Familienmitgliedes (vgl. Woog 1998: 23) gefordert. Außerhalb gelten erschwerende Rahmenbedingungen „wie Armut, Arbeitslosigkeit und Alleinerziehung“ (ebd.: 23), die Belastungen hervorrufen können, als herausfordernd. Dies beeinflusst Familien, wie sie die von „ihr erwarteten Leistungen wie Versorgung, Erziehung, Schutz und emotionale Stützung der Kinder“ (ebd.: 23) erbringen können. Die Notwendigkeit der

---

<sup>2</sup> Mit dem Wandel des Familienverständnisses rückte auch zunehmend die Diversität und Heterogenität von Familien in den Blick (vgl. BMFSFJ 2021: 7). Doch ist die Entwicklung des Verständnisses nach wie vor verbunden, mit unterschiedlichen gesellschaftlichen Bewertungen, „die ein alternatives ‚So oder So‘ der Lebensführung nicht selten in ein hierarchisiertes ‚besser oder schlechter‘ übersetzen“ (Richter 2016: 34).

Herstellungsleistung von Familien forciert sich zunehmend durch inneren und äußeren Druck, der auf die Familien wirkt (vgl. Jurczyk 2020: 7).

Familie als Ressource schwindet und gestaltet sich zunehmend fragiler, durch hohe Scheidungs- und Trennungsraten sowie „weniger in räumlicher Nähe verfügbare Verwandtschaftsnetze“ (ebd.: 54). Familien stehen Herausforderungen von Individualisierungsprozessen gegenüber. Selbstverständlich erlebte Lebensformen, Überzeugungen verlieren an Eindeutigkeiten und Klarheit, so etwa Familienbilder, „Geschlechtsrollenidentität - z.B. klare Rollenverteilung -, [...] die Identität sozialer Klassen und Milieus“ (Helming et al. 1999: 150) oder berufliche Arbeit als traditionelle Institution (vgl. ebd.: 150). Die Arbeitswelt gestaltet sich flexibler und mobiler, doch passen sich die Betreuungsangebote wie „Schule oder Kitas weder an die veränderten Arbeitswelten noch an die veränderten Familien“ (Jurczyk 2014: 54) an. Richter spricht von einer verstärkten Aufmerksamkeit auf Familie als Ressource, die dadurch die „familiäre Zuständigkeit für die Bewältigung sozialer Probleme“ (Oelkers/Richter 2009: 35) gewinnen. Soziale Risiken werden zunehmend „in die Privatheit von Familie verschoben“ (Richter 2013: 35). Mit dem jeweiligen vorherrschenden Verständnis von Familie hängt der Blick auf spezifische Problemlagen zusammen, die je nach Familienverständnis einbezogen oder ausgeschlossen werden (vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren 2021: 6; Familienbericht 2006: 7).

Die Lebens- und Lernbedingungen von Kindern und Jugendlichen, für die Familie einen Raum herstellt, können sich günstig auf die Entwicklung auswirken, können Entwicklungsanregungen bieten oder Schutz garantieren, können aber auch entwicklungsfeindliche Verhältnisse darstellen und „das Kind mit Aufgaben und Belastungen konfrontieren, die es gar nicht bewältigen kann“ (Wolf 2012: 13). Der Raum unterliegt der ständigen Anforderung sich, an die Entwicklungen und Herausforderungen anzupassen (vgl. Helming et al. 1999: 282). Durch die familiären und gesellschaftlichen Wandlungsprozesse, die nicht einhergehen mit einem Auflösen „sozialer Ungleichheit, von Eigentumsverhältnissen“ (ebd.: 1999: 150) ergeben sich für die Familien, die Elternschaft und den Familienalltag neue Herausforderungen und Anforderungen (vgl. Wittke 2012: 193). Um mit den einhergehenden Veränderungen umgehen zu können, bedarf es einer Struktur der Familie, die veränderlich ist. Diese Struktur beinhaltet bewusste und unbewusste Regeln, auf welche Art und Weise die Familie zusammenlebt (vgl. Helming et al. 1999: 282).<sup>3</sup> Nicht alle Familien kommen mit den

---

<sup>3</sup> Veränderungen innerhalb dieser Struktur der Familien, haben ihr eigenes Tempo, da sie Prozesse darstellen, die „mit **persönlichen Entscheidungen und Emotionen** [Hervorhebung im Original] verbunden“ (Helming et al. 1999: 227) sind. Veränderungen innerhalb von Familien können langsam oder schnell verlaufen, da Familienbeziehungen nicht statisch, sondern in ständiger Veränderung sind (Wolf 2016: 154). Sie sind mit

Anforderungen an ihr primäres Unterstützungssystem zurecht (vgl. Rätz et al. 2021: 193), und dies kann zu Überforderung (vgl. Jurczyk 2014: 54), Problembelastungen und Krisenanfälligkeit führen, wodurch dann externe Unterstützungssysteme benötigt werden (vgl. Nielsen 2008: 161). Durch die erhöhten Anforderungen lässt sich ein Ansteigen an Leistungsbedarfen von Hilfen zur Erziehung und materiellen Hilfen feststellen, insbesondere von Familien in prekären Lebenslagen (vgl. Richter 2013: 35). Sie werden bereitgestellt, um die Erziehungs- und Versorgungsfunktion von Familien zu gewährleisten (vgl. Nielsen 2008: 161).

### 3.7.2 Lebenslage der Familien der SPFH

Familien in der SPFH werden als einkommensschwach, mit einem erhöhten Armutsrisiko und als in „gravierenden Unterversorgungslagen“ (Nielsen 2008: 164) lebend beschrieben. Sie sind oft über Generationen sozial benachteiligt und über längere Zeiträume von verschiedenen Problemen belastet (vgl. Wiesner 2006: 472). Wolf (2012: 104) beschreibt Familien der SPFH als „arme“ Familien im Sinne von „Einschränkung[en] in zentralen Lebensbereichen“, diese Einschränkungen werden auch als „Unterversorgung“ (Helming 2006: 208) bezeichnet, die sich teilweise gegenseitig bedingen und „zu gravierenden Unterversorgungslagen kumulieren“ (Wolf 2012: 104) können. Was für alle Familienmitglieder verschiedene Beeinträchtigung nach sich zieht (vgl. Wolf 2012: 104), zu Krisen innerhalb der Familie führen kann und die Familie in ihrem Zusammenhalt und Wohlergehen bedroht (vgl. Uhlendorff et al. 2013: 73). Die Unterversorgung liegt in den Bereichen: „finanzielle Situation, Bildung, Gesundheit, Wohnung, Arbeit und die Verfügbarkeit sozialer und gesundheitlicher Dienste“ (Helming 2006: 208), „soziale Netzwerke“ (Wolf 2012: 104) sowie **„Teilhabe am kulturellen Leben und an sozialen Dienstleistungen, der Lebenszufriedenheit und den Zukunftsperspektiven [Hervorhebung im Original]“** (Helming et al. 1999: 74) vor. Familien mit diesen Unterversorgungen erleben erhebliche Einschränkung „darin, wie viel soziale Unterstützung zur Verfügung steht bzw. von ihnen nutzbar gemacht werden kann“ (Helming 2006: 208). Von Armut betroffen sind Alleinerziehende und kinderreiche Familien und unter diesen gerade Alleinerziehende, die durch niedrigere Bildungsressourcen geringere Verdienstmöglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt erhalten (vgl. BMFSFJ 2021: 11). Der Zugang zum Arbeitsmarkt ist abhängig von Qualifikationsmöglichkeiten und der Vereinbarkeit von Familie und Beruf (vgl. ebd.: 11). Die Arbeitswelt baut weiterhin auf Hausfrauen, die sich an

---

Einschätzungen verbunden, die zum einen für die Veränderungen sprechen und zum anderen gegen sie und somit eine Ambivalenz aufweisen. „Man könnte nun annehmen, daß es die Aufgabe der Fachkräfte sei, dem Pro mehr Gewicht zu geben“ (Helming et al. 1999: 226). Jedoch zeigt sich in der Praxis, dass Klient:innen versuchen, das ambivalente Gleichgewicht beizubehalten und bei einer Verstärkung der Pro-Seite, dem Kontra mehr Gewicht verleihen (ebd.: 226).

die Rahmenbedingungen der Institutionen anpassen können (vgl. Jurczyk 2014: 54). Die Inanspruchnahme der SPFH spiegelt die Belastungen durch die verschiedenen Wandlungsprozesse insbesondere von allein lebenden Eltern und jenen, die Transferleistungen beziehen, wider, die vorrangig mit dieser Hilfeform unterstützt werden (vgl. Destatis 2021: 40f.).

### **3.7.3 Auswirkung Lebenslagen**

Im Sinne des Lebenslagenkonzeptes verknüpft sich bei Armut die „materielle, soziale und räumliche Ausgrenzungen“ (Peters 2012: 259), mit „Einschränkungen in den gesellschaftlichen Wahl- und Teilhabemöglichkeiten“ (ebd.: 259). Innerhalb des Konzeptes werden sowohl objektive als auch subjektive Wahrnehmung von Einschränkungen einbezogen (vgl. ebd.: 259). Die hier ausschnittsweise betrachteten Auswirkungen beziehen sich auf das Selbstbild und Verhaltensweisen der Klient:innen der SPFH.

#### **3.7.3.1 Auswirkungen auf das Selbstbild**

Verschiedene Aspekte werden von Wolf (2012: 99-116) als Folge fehlender Ressourcen benannt: Das Wohlbefinden der Menschen ist eingeschränkt und sie haben einen eher schlechten Gesundheitszustand; Ihr Selbstbild ist negativ geprägt; Selbstwirksamkeitserfahrungen sind nur eingeschränkt möglich und Unterversorgung in verschiedenen Bereichen, oder Armut, gilt als „negativ bewertetes Merkmal, das auf die Wahrnehmung der ganzen Person bzw. Familie ausstrahlt [...] und das zur Verweigerung von Anerkennung führt“ (ebd.: 112). Die Menschen erleben Stigmatisierung und sozialen Ausschluss und werden durch die Zuschreibungen in der Folge anders behandelt (vgl. ebd.: 112). Sie stehen Erfahrungen von permanenter Kränkung und sozialen „Zugehörigkeitsverbot“ (Rothe 2017: 43) gegenüber, sie kapseln sich ab, kommunizieren eher nur mit ihrem näheren Umfeld und leben so in einem „geschlossenen System“ (ebd.: 43). Familien, die SPFH in Bayern erhalten hatten, gaben an „auf vielen Ebenen in ihrer sozialen Umgebung abgewertet und kontrolliert zu werden: in Schule und Kindergarten, vom Jugendamt, Sozialamt und von sonstigen Behörden, von Ärzten und in Krankenhäusern“ (Helming et al. 1999: 76). Die Ausgrenzungsprozesse, mit denen die Familien konfrontiert sind, können aufseiten der Familie zu „schnell verletztem Stolz und auch Widerstand“ (ebd.: 77) führen, der dann wieder negativ interpretiert werden kann und es „entstehen Spiralen gegenseitiger Abwehr“ (Helming et al. 1999: 77). „Hilflosigkeit, Resignation und Rückzug“ (Wittke 2012: 193) kann sich als Folge dieser Prozesse ergeben und Gefühle individuellen Versagens, Ohnmacht und Demütigung hervorrufen, besonders bei Familien, die von Sozialhilfe leben (vgl. Helming et al. 1999: 76). Bleiben Unterversorgungslagen dauerhaft bestehen, können die eigenen Ressourcen nicht mehr wahrgenommen

werden (vgl. Wittke 2012: 193). Viele Familien, die SPFH in Anspruch genommen haben, werden als Personen beschrieben, die „weitgehend oder in Teilbereichen aufgegeben [haben], ihre Lebensverhältnisse zu beeinflussen“ (Wolf 2006: 90). Einige sahen kaum Chancen der Einflussnahme in familiären Prozessen oder fühlten sich hilflos in der Kommunikation mit anderen Institutionen wie Sozialamt oder Schule. Resignation und Hoffnungslosigkeit spiegelten sich wider (vgl. ebd.: 90). In von Ohnmacht und Hilflosigkeit geprägten Situationen können Familien kaum Veränderungschancen sehen und es fehlt ihnen an Zukunftsperspektiven (vgl. Nicolay 1996: 207).

### **3.7.3.2 Auswirkungen auf individuelle Verhaltensweisen**

Die Risiken für ein „unangemessenes Erziehungsverhalten oder eine Beeinträchtigung des Familienklimas“ (BMFSFJ 2021: 228) erhöhen sich durch die eingeschränkten Ressourcen und Ausgrenzungsprozesse. Bestimmte lebenspraktische Krisen machen sich auf der individuellen Ebene bemerkbar und auch Kinder können dabei zu Symptomträgern dieser Krisen werden (vgl. Köngeter/Schulze-Krüdener 2018: 173; Helming et al. 1999: 78f.). Belastungsmomente für die Familie sind häufig stark miteinander verwoben und „Partnerkonflikte, Gewalt, Kindesvernachlässigung oder -misshandlung, Isolation, Erziehungs- und Schulprobleme, Mietprobleme oder Verschuldung“ (Rätz et al. 2014: 144) greifen so stark ineinander, dass oft nicht mehr ausgemacht werden kann, was Ursache und was Wirkung ist. Bestimmte Verhaltensweisen in der SPFH, „mit dem eigenen Leben und Lebensverhältnissen in der Familie [umzugehen, werden] häufig als Faulheit missverstanden“ (Wolf 2006: 90). Was wiederum zu weiterer Entmutigung bei den Familien führen kann (vgl. ebd.: 90). Familien, die in Unterversorgungslagen leben, sind jedoch nicht als homogene Gruppe anzusehen und unterscheiden sich in ihren jeweiligen Belastungen und Strategien diese zu bewältigen (vgl. Wittke 2012: 193). Kommen die Auswirkungen der Armut in individuellen Verhaltensweisen zum Ausdruck, kann es schwerfallen, die Zusammenhänge weg von der individuellen Seite zu betrachten (vgl. Helming et al. 1999: 78f.). Eine Gefahr besteht darin, den „Verbleib der Familien in ungünstigen Lebenslagen als ausschließlich individuelles Scheitern zu verstehen und diese negativ zu bewerten“ (Rätz et al. 2021: 21), was wiederum zu einer Verfestigung der Stigmatisierungserfahrungen auf Seite der Familie führen würde und die Belastungen verstärkt. Weiterhin haben viele Klient:innen in der SPFH Vorerfahrungen mit Hilfen zur Erziehung (vgl. Helming et al. 1999: 81). Diese können das Arbeiten der SPFH beeinflussen, zum einen „in positiver Weise, wenn sie als hilfreich, wohlwollend oder neue Optionen eröffnend erlebt wurden und negativ, wenn sie mit zusätzlichen Belastungen, Demütigungen

oder feindseliger Einmischung verbunden“ (Wolf 2012: 182) waren. Haben die Familien Frust im Umgang mit dem Jugendamt erfahren, die sie selbst entmutigten oder existieren ungeklärte Konflikte zwischen Familienmitgliedern und Fachkräften des Jugendamtes, kann dies die Kooperationsbereitschaft der Familien oder einzelner Mitglieder belasten, „auch wenn die eingesetzte Familienhelfer\*in bei den Konflikten im Vorfeld nicht beteiligt war“ (Rätz et al. 2021: 64). Am Anfang der Hilfe sollten Familienhelfer:innen nach Vorbehalten fragen und die Begründungen der Familie anhören, bereits bestehende Konflikte sollten geklärt oder zumindest als Belastungen transparent benannt werden (vgl. ebd.: 64).

Bemerkt werden sollte allerdings, dass nicht alle Kinder, die in Familien in Armut leben, gleichermaßen negative Konsequenzen im Leben spüren. Eine (relativ) gute Entwicklung spricht Wolf (2012: 104) diesen Kindern zu, wenn ihnen Ressourcen sicher zugänglich sind, um den Belastungen, die aus der Armut hervorgehen, begegnen zu können und ihre Handlungsfähigkeit und ihr positives Selbstbild wieder herstellen bzw. erhalten können. Denn die Familien und dessen Mitglieder sind „aktiv handelnde Menschen in ihrer jeweiligen Lebenslage [und] [...] versuchen, so gut es geht, ihr Leben zu bewältigen“ (Rätz et al. 2021: 51). Diese Sicht bagatellisiert weder die Armutsfolgen noch spricht sie den Menschen ihre „handelnde, agierende und reagierende“ Rolle ab, die ebenso wie „andere Merkmale des Lebensfeldes, [...] die Armutsfolgen abmildern oder verschärfen können“ (Wolf 2012: 104). Damit sollten Fachkräfte Entwicklungschancen als auch Begrenzungen, strukturell bedingt oder auf der Ebene der Familie klar sehen (vgl. Wolf 2016: 154; Wiesner 2006: 473f.) und methodisch so handeln, dass mit jeder einzelnen Familie individuell abgestimmt wird „was bei dieser speziellen Konstellation von Unterversorgungs- und Risikolagen und daraus resultierenden Schwierigkeiten an Beratungs- und Interventionsmethoden brauchbar ist“ (Helming et al. 1999: 181).

### **3.7.4 Bilder von Fachkräften über Familien**

Idealbilder und Wunschvorstellungen prägen das Bild von Familie, die einhergehen mit eigenen Erfahrungen und „ideologischen Überzeugungen in einer deutlichen und oft nicht reflektierten Spannung zu den Wirklichkeiten familialen Lebens in unserer Gesellschaft“ (Wolf 2012: 88). Sozialarbeitende vertreten in ihrer Arbeit mit Familien bestimmte gesellschaftliche Normen, sie haben Arbeitshypothesen darüber, was sich in der Familie verändern muss (vgl. Helming 2001: 554). Ziele, die mit Familien erarbeitet werden, enthalten „unreflektiert[e] eigene normative Vorstellungen, z.B. bezüglich der Haushaltsführung und Kindererziehung“ (Nicolay 1996: 206). Um von Vorstellungen der Normalisierung von Familien wegzukommen, sollten die Fachkräfte „ihre eigene Lebenserfahrung vorsichtig und ihre

Wissensbestände zu den Lebensverhältnissen und Verarbeitungsformen deutlich nutzbar machen“ (Wolf 2012: 81). Es bedarf eine Analyse der Lebenssituation der Familie, in der die „Problemlagen und Gefährdungen, aber auch [...] [die] Aktivitäten, Stärken, Potenziale und Ressourcen der Familien“ (Rätz et al. 2021: 21) berücksichtigt werden um Zuschreibungen zu vermeiden. Die Vorstellungen, die die Fachkräfte entwickeln, sollen dann zum einen „anschlussfähig an die Erfahrungen und Deutungsmuster der Menschen [sein], als auch über sie hinausragen und neue Optionen eröffnen“ (Wolf 2012: 81).

Eine Mutter, die ihren Kindern wenig Freiraum läßt, gibt ihnen evtl. emotionale Wärme. Bevor sie bereit ist, daran zu arbeiten, wie sie ihren Kindern mehr Freiraum gewähren kann, benötigt sie zuerst Anerkennung für die Wärme, die sie ihren Kindern gibt [...] bevor man sich Gedanken über andere Möglichkeiten macht. (Helming et al. 1999: 246)

Die Lebenswelt von Adressat:innen der SPFH ist keine objektivierbare Größe, jede Familie hat ihre eigene Struktur, die sich wandelt, und jede/jeder Familienhelfer:in ihre/seine subjektive Wahrnehmung in der Arbeit mit der Familie. Ihre Beurteilungen, „Beobachtung, Deutung, Beschreibung und Interpretation des familialen Entwicklungsprozesses“ (Woog 1998: 44) sind demnach subjektiv. Wissensbestände über Familien sind nicht auf andere übertragbar, denn jede Familie nimmt Situationen anders wahr und folgt anderen Bewältigungsmustern (vgl. Rätz et al. 2021: 102). Rätz et al. (2021:40), sehen als Grundsatz des Arbeitens eine gleichberechtigte, respektvolle Zuwendung zur Familie, denn: „Alle Menschen können in schwierige Lebenssituationen geraten. Deshalb haben alle Menschen in Deutschland einen Anspruch auf Hilfe“ und untermauern damit: auch wenn die Menschen, denen Sozialarbeiter:innen begegnen, zunächst fremde Menschen sind, und unter anderen Lebensverhältnissen leben als Fachkräfte, dennoch nicht anders „im Sinne des Menschseins“ (ebd.: 40) sind. Der erste Schritt ist „Eltern und Kinder, unabhängig von ihrer jeweiligen ggf. auch herausfordernden Äußerungsform, mit grundsätzliche[m] Respekt und durchgängiger Wertschätzung“ (ebd.: 24) zu begegnen und gesellschaftliche Prozesse mitzureflektieren, auch wenn sie sich „in Familien als individuelle und/oder soziale Phänomene, Probleme oder Auffälligkeiten zeigen“ (Rätz et al. 2021: 24). Der Respekt vor den Erfahrungen und Erlebnissen einer Familie und dem daraus „entstandenen Eigensinn der Familie“ (ebd.: 40) ist ein wesentlicher Aspekt einer professionellen sozialpädagogischen Haltung. Ein Nichtbeachten und keine Sensibilität kann dazu führen, dass „andere“ Lebensformen und Familienkonstellation auch von der Sozialen Arbeit benachteiligt werden (vgl. Hüning/Peter 2010: 83).

Bei der Beurteilung einer Familie können diese Unterschiede [in der Auffassung von Ordnung und Unordnung] unter Umständen dazu führen, dass die Kinder fremd untergebracht werden



[...], weil in der Wertvorstellung des Familienhelfers Ordnung und Sauberkeit einen sehr hohen Stellenwert haben. Ein Familienhelfer, der nie erfahren hat, dass auch ‚Krusch‘ wärmen kann, wird dessen emotionale Qualität nur schwer wahrnehmen können. (Rothe 2017: 54)

### **3.8 Klient:innen in der Begegnung mit der Hilfeform SPFH**

Innerhalb dieses Teils der Arbeit wird der Fokus auf die Begegnung von Klient:innen mit der Hilfeform der SPFH gelegt, in denen Schwierigkeiten und Herausforderungen existieren, die die Wahrnehmung der Klient:innen als scheinbar unmotivierte Klient:innen beeinflussen können. Dabei stehen die Ausgangsbedingungen, die Entstehung des Hilfeplans und die Verhandlung von Aufträgen und Zielen, die sich in die Falleingangsphase und Probephase der SPFH einordnen lassen, im Fokus.

