

# **DIPLOMARBEIT**

## **5. Lehrgang**

### **„Psychosoziale Beratung / Lebens- und Sozialberatung“**

#### **Titel:**

„Der systemische Ansatz im Umfeld der sozialen Arbeit mit unfreiwillig Freiwilligen anhand des Projektes Jobchance“

**Michaela Schertler**

Eingereicht bei der ARGE Bildungsmanagement  
Wien

## ERKLÄRUNG

Hiermit bestätige ich durch meine Unterschrift, dass ich meine Diplomarbeit eigenständig verfasst habe. Ich bin damit einverstanden, dass das Abstract auf der Website der ARGE veröffentlicht wird.

Wien, am 12.11.2010

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Richard J. ...", is placed on a light blue rectangular background.

---

Datum

Unterschrift

Vorwort.....	5
Jobchance.....	6
<i>Geschichte und Hintergrund</i> .....	6
<i>Das Besondere an Jobchance und wie sie funktioniert</i> .....	6
Einleitung.....	8
Theorieteil.....	9
Zwang und Freiwilligkeit.....	9
Entstehung und Faktoren.....	11
Dynamiken und Dimensionalitäten.....	12
Beziehungsaspekte im Zwangskontext.....	14
<i>Der Klient, seine Situation und sein Verhalten im Zwangskontext</i> .....	14
<i>Die Rolle des professionellen Helfers und sein Verhalten im Zwangskontext</i>	17
<i>Die Helfer-Klient-Beziehung</i> .....	19
Haltungen und Arbeitsweisen.....	21
<i>Grundhaltung</i> .....	22
<i>Neutralität/Respekt/Wertschätzung/Würde</i> .....	22
<i>Hoffnung/Mut/Optimismus/Humor</i> .....	23
<i>Motivation/Lob/Aktivität</i> .....	23
<i>Macht/Einfluss</i> .....	24
<i>Rollenklärung/Transparenz/Kontrakt</i> .....	25
<i>Problemdefinition/Lösungen/Grenzen/Ziele</i> .....	25
<i>Kommunikation</i> .....	26
Systemische Interventionen im Zwangskontext.....	27
<i>Umgang mit Widerstandsverhalten</i> .....	27
<i>Fragen</i> .....	27
<i>Bekämpfung destruktiver Gedanken</i> .....	28
<i>Systemverschreibungen</i> .....	28
<i>Paradoxe Intervention</i> .....	28
<i>One-down-Position</i> .....	28
<i>Hausaufgaben</i> .....	28
<i>Metakommunikation</i> .....	29
<i>Wirklichkeits- und Möglichkeitskonstruktionen</i> .....	29
<i>Skalierungen</i> .....	29

<i>Unterschiede/Ausnahmen</i> .....	29
<i>Darstellungsformen</i> .....	30
<i>Sprachliche Interventionen</i> .....	30
Praxisteil .....	31
Fallbeispiel .....	31
<i>Zustandekommen</i> .....	31
<i>Rahmenbedingungen</i> .....	31
<i>Gespräche</i> .....	32
<i>Fallzusammenfassung</i> .....	41
Selbst- und Methodenreflexion .....	42
Abstract .....	47
Literaturliste .....	48

## **Vorwort**

Die letzten 10 Jahre meiner beruflichen Tätigkeit im arbeitsmarktpolitischen Umfeld waren sehr lehrreich. Ich konnte mir wertvolle Beratungserfahrung als Betreuerin von arbeitssuchenden Menschen aneignen. Doch die Praxis als alleinige Grundlage war mir zu wenig. Lange war ich auf der Suche nach einer fundierten, anerkannten und für mich passenden Ausbildung, welche mir die Theorie zur Praxis liefert. Nach einigen Recherchen und Überlegungen entschied ich mich für die Ausbildung „Psychosoziale Beratung/Lebens- und Sozialberatung“ (systemischer Ansatz). Gegen Ende meiner Ausbildung kann ich folgendes Resümee ziehen: die durch Höhen und Tiefen entstandene Erkenntnis der letzten 3 Jahre Beruf, Familie und Ausbildung ist, den bunten Herausforderungen des Lebens weiterhin mit Freude und Neugierde begegnen zu wollen.

Was nun die Themenauswahl für die Abschlussarbeit betraf, lag das Thema Zwangskontext auf meiner beruflichen Hand. Was wäre nahe liegender als über den systemischen Blickwinkel auf meinen Arbeitskontext bei Jobchance und der vermeintlichen Unfreiwilligkeit zu schreiben, in denen ich mich täglich befinde? Um allen Lesern einen Überblick über das Arbeitsintegrationsprojekt Jobchance geben zu können, folgt eine Zusammenfassung der dankenswerterweise zur Verfügung gestellten Unterlagen und der Wortmeldungen meines Kollegen Mag. Ernst Mayerl. Dies bringt mich sogleich zur Danksagung an all jene, die mich in diesen 3 Jahren Ausbildungszeit unterstützt haben.

Besonderen Dank verdient meine Familie! Sie musste viele Stunden ohne mich auskommen und meine Launen ertragen – DANKE! Ich bedanke mich bei meinem Arbeitgeber, der mir durch seine finanzielle Unterstützung die Ausbildung ermöglicht hat und meinen Kollegen, Führungskräften und Kunden für die wertschätzende Unterstützung und den notwendigen Input. Mein Dank gilt der ARGE Bildungsmanagement für die kompetente und freundliche Betreuung und die hohe Qualität des Curriculums und den Ausbildungskollegen gebührt für ihre Haltungen, ihre Individualitäten und ihr Wohlwollen ein herzliches Dankeschön.

Der besseren Lesbarkeit und der sprachlichen Einheitlichkeit zuliebe, wird die männliche Form verwendet. Danke allen Leserinnen für Ihr Verständnis.