#### **3.8.1 Ausgangsbedingung**

Am Anfang einer Hilfe zur Erziehung steht „das wahrgenommene ‚Problem‘“ (Heintz/Seithe 2014: 344), dieses wird entweder von einzelnen Familienmitgliedern oder der ganzen Familie als etwas erlebt, unter dem sie leiden und damit nicht zurechtkommen oder dieses ‚Problem‘ wird von außen wahrgenommen, mit der Vermutung „dass ein oder mehrere Kinder durch wiederholte problematische Verhaltensweisen der Eltern oder eines Elternteils [...] in Not geraten“ (ebd.: 345) sind. Im ersten Fall sehen sich die Eltern selbst als unterstützungsbedürftig an (vgl. Helming et al. 1999: 6; Helming 1995: 27). Zumindest ein Familienmitglied erlebt das Problem „als derart belastend, dass es von sich aus motiviert ist, etwas an dieser Situation zu ändern“ (Heintz/Seithe 2014: 345), diesen Klient:innen wird ein hohes Maß an Eigenmotivation zugesprochen. Die Personensorgeberechtigten melden sich selbst beim Jugendamt oder einem Träger der Jugendhilfe und stellen nach Gesprächen mit dem Jugendamt „einen Antrag auf Unterstützung bei der Bewältigung komplizierter Lebenslagen, die sich im Erziehungshandeln äußern“ (Rätz et al. 2021: 191). Bezeichnet werden diese Klient:innen als „Selbstmelder“ (ebd.: 45) und Familien, die aufgrund von Hinweisen durch Dritte vermittelt werden als „Fremdmelder“ (ebd.: 45). Bei Fremdmeldung fällt das Verhalten bestimmter Familienmitglieder in dem Maße auf, dass ein Veränderungsdruck ausgeübt wird (vgl. Helming et al. 1999: 6). In den meisten Fällen beginnt die SPFH aufgrund eines äußeren Drucks (vgl. Richter 2018: 389). Dieser Veränderungsdruck kann in der Form entstehen, dass Dritte durch Hinweise oder Initiativen beispielsweise aus den Kontexten „Schule, Gesundheit, Soziale Arbeit“ (Rätz et al. 2021: 191) oder aus dem informellen Kontext wie der Nachbarschaft die Familien zur Kontaktaufnahme führen (vgl. Zobrist/Kähler 2017: 17). Die Eltern erhalten dann von Mitarbeiter:innen des ASD oder vom Jugendamt

„das Angebot – mit mehr oder weniger Nachdruck –, Sozialpädagogische Familienhilfe in Anspruch zu nehmen“ (Helming 1995: 27). In diesem Fall kann nicht von einem hohen Maß an Eigenmotivation ausgegangen werden (vgl. Heintz/Seithe 2014: 345). Die Fremdmeldung kann zu mangelnder Akzeptanz, Ablehnung, Misstrauen gegenüber der Hilfe und Fachkräften führen, da die Problemwahrnehmung gerade im Zusammenhang der Initiative der Hilfe durch Dritte unter den beteiligten Akteur:innen unterschiedlich sein kann, innerhalb der Familie, dem familiären Umfeld, zwischen den Fachkräften und zwischen Fachkräften und Familie (vgl. Rätz et al. 2021: 66). Diese Problemwahrnehmungen haben Einfluss auf die jeweiligen Vorgehensweisen in der Zusammenarbeit und können ein einheitliches Vorgehen der Fachkräfte erschweren oder Schuldzuschreibungen hervorrufen (vgl. ebd.: 66). Die Arbeit muss damit mit Aushandlung und Anerkennung von den verschiedenen Sichtweisen beginnen (vgl. Helming et al. 1999: 31).

### 3.8.1.2 „ingeschränkte“ Freiwilligkeit

Die SPFH wird als „freiwillige Leistung [bezeichnet] auf die Eltern bzw. die Personensorgeberechtigte(n) einen Rechtsanspruch haben“ (Richter 2018: 387), innerhalb der Leistungsvoraussetzung und einen Antrag auf die Hilfe (vgl. Wolf 2012: 69). Rätz et al. (2021: 46) beschreiben, dass im Falle der Antragsstellung der Personensorgeberechtigten die Initiative als freiwillig bezeichnet werden kann, doch verweisen sie auch auf den sozialen Druck oder auf ein ausdrückliches Nahelegen der Hilfe ausgehend vom Jugendamt, der hinter der Antragstellung liegt.<sup>4</sup> Nach dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2021: 320) beruht die Leistung SPFH *meist* „auf Freiwilligkeit; ausgenommen sind Situationen, in denen Familien (nach einer Auflage durch das Familiengericht) eine SPFH in Anspruch nehmen“ (BMFSFJ 2021: 320). SPFH als Gebot kann nur das Familiengericht verfügen, Ziel der SPFH ist dann eine vorhandene oder drohende Kindeswohlgefährdung abzuwenden (vgl. Rätz et al. 2021: 46). Dies geschieht unter der „Zielsetzung des zivilen Kinderschutzes (staatliches Wächteramt)“ (Jordan/Maykus/Stuckstätte 2015: 218). Geschieht ein Einsetzen der SPFH „in Krisen- und Gefährdungssituationen [...], in denen sorgerechtliche Maßnahmen drohen“ (Schattner 2007: 593) kann dies von Personensorgeberechtigten als Zwangskontext erlebt werden. Teilweise wird Hilfe „nur zur Abwendung eines noch schlimmeren Übels“ (Wolf 2012: 216) angenommen. Helming (2001: 544) spricht davon, dass SPFH vorwiegend in diesen Situationen eingesetzt wird. Helming et. al (1999:29) stellen die

---

<sup>4</sup> In der Betrachtung von Druck und Zwang unterscheidet Kähler (2017: 10) dass diese eher milde oder massiv sein können, damit entweder eher Hinweise und Sticheleien darstellen oder die Androhung von Sanktionen.

Frage, ob aufgrund des Druckes, der entweder über die Lebensumstände oder durch Dritte entsteht, überhaupt von „Freiwilligkeit“ gesprochen werden kann oder, „wenn bei Beginn einer SPFH die Drohung im Raum steht, daß bei Nicht-Akzeptanz der Hilfe eine Fremdplatzierung der Kinder durchgeführt wird?“ (ebd.: 29). Wolf (2012: 73) spricht in diesem Zusammenhang von „eingeschränkter Freiwilligkeit“. Auch wenn die „Absicht einer professionellen Intervention nicht die Sanktionierung der Eltern ist, wird sie von (einzelnen) Familienmitgliedern oft als Bestrafung empfunden“ (ebd.: 215f.). Nicolay (1996: 204) formuliert, dass aufgrund der „eingeschränkten Freiwilligkeit“, die vielen Einsätzen der SPFH zugrunde liegt, „Offenheit und Ehrlichkeit, die Fähigkeit zur Abgrenzung und zur Vertretung der eigenen Interessen“ nicht vorausgesetzt werden können. Aufgrund der besprochenen Aspekte zu Freiwilligkeit wird „die Motivierung der Familienmitglieder [als] eine wesentliche Aufgabe“ (Helming 2001: 544) angesehen.

### **3.8.2 Hilfeplanung**

Als zentral strukturierendes Moment des Hilfeprozesses steht das Hilfeplanverfahren §36 SGB VIII (vgl. Böllert/Peter 2014: 126). Darunter werden die rechtlichen Anforderungen dieses Prozesses gefasst, die sich unter §36 SGB VIII (Stand Mai 2022) insbesondere auf die Entscheidung der Hilfeart „im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte“, die Aufstellung eines Hilfeplans, der die „Feststellung über den Bedarf, die zu gewährende Art der Hilfe sowie die notwendigen Leistungen enthält“ und von Fachkräften „zusammen mit dem Personensorgeberechtigten und dem Kind oder dem Jugendlichen“ erarbeitet wird, sowie die regelmäßige Prüfung „ob die gewährte Hilfeart weiterhin geeignet und notwendig ist“. Kennzeichnend für die Hilfeplanung ist die Aushandlung, im Sinne des Vermittelns und Zusammenführens „unterschiedlicher Situationsdefinitionen und Handlungsvorstellungen“ (Merchel 1995: 11), und Prozesshaftigkeit, im Sinne der in zeitlichen Abständen erfolgende „Überprüfung der Angemessenheit und der weiteren Notwendigkeit der gewählten Hilfe“ (ebd.: 11).

#### **3.8.2.1 Herausforderungen**

Die Realisierung der SPFH findet im sogenannten „jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis“ (Rätz et al. 2021: 44) statt. Die Interaktionspartner:innen innerhalb dieses Dreiecks stellen die jeweilige Familie, die Fachkraft des Jugendamtes und der/die Familienhelfer:in dar (vgl. ebd.: 44). Der Arbeitsauftrag der SPFH ergibt sich aus dem Hilfeplan, der „unter Federführung des Jugendamtes an die Familienhilfe vergeben wird“ (ebd.: 41). Im Hilfeplan werden die Ziele festgeschrieben, an denen die Fachkräfte der SPFH gemeinsam mit den Familien arbeiten sollen, die in kurzfristige und langfristige Ziele unterteilt werden (vgl.

Helming et al. 1999: 253). Innerhalb des Dreiecks bestehen „wechselseitig[e] Abhängigkeitsverhältniss[e] auf der Basis unterschiedlicher Verträge“ (Rätz et al. 2021: 192). Zunächst liegt der Auftrag zur Hilfe beim Jugendamt, was für die SPFH bedeuten kann, „dass die direkten Hilfeempfänger oft gar keinen Auftrag an die jeweiligen MitarbeiterInnen formuliert haben“ (Tölle 2016: 86). Die Mitarbeiter:innen der SPFH sind dann gefordert, „mit Familien, die kein eigentliches eigenes Anliegen haben, eben jene festgelegten Ziele zu erarbeiten, was sie häufig als Dilemma erleben“ (ebd.: 87).

Die Gründe der Inanspruchnahme lassen ein defizitorientierten Blick als Ausgangspunkt des Hilfezustandekommens erkennen (vgl. Hüning/Peter 2010: 91). Der erzieherische Bedarf stellt eine „Problembeschreibung dessen [dar], was in der Familie vor dem Beginn der Hilfe nicht gut funktioniert“ (Rätz et al. 2021: 20) hat. Nicolay (1996: 206) beschreibt den Zielkatalog, dem vorausgesetzt wird, dass er sich aus dem „erzieherischen Bedarf“ ableitet „in gewisser Weise [als] ein[en] Wunschzettel der mit der Hilfe befaßten Institution“. In diesem ist alles beinhaltet, was sich aus einer Perspektive von außen auf die Familie ergibt und konfrontiert die Familie dahin gehend mit ihrem „Unvermögen und Versagen“ (Nicolay 1996: 206). Die Familien stimmen diesem Zielkatalog aufgrund ihres Abhängigkeitsverhältnisses zum Jugendamt zu. Sie müssen bei Ablehnung der Hilfe mit für sie bedrohlichen Konsequenzen rechnen, etwa der Fremdunterbringung eines Kindes (vgl. ebd.: 207). Diese negativen Konsequenzen können auch „nur in der Phantasie der Familie, also nicht als reale Bedrohung bestehen“ (ebd.: 207). Die Ziele des Jugendamtes hat die Familie gerade in den Fällen zu akzeptieren, in denen die „Hilfeplanung zur Abwehr von Kindeswohlgefährdung“ (Tölle 2016: 86) verordnet wurde.

### **3.8.2.2 Entwicklung der Ziele in Aushandlung**

Um die Spannungsposition von Familienhelfer:innen zwischen Jugendamt und Familie aufzulösen, bedarf es eines Rollenbewusstseins der Fachkräfte, welches eine eigene Einschätzung der Situation beinhaltet und die Bereitschaft, „mit den Vorstellungen der Familie in die Vermittlung und Aushandlung zu gehen und dabei auch die Perspektive des Jugendamtes nachzuvollziehen“ (Rätz et al. 2021: 41). Der Ausgangspunkt der Arbeit der SPFH sollte nicht nur in den Zielen der Institution, die Hilfe als notwendig festgeschrieben hat, liegen, sondern gemeinsam mit der Familie sollte ein Arbeitsbündnis hergestellt werden, in dem die Familie ermutigt wird, ihre „eigene[n] positive[n] Ziele zu formulieren und umzusetzen“ (Helming 1995: 31). Die Familie soll unterstützt werden, ihre eigenen Interessen und die „Definitionen ihrer Problemlagen“ (Nielsen 2008: 163), die damit verbunden sind, zu

schildern. Zielfindung gilt als Prozess, der immer wiederkehrt und die gesamte Hilfe durchzieht und sich mit einem Prozess der Informationsgewinnung, auf dessen Grundlage Entscheidungen getroffen werden, verbindet (vgl. Helming et al. 1999: 253). Da Familien der SPFH weiterhin aufgrund von starken Belastungen keine Zukunftsperspektiven mehr sehen, da die notwendigen Ressourcen ihren Schwierigkeiten zu begegnen fehlen oder nicht nutzbar sind, sollte ein Zielfindungsprozess „als Teil eines Prozesses der Wiedererlangung eines Zukunftshorizontes gesehen werden“ (Nicolay 1996: 207). Die Arbeit mit den Klient:innen kann sich allerdings nicht nur auf die Probleme beziehen, die von den Klient:innen als Probleme und Themen offen angesprochen werden (vgl. Heintz/Seithe 2014: 377), da Fachkräfte aufgrund ihres Erkenntnisüberhangs, der „bestehen kann und soll“ (Wolf 2012: 48), Belastungen erkennen, die die Klient:innen verstrickt in ihre Lage nicht erkennen können. Dies soll allerdings nicht bedeuten, dass Fachkräfte alles verstehen und Klient:innen nichts (vgl. Wolf 2012: 48). Fachkräfte sollten Klient:innen „konsequent als ‚Expertinnen ihres eigenen Lebens‘ befragen“ (Nielsen 2008: 167). Es geht nicht darum unkritisch, sondern solidarisch mit der Familie zu sein und „die Vorstellungen, Wünsche, Bedürfnisse und Bedarfe der Familie gleichberechtigt neben der fachlichen Expertise der Sozialarbeiter\*innen einzubeziehen“ (Rätz et al. 2021: 45). Merchel (1996: 221) sieht als zentrale Voraussetzung für die Mitwirkung von Adressat:innen und leistungserbringenden Diensten „das Herstellen von Transparenz“. In den einzelnen Prozessphasen müssen die Beurteilungen für Entscheidungen nachvollziehbar, die zeitlichen Perspektiven transparent sein. Es muss für die Familie klar sein „auf welches Ziel hin der weitere Hilfeprozess ausgerichtet ist, welcher konkrete Inhalt für die einzelnen Beteiligten mit den getroffenen Absprachen verbunden ist“ (ebd.: 221). Dies erfordert eine grundsätzliche „Wertschätzung aller Beteiligten, Kommunikation und Verhandlungskompetenz – trotz struktureller Abhängigkeiten“ (Rätz et al. 2021: 41). Nur gemeinsam entwickelte Ziele können aufgrund der „Berücksichtigung der Autonomie und Selbstverantwortung der Familie“ (Nielsen 2008: 168) Gegenstand der Hilfe sein. Auch die Schritte, wie diese Ziele erreicht werden sollen, sind in der Zusammenarbeit mit der Familie zu entwickeln und in „kleine bewältigbare Schritte“ (Helming et al. 1999: 227) aufzuteilen. Die Erfolge bei der Bewältigung von kleinen Schritten mit neuen Handlungsweisen und „das damit einhergehende gestärkte Selbstvertrauen, [sind es, die] weitere Veränderungen ermöglich[en]“ (ebd.: 227). Sind die Zielformulierungen konkret und auf den Alltag orientiert, dienen sie „der Motivierung für die Hilfe und machen das ‚Problem‘ verhandelbar, kommunizierbar und grenzen es ein“ (Seithe 2001: 246). Es sollte sich um die Ziele handeln

„für die die Familien aktuell motiviert [Hervorhebung im Original]“ (Helming et al. 1999: 253) ist, deren Umsetzung die einzelnen Familienmitglieder angehen wollen.

Die Hauptaufgabe der Familienhelfer:innen besteht darin „mit den Beteiligten einen Kommunikations- und Arbeitsrahmen zu schaffen, der eine Kooperation sowie eine kontinuierliche Zusammenarbeit im Alltag der Familie ermöglicht“ (Rätz et al. 2021: 44). Rothe (2017: 26) beschreibt die Rolle der Fachkräfte der SPFH innerhalb der Hilfe als Wegbegleiter:innen, die in „Ehrfurcht vor der Gleichwertigkeit, aber Andersartigkeit jedes Menschen“ und unter der Betrachtung der inneren und äußeren Bedingungen die Familien „auf *ihrem* [Hervorhebung im Original]“ Weg bei der Suche nach den Möglichkeiten“, die Klient:innen, unter Berücksichtigung der Lebenslage, haben, begleiten. Zeigen Klient:innen Ablehnung gegenüber Interventionszielen, ist das „nicht (primär) ihrer fehlenden Mitarbeitsbereitschaft geschuldet, sondern der fehlenden Anschlussfähigkeit dieser Intervention an ihre Lebenserfahrung“ (Wolf 2016: 153).

### 3.9 Menschenbild

Die Arbeit der SPFH ist „ohne die **Annahme eines Menschenbildes** [Hervorhebung im Original] und ohne Vorstellungen über das menschliche Zusammenleben schwer leistbar“ (Helming et al. 1999: 149). Es geht dabei um das Bild, was Fachkräfte von ihren Klient:innen haben, welches verbunden ist mit Annahmen und Verständnissen der sozialen Umgebung der Klient:innen und der Gesellschaft (vgl. ebd.: 149). Um als SPFH die nötigen Rahmenbedingungen für Veränderungen zu schaffen, bedarf es nach Woog (1998: 27) ein Menschenbild, welches Menschen als autonom handlungs- und veränderungsfähig ansieht, die nicht hilflos sind. Es sollte den einzelnen Familienmitgliedern die Fähigkeit zugesprochen werden: Handlungsstrukturen zu verändern (vgl. ebd.: 27) und der Familie, dass sie ihr System erfolgreich verändern kann (vgl. Rothe 2017: 30). Die Klient:innen sollten als Menschen betrachtet werden, die „ein Bedürfnis nach Informationen, nach Anregungen und nach Begleitung ihres Lern-, Entwicklungs- und Veränderungsprozesses“ (Woog 1998: 27) haben. Die Achtung der Autonomie der Familie, also ihr Wunsch „die aktive Bereitschaft und die Möglichkeit, Verantwortung für das eigene Leben zu übernehmen“ (Marotzki/Nohl/Ortlepp 2006: 160), ist als Grundprinzip der sozialpädagogischen Arbeit zu sehen. Dies betont den Wunsch nach Selbstbestimmung, der auch besteht, wenn die derzeitigen Lebensumstände der Familien dies nicht erkennen lassen (vgl. ebd.: 2006: 160). Das Menschenbild und die Arbeit innerhalb der SPFH fußt auf der Prämisse, dass Veränderungen nicht einfach in Familien hineingegossen werden, sondern dass das Entdecken von Ressourcen Ansatzpunkte für Veränderungen

generiert (vgl. Helming 2001: 548). Fachkräfte können Veränderungen nicht selbst generieren, sondern in diesem Prozess günstige Rahmenbedingungen schaffen (vgl. Wolf 2012: 12). Ressourcen müssen zum einen geeignet sein, Probleme und Belastungen abzumildern, sie müssen aber auch von Klient:innen als für sie geeignete Ressource angesehen werden (vgl. ebd.: 55).

„Die Entwicklung ist Eigenleistung des Subjektes, es ist der Produzent seiner oder ihrer Entwicklung – das ist ein Essential jeden pädagogischen Denkens. Fachkräfte können Familienmitglieder dabei begleiten, Anregungen geben, Belastungen dosieren, anschlussfähige Ideen entwickeln. Insofern sind sie als Koproduzenten wichtig, aber sie können nicht unmittelbar genau vorhersehbare Effekte erzielen.“ (Wolf 2016: 152f.)

#### **4. Zwischenfazit**

Auf Grundlage der Betrachtung, dass Klient:innen als unmotiviert wahrgenommen werden, wenn sie Hilfe nicht annehmen, nicht zielstrebig an Veränderungen arbeiten und keine Problemeinsicht zeigen [2.3], lässt sich anhand der Ausarbeitungen zur SPFH erkennen, dass an verschiedenen Punkten Klient:innen als unmotiviert erscheinen können (zur Orientierung werden die jeweiligen Kapitel und Unterkapitel angegeben). Wenn sie Abwehrreaktionen zeigen aufgrund der aufsuchenden Arbeit und ein massives eingreifen in die Intimsphäre der Familien [3.5]; wenn Probleme und Zielbeschreibungen nicht in Zusammenarbeit mit der SPFH stattfinden [3.8.3.1]; wenn Klient:innen Widerstand zeigen aufgrund von Ausgrenzungsprozessen durch ihre Lebensbedingungen; wenn Klient:innen sich hoffnungslos und resigniert zeigen aufgrund ihrer Lebenslage; wenn Klient:innen keine Veränderungschancen und Zukunftsperspektiven sehen [3.7.3.1]; wenn die Verhaltensweisen ihres Umgangs mit ihrem Leben als Faulheit verstanden werden [3.7.3.2]; wenn Klient:innen das ambivalente Gleichgewicht von Veränderungen, zur Kontra-Seite hin, aufrechterhalten wollen [3.7.1]; wenn Klient:innen aufgrund negativer Erfahrungen mit Hilfen Vorbehalte signalisieren [3.7.3.2]; wenn die Erwartungen an Familien nicht der Realität dieser entsprechen [3.7.4]; wenn sie aufgrund von Fremdmeldung mangelnde Akzeptanz, Ablehnung oder Misstrauen zeigen oder sich Problemdefinitionen zwischen Fachkräften und Familien unterscheiden [3.8.1.]; wenn sie das Empfinden der Hilfe als Bestrafung oder Zwang ausstrahlen [3.8.1.2].

#### **5. Marie-Luise Conen ein Konzept zum Umgang mit „unmotivierten“ Klient:innen**

In der aufsuchenden Familientherapie ist es zentral „die Arbeit mit *unmotivierten Klienten* [Hervorhebung im Original]“ (Conen 2015b: 93) zu ermöglichen. Fokussiert werden jene Klient:innen, „die als nicht motiviert galten bzw. unfreiwilligerweise mit den Familientherapeuten sprechen sollten“ (Conen 2007c: 9f.). Motivation von Familien oder

Familienmitgliedern wird innerhalb des Ansatzes nicht vorausgesetzt, um Hilfe anzunehmen (vgl. Conen 1999b: 35). Das Konzept geht davon aus, „dass auch Menschen, die sehr belastende Lebensbedingungen erfahren, sehr wohl in der Lage sind, ihr Leben zu verändern“ (Conen 2022: 12), wenn mit ihnen entsprechend ihrer Erfahrungen gearbeitet wird. Die aufsuchende Familientherapie fokussiert sich auf die Ressourcen der Familien, auf die „Fähigkeiten, Kompetenzen und Stärken der einzelnen Familienmitglieder“ (Conen 1999b: 35), die innerhalb der Interventionen genutzt werden „um vorhandene Ressourcen auf- und auszubauen“ (vgl. ebd.: 35). Dieser Teil widmet sich nun dem Konzept nach Marie-Luise Conen, das die Arbeit mit „unmotivierten“ Klient:innen nicht als hinderlich ansieht, sondern Möglichkeiten des Umgangs eröffnen möchte (vgl. Conen 2022: 11). Fokussiert werden dabei die Auswirkungen der Lebensumstände auf Klient:innen, die Reaktionsweisen auf Veränderungsaufforderungen durch Dritte, Umgangsmöglichkeiten in der Begegnung mit scheinbar unmotivierten Klient:innen sowie auf die Entwicklung von Aufträgen und Zielen mit Klient:innen im unfreiwilligen Kontext.

### **5.1 Auswirkungen der Lebensumstände der Klient:innen**

Anschließend an Willshire und Brodsky (2001, p. 3) bringt Conen die Betrachtungsweise auf Motivation ein, „dass vor allem negative Erwartungen eine zentrale Rolle in der Motivation spielen“ (Conen 2007c: 57). Die Forderung, dass Klient:innen zu Hilfe motiviert sein sollten, lässt die „Lebensumstände und Erfahrungen[,] insbesondere [...] [von] Jugendhilfe-Familien unberücksichtigt“ (Conen 2015b: 93). Familien, die innerhalb der Jugendhilfe unterstützt werden, werden als zunehmend verelendet beschrieben. In der Arbeit mit ihnen wird deutlich „was es heißt, aufgrund von Armut nicht nur im gesellschaftlichen Aus zu leben, sondern die Auswirkungen von Hoffnungslosigkeit<sup>5</sup> in jeder Faser zu realisieren“ (Conen 2006b: 171). Klient:innen in psychosozialen Arbeitsfeldern haben „wenige Möglichkeiten, ihre Probleme grundlegender anzugehen“ (Conen 2006a: 260), ihr Alltag ist geprägt von Schwierigkeiten, deren Bewältigung viel Energie kostet (vgl. ebd.: 260). Aufgrund des belasteten Alltags fällt es den Familien oft schwer, die Probleme und Schwierigkeiten, die sie herausfordern, mit ruhiger Distanz „anzugehen und Problemlösungsmuster anzuwenden, die nicht zu einer Intervention von Institutionen der sozialen Kontrolle führen“ (Conen 2011: 42). Ihre Haltung ist bestimmt von „Verleugnung, Feindseligkeit und vor allem Hoffnungslosigkeit“ (Conen 2015a: 290), da die Probleme ihr Leben von allen Seiten durchdringen. Die

---

<sup>5</sup> Conen beschreibt, dass hoffen bedeutet, „dass sich etwas zum Positiven hin verändern könnte“ (Conen 2015a: 290). Hoffnungslosigkeit bedeutet damit, dass Klient:innen nicht daran glauben, dass sich etwas zum positiven verändern könnte.



materielle und soziale Situation der Klient:innen hat einen „wesentlichen Einfluß[sic] auf den Grad der Aufmerksamkeit, die ihr Verhalten und ihre Problemlösungsversuche bei den Institutionen der sozialen Kontrolle erweckt“ (Conen 1999a: 286). Arme Familien sind häufig „bereits über längere Zeiträume und gegebenenfalls über mehrere Generationen von Jugendämtern betreut worden“ (Conen 2011: 53) und haben verschiedene Erfahrungen mit Hilfsangeboten gemacht. Gerade Hilfen mit geringem Erfolg führen zur Skepsis von Familien (vgl. Conen 2015a: 289). Im Kontakt zu professionellen Helfer:innen und im generellen Erleben von Veränderungen haben viele Klient:innen erfahren, dass diese „allgemein zu einer Verschlechterung ihrer Situation beigetragen haben“ (Conen 2007c: 66). In der Vergangenheit haben sich Hoffnungen der Klient:innen nicht erfüllt, sie haben die Enttäuschung von Hoffnungen erlebt (vgl. ebd.: 65) und gehen davon aus, dass Veränderungen mit „radikalen Einschnitten verbunden sind, mit Einschnitten, die nicht wieder rückgängig zu machen sind“ (Conen 2011: 36). Ist eine Hilfe nicht „erfolgreich“, wird das „im allgemeinen[sic] der Familie angelastet (und nicht anderen Faktoren)“ (Conen 2007b: 74). Solche Erfahrungen tragen zu einer Haltung bei, die geprägt ist von „Skepsis, Abwehr und Misstrauen (oder aber das Gegenteil, eine große Selbstverständlichkeit) gegenüber weiteren Hilfeangeboten“ (Conen 2011: 53). Durch Armut wird Hoffnungslosigkeit erzeugt und Hoffnungs- bzw. Perspektivlosigkeit kann sich auf die Kinder der Familien übertragen (vgl. Conen 2006b: 170f.). Auch der Blick auf ihre Kinder und deren Bedürfnisse geht aufgrund der eigenen Erfahrungen immer mehr verloren (vgl. ebd.: 171). Um Hilfe in Anspruch zu nehmen, bedarf es der Erwartung, „dass diese Hilfe zu positiven Veränderungen führt“ (Conen 2015b: 89). Die beschriebenen Familien teilen diese Erwartungen kaum und reagieren auf Hilfsangebote dadurch „mit Abwehr, Skepsis und Resignation“ (ebd.: 89). Sehen Klient:innen keine Gründe „auf eine bessere Zukunft, eine verbesserte Lebenssituation und auf Perspektiven“ (Conen 2007c: 64) zu hoffen, sehen sie auch keinen Sinn darin, sich den Herausforderungen von Veränderungen zu stellen und die Anstrengungen auf sich zu nehmen (vgl. Conen 2007c: 64).

Wer keine Hoffnung darauf hat, dass sich sein Leben zum Positiven wenden könnte, sucht keine Hilfe auf. Wer keine Hoffnung hat, der glaubt nicht an die Veränderbarkeit seiner Probleme, hat sich gegebenenfalls eingerichtet in seine Probleme und ist von seiner Ohnmacht und der Nicht-Gestaltbarkeit seines Lebens überzeugt. (Conen 2015b: 143)

Zeigen sich Klient:innen hoffnungslos oder nicht entsprechend den Bemühungen der Helfer:innen „motiviert“, kann es bei den professionellen Helfer:innen zu negativen Gefühlen oder Äußerungen kommen, die eher „kritisch oder ablehnend gegenüber dem Pessimismus und der Hoffnungslosigkeit“ (Conen 2007c: 67) der Klient:innen sind. Der Fokus liegt nicht auf den möglichen Begrenzungen, die das Leben der Familien kennzeichnet oder in

Entwicklungen und Möglichkeiten, sondern es „treten Ärger und Ungehaltensein in den Vordergrund“ (ebd.: 69). Um der Hoffnungslosigkeit zu begegnen, reagieren viele Fachkräfte „mit ‚gutem Zureden‘ und Appellen an die Einsicht“ (Conen 2015a: 290). Die Probleme der Familien werden oft als individuelle Probleme betrachtet und zu wenig beachtet, „dass die Probleme der von Armut Betroffenen nicht in ihnen als Person liegen“ (Conen 2007c: 46).

### **5.1.1 Auswirkung auf das Selbstwirksamkeitsempfinden**

Das Selbstwirksamkeitsempfinden ist die Idee: den Verlauf des Lebens selbst zu bestimmen. Dieser Möglichkeit begegnen Klient:innen eher mit Skepsis oder großer Ambivalenz. Sie haben wenig Hoffnung ihr Leben zu beeinflussen (vgl. Conen 2006a: 260). Das Leben wird von ihnen als Schicksal erlebt, „dem man nichts entgegensetzen kann, vor allem wenn staatliche Institutionen wie z.B. Schule, Jugendamt oder Sozialpsychiatrischer Dienst sich einmischen“ (ebd.: 260). Den Schwierigkeiten denen sie begegnen, schreiben sie eher äußeren Gegebenheiten zu, sehen den eigenen Einfluss auf Situationen nicht (vgl. Conen 2007c: 161) und werden dadurch als „veränderungsresistent und unmotiviert“ (Conen 2015b: 144) wahrgenommen. Die Erfahrungen mit „generationenlange Hilfeketten“ (Conen 2014: 30) und den eigenen Lebenserfahrungen prägt die Klient:innen hinsichtlich ihrer „Wahrnehmung von Selbstwirksamkeit und eigene[n] Gestaltungsmöglichkeiten“ (ebd.: 30), die sich dadurch nicht ausreichend entwickeln konnte. Bei längerem Kontakt mit Behörden kann es bei ihnen zu dem Gefühl kommen, „dass irgendwas mit ihnen nicht stimmt“ (Conen 2007c: 47). Das Motiv des „Scheiterns“ zieht sich bei Eltern durch die Beschreibung der eigenen Lebensgeschichte. Sie glauben kaum „oder wenig daran, dass bessere Teilhabe- und Gestaltungsmöglichkeiten für sie und ihre Kinder erreichbar sind“ (Conen 2015b: 87). Sie erleben eine Verweigerung auf Teilhabe in ihrem Alltagsleben und erleben auch im Umgang mit ihren Kindern „nicht die notwendige elterliche Stellung und Positionierung innehaben zu können, die sie sich wünschen“ (Conen 2014: 30). Innere Überzeugungen entwickeln sich und erschweren es den Klient:innen „den Anforderungen an ein gelingendes Gestalten ihres Familienlebens besser zu genügen“ (Conen 2022: 13).

Ich kann das sowieso nicht, mir hat man noch nie etwas zugetraut, ich weiß sowieso nicht, was ich mit meinem Leben anfangen soll, meine Mutter hat mir schon immer gesagt, dass meine Kinder sowieso nicht bei mir bleiben werden, dass ich ein Nichts bin, ich habe sowieso keinen Einfluss auf das, was in meinem Leben geschieht. (Conen 2022: 13)

### **5.2 Ablehnung von Veränderungsanforderungen**

Kritisiert und als dringend veränderungsbedürftig angesehen werden Verhaltensweisen und Handlungen von Klient:innen, die nach dem Gesetz oder sozial unerwünscht sind.

Klient:innen zeigen trotz der Kritik, je nach Arbeitsfeld, dass „sie *keinen* [Hervorhebung im Original] Bedarf bezüglich der angebotenen Hilfe haben“ (Conen 1999a: 284). Sie haben gegenüber Hilfeangeboten eine ambivalente Haltung: „Bei uns ist nichts veränderbar! Gleichzeitig hofft sie: Wäre es doch bei uns anders!“ (Conen 1990: 261). Auch wenn sie einer Hilfeform, wie der SPFH zugestimmt haben, bleibt die ambivalente Haltung und es „stellt sich die Frage, wie sich diese Ambivalenz nach Beginn der sozialpädagogischen Familienhilfe äußert“ (ebd.: 261). In vielen Fällen widersetzen sie sich den Veränderungsanforderungen (vgl. Conen 2015a: 295). Dieses Widersetzen, „geprägt von ‚Reserviertheit, Befremden oder gar Ablehnung‘“ (Conen 2015b: 10), stellt für viele Menschen die Reaktion auf die Aufforderung, das Verhalten zu ändern dar. Klient:innen bei denen sich Skepsis, Misstrauen und Ablehnung gegenüber Veränderungsmöglichkeiten oder Anforderungen zeigen, werden teilweise von professionellen Helfer:innen als „nicht therapiefähig beschrieben“ (Conen 2011: 42), und ihre Reaktionen als „Widerstand“ (Conen 2015a: 288) bezeichnet. Eine Absprache der Fähigkeit, sich zu verändern, sieht Conen als „zynische und unhaltbare Behauptung [an], die außer Acht lässt, dass Menschen ihre Gründe haben, skeptisch und zurückhaltend gegenüber Angeboten zur Veränderung zu sein“ (Conen 2011: 42). Es ist relevant, über die Frage nachzudenken „welche Bedeutung die Inanspruchnahme von Hilfe haben kann“ (Conen 2005: 167).

### **5.2.1 Ambivalenz der Veränderung**

Viele Fachkräfte gehen davon aus, dass Klient:innen, mit denen sie arbeiten, den Willen haben, ihre Situation zu verbessern und die Hoffnung haben auf positive Veränderungen, dies „ist jedoch – vor allem bei ‚unmotivierten‘ Klienten – nicht immer der Fall“ (Conen 2005: 167). Menschen haben gegenüber Veränderungen ein ambivalentes Gefühl, zwar kann Veränderungen mit Neugierde und Interesse begegnet werden, doch stehen auch Ängste im Fokus. Menschen möchten dem Gewohnten nachgehen, was ihnen Sicherheit gibt, müssen sich aber gleichzeitig täglich Veränderungen stellen, welche das Leben fordert und Veränderungen dadurch selbst bewirken (vgl. Conen 2015a: 288). Veränderungen, denen sich Menschen stellen müssen, sind bezogen auf die Entwicklungen von „Alter, Körper, Beziehungen, Berufsleben usw.“ (Conen 2007c: 48) und konfrontieren mit „Veränderungsanforderungen und auch -druck“ (ebd.: 48).

Veränderungen und damit verbundene Entscheidungen bergen immer die Möglichkeit von Chancen, aber eben auch von Risiken und kosten Energie. Es besteht ebenfalls das Risiko, dass die jetzige Situation mehr Anstrengung kostet, als die potentiellen Ergebnisse rechtfertigen. (Conen 2007c: 58)

Neue und veränderte Situationen sind „(noch) nicht kontrollierbar“ (ebd.: 58). Viele stehen dadurch Veränderungen ambivalent gegenüber „und verbleiben – trotz vieler Nachteile – in bisher Bekanntem“ (ebd.: 58). Conen bezeichnet dies als inneren „Wettstreit“ (Conen 2014: 33) zwischen alten Überzeugungen und neuen Sichtweisen. Die Ängste, die innerhalb der Ambivalenz vorhanden sind, bestärken, dass Klient:innen „zunächst an »bewährten« Problemlösungsmustern [...], auch wenn sie dysfunktional sind“ (Conen 2015b: 89), festhalten. Insbesondere in kritischen Situationen wird eher auf alte Verhaltensweisen zurückgegriffen (vgl. Conen 2014: 33). Aufgrund dessen benötigen Fachkräfte einen beharrlichen Blick auf die Stärken von Klient:innen, sollten die Unsicherheiten und Ängste aushalten und diese nicht unterschätzen (vgl. Conen 2011: 35f.; 2014: 33f.). Fachkräfte sollten bereit sein, mit Klient:innen „die Schlagseiten und das Wüten einer stürmischen See zu bewältigen“ (Conen 2014: 34). Für Conen sollte hier das „Konzept der berechtigten Ambivalenz“ (Conen 1990: 264) Anwendung finden.

### **5.2.2 Eingriff in die Autonomie**

Oft wollen Klient:innen „ihre gegenwärtigen Muster, Rollen und Organisationsformen [...] beschützen“ (Conen 2007c: 47) und den gegen sie gerichteten Veränderungsdruck ablehnen. Menschen streben danach, die eigene Autonomie so weit wie möglich zu erhalten. Gerade in Situationen, in denen von Dritten Druck ausgeübt wird „suchen die meisten Menschen nach Möglichkeiten, die Gestaltung (wieder) selbst in die Hand zu nehmen“ (Conen 2007c: 48). Fachkräfte müssen sich durch ihre Aufgaben „Abweichung zu verhindern und Konformität herbeizuführen“ (ebd.: 46) in die Belange von Menschen einmischen. Da Menschen das Bedürfnis nach Autonomie und Selbstbestimmung haben und innerhalb der Aufgabe auch „Anpassungsdrohungen“ enthalten sind, lassen Menschen sich nicht „freiwillig in ihre »persönlichen Belange hineinreden“ (ebd.: 46). Die Kritik, die an die Familien gerichtet wird „richtet sich sowohl auf die Art ihrer Lebensführung als auch ihren Umgang mit den Kindern“ (Conen 1996b: 180), so können sie dies als Kritik an ihrer eigenen Person erleben. Erfahren Menschen Kritik an ihren Verhaltensweisen, führt dies überwiegend zu Abwehr oder Gegenwehr. Die Abwehr führt dazu, dass „sich auch Klienten gegenüber Vorschlägen zur Lösung ihrer Probleme meist verschließen“ (Conen 1999a: 285), sie versuchen gegenzusteuern, sehen für sich selbst kein Problem und „verweisen auf den Druck der Institutionen“ (Conen 2007c: 46). Die Bedrohung der Autonomie und Identität durch Kritik führt zur „Ablehnung von Problembeschreibungen und Problemdefinitionen, die von außen kommen“ (ebd.: 48).

Eltern stimmen „Hilfemaßnahmen, die ihnen unter Zwang oder Druck angetragen werden, häufig zwar formal zu, stehen jedoch nicht wirklich hinter dem Hilfeangebot“ (Conen 2007c: 160). Geht man davon aus, dass der verstärkte Druck auf die Klient:innen, Hilfe in Anspruch zu nehmen, für diese kränkender sein kann, als die Hilfe anzunehmen, kann man das Verhalten von Klient:innen „Hilfen“ so zu unterlaufen, daß sie nicht zum – von den Helfenden – erhofften Ergebnis führten“ (Conen 1996b: 183) als Begegnung mit Kompensationsstrategien begreifen, die seit Generationen für die Klient:innen als sinnhaft erlebt werden. Gelingt es Menschen nicht, ihre Probleme selbst zu bewältigen, kann die „Einbeziehung eines professionellen Außenstehenden kränkende Aspekte beinhalten“ (Conen 2005: 167). Dem Aufsuchen und Annehmen professioneller Hilfe „geht voraus, das eigene ‚Scheitern‘ anzunehmen bzw. sich damit auseinanderzusetzen und zu sehen, daß es alleine nicht weiter geht“ (Conen 1996b: 182). Um das Gefühl der Achtung vor sich selbst zu wahren, müssen sich Klient:innen in unfreiwilligen Hilfen anfänglich wehren und diese ablehnen (vgl. ebd.: 182). Je nach Größe der Angst vor Interventionen „hält die Familie für geraume Zeit eine »Schein« - Kooperationsbereitschaft aufrecht bis diese zusammenbricht“ (Conen 1990: 261). Dabei spielen Verhaltensweisen eine Rolle wie der Ausdruck von Ablehnung, Türen verschlossen halten, „Telefonate nicht annehmen“ (Conen 1996b: 183), „Vergessen von Terminen, das Missverstehen von getroffenen Vereinbarungen“ (Conen 2015b: 103). In der aufsuchenden Familientherapie wird dieses Verhalten „nicht nur respektiert, sondern es wird auch den Eltern signalisiert bzw. ihnen mitgeteilt, (ggfs. schriftlich wenn dies zunächst die einzige mögliche Kontaktform ist), daß ihre Sichtweise als berechtigt verstanden wird“ (Conen 1996b: 183). Die Ablehnung der Klient:innen „als Ausdruck ihrer Situation als unfreiwillige Klienten zu sehen“ (Conen 2015a: 292) und nicht persönlich zu nehmen, ist eine „der wichtigsten Voraussetzungen für die Arbeit mit unmotivierten Klienten“ (ebd.: 292). Fehlende Motivation kann als Ausdruck gesehen werden: „die eigene Autonomie in irgendeiner Weise zu behaupten“ (ebd.: 289).

### **5.3 Scheinbar unmotivierten Klient:innen begegnen**

Marie-Luise Conen entwickelte innerhalb der aufsuchenden Familientherapie einen Konzeptbestandteil, der „für den Umgang mit unmotivierten Klienten eine Vielzahl von Anregungen und Betrachtungsweisen“ (Conen 2007a: 370) bieten soll. Conen beschreibe diesen Ansatz mit einem Satz: „Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?“ (ebd.: 370). Dieser Teil der Arbeit geht nun verstärkt auf die Anregungen, die Conen innerhalb dieses Konzeptbestandteils aufführt, ein.

### 5.3.1 Hoffnungslosigkeit als Schutzfunktion verstehen

Die Hoffnungslosigkeit der Klient:innen und die Skepsis und Abwehr gegenüber Hilfeangeboten kann nach Conen als eine „*hilfreiche Form des Schutzes* [Hervorhebung im Original] vor weiteren Enttäuschungen, Depotenzierungen und Abwertungsprozessen“ (Conen 2015b: 89) gesehen werden. Diese Schutzfunktion sollte im Hinblick auf vorangegangene Enttäuschungen der Hoffnung auf positiven Veränderungen betrachtet werden (vgl. Conen 2015a: 290). Die Klient:innen wappnen sich „gegenüber Fehlschlägen oder Stillstand“ (Conen 2005: 167). Aus der Schutzfunktion heraus können Klient:innen keine Anliegen oder Bedarfe formulieren, was verändert werden sollte (vgl. ebd.: 167), was gerade in der Arbeit mit „nicht motivierten“ Klient:innen sichtbar wird.

Ein »Mangel an Motivation« bei den Eltern wird als Ausdruck ihrer durch negative und traumatisierende Lebenserfahrungen entwickelten Skepsis gegenüber Veränderungsmöglichkeiten betrachtet. »Unmotiviertheit« wird als Schutz vor erneuten Hoffnungen auf Veränderungen und deren möglicher Enttäuschung betrachtet. (Conen 1999b: 35f.)

Dass Hoffnungslosigkeit als sinnvoll und funktional betrachtet wird, und die Skepsis als Schutzfunktion berechtigt ist, schafft die Möglichkeit „die gegebene Situation zum Ausgangspunkt der Arbeit zu nehmen“ (Conen 2005: 167) und Vertrauen und tragfähige Arbeitsbeziehungen nicht von Anfang an vorauszusetzen.

### 5.3.2 Stärkung des Selbstbildes – Anerkennung und Wertschätzung

Das Selbstbild von „unmotivierten“ Klient:innen sollte in der Arbeit gestärkt werden, „dass sie sich selbst als wirksam und gestaltend in ihrem Leben (wieder) erfahren“ (Conen 2015a: 286). Neben der Aufmerksamkeit auf Ressourcen und Kompetenzen der Klient:innen sollten Zugänge gesucht werden, „die Hoffnung machen und Ideen von Selbstwirksamkeit entfachen“ (Conen 2014: 30), erst dann können Veränderungsprozesse angegangen werden (vgl. Conen 2015a: 286). Fachkräfte sollten mit Familien in großer Offenheit arbeiten, sodass diese nicht in der Annahme bestätigt werden, dass sie auf Entscheidungen keinen Einfluss haben (vgl. Conen 2022: 12). Der Prozess, dass Klient:innen sich als Person wahrnehmen, „die Dinge beeinflussen und verändern können“ (Conen 2015a: 290), durch den ihr eigenes Selbstwirksamkeitsempfinden gestärkt wird, ist „grundlegender Bestandteil [...] für eine positive Entwicklung bei ihnen selbst und in der Erziehung ihrer Kinder“ (ebd.: 291).