## Jobchance

### *Geschichte und Hintergrund*

Seit 1998 unterstützt die Stadt Wien mit dem Programm Jobchance eine auf dem Arbeitsmarkt besonders benachteiligte, und von lang andauernder Ausgrenzung bedrohte Personengruppe: Menschen, die von Sozialhilfeleistungen abhängig sind. Konkret unterstützt und begleitet Jobchance Sozialhilfeempfängern, die arbeitsfähig sind und eine Beschäftigung aufnehmen möchten, bei der Suche nach einer Arbeitsstelle. Die Projektidee stammt aus dem Jahre 1997.

Die Überlegung dabei war, ein in den Niederlanden angewandtes Konzept auf Wiener Verhältnisse zu übertragen. In den Niederlanden hatte das private Unternehmen MAATWERK im Auftrag mehrerer Gemeinden erfolgreich begonnen, Sozialhilfebezieher in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Wesentlich für das Gelingen und die Entwicklung, sowie die Weiterwicklung des Projektes Jobchance in Wien war die gute Kooperation mit den Koordinatoren der Magistratsabteilung 40 (Sozialamt).

### *Das Besondere an Jobchance und wie sie funktioniert*

Der Betreuung vorausgehend sollte eine motivationsklärende „Zuweisung“ der betroffenen Männer und Frauen stehen. Die Mitarbeiter der Sozialzentren der Stadt Wien wählen geeignete Klienten aus und informieren diese über die Unterstützungsmöglichkeiten. Die Teilnahme am Programm soll freiwillig sein – es sollen keine Sanktionen bei Nicht-Teilnahme verhängt werden.

Im Mittelpunkt der Betreuung steht die individuelle Unterstützung von arbeitssuchenden Voll-Sozialhilfebezieherinnen und Personen, die eine ergänzende Sozialhilfeleistung (Richtsatzergänzung) zu ihrem Arbeitslosen- oder anderen Bezügen erhalten und keine gravierenden Vermittlungshindernisse haben, die sie für einen Job am ersten Arbeitsmarkt ausschließen würden, wie z.B. schwere physische oder psychische Erkrankungen.

Die Teilnehmer werden von den waff Mitarbeitern zu Gesprächen eingeladen. Beim Erstgespräch findet ein erstes Kennen lernen statt, es werden die Rahmenbedingungen geklärt und ein erstes Clearing findet statt. Im ersten Folgegespräch wird begonnen, ein Stärken-Schwächen-Profil zu erarbeiten. Wesentlich ist dabei, das Selbstwertgefühl der Teilnehmer zu stärken, ihnen Sicherheit über ihre persönlichen Stärken zu geben, einen besseren Umgang mit ihren Schwächen und Ängsten (z.B. in Bewerbungssituationen) zu vermitteln. Hindernisse (z.B. Schulden, Exekutionen, Vorstrafen, etc.), die einer geregelten Arbeit im Wege stehen, werden angesprochen und Schritte zu ihrer Beseitigung bzw. Bewältigung in die Wege geleitet.

In der nächsten Phase werden Unternehmen kontaktiert, um für die Teilnehmer einen für sie passenden Arbeitsplatz zu finden. Die Jobchance-Vermittler versuchen, den konkreten Arbeitsplatz bereits im Vorfeld möglichst genau kennen zu lernen, um ein präzises „Matching“ zu gewährleisten.

Die Mitarbeiter von Jobchance betreuen ihre Kunden vom Eintritt in die Maßnahme bis zur Aufnahme einer Beschäftigung. Ein besonderes Element ist, dass Jobchance über die erfolgreiche Vermittlung hinaus unterstützt. Insbesondere in der schwierigen Zeit der Einarbeitung stehen die Vermittler sowohl den Teilnehmern als auch den Unternehmen gerne vermittelnd zur Verfügung. Die begleitende Betreuung in dieser Phase soll die Nachhaltigkeit einer neuen Beschäftigung absichern helfen. Sollte es trotzdem zu einer Auflösung des Beschäftigungsverhältnisses kommen, wird die aktive Betreuung durch Jobchance sofort wieder aufgenommen. Zusätzlich werden zur Individualbetreuung niederschwellige Aus- und Weiterbildungskurse zur Qualifizierung angeboten.

Dieses seit 12 Jahren erfolgreich geführte Projekt wurde mit Ende Oktober 2010 eingestellt.

## Einleitung

Ziel und Zweck dieser Arbeit soll sein, den Kontext der Zwangsberatung zu beschreiben und dafür ein passendes systemisches Handwerkzeug zu erarbeiten. Folgende Fragestellungen werden herangezogen:

- Was ist Zwang und welche Besonderheiten begegnen den Beteiligten im Zwangskontext?
- Auf welche unfreiwilligen Freiwilligkeiten stößt man in der Beratung und wie wird die Unfreiwilligkeit in Freiwilligkeit oder die Nichtmotivation in Motivation umgewandelt?
- Welche Haltungen im Kontext der Zwangsberatung sind hilfreich und welche Methoden können angewendet werden?

Der erste Teil meiner Arbeit beschäftigt sich mit der Theorie und ist in sechs Bereiche gegliedert. Zuerst wird ein kurzer Überblick über Beratung und Therapie im Zwangskontext geboten. Anschließend gehe ich auf den Zwang und die damit verbundenen Faktoren ein und betrachte einzelne Komponenten daraus. Jeder Bereich wird kurz in Beziehung zu Jobchance gesetzt. Mit der Auflistung möglicher systemischer Werkzeuge findet dieses Kapitel seinen Abschluss.