Nicht wenige Menschen vermitteln den Eindruck, dass sie keinerlei Hoffnung haben. Ihre Resignation und ihr Pessimismus sind derart ausgeprägt, dass Außenstehende sich fragen, was diese Menschen noch am Leben hält. Die Antwort darauf lautet vereinfacht: Sie sind dennoch Menschen mit Hoffnung – auch wenn ein anderer Eindruck vermittelt wird. Wäre keine Hoffnung vorhanden, lebten sie nicht mehr. (Conen 2007c: 64)

Der Zugang zu Eltern kann eher gelingen, wenn die „Erziehungs- und Beziehungsarbeit mit dem Kind“ (Conen 1990: 261) anerkannt wird, denn Eltern überprüfen durch die Anerkennung eher „welche weiteren Möglichkeiten für sie bestehen, mit dem Kind umzugehen“ (ebd.: 261). Vorausgesetzt, die Helfer:innen teilen die Annahme, dass Familie als System „die Fähigkeit besitzt, unter veränderten Bedingungen seine Strukturen [...] zu verändern und damit selbst eine (meist positivere) Form des Miteinanderlebens“ (Conen 1991: 14) entwickeln können. Die positiven Aspekte der Bemühungen von Klient:innen durch die Haltung der Fachkräfte sichtbar werden zu lassen, gibt ihnen „Gelegenheit, neue Bedeutungen und Muster zu entwickeln, die sie hinausführen aus alten problemaufrechterhaltenden Mustern hin zu gelingenderen Formen der Problembewältigung“ (Conen 2014: 12). Vertrauen kann erst entstehen, wenn sich Klient:innen auch in ihren „hässlichen“ Seiten respektiert werden und die Fachkräfte ihnen ein wirkliches Gegenüber sind“ (Conen 2015a: 293), die sie als Personen wahrnehmen. Damit ist auch die Akzeptanz von Wut, Ablehnung und negativen Gefühlen gemeint, als berechtigter Ausdruck der Klient:innen „auch dann, wenn sie nicht in angemessener Form gezeigt werden“ (ebd.: 293) kann. Conen (1990: 263) gibt Ideen, wo Fachkräfte Respekt und Anerkennung den Klient:innen gegenüber zeigen können: Dafür, dass „sie jemand in ihre Familie hineinläßt, den sie gar nicht kennt“; und für die „Fähigkeit der Familie, diese Hilfe von außen geholt und zugelassen zu haben“ und Fachkräfte können Klient:innen auf die „offensichtlichen Stärken und Potenziale der Familie“ hinweisen, ohne diese sie die Hilfe nicht zulassen könnte. Wenn Fachkräfte jedoch „Unzulänglichkeiten des Lebens und die kleinen Fortschritte“ (Conen 2015a: 290) der Klient:innen nicht genügend anerkennen, schmälern sie den Raum für Entwicklung. Conen (1990: 264) weitere Ideen, die „eine Hilfe in der Formulierung des Arbeitsvertrages mit der Familie“ helfen können. So fragen Familienhelfer:innen „wann die Familie sich so sehr an ihm [Familienhelfer:in – Anmerkung d. Verf.] stört, daß sie überlegt, ihn (direkt oder indirekt) zu bitten, wieder zu gehen“ und „woran er erkennen könne, daß es für die Familie zu viele Veränderungen gibt, die die Familie nur eher be- als entlasten“. Weiterhin gilt es für die Familienhelfer:innen zu klären: „wie es für die Familie ist, daß jemand so nahe ihren Alltag bei ihnen miterlebt“ und sich zu erkundigen, wodurch er/sie „mitbekommen könne, wann er in ein Fettnäpfchen getreten ist oder er etwas angesprochen habe, was die Familie zu Recht abgrenzen möchte – und nicht einem Außenstehenden sagen oder zeigen will“.

### 5.3.3 Zieleformulierungen unter Hoffnungs- und Perspektivlosigkeit

Innerhalb der Überlegungen, mit „unmotivierten“ Klient:innen zu arbeiten, entstand die Erkenntnis, „dass Hoffnungs- und Perspektivlosigkeit Klienten erheblich darin behindern können, Aufträge und auch Ziele für die Arbeit mit den Fachkräften [zu] formulieren“ (Conen 2015b: 227). Jugendhilfemaßnahmen sollten daher „Aufträge nach und nach [...] erarbeiten“ (ebd.: 227). Der Entwicklung des Blickes für Kompetenzen, Ressourcen und Stärken, „die hilfreich sind in der Gestaltung des Alltags und vor allem in einer angemesseneren Erziehung der Kinder“ (Conen 2014: 30f.) sollte Zeit gegeben werden, sowohl den Klient:innen als auch den Fachkräften. Besonders relevant ist es, die Selbstwirksamkeit der Klient:innen erfahrbar werden zu lassen und „sie so zu unterstützen, mehr und mehr eigene Ideen von sich und ihrem – gelingenderen – Leben zu formulieren“ (Conen 2015b: 227). Erst wenn die „Selbstgestaltungs- und Beeinflussungsfähigkeiten“ (Conen 2014: 31) sich in Hoffnung und Zutrauen entwickeln und von Klient:innen wahrgenommen werden können, können Ziele formuliert werden. Erst dann können die Ziele über „Lippenbekenntnisse“ [...] in Hilfeplangesprächen hinausgehen“ (ebd.: 31). Sie werden dann zu Zielen für die Klient:innen, für die sie „wirklich brennen, die wirklich ihr Anliegen sind und – das ist das Wichtigste – deren Umsetzung sie auch selbst für machbar halten“ (ebd.: 31). Eine Annahme, die Conen als „paternalistisch“ beschreibt, „dass man schon weiß, welche Ziele zum Wohle der Person erreicht werden sollen“ (Conen 2015a: 287), schränkt die Autonomie der Klient:innen ein.

Meine eigene Präferenz liegt inzwischen darin, mit den Klienten lieber auf eine Art Reise zu gehen in das, was sie z.B. nicht wollen, nicht mehr wollen, noch nicht können, worunter sie leiden, was es ihnen schwer macht – denn das ist oft das, was am Anfang einer Arbeit überhaupt möglich ist. (Conen 2015b: 227)

### 5.3.4 Vergleiche und Zweifel

Zwischen vergangenen und gggbfs. enttäuschten und derzeitigen Hoffnungen sollten Verbindungen hergestellt werden, um die Ängste und Vorbehalte der Familien sehen zu können (vgl. Conen 2007a: 371;2007c: 65). Auch bei Vorerfahrungen mit Hilfen, zu denen Familien Vergleiche ziehen könnten, kann es hilfreich sein, dass professionelle Fachkräfte selbst Vergleiche ziehen und ansprechen, „gleichzeitig aber [...] signalisieren, dass man selbst sowohl seinen eigenen Stil hat als auch bereit ist, von der Familie und ihren Erfahrungen zu lernen“ (Conen 2015b: 36). Die negativen Vorstellungen der Klient:innen sind infrage zu stellen und in Bezug zu setzen „zu vergangenen Erfahrungen, also die Klienten auf ihre ‚guten Gründe‘ [hinweisen], skeptisch zu sein, und ihnen diese Skepsis zu lassen“ (Conen 2015a: 290). Die starke Betonung von notwendigen Veränderungen kann zu Ablehnungsverhalten der



Klient:innen führen, sie reagieren dann, „daß Veränderungen nicht möglich oder nur sehr schwer herbeizuführen sind“ (Conen 1990: 262). Daher gilt es Zweifel zu äußern, ob bestimmte Veränderungen sinnvoll sind und darauf hinzuweisen „daß die Probleme einen Sinn haben und auch positive Aspekte beinhalten“ (ebd.: 262). Die Familien gehen dann weg von ihren Äußerungen und lehnen den Zweifel der Fachkräfte ab, sodass die Klient:innen betonen, dass „Veränderungen doch notwendig und wichtig seien und sich dieses oder jenes verändern müßte, da es so nicht weitergehen könnte“ (ebd.: 262).

### **5.3.5 Inblicknahme von Sinn und Funktion der Probleme**

Innerhalb der systemischen Familientherapie bezieht sich das methodische Vorgehen auf die schon vorhandene Wahrnehmung von Problemen. Sie geht von einem Einfluss der Wahrnehmung von Problemen, Auffälligkeiten und Symptomen auf die bisherigen Lösungsversuche, diesen zu begegnen aus (vgl. Conen 1999b: 35). Es sollte ein Verständnis darüber entstehen, „warum dieses Verhalten oder Symptom im Augenblick in dem Kontext sinnvoll ist und für was es steht“ (Conen 1990: 260). Im ursprünglichen Kontext und im jeweiligen Bezugssystem kann ein Problemverhalten ein Lösungsverhalten darstellen und unterliegt einer Sinnhaftigkeit „ihm wird eine Funktionalität (wozu dient das Problem?) und eine Finalität (wohin führt das Problem?) zugeschrieben“ (Conen 2014: 16). Das Vorgehen sollte darauf ausgerichtet sein, diese Wahrnehmung zu verändern, um neue Umgangsmöglichkeiten mit Problemen zu schaffen (vgl. Conen 1999b: 35). Die Überlegungen zur Sinnhaftigkeit der bisherigen Lösungsversuche sollte „in die Begegnungen mit den einzelnen Familienmitgliedern“ (Conen 1991: 14) einbezogen werden. Zugrunde liegt die Annahme, dass Klient:innen, wenn sie könnten ein anderes Verhalten zeigen würden und Gründe, existieren, die sie veranlassen dieses teilweise, als destruktiv wahrgenommene Verhalten zu zeigen. Diese Gründe liegen „in dem Klienten selbst, in seinen bisherigen Problemlösungsmustern und in seiner Geschichte“ (Conen 2014: 10). An einzelnen Symptomen zu arbeiten, ohne den Sinn zu betrachten, kann dazu führen, dass „weitere Auffälligkeiten und Probleme auftreten, da die zugrundeliegenden Probleme im Bezugssystem bzw. in der Familie nicht berücksichtigt werden“ (Conen 1990: 261). Die Frage: „[W]as wäre, wenn es dieses Problem, diese Krise, diese Auffälligkeit nicht gäbe?“ (ebd.: 260) und die Fragen nach der Funktionalität des Problems: „Wozu dient das Problem im Zusammenhang mit dem Familiensystem? Welche Funktion hat das Symptom?“ (Conen 1992: 58) können hilfreich sein. Es können Hypothesen über die Funktionalität aufgrund vorhandener Informationen gebildet und damit „weitere Interventionsebenen und -formen zugänglich gemacht werden“ (ebd.: 58). Zum anderen kann sich nach Conen (1992:

58) die Frage an die Finalität des Problems richten „wohin führt das Problem?“, wodurch Helfer:innen weitere Sichtweisen über das Problem entwickeln können und Aufschlüsse generieren „über mögliche ‚negative Resultate‘, vor allem jedoch Anregungen für Interventionen, die eine solche negative Entwicklung der Probleme verhindern helfen“. Die Annahmen, die Familien bisher über Probleme getroffen haben und ihre Sichtweisen, die sie auf die existierenden Probleme haben, sind „wohlwollend in Zweifel zu ziehen und andere Möglichkeiten sowohl der Problemdefinition als auch der Problemlösung herauszufinden“ (Conen 2015b: 18). Durch Akzeptanz der „bestehende[n] Form der Problem- und Lebensbewältigung“ (Conen 1991: 14) „durch interessierte Fragen und konstruktiven, humorvollen Zweifel“ (ebd.: 14) kann die Erweiterung der Wahrnehmung der Familie ermöglicht werden. Gerade in der Arbeit mit Personensorgeberechtigten, die „ein hohes Ausmaß an Hilflosigkeit [zeigen] ist es nicht möglich, sie unter Druck zu setzen, eine Hilfe anzunehmen“ (Conen 2015b: 55). Dann geht es eher darum, Diskussionsprozesse, die eine „wertschätzenden Haltung gegenüber den Eltern und auch den Kindern ein hohes Interesse am Verstehen der Probleme und ihrer Funktionalität sowie in großem Umgang[sic!] die Äußerungen positiver Konnotationen für die bestehende Situation“ (ebd.: 55) beinhalten, zu führen.

Wenn Fachkräfte die Funktionalität des Symptoms oder Problems im Augenblick und Kontext verstehen „kann auch der Handlungsdruck beim Familienhelfer nachlassen“ (Conen 1990: 260). Die Sichtweise auf die Sinnhaftigkeit über den Umgang des Problems kann helfen, „mit ihrer Enttäuschung über bisher fehlgeschlagene Hilfestellungen besser umzugehen“ (Conen 1992: 59) und kann unterstützen, die Form der Hilfe kreativer und konstruktiver zu gestalten. Gelingt es, die im „kritisierenswerten Verhalten auch enthaltenden positiven Intentionen zu sehen“ (Conen 2014: 11), ist es möglich, den Klient:innen mit Neugierde zu begegnen und ihr Interesse in der Zusammenarbeit mit Klient:innen darauf zu richten „wie es dazu kam, dass [...] nicht auf konstruktivere, angemessenere Weise die Probleme“ (ebd.: 12) gelöst wurden. Wichtig ist das Verständnis von „Verstehen“, welches nicht bedeutet „das unangemessene oder gar destruktive Verhalten der Eltern zu verharmlosen oder gar zu entschuldigen“ (ebd.: 12). Das Verstehen stellt „eine elementare Grundlage für Veränderung dar“ (ebd.: 12). Es soll in der Öffnung der Sichtweisen die Autonomie der Klient:innen geachtet werden und ihnen mit Respekt begegnen werden (vgl. Conen 2015b: 19).

### **5.3.6 Hoffnung bewahren**

Die Grundannahmen professioneller Helfer:innen innerhalb ihrer Tätigkeit beziehen sich auf zwei Punkte: „1. Menschen können sich verändern, und 2. Veränderungen können positiv

sein“ (Conen 2007c: 66). Sie haben Hoffnung und sind optimistisch gegenüber den Veränderungsmöglichkeiten der Klient:innen (vgl. Conen 2015a: 290;2007c: 67). Die Haltung von Familienhelfer:innen kann ausdrücken: „Das, was die Familie schon so viele Jahre erlebt, dies kann bald und überhaupt anders sein“ (Conen 1990: 261), was bei Klient:innen zu Abwehr führt, denn „Wer läßt sich schon gerne sagen, daß viel Mühe und Leid nicht gewesen zu sein brauchten, wenn man dies oder jenes anders getan hätte“ (ebd.: 261). Aufgrund ihrer Lebenserfahrung, ihrer allgemeinen Lebensbedingungen entwickeln Familien Skepsis und Misstrauen „gegenüber ‚Versprechungen‘ und ‚Veränderungsaussichten““ (Conen 2011: 53) und begegnen so auch der Hoffnung der Fachkräfte und zeigen sich eher zurückhaltend (vgl. Conen 2015a: 290;2007c: 67), gerade wenn sie diesen Hoffnungen in der Vergangenheit begegnet sind und „die Erfahrung gemacht [haben], dass sich in ihrem Leben nichts Wesentliches veränderte“ (Conen 2007c: 67). Die neuen Hoffnungen machen die alten Hoffnungen bewusst, die sich nicht erfüllt haben und damit verletzen sie „machen Unterschiede deutlich die, schmerzhaft sind“ (ebd.: 67). Die optimistische Haltung der Fachkräfte konfrontiert die Klient:innen „mit ihren zutiefst vergrabenen Wünschen, Sehnsüchten und Träumen, die sie scheinbar aufgegeben haben“ (Conen 2015a: 290). Dies erinnert an ihre nicht vollbrachte Veränderung, die sie sich selbst anlasten „*Sie* [Hervorhebung im Original] haben versagt, ihnen ist es nicht gelungen, notwendige und gewünschte Veränderungen herbeizuführen. *Sie* [Hervorhebung im Original] sind es, denen offensichtlich die Kompetenzen und der ‚ausreichende Wille‘ fehlten“ (Conen 2007c: 68). Es ist ein schmerzlicher und verletzender Prozess, der die Skepsis der Klient:innen verständlich werden lässt (vgl. Conen 2015a: 290). Klient:innen entwickeln ein „Sicherheitssystem“, welches auf dem Austesten des Optimismus der professionellen Helfer:innen beruht und ob dieser bei erneuten Eskalationen von Problemen, und „Rückfällen [...] sowie ständig auftretenden Krisen weiterhin bestehen bleiben“ (Conen 2007c: 68). Dieses Austesten bestehen nicht alle Fachkräfte und stimmen in der Folge „der pessimistischen Haltung der Klienten zu: Positive Veränderungen sind wohl doch nicht möglich“ (Conen 2015a: 290). Klient:innen bleiben dann verfangen in ihren „negativen, pessimistischen Einschätzungen von sich selbst und ihrem Leben“ (Conen 2012: 14). Nach Cecchin/Lane/Ray (2002) geht Conen davon aus, dass der Schlüssel für Veränderungen die „Hoffnung der Fachkräfte gegenüber den Familien“ (Conen 2014: 29) ist. Vorausgesetzt ist dabei, dass professionelle Fachkräfte nicht selbst resignieren und damit das „Sicherheitssystem“ der Familien bestehen (ebd.: 29). Die Aufrechterhaltung und Erzeugung von Hoffnung ist eine wichtige Aufgabe von professionellen Fachkräften, dies wird aber

erschwert „durch Verhaltensweisen der Klienten und den jeweiligen Kontext, [und] [...] die eigene[n] Empfindungen des professionellen Helfers“ (Conen 2007c: 70).

### **5.3.7 Konzept von Veränderung**

Familienhelfer:innen gehen mit ihrem eigenen Konzept von Veränderung in die Arbeit mit Klient:innen und begegnen dabei dem eigenen Konzept der Familien (vgl. Conen 1990: 261f.). Wie sich Veränderungen in Verhaltensweisen von Menschen widerspiegeln, bezeichnet Marie-Luise Conen als „Schleifendrehen“ (Conen 2006a: 268). Dies steht gegen die Vorstellung von Fachkräften, dass Klient:innen „relativ rasch und zügig auf die Lösung eines Problems zugehen könnten und sollten“ (ebd.: 267). Diese Vorstellung konfrontiert sie mit einem linear gedachten Weg von Veränderungen (ebd.: 267).

In meiner Arbeit mit Klienten ergibt sich oft die Situation, dass nach Gesprächen, die Entwicklungen »angetrieben« oder besonders bewegende Veränderungen bewirkt haben, beim nächsten Mal eher eine ruhige und vorsichtige Atmosphäre im Raum steht. Dies erlebe ich als eine Botschaft: Zu viele, zu schnelle Veränderungen schaffen wir nicht jedes Mal, lass uns Zeit für die Stabilisierung dieser Veränderung. (ebd.: 267f.)

Im Schleifendrehen werden Umwege beschrritten, vorwärts-, rückwärts- im-Kreis-Bewegungen wechseln sich ab und auch das Verharren im Stillstand kann sich zeigen. Diese verschiedenartigen Bewegungen sind notwendig, um an das erhoffte Veränderungsziel zu gelangen (vgl. Conen 2006a: 268). Auf Grundlage des Schleifendrehens von Veränderungen und der berechtigten Ambivalenz ist es notwendig, dass professionelle Helfer:innen sich innerhalb des Prozesses immer wieder in eine Beobachter:innenposition begeben, die Prozesse der Veränderung mit den Klient:innen besprechen und Anteil nehmen am Umgang mit und Stolpersteinen bei Veränderungen (vgl. ebd.: 268). Dem Stabilisieren von Veränderungen und der Neuorientierung sollte Zeit und Raum gegeben werden und das eigene Tempo der Familie „in Bezug auf ihre Entwicklungen und Veränderungen“ (Conen 2015b: 29) anerkannt.

### **5.3.8 Reflexion Normbilder von Fachkräften**

Auch Sozialarbeiter:innen sind von Normbildern nicht ausgeschlossen. Allgemein werden verschiedene Lebensentwürfe akzeptiert, doch unterliegt diese Akzeptanz der Einschränkung „soweit der Einzelne nicht auf Grund seiner materiellen und sozialen Situation Subjekt staatlicher Maßnahme ist“ (Conen 2007c: 17). Professionelle Helfer:innen haben ihre eigenen vielfältigen Vorstellungen, „welche Erfahrungen und Förderungen Kindern in Familien zuteilwerden sollte“ (Conen 2015b: 18) oder wie Partnerschaften gelebt werden sollten, die den

Helfer:innen nicht immer bewusst sind oder sie sich frei von diesen Vorstellungen fühlen (vgl. Conen 2015b: 18). Dies betrifft gerade Vorstellungen von marginalisierten Klient:innen (vgl. Conen 2015a: 287). Diese Bilder ergeben hohe Anforderungen und Ansprüche an die Familien, beziehen sich allerdings oft nicht auf die konkreten Lebensbedingungen und so können Familien diesen Vorstellungen nicht gerecht werden (vgl. Conen 2015b: 35). Die „Armutbedingungen und damit einhergehenden Beschränkungen und Schwierigkeiten“ (Conen 2015a: 287) verschwinden unter der Bezugnahme des „normativen Ideal[s]“ (ebd.: 287) an Familien. Conen (2007c: 18) weist auf den Umstand hin, dass ein kritischer Diskurs unter professionellen Helfer:innen darüber fehlt, „wie dominante Normen in unseren Vorstellungen von Normalität und Abweichung eingebettet sind“ und dass es an „Reflexion normativer Erwartungen gegenüber“ Klient:innen mangelt. Fachkräfte sollten versuchen „die Regeln, Werte und Normen der Familie kennenzulernen und zu respektieren und nicht eigene Vorstellungen nahezubringen“ (Conen 2015b: 40), denn nur durch die Akzeptanz des Wertesystems der Familie, zeigen diese sich offener andere Ideen und Vorschläge aufzugreifen.

#### **5.4. Ablehnung von Druck und Zwang und Fokussierung der Motivation**

Die Ablehnung von Zwang trägt dazu bei, dass nicht selten einzelne Klientengruppen lieber als »unbehandelbar« bezeichnet werden, als sich »daran die Hände schmutzig zu machen«, obwohl es gerade diese Klientengruppen sind, die man erreichen und bei denen man sich engagieren sollte. (Conen 2007c: 71)

Conen entwickelte ihre Ideen Zwangskontexte konstruktiv zu nutzen, ausgehend von der Überlegung, „nicht so lange warten zu wollen, bis ein Klient endlich und ausreichend motiviert erscheint“ (Conen 2007c: 57), sondern Möglichkeiten des Betrachtens und Handelns zu finden, um in diesen spezifischen Konstellationen an Veränderungen arbeiten zu können. In diesem Zusammenhang geht Conen intensiv auf die Arbeit in Zwangskontexten ein, in denen immer das Vorherrschen eines „signifikanten Dritten: das Gesetz, das Kindeswohl, das Gericht, das Gerichtsurteil, das Jugendamt, die Schule usw.“ (Conen 2015b: 108) relevant wird, indem es sich „einschneidend auf das Leben der Klienten“ (ebd.: 108) auswirkt. Von Dritten werden die problematischen Verhaltensweisen der Klient:innen definiert, diese Definition gilt es in Zwangskontexten zu nutzen (vgl. ebd.: 108). Innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe hebt Conen das vorwiegend negative Konnotieren des Wortes „Zwang“ hervor, was außer Acht lässt, dass „Jugendhilfe von seiner Aufgabenstellung her stets auch den Auftrag der sozialen Kontrolle einschließt“ (ebd.: 94). Lehnt die Jugendhilfe diesen Auftrag ab, stellt sich „mindestens eine Frage, wer dann z.B. das Kindeswohl sichern soll – die Polizei?“

(ebd.: 94). Im Interesse von Kindern und Jugendlichen ist es notwendig von Personensorgeberechtigten einzufordern „Verantwortung für ihre Entscheidungen und die Wirkungen ihrer Handlungen“ (Conen 2015a: 287) zu übernehmen. Durch den Auftrag der Jugendhilfe und der Eigenverantwortung von Einzelnen sieht es Conen als legitimiert an, „mittels Druck und Zwang Klienten zur Anpassung an sozial erwünschtere Verhaltensweisen zu bewegen“ (Conen 2007c: 24).