Im zweiten Teil meiner Arbeit werde ich eine Falldokumentation präsentieren. Der ausgewählte Fall soll in erster Linie Möglichkeiten und Grenzen des systemischen Ansatzes im Umfeld der sozialen Arbeit beschreiben. Das Beispiel stammt aus der Arbeit mit Sozialhilfeempfängern und fand im beruflichen Kontext statt.

Meine Eindrücke, Erfahrungen und Erkenntnisse werden im dritten und abschließenden Teil der Diplomarbeit, der Selbst- und Methodenreflexion, beschrieben.

## Theorieteil

### Zwang und Freiwilligkeit

In welchen Kontexten werden professionelle Helfer mit Zwang und Unfreiwilligkeit konfrontiert? Wer übt Zwang oder Druck aus und wie kommt die Kontaktaufnahme zustande?

*„Der Terminus ‚Zwang‘ umfasst eine zwingende Notwendigkeit, Pflicht oder ausgeübte Gewalt. Zwang ist in der Umgangssprache in etwa gleichbedeutend mit ‚Druck oder Belastung‘, dazu gehören auch die Ausdrücke: auf jemanden Zwang ausüben; eine Situation zwingt zu etwas...“ (Conen/Ceccin2009, S. 70).*

Inzwischen gibt es eine Vielfalt von Berufen und Arbeitsfeldern, in denen psychosoziale Arbeit geleistet wird. In kaum einem Arbeitsbereich spielt die Unmotiviertheit und/oder Unfreiwilligkeit von Klienten, Probanden, Insassen, Bewohnern usw. keine Rolle (Vgl. Conen/Cecchin/2009, S.12).

Einerseits kann der Zusammenarbeit mit gezwungenen Klienten eine rechtliche Grundlage oder ein Gerichtsbeschluss zugrunde liegen und betrifft, unter anderen, folgende Bereiche:

- Strafvollzug
- Maßregelvollzug
- Bewährungshilfe
- Jugendämter
- Sozialämter
- Arbeitsämter
- Jugendgerichtshilfe
- Geschlossene Unterbringung von Jugendlichen
- psychiatrische Kliniken, forensische Psychiatrie

Andererseits kann der Kontakt durch Widerständige und/oder Unmotivierte (Vgl. Conen/Cecchin/2009, S. 63) auch durch den Druck von Einrichtungen und Institutionen sowie durch andere Menschen (Angehörige des sozialen oder persönlichen Netzwerkes; formeller Umkreis von Menschen) oder aufgrund von Ereignissen und Vorfällen zustande kommen. Netzwerkeinflüsse können mächtiger sein als

der Druck aus rechtlichen Vorgaben. Dieses Zustandekommen findet sich in den folgenden Bereichen und ist rechtlich nicht begründet:

- Schulen
- Krankenhäuser
- Tageskliniken
- Tageszentren
- Erziehungsheime
- Obdachloseneinrichtungen
- Drogen- und Alkoholberatungsstellen
- Jugendhilfeeinrichtungen
- Jugendämter
- Krankenkassen
- Beratungsstellen mit unterschiedlichen Schwerpunkten
- Kriseninterventionseinrichtungen
- Netzwerkangehörige

Grundsätzlich ist zu sagen, dass die Stärke des Zwangskontextes und die möglichen Sanktionen der Institutionen und Einrichtungen unterschiedlich stark sind und von den Klienten ebenso unterschiedlich stark wahrgenommen werden (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 14). Beim Zustandekommen des Kontaktes unterscheidet Kähler zwischen:

- Selbstinitiierte Kontaktaufnahme: Die Initiative für die Kontaktaufnahmen geht von der jeweiligen Person selbst aus
- Kontaktaufnahme durch Einflüsse des informellen oder formellen Netzwerkes
- Kontaktaufnahme aufgrund rechtlicher Vorgaben

Im Bezug auf das Projekt Jobchance ist die Zwang ausübende Institution das Sozialreferat. Die Teilnahme an diesem stellt ein freiwilliges Angebot dar. Aufgrund der rechtlichen Situation des österreichischen Sozialhilfegesetzes kann eine Maßnahme, welche die finanzielle Selbsterhaltungsfähigkeit fördert oder herstellt, als Verpflichtung seitens der Geldgebenden Stelle gesehen werden. Gerade dann, wenn die Eigeninitiative in Bezug auf die Jobsuche und Arbeitsaufnahme als zu gering oder gar nicht wahrgenommen wird. Das

Zustandekommen des Kontaktes bei Jobchance fand im Überweisungskontext statt.

## Entstehung und Faktoren

Wie entsteht Unfreiwilligkeit/Unmotiviertheit und welche Faktoren sind zu beachten?

Zwang, Druck und Unfreiwilligkeit begegnen uns täglich. Ob nun gesetzliche Verpflichtungen wie die Schul- oder Wehrpflicht als nicht gewollt aufgefasst werden oder gesellschaftliche und religiöse Vorgaben als Muss betrachtet werden, ist der eigene innere Drang nicht minder zu berücksichtigen. Eine Vielzahl von Menschen fühlt sich „under pressure“. Oft liegt das Anderssein einer Person als Ausgangspunkt zugrunde.

*„Spielräume unseres Verhaltens sind abhängig von den jeweiligen Kontexten, in denen wir uns bewegen.“ (Marie-Luise Conen/2009, S. 16)*

Wie schon erwähnt, entsteht Zwangsberatung/Therapie durch gesetzliche Regeln, welche klar für alle, die Gesetze übertreten, geregelt sind und wo die Konsequenzen einer Übertretung allgemein bekannt sein sollten. Es gibt jedoch andere Faktoren, die unfreiwillige/unmotivierte Inanspruchnahme von Beratung oder Therapie nötig machen. Wenn es zu Lebensproblemen kommt kann Druck entstehen. Lebensprobleme sind Störungen im Gleichgewicht des Systems in dem wir leben, die eine Diskrepanz zwischen Bedürfnissen und Anpassungspotenzial beinhalten. Folgende Stressquellen können zu einer unfreiwilligen Beratung oder Therapie führen (Vgl. Gerd Gehrman/ Klaus D. Müller/2010, S. 49):

- Stressquellen im Laufe der Biografie und Entwicklung
- Stressquellen, die sich durch Probleme und Anforderungen aus der Umwelt ergeben
- Stressquellen, die durch Fehlangepasste interpersonale Beziehungs- und Kommunikationsmuster entstehen

Zusätzlich weitet die sozialökonomische Perspektive den Blick danach, mit welchen Risikofaktoren und belastenden Lebens- und Umweltfaktoren ein Problem noch verknüpft sein kann (Vgl. Gerd Gehrman/Klaus D. Müller/2010, S. 50):

- Wohnprobleme, existenzielle Sorgen

- Diskriminierung, Migration
- Belastung durch Krankheit, familiäres Umfeld
- institutionelle Unkenntnis

Dies waren in der Arbeit bei Jobchance relevante Größen, die es abzuklären galt und wo sozialarbeiterische Schritte in die Wege geleitet oder selbst gesetzt werden mussten, um die Basis für Arbeitsfähigkeit zu schaffen.

Die Einflüsse auf die Kontaktaufnahme beschreibt Kähler als Druckmittel (Pushfaktoren) und Anreize (Pullfaktoren). Die Ausprägungen von Push- und Pullfaktoren auf die Kontaktaufnahme bzw. auf die Zusammenarbeit sind von unterschiedlicher Ausprägung. Ein latenter Aspekt ist das Zusammenspiel von „Wenn Sie nichts tun, werden Sie mich nicht los“ (Pushfaktor) und „Wenn Sie etwas tun, können Sie mich am ehesten wieder loswerden“ (Pullfaktor). Ein für die Jobchance-Kunden ausschlaggebender Pushfaktor war die Androhung einer potentiellen Kürzung des Sozialhilfebezuges. So wurde in nicht unerheblichem Maße die Kooperationsbereitschaft (*compliance*) von Sozialkunden zumindest oberflächlich sichergestellt. Die Berücksichtigung der Anreize und Druckmittel trägt maßgeblich dazu bei, die Dichotomie von Freiwilligkeit und Unfreiwilligkeit aufzulösen (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 54 und 56).

## Dynamiken und Dimensionalitäten

Welche Dynamiken und Dimensionalitäten wirken sich auf die Motivation der Klienten und der professionellen Helfer aus?

Die Wirkungen bestimmter Einflüsse können unterschiedlich ausfallen, Pull- und Pushfaktoren können sich umkehren. Es muss in Betracht gezogen werden, dass sich die einwirkenden Kräfte ändern, mehrere Kräfte gleichzeitig wirken, sich in der Wirkung verstärken oder neutralisieren und die Kräfte verschieben können (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 56).

Eine weitere Dimension ist das subjektive individuelle Problembewusstsein und die Bereitschaft zur eigenverantwortlichen Arbeit an Veränderungen im Sinn von Motivation und Freiwilligkeit (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 57). Der persönliche Leidensdruck spielt dabei eine wesentliche Rolle.

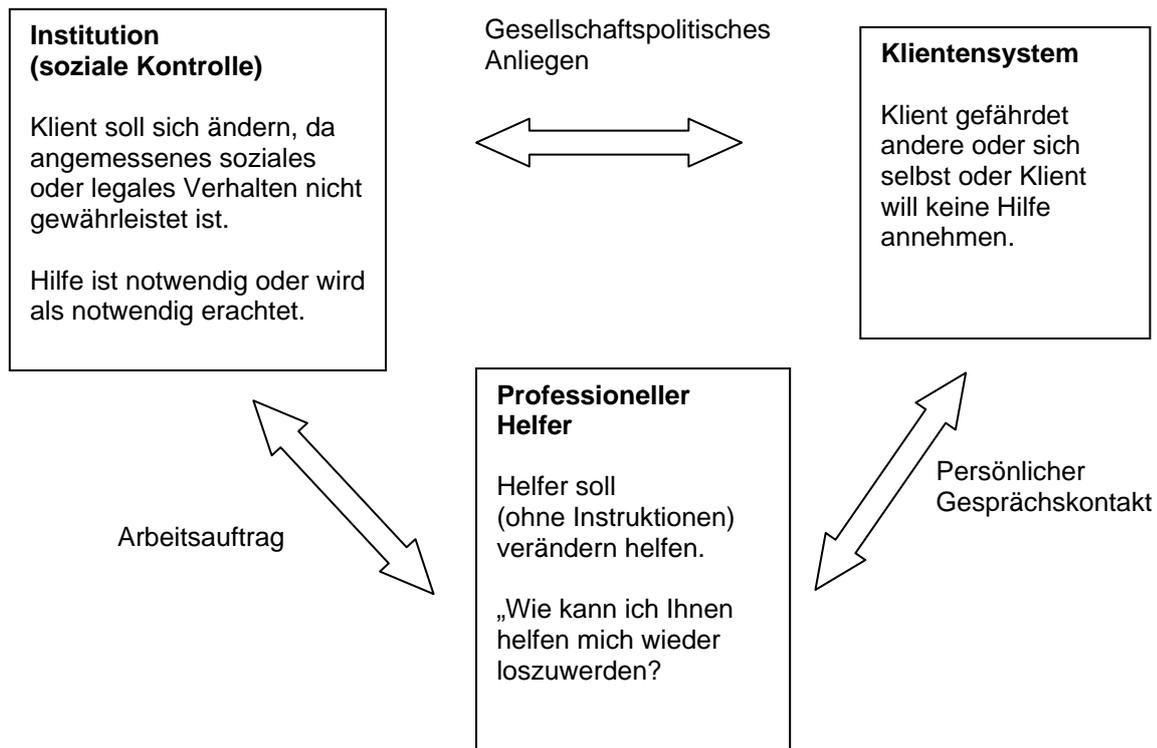
Die Faktoren, welche jeweils die Motivation zur Mitarbeit fördernd oder hemmend beeinflussen, sollten im Erstkontakt zwischen dem professionellen Helfer und dem Klienten geklärt werden. Es ist sinnvoll, eine Differenzierung zwischen Freiwilligkeit im Sinne der Änderungsmotivation und der Initiative für die Kontaktaufnahme vorzunehmen (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 59). So beschreibt Kähler auch die unterschiedlichen Begrifflichkeiten von Fachautoren wie Pleyer und de Shazer in Bezug auf die Klienten, welche als