Innerhalb der Hilfen zur Erziehung ist die Institution der sozialen Kontrolle<sup>6</sup>, das Jugendamt (vgl. Conen, 2015a: 294), es ist durch das Mandat des Gesetzgebers „legitimiert, sozial erwünschtes Verhalten zu bewirken“ (ebd.: 294). Weichen Verhaltensweisen von gesellschaftlichen Normen, festgehalten in Gesetzen, ab (vgl. Conen 2007c: 50), sollen professionelle Fachkräfte Wege finden „die Klienten zu sozial erwünschten Verhalten und Einstellungen [zu] bringen“ (Conen 2015a: 288). Innerhalb der Hilfe geht es darum, „Einfluss zu nehmen bei Interessengegensätzen zwischen ›Ungleichen‹“ (Conen 2007c: 24). In der Konstellation zwischen Eltern und Kindern soll sich durch Gefahreinschätzungen und Grenzsetzungen bei Verhaltensweisen, die diesen Personen schaden, für die schwächere Position eingesetzt werden (vgl. ebd.: 24). Stehen das Wohl des Kindes und die Erziehung der Eltern in Spannung miteinander, werden nach Feststellung und Prüfung meist zunächst Dritte beauftragt „im Namen des Staates eine entsprechende Hilfe zu leisten“ (Conen 2015a: 294). Die Motivierung von Klient:innen durch Fachkräfte scheint in dem Sinne zentral zu sein, da die Kriterien zur Hilfestellung, ob diese geeignet und sinnvoll ist, zunächst „eher ›weicher‹ und nicht ohne Weiteres klar definierbar“ (Conen 2007c: 73) sind, was die Fachkräfte dazu bringt zunächst durch die Motivierung auf eine „freiwillige“ Verhaltensänderung der Klient:innen zu setzen (vgl. ebd.: 73f.). Von der Motivierungsarbeit erhoffen sie sich, dass die Klient:innen „bei einer entsprechenden Motivation nichterwünschtes Verhalten unterlassen oder erwünschte Einstellungen oder Verhalten (mehr) zeigen“ (Conen 2007c: 53). Die Bemühungen, Einfluss auf die Motivation der Klient:innen zu nehmen, finden „in Form von Appellen, strategischem Agieren und gutem Zureden“ (Conen 2015a: 289), die Conen als

---

<sup>6</sup> In der Beschreibung der sozialen Kontrolle und Institutionen sozialer Kontrolle innerhalb der Sozialen Arbeit lehnt sich Conen an die Ausführungen von Peters (2002) an. Peters beschreibt, dass sich Soziale Arbeit von anderen Instanzen sozialer Kontrolle dadurch unterscheidet, „dass sie mit einem Minimum von Regressivität auszukommen versucht“ (ebd.: 179) und, dass Sozialarbeiter:innen, auch wenn sie das „Beste für ihre Adressaten und Adressatinnen wollen und annehmen, ihnen zu helfen – etwa, indem sie versuchen, künftige Devianz ihrer Adressaten und Adressatinnen zu verhindern. Hilfe im Sinne unseres Begriffs ist das nicht. Es fehlt das „Erbitten“ einer Handlung. Es bleibt soziale Kontrolle.“ (ebd.: 142). Die Institutionen der Sozialen Arbeit mit gesetzlichem Auftrag „Gefahr oder Schaden für die Klienten selbst oder/und für andere abzuwenden“ (Conen 1999a: 286) können als Institutionen der sozialen Kontrolle begriffen werden.

„manipulative Steuerungsversuche“ (ebd.: 289) definiert. Oft verschärfen diese Versuche Dynamiken von Ablehnung und Widerstand (vgl. Conen 2015a: 289; 2007c: 56). Die Verantwortung für das Arbeitsergebnis, die Veränderung bei Klient:innen, wird in einem hohen Maße an die professionellen Helfer:innen adressiert, stellt einen enormen Druck für diese dar und bringt sie „vor die vermeintliche Aufgabe, nach immer neuen Wegen zu suchen, Klienten für notwendige Veränderungen zu motivieren“ (Conen 2006a: 264). Gelingt die Motivationsarbeit von Fachkräften nicht und bleiben die Verhaltensweisen, die sozial unerwünscht sind „bzw. befinden [sie] sich an der Grenze des »noch Akzeptierten“ (Conen 2007c: 73) bauen Jugendamtsmitarbeiter:innen bzw. andere Fachkräfte Druck auf (vgl. Conen 2015a: 291). Es ist zu beobachten, „dass die Zurückhaltung Zwang und Druck auszuüben, rasch aufgegeben wird“ (Conen 2007a: 372) und übergeht in ein „hilfloses – meist abruptes – Eingreifen, das nicht mit einem Konzept verbunden ist“ (ebd.: 372). Der starke Fokus auf die Motivation von Klient:innen „und sie als Ausgangspunkt für jede Art von Gestaltung der Zusammenarbeit“ (Conen 2007c: 53) zu nehmen, sieht Conen unter anderem verknüpft mit der Etablierung des Konzepts der Selbstbestimmung nach Carl Rogers (vgl. Conen 2007c: 53)<sup>7</sup>. Für viele Helfer:innen stelle dieses Konzept eine Leitlinie und „einen wesentlichen ethischen Eckpfeiler ihrer Arbeit mit Klienten“ (Conen 2007a: 370) dar und bringt Fachkräfte dazu, dass „die Anwendung von Druck und Zwang auf Klienten als ethisch nicht vertretbar zu betrachten“ (Conen 2015a: 289). Strategien, die Zwang beinhalten, werden von professionellen Helfer:innen nur als hilfreich und nützlich betrachtet „wenn *unangenehme* [Hervorhebung d. Verf.] Konsequenzen drohen“ (Conen 2007c: 73) und so beziehen sich Fachkräfte vorwiegend „auf die Drohung mit Sanktionen, wenn sie den Zwang nutzen wollen, um Verhalten zu beeinflussen“ (ebd.: 73) . Meist sind Klient:innen in „*irgendeiner* [Hervorhebung d. Verf.] Form der Zusammenarbeit bereit, wenn ihnen Sanktionen“ (Conen 2015a: 291) drohen. Viele Klient:innen stimmen der „freiwilligen“ Hilfe zu, um die unangenehme Konsequenzen nicht tragen zu müssen (vgl. ebd.: 291). Zu Conens Verständnis von Zwang gehört zum einen, dass nur gerichtliche Entscheidungen in bestimmten Bereichen, durch das Aussprechen von negativen Sanktionen, die bei Nichtveränderung zum Tragen kommen, Verhaltensänderungen erzwingen können. Diese können sich auf Privilegien oder

---

<sup>7</sup>Nach Rogers ist die grundlegende motivationale Kraft des Menschen die Aktualisierungstendenz und diese ist ausgerichtet „auf Ziele wie Autonomie, Reifung, Selbstverantwortung, Selbstverwirklichung und Kreativität“ (Boeger 2018: 71). Durch diese Aktualisierung erhält der Mensch seine psychische und physische Einheit (Organismus) und bewertet Erfahrungen durch die Aktualisierungstendenz, ob sie gut (positiv bewertet) oder schädlich (negativ bewertet) für den Organismus sind. Als Teil der Aktualisierungstendenz beschreibt Rogers die Selbstaktualisierung, die verbunden mit dem Selbstkonzept impliziert, „dass der Mensch eine innere Kraft zur Selbstaktualisierung hat [...] [und] dass er zwar von außen beeinflusst wird, seine innerste Natur sich aber letztlich doch durchsetzen wird“ (Boeger 2018: 72).

Ressourcen beziehen, die Klient:innen dann abhandeln gehen könnten (vgl. Conen 2007c: 74). Zum Anderen bezieht sich das Verständnis von Conen darauf, dass „immer die ‚Freiheit‘ [besteht], Hilfeangebote abzulehnen – wenn sie bereit sind, die Konsequenzen zu tragen“ (Conen 2015a: 291) und damit ein Zwang zur Annahme von Hilfe oder zu Verhaltensänderungen auch durch ein Gericht nicht möglich ist (vgl. Conen 2015a: 291; 2007c: 74). Im Verständnis von Conen, Druck und Zwang konstruktiv zu nutzen, geht es darum, die Mindestbereitschaft herzustellen, dass sich alle Beteiligten gemeinsam in einen Raum setzen (vgl. Conen 2015b: 94), denn die Veränderungen erfolgen nicht aufgrund des Drucks.

### **5.5 Entwicklung von Zielen in der Triangulation**

In den Prozessen der Anforderungen an sozial erwünschtes Verhalten von Familien spielen zumindest drei Akteur:innen eine Rolle, die in einem Dreiecksverhältnis zueinander stehen. Das Jugendamt als Institution der sozialen Kontrolle, die Klient:innen und die Fachkraft des Dienstes, der die Leistung und damit die Hilfe erbringt (vgl. Conen 2015a: 295). Das Jugendamt stellt die Anforderung an Verhaltensänderung und hält die Hilfe für erforderlich (vgl. ebd.: 295). Die Fachkraft des Leistungserbringenden Dienstes wird auf Grundlage des staatlichen Auftrages des Jugendamtes beauftragt (vgl. Conen 2005: 168). Die Fachkraft vom leistungserbringenden Dienst steht im Auftrag, die Klient:innen bei ihrer Verhaltensänderung zu unterstützen (vgl. Conen 2015a: 295), sie führen ein Hilfeangebot aus „gleichzeitig ist ihre Arbeit auch ein Teil der sozialen und auch juristischen Kontrolle, die die Klienten auf Grund von sozial unerwünschtem Verhalten erfahren“ (Conen 2007c: 156)<sup>8</sup>. Damit bringen sie „soziale Kontrolle und eine Hilfestellung für die Klienten zusammen“ (Conen 2015a: 294). Oft sind die Aufträge der Fachkräfte von überweisenden Institutionen an die „spezifischen institutionellen Interessen bzw. an ihre Vorstellungen gebunden“ (Conen 2015b: 22), was für Familienhelfer:innen zu „einer Vielzahl ›unmöglicher‹ Arbeitsaufträge“ (ebd.: 22) führen kann. Für Fachkräfte des Leistungserbringenden Dienstes ist aber die Klarheit des Auftrages insbesondere relevant, da es ihnen zukommt, „die Dynamiken und Verhaltensmuster sowohl der Familie als auch des Helfersystems zu erkennen und in sein Vorgehen

---

<sup>8</sup> Für Klient:innen im Kontext Jugendamt haben zunächst die ASD-Mitarbeiter:innen eine größere Bedeutung, sie „sind oft diejenigen, die die Klienten seit vielen Jahren oder sogar seit Generationen betreuen“ (Conen 2015a: 294). Vorangegangene und bestehende Schwierigkeiten zwischen Klient:innen und Jugendamt haben dadurch auch einen größeren Einfluss auf den Verlauf und die Ergebnisse der Hilfe, als die zwischen beauftragter Fachkraft und Klient:innen (vgl. ebd.: 294). Auch ist die Rolle der beauftragten Fachkraft bezüglich der Befugnisse zur Sanktionierung ist eine andere, mit denen ist diese nicht ausgestattet, so können diese zwar „Kritik am sozialen oder legalen Verhalten der Klienten äußern, jedoch hat dies zunächst keine Auswirkungen auf das Verhalten der Klienten. Die Klienten müssen sich nicht um die Kritik des professionellen Helfers kümmern“ (Conen 2015b: 129).



einzu beziehen“ (ebd.: 22). Sie sollten „so früh wie möglich einen Überblick über offene wie auch verdeckte Interessen und Aufträge der übrigen beteiligten Helfer zu gewinnen“ (ebd.: 22). Eklatante Auswirkungen auf die Durchführungen von Hilfen kann es haben, wenn in den vorbereitenden Arbeitsschritten innerhalb der Auftragsklärung „keine Ziele formuliert werden, unklare Ziele bestehen [...] zu detaillierte Ziele gesetzt werden [...] Ziele nicht die Funktionalität der Probleme beachten, die sie in dem jeweiligen Kontext haben [...]“ (ebd.: 33).

Innerhalb der Dreieckskonstellation kommt es zur Auseinandersetzung „darüber, wer ein Problem hat, ob ein Problem überhaupt besteht und was das Problem ist“ (ebd.: 55). Die sich in dieser Konstellation unterschiedlich ergebenden Problemdefinitionen stellen „das eigentliche Problem dar“ (Conen 1996b: 181). Gerade wenn Streit darüber besteht, „ob ein Problem besteht und welches Problem es gibt“ (Conen 1999a: 291), wird eine Motivation erheblich gebremst, um die geforderten Veränderungen anzugehen (vgl. ebd.: 291). Die Auseinandersetzung mit der vermeintlich richtigen Problemdefinition kann als Machtkampf betitelt werden (vgl. Conen 1999a: 292). Diesen gewinnen meist die Institutionen, die das Verhalten kritisieren, durch die Betonung ihrer Legitimation zu intervenieren (vgl. Conen 1996b: 181). Unterscheiden sich Sichtweisen voneinander, dann sind sowohl „Aspekte von Veränderung und Ungeduld [...] wie Aspekte von Verständnis und Wohlwollen“ (Conen 2015b: 18) aufseiten der Fachkräfte zu beobachten. Scheint die Sichtweise der Klient:innen so zu sein, dass diese keine Möglichkeiten haben, auf ihre Ressourcen zurückzugreifen, treten bei Fachkräften vorrangig „Ungeduld und das Bestreben, die Klienten »zu ihrem Glück zu zwingen«“ (Conen 2015b: 18) hervor.

### 5.5.1 De-Triangulation

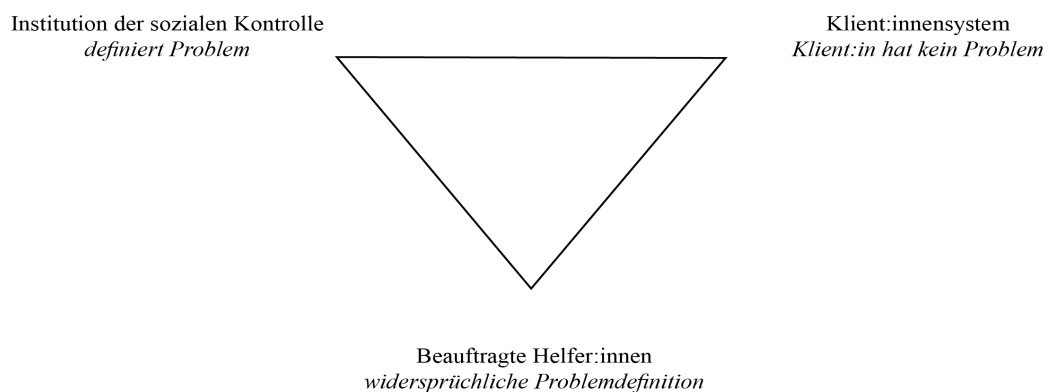
Es ist immer wieder erstaunlich festzustellen, dass Menschen die Welt sehr unterschiedlich sehen können und völlig andere Kriterien haben, nach denen sie Ereignisse und Situationen beurteilen und messen. (Conen 2015b: 18)

Um „andere Zugänge in der Arbeit mit sogenannten »unmotivierten Klienten«“ (Conen 1999a: 285) zu finden, ist der Ausgangspunkt: „die Kritik, die Abwehr erzeugt, zum Anlaß zu nehmen, mit den Klienten zu arbeiten – und nicht selbst diese Kritik zu äußern bzw. zu teilen“ (ebd.: 285), um der Prämisse von systemischen Therapeut:innen und Berater:innen „stets die »Zahl der Möglichkeiten«“ (Foerster 1985 zitiert nach Conen 1999a: 285) vergrößern zu können. Besteht ein Bewusstsein auf Seite der beauftragten Fachkraft, dass sie sich im Dreiecksverhältnis zwischen Institution der sozialen Kontrolle, Klient:in und sich selbst befinden, können Fachkräfte diese Situation konstruktiv nutzen (vgl. Conen 2005: 168). Ein

nicht unerheblicher Teil von positiven Entwicklungen von Veränderungen ist in den Kompetenzen der Fachkräfte zu sehen, wie diese die Konstellationen konstruktiv nutzen können, „[l]etztlich haben aber die Klienten einen erheblichen Anteil daran, dass bzw. ob die angestrebten Veränderungen erfolgen“ (Conen 2015a: 292). Die Bemühungen der Aufhebung benennt Conen als „De-Triangulation“ (Conen 2005: 168), mithilfe derer sich „im Umgang mit scheinbar festgefahrenen Situationen, in denen die Motivation für Veränderungen nicht oder nur sehr begrenzt besteht“ (ebd.: 168) neue Handlungsoptionen ergeben können.

### 5.5.2 Sichtweise auf unterschiedliche Problemdefinitionen

Für ein konstruktives Nutzen eines „Zwangskontextes“ ist ein aufmerksames Betrachten der verschiedenen Problemdefinitionen erforderlich (vgl. Conen 2015b: 55). In Kontexten, in denen Klient:innen „unfreiwillig“ Hilfe annehmen „differiert das Verständnis der Situation im Allgemeinen erheblich von dem Verständnis derer, die bestimmte Verhaltensweisen oder Einstellungen als Problem betrachten“ (Conen 2007c: 52). Bei „unfreiwilligen“ Klient:innen beschreibt Conen, dass sich diese „in der Regel oft nicht als Menschen wahr[nehmen], die Probleme haben“ (ebd.: 51). Sie erleben oftmals, „dass ihr eigenes Verständnis der Situation, der Krise, der Vorfälle usw. ignoriert wird“ (ebd.: 66). Die „politische Dimension: Der Klient soll sozial erwünschtes Verhalten zeigen“ (Conen 2015a: 293), was Sanktionen einschließen kann, steht vor dem Hilfeangebot. Es gilt zu realisieren, dass die Zusammenarbeit nicht auf einer Kooperationsbereitschaft basiert, denn „unfreiwillige Klienten haben nicht um Hilfe gebeten“ (Conen 2015a: 293). Mit dem dadurch entstehenden Interessenkonflikt zwischen professionellen Fachkräften und Klient:innen und dem Anteil an der sozialen Kontrolle von Fachkräften müssen sie sich auseinandersetzen und offen gegenüber den Klient:innen kommunizieren (vgl. ebd.: 293).



(Abb. 1 Unterschiedliche Problemdefinitionen im „unfreiwilligen“ Kontext in Anlehnung an: Conen *et al.*, 2007: 52)

Die Motivation der Hilfeannahme unterscheidet sich von derer, die „die jeweiligen Verhaltensweisen auf der Grundlage von Gesetzen, Rechtsprechung oder Vorschriften kritisieren“ (Conen 2005: 168). Für Klient:innen steht im Vordergrund, dass sie die Fachkräfte wieder loswerden wollen (vgl. Conen 1996b: 183), verdeutlicht in Abbildung 1. Diese Eigendefinition des Problems kann lauten: „*Das Jugendamt (Schule, Kindergarten usw.) mischt sich bei uns ein. Wir wollen das nicht (mehr)*“ (Conen 2015b: 95). Es existiert ein Dilemma: „andere, die dazu berechtigt sind, fordern [Klient:innen] auf, sich in bestimmten Verhaltensweisen zu verändern“ (Conen 2022: 12), die Aufgeforderten wollen dies aber nicht. Conen (2007c: 60) bezieht sich nach Perlmann (1973: 181) in ihrem Konzept des konstruktiven Nutzens von Zwangskontexten auf die „sekundäre Motivation“ von Klient:innen. Perlman schrieb, „im Kontrast zu Rogers eine bis heute gültige Einschätzung der Situation von »unmotivierten« oder unfreiwilligen Klienten“ (ebd.: 60). Darauf aufbauend beschreibt Conen, dass immer eine Art sekundärer Motivation existiert, Gespräche mit professionellen Helfer:innen zu führen (vgl. ebd.: 60).

Wohl der mindeste Wunsch oder Beweggrund von Menschen, die gezwungen oder gedrängt werden, sich an eine soziale Dienststelle zu wenden, ist, die Konsequenzen ihres Tuns zu vermeiden – ob nun diese Konsequenz die Dienststelle ist oder noch Schlimmeres. Sie mögen gar nicht den Wunsch haben, anders zu sein oder anders zu handeln, aber auf jeden Fall möchten sie nicht durch die Folgen ihres Tuns gestraft oder frustriert werden“ (Perlman 1973: 181 zitiert nach: Conen 2007c: 60)

Das Dilemma, welches entsteht, wenn sowohl die Institution der sozialen Kontrolle als auch Klient:innen auf ihre Sichtweisen bestehen, ist aus systemischer Perspektive nicht lösbar. Scheint sie jedoch nicht lösbar, weist Conen (2005: 168), in Bezugnahme von Watzlawick/Beavin/Jackson (1969), darauf hin, „findet die Kommunikation [von Klient:innen und beauftragter Fachkraft] mittels Metakommunikation [...] über diese Situation statt, die nicht lösbar scheint“. Conens Konzept „zur Arbeit mit unmotivierten Klient/innen und Arbeit mit Zwangskontext“ (Conen 2014: 49) setzt bei einem reflektierten Fallverständnis an, indem Fachkräfte von freien Trägern als Auftragnehmer, „sowohl den Auftrag des Jugendamts (Klient/innen sollen sich verändern) als auch den Auftrag der Klient/innen (Nichts damit zu tun haben wollen) annehmen“ (ebd.: 49). Erst nach dem Entwurf einer gemeinsamen Problemdefinition kann ein Arbeitsauftrag formuliert werden (vgl. Conen 2015b: 109). Werden Familien unter Druck gesetzt, dass ihnen nichts anderes übrig bleibt, als den Veränderungsvorstellungen zuzustimmen, „wirkt sich dies [...] eher behindernd auf deren Motivation aus“ (Conen 1990: 264). Geben Familienhelfer:innen Klient:innen jedoch Freiräume, in

denen sie ihre Änderungsvorstellungen selbst definieren, „dann geschieht oft erstaunliches“ (ebd.: 264).

### **5.5.3 Eigendefinition als Ausgangspunkt**

Die Wahrnehmung der Klient:innen vom „Problem“ bildet den Ausgangspunkt des Aushandlungsprozesses, zwischen Sozialarbeiter:innen und Klient:innen (vgl. Conen 2015a: 288). Ausgehend von der Eigendefinition des Problems können die Familien „Lösungen entwickeln, die es ihr ermöglichen“ (Conen 2015b: 95) ihr Ziel zu erreichen. Die Zusammenarbeit mit den Klient:innen ist nur möglich, wenn ihr Interesse „nicht mit den Fachkräften zusammenzuarbeiten“ (Conen 2012: 14) aufgegriffen wird. Letztlich geht es darum „mit den Klienten daran zu arbeiten, wie die Klienten die Fachkräfte loswerden können“ (ebd.: 14). Wird die Sichtweise der Klient:innen auf die Probleme damit in den Aushandlungsprozess eingeschlossen und Bestandteil des Auftrages „kann sich die Familie nicht mehr in einer Art ›Gegendefinition‹ als Familie ohne Probleme [...] definieren“ (Conen 2015b: 34). Damit Klient:innen ihre Optionen und Möglichkeiten wahrnehmen können, ist es zunächst notwendig, sie in ihren Fähigkeiten und Ressourcen zu stärken (vgl. Conen 2015a: 292), damit sie entscheiden können, „inwieweit sie manche ihrer Eigenwilligkeiten beibehalten wollen oder sie sich auf die Anforderungen einlassen, um weitere Eingriffe in ihre Lebenswelt zu verhindern“ (Conen 2015a: 292).

### **5.5.4 Vermitteln der Sichtweise des Jugendamtes**

Die Konfrontation der Klient:innen damit, dass sie dennoch ein Problem haben, welches die vom Gesetzgeber befugten Institutionen sehen, ist ausschlaggebend für die weitere Arbeit (vgl. Conen 2015a: 293). Folgen Klient:innen der Definition des Problems vom Jugendamt nicht, oder sehen auch ihr Verhalten gegenüber der Kinder nicht als problematisch an, so haben die Klient:innen doch zumindest ein Problem: das Jugendamt, als vom Gesetzgeber beauftragte Institution das Kindeswohl zu sichern, sieht ein Problem vgl. (ebd.: 286). Klient:innen geraten durch „den Druck und mögliche Interventionen von solchen Institutionen [...] in Bedrängnis“ (Conen 1999a: 292). Um Handlungsmöglichkeiten zu eröffnen, gilt es weiterhin „dass sie sich mit der Zuschreibung von Problemen durch diese Institution [...] auseinandersetzen“ (Conen 2015a: 286). Es gilt an der Behauptung der Anderen, dass sie ein Problem haben, anzusetzen (vgl. Conen 1999a: 292). Dabei wird ausgesprochen, dass bei einem Nichtzustandekommen einer Zusammenarbeit die Institution der sozialen Kontrolle erneut eingreifen wird, was Klient:innen verhindern wollen (vgl. ebd.: 294).

Wenn wir zu Beginn wieder gehen und Sie und wir könnten nicht zusammenarbeiten, wird das Jugendamt sich einmischen und die Kinder herausnehmen. Wir finden Sie eigentlich ganz in Ordnung. Sie machen auf uns einen sympathischen Eindruck. Sie mögen offensichtlich ihre Kinder (und dazu werden Beobachtungen als Belege angeführt). Wir verstehen, daß sie erst mal sauer auf das Jugendamt oder die Schule sind, aber wir finden, daß Sie mit uns das eigentlich so hinkriegen könnten, daß Sie zukünftig in Ruhe gelassen werden. Wenn wir unverrichteter Dinge gehen, wird es Ihnen leider auch nicht viel helfen, da das Jugendamt darauf besteht und sonst die Kinder herausnehmen will. (Conen 1996b: 183)

Die Aufgabe von Familienhelfer:innen besteht darin, „dass sich die Eltern mit der Zuschreibung von Problemen“ (Conen 2015a: 286) auseinandersetzen. Dies trägt dann „im weiteren Verlauf wesentlich zu den notwendigen Veränderungen bei“ (Conen 2015b: 94). In Bezug zu unfreiwilligen Klient:innen geht Conen davon aus, dass diese über nicht genügend Wissen verfügen und keine eigenen Beeinflussungsmöglichkeiten sehen. Sie müssen im Kontakt mit Ämtern erst lernen, ihre Interessen selbst vertreten zu können und Kenntnisse zu gewinnen. Fachkräfte sollen diesen Prozess unterstützen und Klient:innen anregen „über ihre eigene Situation, Bedürfnisse und Muster nachdenken“ (Conen 2015a: 293). Die Normen und Regeln der Institution müssen von Fachkräften in die Intervention einbezogen und gleichzeitig die Autonomie der Klient:innen gewahrt werden (vgl. Conen 2005: 168). Es geht darum „das Denken dieser Institutionen sowie die eingeforderten Veränderungen zu vermitteln“ (Conen 2015a: 293).

### 5.5.5 Fragemöglichkeiten

Conen empfiehlt einige zirkuläre Fragen, die dazu dienen, dass die Problemdefinition der Klient:innen anerkannt wird und gleichzeitig die Klient:innen herausfordern, sich mit der Problemdefinition der Institution der sozialen Kontrolle oder Dritter auseinanderzusetzen (vgl. Conen 1999a: 294). Durch die Fragemöglichkeiten sollen sich Klient:innen „aus einer anderen Haltung heraus mit den Veränderungsforderungen“ (Conen 2015b: 111) beschäftigen. Verdeutlicht wird damit, dass ihr Anliegen „kein Problem zu haben – ernst genommen“ (Conen 1999a: 294) wird. Gleichzeitig konfrontieren sie die Klient:innen „mit dem Arbeitsauftrag seitens der Institution der sozialen Kontrolle“ (ebd.: 294). Die zirkulären Fragen sollen dazu dienen, die „bisherige Wahrnehmungen [...] [zu] verstören sowie neue Sichtweisen und Unterschiede einzuführen“ (Conen 2007c: 151).

„Wenn Sie schnell ohne meine Hilfe auskommen wollen, was denken Sie, müßte das Jugendamt bei Ihnen sehen oder beobachten, um zu sagen, Sie bräuchten nicht mehr mit mir zusammenarbeiten?“ (Conen 1999a: 294)

„Wie könnte ich Ihnen helfen, dass Ihre Nachbarn nicht mehr alles und jedes an die Behörden melden?“ (Conen 2015b: 110)

„Was müsste das Jugendamt sehen, dass es von dem Gedanken ablässt, Sie würden ihr Kind vernachlässigen?“ (ebd.: 110)

- „Was denken Sie, wann das Jugendamt Sie in Ruhe lässt, und wie könnte ich Ihnen dabei helfen, dass dies eintrifft?“ (ebd.: 110)
- „Was müsste an Kleidung, Lebensmitteln und Ordnung vorhanden sein, damit das Jugendamt den Eindruck bekommt, dass Sie mit den Kindern zurechtkommen?“ (Conen 2007c: 148)
- „Wie müsste Ihre Wohnung aussehen, damit keiner denkt, dass Ihre Kinder bei Ihnen nicht gut aufgehoben sind?“ (ebd.: 149)
- „Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?“ (ebd.: 150)

Werden beide Sichtweisen, die der Familie und der Institution der sozialen Kontrolle für die Fachkräfte ersichtlich und werden als berechtigt angesehen, so können diese sich als „*als Unterstützer und Ermöglicher von Kommunikation*“ [Hervorhebung im Original] zwischen der Institution der sozialen Kontrolle und dem Klienten“ (Conen 2005: 168) einbringen. Mit der Haltung, dass „verschiedene Sichtweisen möglich sind und berechtigt nebeneinander bestehen können“ (Conen 1996b: 183), wird ein weiterer Machtkampf um die Problemdefinition vermieden.

### 5.5.6 Kooperation Jugendamt

Will „man unmotivierte Klienten für eine Mitarbeit gewinnen“ (Conen 2015a: 286) müssen ASD-Mitarbeiter:innen die Rolle des „Bad Cop“ einnehmen“ (ebd.: 296) oder die „Kontrollrolle“ (ebd.: 295). Sie sollen ein angemesseneres Erziehungsverhalten von den Eltern konfrontierend einfordern (vgl. Conen 2014: 49), was ihre Bereitschaft voraussetzt „auch Druck auszuüben und Veränderungen einzufordern“ (Conen 2015a: 286). Dies schließt ein klares Erarbeiten und Benennen von geforderten Verhaltensveränderungen ein (vgl. ebd.: 297) und ist verbunden „mit der Drohung von Sanktionen oder [dem] Entzug von Privilegien“ (ebd.: 295). Aus dem Veränderungsdruck soll „ein Minimum an Zusammenarbeit mit den Klienten“ (ebd.: 295) hergestellt werden. Die klar erkennbare Rolle als „Kontrolleur“ kann dazu führen, dass Klient:innen „offener und auch zugewandter mit Jugendamtssozialarbeitern umgehen“ (Conen 2015b: 96). Diese Klarheit muss von den beauftragten Fachkräften gegenüber den Familien verdeutlicht werden, „wollen sie nicht dazu beitragen, dass aus dem Jugendamt eine der Familie ›feindlich gesinnte‹ Institution gemacht würde“ (ebd.: 96). Die beauftragte Fachkraft hat in dieser Konstellation die Aufgabe der ASD-Fachkraft „ihre Wertschätzung für die Einnahme dieser Kontrollrolle zum Ausdruck bringen“ (Conen 2015a: 296), da diese bei einer gewissen Anerkennung ihre Rolle besser einnehmen kann. Eine intensive Zusammenarbeit mit dem Jugendamt ist in Conens Konzept selbstverständlich (vgl. Conen 2015b: 96).

## **6. Diskussion der Ergebnisse**

Die Diskussion befasst sich mit den, aus der Literaturrecherche gewonnenen, Erkenntnissen, über den professionellen Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen in der SPFH. Auf Grundlage des Verständnisses des professionellen Handelns nach Dewe (2013:111) geht es darum, die Wissensbestände über scheinbar unmotivierte Klient:innen und damit einhergehenden Betrachtungsweisen im Kontext der SPFH zu generieren und reflexiv aufeinander zu beziehen und um die Darstellung von Handlungsmöglichkeiten, die innerhalb der spezifischen Problemkonstellation der scheinbar unmotivierten Klient:innen zu einer angemessenen Bearbeitung „und Lösung der Problemkonstellation“ angewandt werden können.

### **6.1 Betrachtungsweise Interpretation Fachkräfte**

Innerhalb der Motivationspsychologie wird Motivation als kognitiver Prozess beschrieben, der, auch wenn es aufgrund des eigenen Erlebens von Motivationsphänomenen so scheint, nicht von außen wahrgenommen werden kann (vgl. Rheinberg/Vollmeyer 2012: 14). Die Feststellung fehlender Motivation ist von der Interpretationen der Fachkräfte abhängig (vgl. Conen 2007c: 54). Die Interpretation bezieht sich auf den Grad in dem Fachkräfte wahrnehmen, dass Klient:innen ihre Rolle als Klient:innen einnehmen, sie den Willen zeigen mit Fachkräften zu kooperieren und wie sie die Erwartungen der Institution, die mit ihnen arbeitet, erfüllen (vgl. Cohen 1985: 275). Verhalten sich Klient:innen konträr zu den Erwartungen der Fachkräfte, so gelten sie als unmotiviert (vgl. Siporin 1975: 198 nach Cohen 1985: 276; Klug/Zobrist 2021: 17). Gänzlich „unmotivierte“ Klient:innen gibt es nicht, „denn solange ein Mensch lebt, hat er einen ‚Antrieb‘“ (Klug/Zobrist 2021: 17). Werden sich Fachkräfte dessen bewusst und wird ihnen klar, dass ihre Interpretation und ihre Wahrnehmung die Klient:innen zu „unmotivierten Klient:innen“ werden lässt, kann sich ein Raum für andere Interpretationen und Betrachtungsweisen eröffnen, die nicht das „unmotiviertsein“ als Merkmal der jeweiligen Klient:innen begreifen und nicht als Punkt aufgrund dessen Hilfe nicht stattfinden kann.

### **6.2 Betrachtungsweise Triftige Gründe für den „Mangel“ an Motivation**

Ein „Mangel“ an Motivation und Veränderungswünsche von anderen nicht anzunehmen und damit den Erwartungen der Fachkräfte zu entsprechen, hat triftige Gründe (vgl. Conen 2007c: 56). Die folgenden Betrachtungsweisen beziehen sich auf diese Gründe.

### 6.2.1 Lebenserfahrungen und Lebensbedingungen der Klient:innen in der SPFH

Mit der Betrachtung von Motivation als Gesamtheit der Beweggründe, die Entscheidungen und Handlungen beeinflussen bzw. zu Handlungen anregen (vgl. Dudenredaktion o. J.) und damit zur Entscheidung oder Handlung nicht den Veränderungswünschen von Fachkräften nachzukommen, stellt sich die Frage: Was beeinflusst die Klient:innen in ihren Handlungen und Entscheidungen? Dabei lassen sich die Auswirkungen der Lebenserfahrungen und -bedingungen, wie Einschränkungen (vgl. Nielsen 2008: 164; Helming 2006; Wolf 2012: 104), Ausschluss, Stigmatisierung (vgl. Wolf 2012: 112; Helming et al. 1999: 77), geringe Selbstwirksamkeitserfahrungen (vgl. Wolf 2012: 109) etc. von Klient:innen betrachten. Diese können sich darstellen in Gefühlen des individuellen Versagens, Ohnmacht und Demütigung (vgl. Helming et al. 1999: 76); im Gefühl, „dass irgendwas mit ihnen nicht stimmt“ (Conen 2007c: 47); das Erleben eines sozialen „Zugehörigkeitsverbot[s]“ (Rothe 2017: 43) und das Erleben des eigenen Lebens als Schicksal (vgl. Conen 2006a: 260). Die Auswirkungen können sich widerspiegeln im individuellen Verhalten (vgl. Königeter/Schulze-Krüdener 2018: 173; Helming et al. 1999: 78f.) wie „Resignation und Rückzug“ (Wittke 2012: 193), Skepsis und Misstrauen „gegenüber ‚Versprechungen‘ und ‚Veränderungsaussichten‘“ (Conen 2011: 53) und in einer Haltung bestimmt von „Verleugnung, Feindseligkeit und vor allem Hoffnungslosigkeit“ (Conen 2015a: 290). Klient:innen können ihre eigenen Ressourcen kaum wahrnehmen (vgl. Wittke 2012: 193), kaum Aufträge oder Ziele für sich formulieren (vgl. Conen 2015b: 227) und schreiben die Schwierigkeiten, denen sie begegnen den äußeren Gegebenheiten zu (vgl. Conen 2007c: 161).

Da Motivation als Prozessgeschehen betrachtet wird, der einen positiv bewerteten Zielzustand benötigt (vgl. Rheinberg/Vollmeyer 2012: 15), ist die Erreichung der Motivation zu Veränderungswünschen für Familien wie sie in der SPFH vorkommen, schwer zu erreichen. Es fehlt, durch geringe Selbstwirksamkeitserfahrungen, an Anreizen „die Möglichkeit, dass ein ganz bestimmtes Ziel erreicht (oder verfehlt) werden könnte“ (Schmalt/Langens 2009: 16). Das Motiv mit dem unter anderen Zielzustände bewertet werden, welches sich durch das Leben der Klient:innen zieht und innerhalb der Hilfen zum Tragen kommt, ist das des „Scheiterns“ (Conen 2015b: 87).

Probleme, von denen Menschen in Armut betroffen sind, liegen nicht in den Personen selbst (vgl. Conen 2007c: 46) und Reaktionsweisen, die als unmotiviert angesehen werden, ergeben sich auch aus den jeweiligen Lebensbedingungen und -erfahrungen. Die Hoffnungslosigkeit kann als Reaktionsweise gesehen werden, die eine Schutzfunktion bietet und auch die „Unmotiviertheit“ kann als Schutz betrachtet werden (vgl. Conen 1999b; 2005: 167). Als Schutz



vor möglichen neuen Enttäuschungen oder Abwertungsprozessen (vgl. Conen 2015b: 89) und als Wappnen „gegenüber Fehlschlägen oder Stillstand“ (Conen 2005: 167). Klient:innen können aufgrund ihrer Lebenserfahrungen *zunächst* keine Hilfe motiviert annehmen, keine Ziele und keine Bedarfe formulieren (vgl. ebd.: 167). Es bedarf eines Blickes von Fachkräften auf die Biografien und Lebenslagen der Klient:innen und wie diese in das Verhalten und die Reaktion auf Hilfe und Helfer:innen wirkt, um aus dieser Perspektive heraus neue Handlungsmöglichkeiten, wie bspw. die Unterstützung der Selbstwirksamkeitserfahrungen, zu generieren.

### **6.2.2 Ambivalenz gegenüber Veränderungen und die Bewegung von Veränderungen**

Aus der Betrachtung des alltagssprachlichen Gebrauchs von Motivation, dass „jemand etwas gern tut“ (Heckhausen/Heckhausen 2018: VIII), stellt sich die Frage nach der Motivation von Klient:innen Veränderungen gern zu generieren, da Menschen gegenüber Veränderungen eine ambivalente Haltung haben (vgl. Conen 2015a: 288; Helming et al. 1999: 226). Diese Ambivalenz sollte als berechtigt angesehen werden. In der Begegnung mit Fachkräften stehen Klient:innen häufig einem linear gedachten Konzept von Veränderung gegenüber (vgl. Conen 2006a: 267), welches ein rasches und zügiges Zugehen auf Lösungen von Problemen und damit Veränderungen erwartet (vgl. ebd.: 267). Dabei ist es notwendig einzubeziehen, dass sich Veränderungen in Schleifen drehen (vgl. ebd.: 268) und sich verschiedene Bewegungen, die Rückwärtsbewegungen und Stillstand beinhalten können, abwechseln (vgl. ebd.: 268), um an ein bestimmtes Veränderungsziel zu gelangen. Aus einer Beobachter:innenposition sollten Fachkräfte diese Bewegungen wahrnehmen (vgl. ebd.: 268) und das eigene Tempo der Familie, in denen die Bewegungen stattfinden gesehen werden (vgl. Helming et al. 1999: 227; Conen 2015b: 29). In der Betrachtung der ambivalenten Haltung von Menschen gegenüber Veränderungen und der Bewegungen, in denen Veränderungen stattfinden, regt Conen an, die Schritte, die nicht den gewünschten Veränderungsbewegungen entsprechen und die dabei wahrnehmbaren Verhaltensweisen nicht als Ausdruck von „Unmotivation“ zu sehen, sondern als Prozesse, die sich in Veränderungen finden lassen und die davon leben. Die darin enthaltenen Ängste sind berechtigt und verbunden mit Veränderungen. Veränderungen sind als für sich große Schritte anzusehen, in denen viele Prozesse eine Rolle spielen müssen wie das Abwägen. Für solche Prozesse braucht es Kraft und Zeit und diese Zeit ist nicht bei jedem Menschen gleich, da Erfahrungen und Lebensbedingungen der Klient:innen sich auf die Prozesse von Veränderungen auswirken.

### **6.3 Betrachtungsweise Motivation ist kontextabhängig**

Conen beschreibt, dass Motivation stets kontextabhängig ist (vgl. Conen 2015a: 289). Der Kontext der SPFH kann, durch das Zustandekommen aufgrund von Druck durch Einrichtungen, Institutionen sowie „andere[r] Menschen oder bedingt durch Vorfälle oder Situationen“ (Conen 2007c: 63) (vgl. Heintz/Seithe 2014: 345; Rätz et al. 2021: 191) und der öffentlichen Aufmerksamkeit, die den Klient:innen durch das Jugendamt zuteilwird (vgl. Conen 2007c: 61; Rätz et al. 2021: 62) meist als „unfreiwillig“ (Conen 2007c: 63) oder eingeschränkt freiwillig (vgl. Wolf 2012: 73) beschrieben werden, in dem Klient:innen meist nicht um Hilfe gebeten haben (vgl. Conen 2015a: 293). Innerhalb dieses Kontextes sollen Klient:innen durch Unterstützung „sozial erwünschtes Verhalten zeigen“ (Conen 2015a: 293).

#### **6.3.1 unmotiviert scheinend aufgrund der Reaktionen auf Veränderungsaufforderungen von Dritten**

Familien erfahren Kritik an ihren Verhaltensweisen, die teilweise durch einen defizitorientierten Blick beschrieben wird, wie die Feststellung des erzieherischen Bedarfs zur Gewährung der Hilfeleistung (vgl. Hüning/Peter 2010: 91; Rätz et al. 2021: 20). Innerhalb der Familie existiert eine ambivalente Haltung gegenüber Hilfen, die bei der Annahme der Hilfe bestehen bleibt und sich in der Folge durch Widersetzten und Ablehnung der Verhaltensanforderungen sowie Misstrauen, Skepsis und Reserviertheit ausdrückt (vgl. Conen 2005: 167; 2011: 42; 2015a: 295). Die Klient:innen wollen ihre Muster beschützen (vgl. Conen 2007c: 47), sie haben das Bedürfnis nach Selbstbestimmung und wollen ihre Autonomie erhalten (vgl. Conen 2007c: 46), auch wenn die Lebensumstände dies nicht erkennen lassen (vgl. Marotzki et al. 2006: 160). Das Einbeziehen einer professionellen Fachkraft kann für die Klient:innen kränkende Aspekte beinhalten (vgl. Conen 2005: 167), das eigene „Scheitern“ (Conen 1996b: 182) muss von ihnen angenommen werden bzw. müssen sie sich damit auseinandersetzen. Um die Achtung vor sich selbst zu wahren, müssen sie die Hilfe im unfreiwilligen Kontext ablehnen (vgl. ebd.: 182). Die Ablehnung der Klient:innen dürfen Fachkräfte nicht persönlich nehmen, sondern sollten sie „als Ausdruck ihrer Situation als unfreiwillige Klienten“ (Conen 2015a: 292) betrachten. Conen eröffnet die Perspektive, dass Fachkräfte sich den Reaktionen der Klient:innen auf Kritik an ihren Verhaltensweisen bewusst werden sollten, die Selbstbestimmung und Wahrung der Autonomie ist für Klient:innen von großer Bedeutung, sind sie doch schon durch ihre Lebenslage in ihren Möglichkeiten beschränkt. Würden sie die Aufforderungen ihr Verhalten zu ändern nicht ablehnen, hätten sie aufgegeben ihre Selbstbestimmung zu wahren und ihre Muster zu beschützen. In der Ablehnung geht es damit nicht zwangsläufig um den Schritt, der gegangen werden soll, die Form

der Veränderung, die stattfinden soll, sondern um die Reaktion auf Kritik an Verhalten und der Aufforderung dies zu verändern.

### **6.3.2 Unmotiviert scheinend aufgrund unterschiedlicher Sichtweisen**

Klient:innen sollen sich, damit Fachkräfte mit ihnen arbeiten können, „das Problem“ zu eigen gemacht haben (vgl. Conen 2007c: 49) und sie gelten als unmotiviert, haben sie dies nicht (vgl. Conen 2015a: 289). In der Dreieckskonstellation der Hilfe findet die Auseinandersetzung über „das Problem“ statt (vgl. Conen 2015b: 55). Scheint die Autonomie und Identität von Klient:innen bedroht, führt dies auch zur „Ablehnung von Problembeschreibungen und Problemdefinitionen, die von außen kommen“ (Conen 2007c: 48). Im „unfreiwilligen“ Kontext ergeben sich damit unterschiedliche Problemdefinitionen (vgl. Conen 2007c: 52). Vom ASD werden an die Familien Veränderungsanforderungen zu bestimmten Problemdefinitionen gestellt (vgl. Rätz et al. 2021: 43) und diese gewinnen meist den Machtkampf um die Problemdefinition (vgl. Conen 1999a: 292). Die Klient:innen erleben oftmals, „dass ihr eigenes Verständnis der Situation, der Krise, der Vorfälle usw. ignoriert wird“ (Conen 2007c: 66). Die Klient:innen, mit denen im „unfreiwilligen“ Kontext gearbeitet wird, haben eine andere Sichtweise auf ihre Probleme und die Situation. Sie können nicht die Problemdefinition der Fachkräfte annehmen, wollen sie doch ihre Autonomie wahren und wird ihre Sichtweise häufig nicht ernst genommen. Aus ihrem Blickwinkel haben sie kein Problem, können es nicht haben, beachtet man die kränkenden Aspekte und die Bemühungen zur Wahrung der Autonomie. Die Klient:innen haben sich weder die Hilfe noch das Problem ausgesucht.