- Kunden/Verantwortungsnehmer oder
- Klagende/Verantwortungsgeber und
- Besucher/Geschickte

bezeichnet werden. Wobei, wie schon eingangs erklärt, die Rollen veränderbar sind. Wichtig scheint mir auch die Erwähnung der Dimension des Doppelmandats (auch Doppelrolle) im Überweisungskontext des Umfeldes der sozialen Arbeit. Professionelle Helfer werden von Institutionen beauftragt, mit den Klienten im Rahmen von Beratungs- und Therapiegesprächen an Veränderungen des Sozial- und/oder Legalverhalten zu arbeiten. Dabei gibt es drei bestehende Zwangsebenen:

- 1) Die Rechtssprechung fühlt sich von der Gesetzgebung gezwungen, etwas zu veranlassen.
- 2) Der professionelle Helfer fühlt sich vom Gericht oder der überweisenden Institution gezwungen.
- 3) Der Klient fühlt sich vom professionellen Helfer gezwungen.

(Vgl. Conen/Cecchin/2009, S. 120). Die folgende Grafik soll dieses Bild veranschaulichen:



Diese anschauliche Grafik traf auch auf Jobchance zu und weist darauf hin, dass selbst bei der Begegnung zwischen Fachkraft und Klient, wo nur zwei Personen anwesend sind, sich weitere Personen (*signifikante Dritte*) im Spiel befinden. Dieses Doppelmandat (aus Sicht der Fachkraft) wird in Fachkreisen Triangulation, Trialogen oder von Multilogen genannt. Diese Einflüsse und das Entstehen eines neuen Systems machen die Thematisierung notwendig, um Triangulation aufzuheben (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 102).

## Beziehungsaspekte im Zwangskontext

### *Der Klient, seine Situation und sein Verhalten im Zwangskontext*

Wir alle kennen Situationen, die einem von außen auferlegt werden. Schon bei harmlosen Einschränkungen der eigenen Entscheidungsspielräume werden Formen des Unterlaufens und der Widerspenstigkeit erkennbar. Die Lebenswelt der Klienten scheint in manchen Bereichen eine völlig andere als die der Fachkräfte zu sein. Viele Klienten im Zwangskontext haben gänzlich andere Werte, Normen und Verhaltensweisen. Sie fürchten auch, dass ihre Kultur von den professionellen Helfern negativ beurteilt wird.

Somit ist es nicht verwunderlich, dass durch außen auferlegte Eingriffe in die Lebenswelt des Klienten mit erheblichen Reaktionen zu rechnen ist. Das Gefühl von Angst entsteht durch eine zu erwartende unbekannte Situation mit häufig unbekanntem Personen und Rahmenbedingungen. Diese Angst kann Frustration, Wut und Misstrauen hervorrufen (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 94). In diesem Zusammenhang schreibt Kähler ((Vgl. Harro Kähler/2005, S. 63-65) von *Reactance*, welche die normale Reaktion auf die Drohung von Verlust von Freiheit und Autonomie ist und als Einengung vom Klienten empfunden wird. Alle Formen der *Reactance*, vom offenen Rebellieren bis zu subtilen Formen des Unterlaufens, sind vorstellbar (Vgl. Harro Kähler/2005, S.63-65). Hier eine, nicht auf Vollständigkeit plädierende Auflistung von Formen des Widerstands, der Aggression und des Boykotts von Hilfsmaßnahmen:

- Nichtöffnen der Haustür; Briefe, Telefonate und/oder Termine ignorieren
- Missverstehen bzw. Nichteinhaltung von getroffenen Vereinbarungen und Aufgaben
- Resignation, alles über sich ergehen lassen, Passivität
- Verbergen von Vorbehalten hinter überschwänglicher Kooperation; „so tun als ob“-Strategie
- Eskalation von Problemen in anderen Lebensbereichen des Klienten
- Versuch, den professionellen Helfer für sich und seine Zwecke zu gewinnen
- Absprechen der Kompetenz des professionellen Helfers
- Fehlende Problemeinsicht; leugnen des Problems
- „Ich kann nicht, weil“-Strategie
- Offene Feindseligkeit
- Unkooperatives Schweigen und Rückzug
- Vermeidendes Verhalten
- Kontaktabbruch

Oftmals wird die Abwehr und Ablehnung gegenüber dem Eingriff durch die Institutionen in erheblichem Maße auf die professionellen Helfer übertragen.

Im Arbeitsfeld „Hilfe zur Arbeit“, welches auch auf Jobchance zutraf, spricht Gehrman von nicht motivierten oder nicht mehr motivierten Personen. Durch fortlaufende Vermittlung in Bildungs- und Beschäftigungsprogramme (geparkt\*) und durch unpassende Job- und Ausbildungsprogramme wurden diese Klienten demotiviert. Die fehlende Abstimmung dieser Angebote auf die jeweiligen Fähigkeiten, Bedürfnisse und Möglichkeiten des Klienten wirkten sich erschwerend auf die Motivation aus. Nicht immer war die Übereinstimmung mit den realen Erfordernissen des aktuellen Arbeitsmarktes gegeben (Vgl. Gerd Gehrman/Klaus D. Müller/2010, S. 19-20).

Was bewegt einen Unfreiwilligen, nun doch die angebotene oder verordnete Hilfe in Anspruch zu nehmen? Zwei Gründe werden von Cecchin beschrieben:

1) Anerkennung der Berechtigung

Der Klient folgt der Anweisung oder Aufforderung der Institution, da er ihre Berechtigung anerkennt und sie als richtig betrachtet.

2) Vermeidung von negativen Sanktionen

Hier folgt der Klient den Anweisungen, jedoch stimmt er nicht der Sichtweise der Institution zu. Er erscheint nur, weil er dazu verpflichtet wurde und mit negativen Sanktionen rechnen muss, wenn er nicht Folge leistet (Vgl. Gianfranco Cecchin/2009, S. 191).

Im Projekt Jobchance konnten beide Kategorien von Klienten beobachtet werden. Wie schon an anderer Stelle erwähnt, kann es im Prozess gelingen, den Kontext der Unfreiwilligkeit in einen freiwilligen und erwünschten Kontext umzuwandeln. Oftmals entstehen durch den vermeintlichen Zwang sehr positive und erleichternde Reaktionen des Klienten, wenn Unterstützung erfahren wird. Dankbarkeit, Entlastung und Freude bei gelungener Problemlösung, Stolz und Selbstbestätigung, schwierige Situationen gemeistert zu haben. Der Dank geht über an die Stelle, die weitergeholfen hat. Jobchance war auch hierfür ein sehr gutes Beispiel.

---

\*Oftmals werden langzeitarbeitslose Menschen und solche die davon bedroht sind aus statistischen Gründen in genannten Programmen untergebracht, sprich geparkt. Die Teilnahme an diesen Programmen verändert den Status des Arbeitssuchenden, sodass sie für diesen Zeitraum nicht als arbeitslos geführt werden. Dieser Umstand wirkt sich auf die personenbezogene Förderung für potentielle Arbeitgeber aus.

In sehr vielen Fällen konnte ein *Kontrakt*, ein gemeinsames Ziel und Veränderungsmotivation erarbeitet werden, wodurch es zu einer produktiven Zusammenarbeit kam, die schlussendlich in einem passenden Arbeitsplatz für den Jobchancekunden mündete. In der Zeit der Nachbetreuung, in der die Nachhaltigkeit der Arbeitsstelle gefördert wurde, kam es oft zu Danksagungen seitens der Sozialkunden.

### *Die Rolle des professionellen Helfers und sein Verhalten im Zwangskontext*

Für Fachkräfte gilt offenbar ähnlich wie für Klienten, dass ihre Autonomie eingeschränkt ist, wenn sie Klienten zugewiesen bekommen. Professionelle Helfer lehnen es oftmals auf Grund ihres Selbstverständnisses ab, Hilfe anzubieten, die Druck oder Zwänge für sie/und oder für den Klienten mit sich führen. Dies widerspricht im Grunde genommen auch dem systemischen Ansatz. Jedoch wird in neuen Studien und in der Weiterentwicklung der praktischen systemischen Arbeitsmethoden im Zwangskontext gerade dieser als hilfreich erachtet. Ein Aspekt für die Ablehnung durch die Fachkräfte ist die vermeintliche Kontrollfunktion der Fachkraft und der meistens damit verbundene Informationsaustausch mit der überweisenden Institution. Professionelle Helfer im Umfeld der Sozialarbeit können sich zwar bemühen, Kontrolle so weich und angenehm wie möglich auszuüben, aber es bleibt stets Kontrolle. Fachkräfte sind immer Teil der Strukturen und Institutionen, die an der Ausübung von Macht beteiligt sind (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 27).

Viele Fachkräfte wünschen sich, eher mit Klienten zu arbeiten, welche von sich aus den Kontakt suchen und nicht von außen überredet, gedrängt oder gezwungen werden. Oftmals sind professionelle Helfer nicht von sich aus, sondern durch besondere Umstände in diese Arbeitsbereiche gekommen. Dadurch kann es auch hier zu reaktantem Verhalten kommen. Durch die Vorbehalte gegen die Arbeit mit Klienten im Zwangskontext und die damit verbundene Kontrollfunktion, ob offen oder verdeckt, tragen die Helfer oft zum Scheitern der Arbeit bei. Aspekte des Prestiges, da gegen das Dogma der Freiwilligkeit verstoßen wird oder die mangelnde öffentliche Anerkennung, mag einen Teil der Ablehnung, in einem dieser Arbeitsfelder tätig zu sein,

ausmachen. Ein anderer Aspekt ist, dass es für Fachkräfte schmeichelhaft ist, wenn Personen von sich aus um Hilfe bitten – dieses Gefühl fällt im Zwangskontext weg. Es ist einfacher, die eigenen Werte aufrecht zu erhalten und sich nicht auf neue ungewohnte Arbeitsformen einzulassen (Vgl. Harro Kähler/2004, S. 76+77, 81+82).