## **6.4 Handlungsmöglichkeiten**

Aus den Betrachtungsweisen bezogen auf die Interpretation von Fachkräften, die triftigen Gründe eines „Mangels“ an Motivation, Veränderungswünschen nachzukommen, und bezogen auf den eingeschränkt freiwilligen Kontext ergeben sich für Fachkräfte neue Handlungsmöglichkeiten im Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen.

### **6.4.1 Sinn, Funktion und Bewegungen von Veränderungen besprechen**

In der Begegnung mit den einzelnen Familienmitgliedern sollte der Sinn und die Funktion von derzeit bestehenden Problemen einbezogen (vgl. Conen 1991: 14) und damit die positiven Aspekte von Problemen betrachtet werden (vgl. Conen 1990: 262). Es sollte nach der Funktionalität und der Finalität gefragt werden (vgl. Conen 2014: 16), um weitere Interventionsmöglichkeiten und Sichtweisen zu generieren (vgl. Conen 1992: 58). Dabei können die Fragen: „[W]as wäre, wenn es dieses Problem, diese Krise, diese Auffälligkeit nicht gäbe?“

(Conen 1990: 260) und „Wozu dient das Problem im Zusammenhang mit dem Familiensystem? Welche Funktion hat das Symptom?“ (Conen 1992: 58) hilfreich sein. Betont werden sollte die Berechtigung Veränderungen ambivalent gegenüberzusehen. Klient:innen sollen in der Schleifendrehbewegung von Veränderungen begleitet und diese Bewegungen besprochen werden bspw. durch die Anteilnahme am Umgang mit Stolpersteinen (vgl. Conen 2006a: 268). Dem Ablehnungsverhalten gegenüber Veränderung kann mit Zweifel am Sinn von Veränderungen begegnet werden (vgl. Conen 1990: 261f.). Fachkräfte sollten dem Stabilisieren von Veränderungen und der Neuorientierung Zeit und Raum geben (vgl. Conen 2015b: 29).

#### **6.4.2 Behutsame Weiterentwicklung der Sichtweisen und Perspektiven**

Eingrenzungen und Entwicklungsmöglichkeiten auf struktureller und individueller Ebene müssen betrachtet und analysiert werden (vgl. Wiesner 2006: 473f.; Wolf 2016: 154; Rätz et al. 2021: 21). Darauf aufbauend Beratung- und Interventionsmethoden individuell mit Familien abgestimmt werden, die für die Begegnung mit ihren aus den Bedingungen resultierenden Schwierigkeiten brauchbar sind (vgl. Helming et al. 1999: 181). Die individuelle Abstimmung ist notwendig, da das Wissen über eine Familie nicht auf andere übertragen werden kann (vgl. Rätz et al. 2021: 102). Zum einen sollen die Vorstellungen der Fachkräfte damit an die „Erfahrungen und Deutungsmuster der Menschen“ (Wolf 2012: 81) anschließen, als auch neue Möglichkeiten eröffnen. Die Öffnung der Perspektiven sollte in Form einer „behutsame[n] Begleitung und Weiterentwicklung“ (Rätz et al. 2021: 40) stattfinden. Die bisherigen Annahmen über Probleme sind „wohlwollend in Zweifel zu ziehen und andere Möglichkeiten sowohl der Problemdefinition als auch der Problemlösung“ (Conen 2015b: 18) „durch interessierte Fragen und konstruktiven, humorvollen Zweifel“ (Conen 1991: 14) herauszufinden. Dabei sollten Klient:innen als Expert:innen ihres Lebens befragt und ihre Wahrnehmungen und Vorstellungen „gleichberechtigt neben der fachlichen Expertise“ (Rätz et al. 2021: 45) der Fachkräfte einbezogen werden.

#### **6.4.3 Ressourcen und Selbstbild stärken und Perspektiven generieren**

Mit scheinbar unmotivierten Klient:innen sollte so gearbeitet werden, dass sie Hoffnung für eine „bessere Zukunft, eine verbesserte Lebenssituation und [...] Perspektiven“ (Conen 2007c: 64) entwickeln können, damit sie einen Sinn sehen, Anstrengungen zu Veränderungen auf sich zu nehmen (vgl. Conen 2007c: 64). Daran schließt die Stärkung des Selbstbildes (vgl. Conen 2015a: 286), durch das Arbeiten in großer Offenheit und Vertrauensschutz, um sie nicht darin zu bestätigen, dass sie keinen Einfluss auf Entscheidungen haben (vgl. Conen

2022: 12; Wiesner 2006: 472), an. Die Ziele der Hilfe sollten transparent ausgerichtet und ebenso sollte transparent dargestellt werden, „welcher konkrete Inhalt für die einzelnen Beteiligten mit den getroffenen Absprachen verbunden ist“ (Merchel 1996: 221). Die Schritte, die für die Ziele gegangen werden, sollten in „kleine bewältigbare Schritte“ (Helming et al. 1999: 227) aufgeteilt und am Alltag der Klient:innen orientiert sein (vgl. Seithe 2001: 246), jeder bewältigte Schritt stärkt das Selbstvertrauen. Die Familien sollten Anerkennung dafür erfahren, dass sie „jemand in ihre Familie hineinläßt, den sie gar nicht kennt“ (Conen 1990: 263), für die „Fähigkeit der Familie, diese Hilfe von außen geholt und zugelassen zu haben“ (ebd.: 263) und Bestärkung erfahren durch ein Hinweisen auf die „offensichtlichen Stärken und Potenziale der Familie“ (ebd.: 263), die ohne diese die Hilfe nicht zulassen könnte. Ein Stärken der Selbstwirksamkeitserfahrungen kann beispielsweise durch die Frage der Fachkraft „was er tun müsse, so daß sich die Familie über ihn ärgere“ (ebd.: 263) unterstützt werden. Die Stärkung von Fähigkeiten und Ressourcen der Klient:innen ist wichtig, damit diese wieder entscheiden können, „inwieweit sie manche ihrer Eigenwilligkeiten beibehalten wollen oder sie sich auf die Anforderungen einlassen, um weitere Eingriffe in ihre Lebenswelt zu verhindern“ (Conen 2015a: 292).

#### **6.4.4 Bezüge herstellen zu vergangenen Erfahrungen**

Die negativen Vorstellungen der Klient:innen sind achtsam infrage zu stellen und in Bezug zu setzen zu ihren bisherigen Erfahrungen. Sie können dabei auf die guten Gründe für ihre Skepsis, aufmerksam gemacht werden (vgl. Conen 2015a: 290). Zwischen vergangenen und ggbf. enttäuschten und derzeitigen Hoffnungen sollten Verbindungen hergestellt werden, um die Ängste und Vorbehalte der Familien sehen zu können (vgl. Conen 2007a: 371; 2007c: 65). In Bezug zu vergangenen Erfahrungen mit dem Hilfesystem sollten Fachkräfte nach bestehenden Konflikten fragen und die Klärung dieser unterstützen oder sie zumindest benennen, dies betrifft auch Konflikte zwischen Jugendamt und Familie (vgl. Rätz et al. 2021: 64). Vergleiche können gezogen werden von Vorerfahrungen der Klient:innen mit anderen Fachkräften, wobei gleichzeitig signalisiert wird „dass man selbst sowohl seinen eigenen Stil hat als auch bereit ist, von der Familie und ihren Erfahrungen zu lernen“ (Conen 2015b: 36).

#### **6.4.5 Aushandeln von Zielen**

Mit der Familie sollten die Ziele erarbeitet werden, „deren Umsetzung sie auch selbst für machbar halten“ (Conen 2014: 31). Am Anfang der Arbeit können diese Ziele aus den Fragen danach, was sie „nicht wollen, nicht mehr wollen, noch nicht können, worunter sie leiden, was es ihnen schwer macht“ (Conen 2015b: 227) generiert werden, da es noch an Hoffnung

und Zukunftsperspektiven mangelt. Innerhalb der Ablehnung von Problemdefinitionen sollten Fachkräfte Klient:innen ermutigen „eigene positive Ziele zu formulieren und umzusetzen“ (Helming 1995: 31), sowie ihre eigenen Interessen und damit „verbundenen Definition ihrer Problemlagen“ (Nielsen 2008: 163) zu schildern. Ihr Ablehnungsverhalten wird dabei allerdings nicht geleugnet, „sondern es wird auch den Eltern signalisiert bzw. ihnen mitgeteilt [...], daß ihre Sichtweise als berechtigt verstanden wird“ (Conen 1996b: 183). Weiterführend schildert Conen die Möglichkeit in unfreiwilligen bzw. Zwangskontexten bzw. in der Arbeit mit „unmotivierten“ Klient:innen (vgl. Conen 1999a: 285) über die De-Triangulation zur Aushandlung von Zielen und Aufträgen zu kommen. Da dort die Problemdefinition der Institution der sozialen Kontrolle abgelehnt wird. Dabei wird die Kritik an den Verhaltensweisen der Klient:innen nicht übernommen, sondern als Anlass zur Arbeit genommen (vgl. Conen 1999a: 285). Es wird betrachtet, welche Motivation zur Hilfeannahme bzw. welche Problemdefinition bei den Klient:innen besteht (vgl. Conen 2005: 168; Conen 2015b: 95). So bspw., dass Klient:innen die Fachkräfte oder die Institution der sozialen Kontrolle wieder loswerden wollen (vgl. Conen 1996b: 183; Conen 2015b: 95). Diese sekundäre Motivation der Klient:innen (vgl. Conen 2007c: 60) und damit die Eigendefinition des Problems der Klient:innen gilt als Ausgangspunkt der Aushandlung. Den Klient:innen soll der Freiraum gegeben werden, ihre Änderungsvorstellungen selbst zu definieren (vgl. Conen 1990: 264; Conen 2015a: 288), aber auch die Normen und Regeln der Institution der sozialen Kontrolle in die Arbeit mit einbezogen werden (vgl. Conen 2005: 168). Klient:innen wird „das Denken dieser Institutionen sowie die eingeforderten Veränderungen“ (Conen 2015a: 293) in der gleichzeitigen Wahrung der Autonomie der Klient:innen (vgl. Conen 2005: 168) vermittelt. Für diesen Aushandlungsprozess schlägt Conen verschiedene zirkuläre Fragen vor, wie bspw. „Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?“ (Conen 2007c: 150). Dabei ist die Einnahme der Kontrollrolle vom Jugendamt bzw. ASD-Mitarbeiter:in ausschlaggebend und Fachkräfte sollten den ASD-Mitarbeiter:innen „ihre Wertschätzung für die Einnahme dieser Kontrollrolle zum Ausdruck bringen“ (Conen 2015a: 296). Diese Kontrollrolle ist gegenüber den Klient:innen klar zu äußern (vgl. Conen 2015b: 96). Den Druck, den sie innerhalb dieser Rolle ausüben sollen, sollte so verstanden werden, dass dieser dazu dient, dass sich die Beteiligten in einen Raum begeben und nicht, dass durch diesen Druck Veränderungen erwirkt werden (vgl. Conen 2015b: 94).

Innerhalb der Handlungsmöglichkeiten gilt es, die Anforderungen, die mit Veränderungen verbunden sind, mit den Klient:innen zu thematisieren und die Klient:innen zu unterstützen,

dass sie durch Selbstwirksamkeitserfahrungen, Stärke und Perspektiven wiedererlangen und Ziele formulieren können. Zentral ist die Achtung der Autonomie der Klient:innen, ihrer Situation, ihrer Erfahrungen und ihrer Beschreibung der Situation und diese Beschreibungen in den Prozess des Aushandelns von Zielen und Aufträgen mit aufzunehmen, ohne aber die Kritik an ihren Verhaltensweisen von Dritten auszublenden. In Kontexten in denen Klient:innen die Definition des Jugendamtes ablehnen kann mit der De-Triangulation gearbeitet werden. Dabei stellt sich die Frage, ob diese nur in Kontexten Anwendungen finden kann, in denen rechtliche negative Sanktionen drohen oder auch in Situationen, in denen aus dem informellen Kontext heraus negative soziale Sanktionen drohen, bspw. im Sinne von Kontaktabbrüchen?

### **6.5 Menschenbild Haltung Selbstreflexion**

Sowohl die Betrachtungsweisen als auch Handlungsmöglichkeiten sind zusammenzudenken, mit dem Menschenbild und der Haltung der jeweiligen Fachkraft. Das Menschenbild, das diesen Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten zugrunde liegt und diese unterstützt, charakterisiert sich durch: die Wahrnehmung von Menschen als autonom handlungs- und veränderungsfähig und nicht hilflos (vgl. Woog 1998: 27), durch den Glauben, dass das Familiensystem sich erfolgreich verändern kann (vgl. Rothe 2017: 30), durch die Betrachtung von Menschen als Personen, die „ein Bedürfnis nach Informationen, nach Anregungen und nach Begleitung ihres Lern-, Entwicklungs- und Veränderungsprozesses“ (Woog 1998: 27) haben und dass Klient:innen, auch wenn es nicht so scheint, Menschen mit Hoffnungen sind (vgl. Conen 2007c: 64). Die Haltung respektiert und akzeptiert die verschiedenen Verhaltensweisen der Klient:innen und ihr Ablehnungsverhalten (vgl. Conen 2015a: 293), welches als berechtigt angesehen wird (vgl. ebd.a: 293) und der Anerkennung der Bemühungen der Klient:innen innerhalb der Erziehungs- und Beziehungsarbeit (vgl. Conen 1990: 261), sowie einer durchgängigen Wertschätzung der Klient:innen (vgl. Rätz et al. 2021: 24) als auch den anderen Akteur:innen im Hilfeprozess gegenüber (vgl. Conen 2015a: 296). Im Zusammenspiel mit dieser Haltung spielt weiterhin die Hoffnung von Fachkräften eine große Rolle, die diese aufrechterhalten sollten, auch wenn dies, durch Verhaltensweisen von Klient:innen, den unfreiwilligen Kontext und die Empfindungen der Fachkraft erschwert sein kann (Conen 2007c: 70). Diese Haltung sollten Fachkräfte durch Selbstreflexion unterstützen. Selbstreflexion des eigenen Konzeptes von Veränderung (vgl. Conen 1990: 261f.), Selbstreflexion der eigenen Lebenserfahrungen (vgl. Wolf 2012: 81), Selbstreflexion der Vorstellung von Familienbildern und darin enthaltenen Ansprüchen an ein „normatives Ideal“ (Conen 2015a:

287) in Erwartungen an Familien und die Reflexion von gesellschaftlichen Prozessen (vgl. Rätz et al. 2021): 24). Auch gilt es, die eigene Rolle innerhalb des Hilfeprozesses und den Anteil an der sozialen Kontrolle zu reflektieren und anzunehmen (vgl. Conen 2015a: 293).

## 7. Fazit

Also, man kann einfach viele Menschen im System nutzen, um Fragen zu stellen und auch Gewissheiten – die Dinge sind so oder so – zu erschüttern, indem man eine Vielfalt von Möglichkeiten herstellt, wie man ein und dieselbe Situation betrachtet. Danach ist sie nicht mehr dieselbe. (Mühlberger 2017: 20:44-21:02)

Innerhalb der SPFH gilt es gemeinsam mit Klient:innen an Veränderungen zu arbeiten, die das Wohl des Kindes oder Jugendlichen sichern und geeignete Entwicklungsbedingungen herstellen. Für das Ziel der Veränderung arbeiten viele Fachkräfte, in der Ablehnung von Druck und Zwang, an der Motivierung von Klient:innen. Konzeptloses Anwenden von Druck und/oder Zwang, Ausschluss von Hilfe oder Ratlosigkeit kommt allerdings dort vor, wo die Motivierung nicht gelingt. Anhand einer Reflexion des Konzeptes zur Arbeit mit „unmotivierten“ Klient:innen nach Marie-Luise Conen, ging diese Arbeit der Frage nach: Welche Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten Fachkräften in der Sozialpädagogischen Familienhilfe einen professionellen Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen ermöglichen?

Die Betrachtungsweisen beziehen sich auf die „Unmotiviertheit“ als Interpretation von Fachkräften, auf die triftigen Gründe, die einen Mangel an Motivation von Klient:innen erscheinen lassen, den Veränderungsaufforderungen der Fachkräfte nachzugehen und den eingeschränkt freiwilligen Kontext, in dem die sozialpädagogische Familienhilfe stattfindet. Nehmen Klient:innen Hilfsangebote nicht an, arbeiten sie nicht zielstrebig an den vorgegebenen Veränderungsaufforderungen, zeigen sie keine Problemeinsicht und entspricht ihr Verhalten und ihre Handlungen damit nicht der Erwartung der Fachkräfte, kommt es zur Bezeichnung dieser als „unmotivierte“ Klient:innen und wird häufig mit einem Charaktermerkmal oder auch einem fehlenden Willen der Klient:innen in Verbindung gebracht. Damit werden Familien, in denen dieses Verhalten und die Handlungen wahrgenommen werden, zu „unmotivierten“ Familien gemacht. Doch bleibt diese Beschreibung nicht mehr dieselbe, betrachtet man die Lebenserfahrungen und -bedingungen, die zu einem Mangel an Motivation, sich den Erwartungen der Fachkräfte entsprechend verhalten, führen. Die Beschreibung bleibt nicht mehr dieselbe, wird die Ambivalenz gegenüber Veränderung und die Bewegung von Veränderung betrachtet. Die Beschreibung bleibt nicht mehr dieselbe, wird die



Reaktionsweise auf Veränderungsaufforderungen von Lebensumständen und Verhaltensweisen betrachtet. Die Beschreibung bleibt nicht mehr dieselbe, wird der eingeschränkt freiwillige Kontext der SPFH und damit einhergehende unterschiedliche Sichtweisen von Problemen betrachtet. Aus diesen Betrachtungsweisen generieren sich Handlungsmöglichkeiten, die den Prozess zwischen Fachkraft SPFH und Klient:innen nutzen. Für einen professionellen Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen sprechen Fachkräfte der SPFH über Sinn und Funktion von Problemen und Bewegungen und Prozessen von Veränderungen. Fachkräfte begleiten die Klient:innen bei den Prozessen, die Veränderungen fordern. Fachkräfte der SPFH entwickeln die Sichtweisen und Perspektiven der Klient:innen gemeinsam mit ihnen als Expert:innen ihrer Lebenswelt behutsam weiter, durch Zweifel, der wohlwollend ist, durch individuelle abgestimmte Interventionen und Methoden, die die Autonomie der Klient:innen wahren. Sie arbeiten so, dass Klient:innen Selbstwirksamkeitskräfte erfahren und ihre Ressourcen und ihr Selbstbild gestärkt wird durch Offenheit, Transparenz, kleine Schritte und die Bestärkung der Fähigkeiten. Sie stellen Bezüge zu vergangenen Erfahrungen her und besprechen darin enthaltene Konflikte und Ängste. Sie verhandeln Ziele und Aufträge mit Klient:innen in der Wahrung der Autonomie dieser. Um diese Betrachtungsweisen zu generieren und die Handlungsmöglichkeiten nutzen zu können, bedarf es eines Menschenbildes, indem an die Veränderungen der Strukturen der Familie geglaubt wird und einer Haltung, die Klient:innen und ihre Verhaltensweisen respektiert, anerkennt und wertschätzt. Dies wiederum kann durch Selbstreflexion der eigenen Vorstellungen und Ansprüche, bspw. von Veränderungen und Familienbildern, unterstützt werden. Mit diesen Betrachtungsweisen, aus denen sich Handlungsmöglichkeiten generieren lassen, verbunden mit einem Menschenbild, Haltung und mit Selbstreflexion, können Fachkräfte den Prozess zwischen ihnen und den Klient:innen nutzen anstatt die Klient:innen als unmotiviert zu betrachten und nicht mit ihnen zusammenzuarbeiten. Sie können ihren Handlungsspielraum wiedererlangen, statt in ihrer Ratlosigkeit und eigenen Ablehnung festzustecken.

Die Ergebnisse dieser Arbeit beruhen auf der Literaturrecherche zur Sozialpädagogischen Familienhilfe und des Ansatzes nach Marie-Luise Conen. Innerhalb der SPFH wird an einzelnen Punkten die Motivation von Klient:innen aufgegriffen, doch nicht ausführlich besprochen, was diese ausmacht und wie man als Fachkraft mit einer Wahrnehmung von „Unmotiviertheit“ umgehen kann. Es scheint, als bedürfe es einer verstärkten Aufmerksamkeit auf scheinbar unmotivierte Klient:innen, um die Handlungsmöglichkeiten, Haltungen und Betrachtungsweisen noch stärker in die Arbeit mit einzubeziehen und der Ratlosigkeit von Fachkräften entgegenzuwirken.

Dabei sollten nicht die „guten Gründe“ für Fachkräfte außer Acht gelassen werden, die zu dieser Beschreibung der Klient:innen führen. Die Fachkräfte stehen unter hohem Druck, Veränderungen herbeizuführen. Man könnte die Hypothese bilden, dass es sinnvoll ist, die Klient:innen als unmotiviert zu betrachten, da bspw. die Zeitkapazitäten gering sind, zu wenig Supervision gestellt wird. Eine anschließende Forschung könnte die Rahmenbedingungen und Ressourcen, in und mit denen Fachkräfte in der SPFH arbeiten, beleuchten, denn die Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten brauchen Zeit für Auseinandersetzung, werden durch strukturellen Druck erschwert und ein Handeln der Fachkräfte findet innerhalb spezifischer Rahmenbedingungen statt, die das Handeln der Fachkräfte beeinflussen. Sie könnte die Fachkräfte zu den „guten Gründen“ befragen, mit denen sie Klient:innen zu unmotivierten Klient:innen werden lassen. Dabei könnte diesen die Fragen gestellt werden: Wie kann ich ihnen helfen, nicht mehr mit scheinbar unmotivierten Klient:innen zusammenarbeiten zu müssen? Was braucht es dafür auf struktureller und individueller Ebene? Was würde ihre geschätzte Kollegin/ihr geschätzter Kollege sagen, wie sie es schaffen können, nicht mehr mit unmotivierten Klient:innen arbeiten zu müssen? Auch könnte innerhalb von qualitativen Interviews nach der Expertise und den Sichtweisen der Fachkräfte zum Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen geforscht und nach Umgangsmöglichkeiten dieser gefragt werden.

Anschließend an diese Arbeit stellt sich die Frage, wie der Ansatz nach Conen aufgrund anderer Kontextbedingungen von anderen Hilfen anschlussfähig sein kann. Andere Arbeitsfelder könnten auf das Erscheinen von unmotivierten Klient:innen hin untersucht werden sowie Prozesse, die Klient:innen innerhalb dieser Hilfen als unmotiviert erscheinen lassen.