Kähler spricht von einer starken Belastung und einer hohen Anforderung in diesen Arbeitsbereichen und macht auf die Tendenz zum Burn-out-Syndrom oder der Sehnsucht nach einem anderen Arbeitsplatz aufmerksam. Er spricht von drei Risikofaktoren seitens der Klienten:

- 1) Komplexität der Probleme
- 2) ihre Chronizität und
- 3) die ablehnende Einstellung

Auf Seite der Fachkräfte stehen unter anderen folgende Risikofaktoren, die das Ausbrennen beeinflussen:

- starkes Engagement
- Ungeduld
- Bedürfnis nach beruflicher Anerkennung
- Dominanz der Arbeit über das Privatleben
- Organisatorische Rahmenbedingungen
- Ausmaß des direkten Klientenkontaktes
- Umfang und Unterstützung durch Kollegen und Vorgesetzte
- Klarheit bzw. Mehrdeutigkeit der beruflichen Aufgabenstellung

Somit ist es für die Fachkraft wichtig, um eine zufriedenstellende und gesund erhaltende Arbeit im Zwangskontext leisten zu können, die eigenen Ressourcen, Werte und Haltungen zu überdenken. Klarheit, bewusste Entscheidung für diese Tätigkeit und der fachliche Zugang des Auseinanderhaltens der Kontaktentstehung und des Potentials der Veränderungsmöglichkeit des Klienten ist ausschlaggebend.

Mit all den aufgezählten Faktoren waren die Mitarbeiter von Jobchance konfrontiert. Die vorhandene Klarheit über die organisatorischen Rahmenbedingungen und den Arbeitsauftrag machten die Arbeit möglich. Jeder Vermittler entschied für sich, mit welchem Engagement, mit welchen Arbeitsmethoden er vorging und wie hoch die Identizität der Klientenkontakte

war. Auch die Leistungserrechnung und Anerkennung innerhalb des Projektes und durch den Auftraggeber waren klar geregelt. Allerdings wurde aufgrund der Vorgabe von Zahlenzielen nicht nur Druck in Bezug auf die Erreichung ausgelöst, sondern auch der Konkurrenzgedanke bedient. Erschreckend für die Vermittler von Jobchance war die Nichtwürdigung der Tätigkeit und Leistung innerhalb der Organisation durch Kollegen von anderen Abteilungen.

### *Die Helfer-Klient-Beziehung*

Diese Beziehung im Zwangskontext unterliegt vielfältigen Anforderungen. Sowohl die Interessen der Institution als auch die des Klienten sollen gewahrt werden. Die Arbeit der Helfer im Zwangskontext ist geprägt von unterschiedlichen Prämissen und Vorstellungen. Hilfestellungen in diesem Kontext haben ihre Grundlagen nicht in einer Vertrauensbeziehung, da der Klient nicht um Hilfe gebeten hat. Die Fachkraft muss anerkennen, dass der Klient seine Autonomie eingebüßt hat. Dem Berater/Therapeuten kommt oft eine Mediatorenrolle zu, in der er zwischen der überweisenden Institution und dem Klienten vermittelt. Auch ist der Helfer eine Art Hilfsmittel, das dem Klienten hilft, sich selbst zu helfen. Hier einige Elemente, welche ein Bündnis zwischen Helfer und Klient entstehen lassen.

Aus Sicht des Klienten:

- die inhaltliche und affektive Beziehung des Klienten zum professionellen Helfer
- die Arbeitsbeziehung bzw. die Fähigkeit des Klienten, zielstrebig in der Beratung/Therapie zu arbeiten
- das empathische Verstehen und Beteiligtsein der Fachkraft
- die Übereinstimmung von Klient und Helfer in Bezug auf Ziele und Aufgaben in der Beratung/Therapie

Aus Sicht der Fachkraft:

- die Offenheit des Helfers in Bezug auf die kulturellen und ökonomischen Faktoren der Lebenssituation/Lebenswelt der Klienten
- seinen Kenntnissen von den größeren Systemen, von denen er und der Klient Teil sind

- dem Grad der Selbstreflexion über eigenes Exklusions- und Diskriminierungsverhalten des Helfers
- den Bemühungen des Helfers, die Werte und Normen des Klienten kennen lernen zu wollen

Als belastend wahrgenommen wird die Interaktion zwischen den beiden, wenn das zu erzielende Arbeitsergebnis durch Missverständnisse, Verletzungen, negative Äußerungen, Vermeidungsverhalten und Sackgassen beeinträchtigt wird. Welche Faktoren können beim Klienten zur Blockierung führen?

- die Beziehung zum Helfer ist nicht stabil genug
- der Helfer ist nicht stark genug
- der Klient ist aus Angst paralyisiert und befürchtet etwas zu verlieren
- der Klient gerät angesichts der Größe der erforderlichen Veränderungen in Panik

Was kann beim professionellen Helfer zu Blockierungen führen?

- Überarbeitung
- mangelnde Erfolge
- begrenzte eigene Motivation
- eigene ungelöste Spannungen
- Überidentifikation

Folgende Überlegungen sollte sich die Fachkraft vor Beginn der Arbeit mit Klienten im Zwangskontext vergegenwärtigen:

- Die Ablehnung der Annahme von Hilfe seitens der Klienten ist verständlich.
- Durch den Zwang sind Feindseligkeiten, Schweigen und Nichtkooperation vorzufindende Reaktionen des Klienten und haben nichts mit einem selbst zu tun.
- Der Mangel an Kooperation steht mit dem Zwangskontext und nicht mit den jeweiligen Aktionen und Aktivitäten des Helfers in Zusammenhang.