Ein weiterer Fokus könnte sich auf die Kinder und Jugendlichen richten, die innerhalb der SPFH als „unmotiviert“ erscheinen, die aufgrund anderer Erfahrungen, einer anderen Position innerhalb der Hilfe eventuell noch weitere Betrachtungsweisen und Handlungsmöglichkeiten bedürfen. So könnte sich eine weitere Forschung mit ihrer Perspektive auf den Hilfeprozess, ihren Erfahrungen und Beweggründe fokussieren, den erwarteten Veränderungen nicht nachzukommen oder Ablehnung widerzuspiegeln.

Weiterhin kann der Druck und der Zwang, den einige Klient:innen empfinden können, betrachtet werden. Aus welchen Kontexten heraus erfahren die Klient:innen, Druck und Zwang und geht dies einher mit Aussprechen von Drohungen oder nehmen es die Klient:innen wahr, ohne dass Druck und Drohungen vorher verbalisiert wurden.

Ebenso kann der Frage nachgegangen werden, wie sich die normativen Ideale an Familien und ihre Strukturen im Hilfeprozess widerspiegeln und welche diese bei der Fokussierung von Familien in Armut spielen und anschließend daran, welche strukturellen Veränderungen es braucht, welche Ausbildungsinhalte, um den Ausschluss und die Stigmatisierungen gerade dieser Familien zu minimieren und damit den Ausschluss auch von scheinbar unmotivierten Klient:innen zu minimieren.

Die Beschäftigung mit scheinbar unmotivierten Klient:innen kann neue Handlungsmöglichkeiten generieren. In allen Arbeitsbereichen sollten Fachkräfte, auf individueller und struktureller Ebene unterstützt werden, einen professionellen Umgang mit scheinbar unmotivierten Klient:innen zu finden und sie nicht in ihrer Ratlosigkeit zurücklassen.

## Literaturverzeichnis

- Autorengruppe Kinder- und Jugendhilfestatistik (2019): *Kinder- und Jugendhilfereport 2018: Eine kennzahlenbasierte Analyse*, Opladen: Verlag Barbara Budrich, [online] DOI: 10.3224/84742240 [abgerufen am 15.04.2022].
- Blüml, Herbert (2006): Welche Angebote und Hilfen stehen dem ASD im Fall einer Beeinträchtigung oder Gefährdung des Kindeswohls zur Verfügung, in: Heinz Kindler / Susanna Lillig / Herbert Blüml / Thomas Meysen / Annegret Werner (Hrsg.): *Handbuch Kindeswohlgefährdung nach §1666 BGB und Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)*, München: Deutsches Jugendinstitut e.V., Kapitel 78.
- BMFSFJ (2006): *Familie zwischen Flexibilität und Verlässlichkeit: Perspektiven für eine lebenslaufbezogene Familienpolitik: Siebter Familienbericht*, Berlin: BMFSFJ, [online] <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/76276/40b5b103e693dacd4c014648d906aa99/7--familienbericht-data.pdf> [abgerufen am 20.04.2022].
- Boeger, Annette (2018): *Psychologische Therapie- und Beratungskonzepte: Theorie und Praxis*, 3., aktualisierte Auflage, Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Böllert, Karin/Peter, Corinna (2014): Familien in der Kinder- und Jugendhilfe - eine Problemskizze, in: Rosemarie Nave-Herz (Hrsg.): *Familiensoziologie: Ein Lehr- und Studienbuch*, S. 121–138, [online] DOI: 10.152/9783486856064 [abgerufen am 24.04.2022].
- Cohen, Ben-Zion (1985): Applying the „Unmotivated“ Label to Clients in Social Service Agencies, in: *The Journal of Sociology & Social Welfare*, Jg. 12, Nr. 2, S. 274–286, [online] <https://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1702&context=jssw> [abgerufen am 16.04.2022].
- Conen, Marie-Luise (1990): Sozialpädagogische Familienhilfe zwischen helfen und helfen, zu verändern., in: *Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit*, Nr. 7, S. 259–265, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Sozialpaedagogische-Familienhilfe.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].
- Conen, Marie-Luise (1991): Eine systemische Sicht der Familienarbeit in der Heimerziehung und in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, in: *Evangelische Jugendhilfe*, Nr. 4, S. 11–16, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Systemische-Sicht-der-Familienarbeit.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].
- Conen, Marie-Luise (1992): Supervision in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, in: *Supervision*, Nr. 21, S. 51–6, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Supervision-in-der-sozialpaed-Familienhilfe.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].
- Conen, Marie-Luise (1996a): Aufsuchende Familientherapie mit Multiproblemfamilien, in: *KONTEXT - Zeitschrift für systemische Therapie und Familientherapie*, Jg. 27, Nr. 2, S. 150–165, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Aufsuchende-Familientherapie-mit-Multiproblemfamilien.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].
- Conen, Marie-Luise (1996b): „Wie können wir Ihnen helfen, uns wieder loszuwerden?“ - Aufsuchende Familientherapie mit Multiproblemfamilien, in: *Zeitschrift für systemische*

*Therapie*, Nr. 3, S. 178–185, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Wie-koennen-wir-ihnen-helfen.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].

Conen, Marie-Luise (1997): Ambulante Hilfen ohne Nachfrage, in: *AFET - Mitglieder Rundbrief der Arbeitsgemeinschaft für Erziehungshilfe Hannover*, S. 7–16, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Ambulante-Hilfen-ohne-Nachfrage.pdf> [abgerufen am 29.04.2022].

Conen, Marie-Luise (1999a): »Unfreiwilligkeit« - ein Lösungsverhalten: Zwangskontexte und systemische Therapie und Beratung, in: *Familiendynamik*, Nr. 3, S. 282–297, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Unfreiwilligkeit-ein-Loesungsverhalten.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].

Conen, Marie-Luise (1999b): Aufsuchende Familientherapie - eine ambulante Hilfe für Multiproblemfamilien, in: *Sozialmagazin*, Nr. 4, S. 35–39, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Aufsuchende-Familientherapie-ambulante-Hilfe.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].

Conen, Marie-Luise (2005): Zwangskontexte konstruktiv nutzen, in: *Psychotherapie im Dialog*, Nr. 2, S. 166–169, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-PID-Zwangskontexte-konstruktiv-nutzen.pdf> [abgerufen am 29.04.2022].

Conen, Marie-Luise (2006a): Die Ratlosigkeit des Helfers - eine Ressource!, in: Rosmarie Welter - Enderlin/Bruno Hildenbrand (Hrsg.): *Resilienz - Gedeihen trotz widriger Umstände*, Heidelberg: Carl Auer Verlag, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Die-Ratlosigkeit-des-Helfers.pdf> [abgerufen am 10.05.2022].

Conen, Marie-Luise (2006b): Was ist los in der Jugendhilfe: Zwanzig Kritikpunkte, in: *Forum Erziehungshilfen*, Nr. 3, S. 170–181, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Was-ist-los-in-der-Jugendhilfe.pdf> [abgerufen am 27.04.2022].

Conen, Marie-Luise (2007a): Eigenverantwortung Freewilligkeit und Zwang, in: *Zeitschrift für Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe*, Nr. 4, S. 370–374, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Eigenverantwortung-Freewilligkeit-und-Zwang.pdf> [abgerufen am 23.04.2022].

Conen, Marie-Luise (2007b): Schwer zu erreichende Eltern - Ein systemischer Ansatz der Elternarbeit in der Heimerziehung, in: H.G. Homfeldt/Jörgen Schulze-Krüdener (Hrsg.): *Elternarbeit in der Heimerziehung*, München, E. Reinhard Verlag, S. 61–76, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Schwer-zu-erreichende-Eltern.pdf> [abgerufen am 19.04.2022].

Conen, Marie-Luise (2007c): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?, in: Marie-Luise Conen/Gianfranco Cecchin (Hrsg.): *Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten*, Heidelberg: Carl Auer Verlag, S. 15–175.

Conen, Marie-Luise (2011): *Wo keine Hoffnung ist, muss man sie erfinden: Aufsuchende Familientherapie*, 5. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

- Conen, Marie-Luise (2012): Zur Hilfe gezwungen. Die Nähe von Hilfe und Zwang in der Sozialen Arbeit, in: *SozialAktuell*, Nr. 10, S. 13–14, [online] <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Zur-Hilfe-gezwungen.pdf> [abgerufen am 29.04.2022].
- Conen, Marie-Luise (2014): *Kinderschutz: Kontrolle oder Hilfe zur Veränderung? : Ein systemischer Ansatz von Marie-Luise Conen - Aus der Reihe Soziale Arbeit kontrovers - Band 9, Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.)*, Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Conen, Marie-Luise (2015a): „Unmotivierte“ und unfreiwillige Klienten im ASD, in: Joachim Merchel (Hrsg.): *Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD): mit 32 Abbildungen und 7 Tabellen*, 2. aktualisierte und erweiterte Auflage, München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag, S. 286–297.
- Conen, Marie-Luise (2015b): *Zurück in die Hoffnung: Systemische Arbeit mit „Multiproblemfamilien“ (Soziale Arbeit)*, Heidelberg: Carl Auer Verlag.
- Conen, Marie-Luise (2022): Aufsuchende Familientherapie - updated, in: *KONTEXT - Zeitschrift für systemische Therapie und Familientherapie*, Jg. 53, Nr. 1, S. 8–20.
- Dewe Bernd (2013): Reflexive Sozialarbeit im Spannungsfeld von evidenzbasierter Praxis und demokratischer Rationalität – Plädoyer für die handlungslogische Entfaltung reflexiver Professionalität, in: Roland Becker-Lenz/ Stefan Busse/Gudrun Ehlert/Silke Müller-Hermann (Hrsg.): *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven*, 3., durchgesehene Auflage, Wiesbaden: Springer VS, S. 95-118.
- Dudenredaktion (o. J.): Motivation, [online], <https://www.duden.de/suchen/dudenonline/Motivation> [abgerufen am 20.04.2022].
- Engels, Dietrich (2008): Lebenslagen, in: Bernd Maelicke (Hrsg.): *Lexikon der Sozialwirtschaft*, Baden-Baden: Nomos, S. 643–646.
- Gehrmann, Gerd./Müller, Klaus D (2010): *Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten : Mit Arbeitshilfen für Ausbildung und Praxis*, 3., aktualisierte Auflagen, Regensburg: Walhalla Fachverlag.
- Gut, Andreas (2014): *Aufsuchen, Unterstützen, Beraten: Lebenswerltorientierung und Familientherapie in der Sozialpädagogischen Familienhilfe*, Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Hafen, Martin (2012): Problem, in: Jan Volker Wirth/Heiko Kleve/Heinz Abels (Hrsg.): *Lexikon des systemischen Arbeitens: Grundbegriffe der systemischen Praxis, Methodik und Theorie*, Heidelberg: Carl-Auer Verlag, S. 312–314.
- Heckhausen, Heinz/Heckhausen, Jutta (2018): *Motivation und Handeln*, Berlin, Heidelberg: Springer.
- Heintz, Matthias/Seithe, Mechthild (2014): *Ambulante Hilfe zur Erziehung und Sozialraumorientierung*, Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Helming, Elisabeth (1995): Sozialpädagogische Familienhilfe. Prävention durch intensive Arbeit mit Familien, in: *Diskurs* 5, Nr. 1, S. 23–32 [online] DOI: 10.25656/01:6641 [abgerufen am 16.04.2022].

- Helming, Elisabeth (2001): Sozialpädagogische Familienhilfe und andere Formen familienbezogener Hilfen, in: Vera Birtsch/Klaus Münstermann/Wolfgang Trede (Hrsg.): *Handbuch Erziehungshilfen: Leitfaden für Ausbildung, Praxis und Forschung*, Münster: Votum Verlag, S. 541–571.
- Helming, Elisabeth (2006): „Die haben nichts – die bringen nichts“?! – Sozialpädagogische Familienhilfe: Familienbildung für sozial benachteiligte Familien, in: *RdJB Recht der Jugend und des Bildungswesens*, Heft 2, S. 207–219.
- Helming, Elisabeth/Blüml, Herbert/Schattner, Heinz (1999): *Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe*, 3., überarbeitete Auflage, Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer.
- Hüning, Johannes/Peter, Corinna (2010): Der sozialpädagogische Blick auf Familie, in: Karin Böllert/Nina Oelkers (Hrsg.): *Frauenpolitik in Familienhand?: Neue Verhältnisse in Konkurrenz, Autonomie oder Kooperation*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 79–91, [online] DOI:10.1007/978-3-531-92200-3\_6 [abgerufen am 16.04.2022].
- Jordan, Erwin/Maykus, Stephan/Stuckstätte, Eva Christina (2015): *Kinder- und Jugendhilfe: Einführung in Geschichte und Handlungsfelder, Organisationsformen und gesellschaftliche Problemlagen (Grundlagentexte Pädagogik)*, 4. Auflage, Weinheim: Beltz Juventa.
- Jurczyk, Karin (2014): Familie als Herstellungsleistung. Hintergründe und Konturen einer neuen Perspektive auf Familie, in: Karin Jurczyk/Andreas Lange/Barbara Thiessen (Hrsg.): *Doing Family: warum Familienleben heute nicht mehr selbstverständlich ist*, Weinheim: Beltz Juventa, S. 50–70.
- Jurczyk, Karin (2020): Einführung, in: Karin Jurczyk (Hrsg.): *Doing und Undoing Family: konzeptionelle und empirische Entwicklungen*, Weinheim: Beltz Juventa, S. 7–12.
- Kinderschutz-Zentrum Berlin (2009): *Kindeswohlgefährdung Erkennen und Helfen*, 11., überarbeitete Auflage, Berlin: Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V., [online] <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/94156/178873b3c5a6ceb604568df609e16683/kindeswohlgefaehrdung-erkennen-und-helfen-data.pdf> [abgerufen am 20.04.2022].
- Klug, Wolfgang/Zobrist, Patrick (2021): *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext: Tools für die Soziale Arbeit*, 3., überarbeitete Auflage, München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Köngeter, Stefan/Schulze-Krüdener, Jörgen (2018): Arbeitsbeziehungen im Kinderschutz, in: Michael Böwer/Jochem Kotthaus (Hrsg.): *Praxisbuch Kinderschutz professionelle Herausforderungen bewältigen*, Beltz Juventa, S. 170–188.
- Körkel, Joachim/Drinkmann, Arno (2002): Wie motiviert man ‚unmotivierter‘ Klienten?, in: *Sozialmagazin*, Jg. 27, Nr. 10, 26–34, [online] [http://www.pantucek.com/seminare/200709avalon/koerkel\\_motivational\\_interview/index.html](http://www.pantucek.com/seminare/200709avalon/koerkel_motivational_interview/index.html) [abgerufen am 15.04.2022].
- Kühnl, Bernhard (2008): Beratung nicht motivierter Familien, in: *Erziehungsberatung aktuell*, Nr. 1, S. 39–46, [online] <http://docplayer.org/4909236-Beratung-nicht-motivierter-familien.html> [abgerufen am 15.04.2022].

- Marotzki, Winfried/Nohl, Arnd-Michael/Ortlepp, Wolfgang (2006): *Einführung in die Erziehungswissenschaft (Einführungstexte Erziehungswissenschaften)*, 2. durchges. Auflage, Stuttgart: UTB.
- Merchel, Joachim (1995): *Rechtliche Aspekte der Beziehung zwischen MitarbeiterInnen der Jugendhilfe und den Hilfe-Empfängern beim Entscheidungsprozess und während der Gewährung einer Hilfe zur Erziehung nach §31 KJHG (Sozialpädagogische Familienhilfe). Expertise*. München: Deutsches Jugendinstitut.
- Merchel, Joachim (1996): Befristete Hilfe oder Hilfe auf Dauer: Sozialarbeiter als Architekten von Lebensläufen?, in: *Zentralblatt für Jugendrecht*, Nr. 6, S. 218–223.
- Messmer, Heinz/Fellmann, Lukas/Wetzel, Marina/Käch, Oliver (2019): Sozialpädagogische Familienhilfe im Spiegel der Forschung: Bestandsaufnahme und Ausblick, in: *neue praxis: Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, Nr. 1, S. 37–53.
- Metzger, Marius (2019): Sozialpädagogische Familienhilfe, in: *socialnet Lexikon*, Bonn: socialnet, [online] <https://www.socialnet.de/lexikon/Sozialpaedagogische-Familienhilfe> [abgerufen am 15.04.2022].
- Miller, William R./Rollnick, Stephen (2009): *Motivierende Gesprächsführung*, 3. Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Nicolay, Joachim (1996): Ko-respondenz Ein Beitrag zu einer Theorie des Handelns in der Sozialpädagogischen Familienhilfe, in: *neue Praxis: Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, Jg. 26, Nr. 3, S. 202–216.
- Nielsen, Heidi (2008): Sozialpädagogische Familienhilfe, in: Karl August Chassé/Hans-Jürgen von Wensierski (Hrsg.): *Praxisfelder der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*, Weinheim, München: Juventa Verlag, S. 161–171.
- Oelkers, Nina/Richter, Martina (2009): Re-Familialisierung im Kontext post-wohlfahrtsstaatlicher Transformationsprozesse und Konsequenzen für die Soziale Arbeit, in: *Kurswechsel* 3, S. 35–46 [online] [http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/2009\\_3\\_035-41.pdf](http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/2009_3_035-41.pdf) [abgerufen am 20.04.2022].
- Perlman, Helen Harris (1970): *Soziale Einzelhilfe als problemlösender Prozess*, Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Peters, Friedhelm (2012): „Erschöpfte Familie“ trifft auf „ausgezehnte Soziale Arbeit“ – Erfahrungen der Kinder- und Jugendhilfe mit erschöpften Familien, in: Ronald Lutz (Hrsg.): *Erschöpfte Familien*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 253-284 [online] DOI: 10.1007/978-3-531-93324-5\_13 [abgerufen am 23.04.2022].
- Peters, Helge (2002): *Soziale Probleme und soziale Kontrolle (Studienskripten zur Soziologie)*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Platzmeyer, Frank (2016): Finanzierung ambulanter Hilfen zur Erziehung - Kritische Einschätzungen zur Vereinbarungspraxis, in: Peter Baumeister/Annette Bauer/Reinhild Mersch/Christa-Maria Pigulla/Johannes Röttgen (Hrsg.): *Arbeitsfeld ambulante Hilfen zur Erziehung: Standards, Qualität und Vielfalt*, Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 59–71.



- Rätz, Regina/Biere, Axel/Reichmann, Ute/Kraus, Hans-Ullrich/Ramin, Sibylle (2021): *Sozialpädagogische Familienhilfe: ein Lehr- und Praxisbuch*, Stuttgart: Kohlhammer.
- Rätz, Regina/Schröer, Wolfgang/Wolff, Mechthild (2014): *Lehrbuch Kinder- und Jugendhilfe*, 2., überarbeitete Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Rheinberg, Falko/ Vollmeyer, Regina (2012): *Motivation (Grundriss der Psychologie)*, 8., aktualisierte Auflage, Stuttgart: Kohlhammer.
- Richter, Martina (2013): *Die Sichtbarmachung des Familialen Gesprächspraktiken in der Sozialpädagogischen Familienhilfe*, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Richter, Martina (2016): Familie und (gute) Elternschaft im Fokus neuer Aufmerksamkeiten: Ressource oder Risiko?, in: *Sozial Extra*, Band 40, Nr. 6, S. 33–35 [online] DOI: 10.1007/s12054-016-0112-2 [abgerufen am 17.04.2022].
- Richter, Martina (2018): Familienhilfe, in: Hans-Uwe Otto/Hans Thiersch/Rainer Trepow/Holger Ziegler (Hrsg.): *Handbuch Soziale Arbeit: Grundlagen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*, 6., überarbeitete Auflage, München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 387–393.
- Rothe, Marga (2017): *Sozialpädagogische Familien- und Erziehungshilfe: eine Handlungsanleitung*, 8. Auflage, Stuttgart: Kohlhammer.
- Schattner, Heinz (2007): Sozialpädagogische Familienhilfe, in: Jutta Ecarius (Hrsg.): *Handbuch Familien*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 593–613.
- Schmalt, Heinz-Dieter/Langens, Thomas A. (2009): *Motivation (Kohlhammer Standards Psychologie)*, 4., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart: Kohlhammer.
- Seithe, Mechthild (2001): *Praxisfeld: Hilfe zur Erziehung: Fachlichkeit zwischen Lebensweltorientierung und Kindeswohl*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Seithe, Mechthild (2008): *Engaging: Möglichkeiten klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit (Lehrbuch)*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Tölle, Christiane (2016): Supervision im Arbeitsfeld „Ambulante Hilfen zur Erziehung“ Problemanzeigen aus der Praxis, in: Peter Baumeister/Annette Bauer/Reinhild Mersch/Christa-Maria Pigulla/Johannes Röttgen (Hrsg.): *Arbeitsfeld ambulante Hilfen zur Erziehung: Standards, Qualität und Vielfalt*, Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 85–104.
- Uhlendorff, Uwe/Euteneuer, Matthias/Sabla-Dimitrov, Kim-Patrick (2013): *Soziale Arbeit mit Familien*, München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Wiesner, Reinhard (2006): *SGB VIII: Kinder- und Jugendhilfe*, 3., völlig überarbeitete Auflage, München: C.H. Beck.
- Wittke, Verena (2012): Familien in benachteiligten Lebenslagen als Adressaten der Familienbildung, in: Ronald Lutz (Hrsg.): *Erschöpfte Familien*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 191–207.

- Wolf, Klaus (2006): Sozialpädagogische Familienhilfe aus der Sicht der Klientinnen und Klienten – Forschungsergebnisse und offene Fragen, in: Klaus Fröhlich-Gildhoff/Eva-Maria Engel/Maike Rönnau/Gabriele Kraus (Hrsg.): *Forschung zur Praxis in den ambulanten Hilfen zur Erziehung*, Freiburg im Breisgau: FEL Verlag, S. 83–99.
- Wolf, Klaus (2012): *Sozialpädagogische Interventionen in Familien (Basistexte Erziehungshilfen)*, Weinheim: Beltz Juventa.
- Wolf, Klaus (2016): Wirkungen ambulanter Erziehungshilfen, in: Peter Baumeister/Annette Bauer/Reinhild Mersch/Christa-Maria Pigulla/Johannes Röttgen (Hrsg.): *Arbeitsfeld ambulante Hilfen zur Erziehung: Standards, Qualität und Vielfalt*, Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 151–159.
- Woog, Astrid (1998): *Soziale Arbeit in Familien: theoretische und empirische Ansätze zur Entwicklung einer pädagogischen Handlungslehre*, Weinheim: Juventa.
- Zobrist, Patrick/Kähler, Harro Dietrich (2017): *Soziale Arbeit in Zwangskontexten wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*, München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

## **Selbstständigkeitserklärung**

Ich erkläre hiermit an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche einzeln kenntlich gemacht. Es wurden keine anderen, als die von mir angegebenen Quellen und Hilfsmittel (inklusive elektronischer Medien und Online-Ressourcen) benutzt. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch nicht veröffentlicht. Ich bin mir bewusst, dass ein Verstoß gegen diese Versicherung nicht nur prüfungsrechtliche Folgen haben wird, sondern auch zu weitergehenden rechtlichen Konsequenzen führen kann.

Ort, Datum, Unterschrift