Das Motto „der Helfer schlägt vor, der Klient entscheidet“ wird empfohlen (vgl. Marie-Liuse Conen/2009, S. 109-113). Gefahren gehen auch vom geringen Selbstwertgefühl, der Einschätzung der geringen Selbstwirksamkeit sowie

eingeschränkte Gestaltungsmöglichkeiten des Klienten aus. Sie bringen dadurch tendenziell die Fachkräfte in die Situation bzw. drängen sie, Entscheidungen für sie zu treffen oder Aufgaben für sie zu übernehmen. Dadurch entstehen wenig hilfreiche Dynamiken, welche auf die Interaktionsmuster Einfluß haben. Der Klient bekommt die passive Kontrolle über die Beziehung und stellt eine Dynamik her, wodurch es ihm gelingt, keine Verantwortung für seine Entscheidungen und Veränderungen zu tragen. Ebenso können aktive Verhaltensweisen des Klienten den Helfer beeinflussen und ihn auf Distanz halten. Durch negative Verhaltens- und Vorgehensweisen, welche als Ausdruck von machtvollerem Verhalten von Klienten gesehen werden, wird die Reaktion des Helfers getestet. Und daraus schließt der Klient auf seine Beziehung zum Helfer (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 114).

Sämtliche dieser Interaktionsmuster spielten im Arbeitsalltag bei Jobchance eine Rolle. Durch die unbegrenzte Betreuungszeit entstanden auch Abhängigkeiten auf beiden Seiten. Bei Personen mit mangelnden sozialen Kontakten wurde der Vermittler stellvertretend zu einer Bezugsperson der besonderen Art. Ebenso testeten viele Jobchancekunden einerseits die Frustrationsgrenzen der Vermittler, andererseits die Bereitschaft des echten Interesses. Es war ihnen wichtig, dass ihre Meinungen, Einstellungen und Entscheidungen akzeptiert werden.

## Haltungen und Arbeitsweisen

Welche systemischen Haltungen und Arbeitsweisen werden im Zwangskontext beschrieben und können zu einer Zusammenarbeit führen?

Forschung und Praxis zeigen, dass Zwangskontexte bei der Arbeit mit unfreiwilligen Klienten hilfreich sind. Prognosen für die Arbeit mit unmotivierten und unfreiwilligen Klienten fallen oftmals ungünstig aus. Die Erhebungen zeigen jedoch, dass es keine Korrelation zwischen Anfangsmotivation und einem positiven Ergebnis gibt. Wichtig ist, dass der Klient Vorteile aus der Betreuung zieht. Um als beauftragter Helfer den Umstand des Zwangs auf den Klienten konstruktiv zu nutzen, sind folgende systemische Haltungen und Vorgehensweisen der Fachkraft hilfreich (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 141 u.w.):

### *Grundhaltung*

- 1) Veränderungen sind nicht nur möglich, sondern auch unvermeidbar.
- 2) Unfreiwilligkeit und Unmotiviertheit sind getrennt zu betrachten.
- 3) Von klientenzentrierter Beratung/Therapie sollte Abstand genommen werden, da die Ziele durch die Wünsche oder Aufträge der überweisenden Institution gesetzt werden.
- 4) Ziel der Veränderung sollte nicht die Person des Klienten sein, sondern sein sozial unerwünschtes Verhalten.
- 5) Hauptproblem des Klienten ist es, die Hilfe wieder loszuwerden.

### *Neutralität/Respekt/Wertschätzung/Würde*

- 1) Standpunkt einer respektvollen Neugierde, trotz feindseliger Haltung des Klienten.
- 2) Uneingeschränkte neutrale Haltung gegenüber der Person, jedoch nicht gegenüber dem Verhalten der Person.
- 3) Respekt gegenüber dem Recht auf andere Sichtweisen des Klienten.
- 4) Respekt vor dem Recht des Klienten auf Wertvorstellungen und Prioritätssetzungen, die von den eigenen abweichen (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 109).
- 5) Das Akzeptieren des Nichtgelingens trotz Anwendung aller professionellen Standards und Kompetenzen als Ausdruck des Respekts vor den autonomen Entscheidungen des Klienten (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 125).
- 6) Menschen wollen mit Würde behandelt werden, egal in welchem Kontext und wie hart ihr Leben und wie groß ihr Leid ist. Diese Würde gilt es zu suchen (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 195).
- 7) Ansprechen von Brüchen (*ruptures*) in der Beziehung durch den Helfer, damit es zu einer Wiederherstellung einer vertrauensvollen Beziehung kommen kann.
- 8) Grundsätzlich ist der Klient Experte für sein Leben und trägt für seine Entscheidungen die Verantwortung.
- 9) Empathie, Neugierde und aktives Zuhören sind Motor der motivierenden Gesprächsführung.
- 10) Hilfreich ist es, dem Klienten zu helfen, sein Gesicht zu wahren.

### *Hoffnung/Mut/Optimismus/Humor*

- 1) Hoffnung auf positive Veränderung ist einer der wichtigsten Bestandteile der Arbeit.
- 2) Professionelle Helfer haben nicht das Recht, Menschen aufzugeben.
- 3) Stärkenorientiertes statt problemorientiertes Arbeiten.
- 4) Oft sind der unerschütterliche Glaube und die Hoffnung des Helfers notwendige Haltegriffe für den Klienten.
- 5) Positiver Humor und gemeinsames Lachen, gerichtet auf die krisenhafte Situation, auf die eigene Person und die es Helfers kann helfen, neuen Mut zu fassen (Vgl. Gerd Gehrman/Klaus D. Müller/2010, S. 102).

### *Motivation/Lob/Aktivität*

- 1) Das Bedürfnis nach Veränderung wecken.
- 2) Motivation nicht als Merkmal einer Person sehen, sondern als Prozess, wodurch wiederum Motivation mobilisiert wird.
- 3) Bezug nehmend auf die klassische Lerntheorie, nach der Verhalten am ehesten geformt wird, wenn es belohnt wird, ist Lob ein wirksames Instrument.
- 4) Hohes Maß an Aktivität und Struktur durch den Helfer und Einnahme einer eher direktiven Haltung, ohne dabei kontrollierend zu wirken.
- 5) Aktives Herausarbeiten der Wahlmöglichkeiten des Klienten und das Einfordern einer aktiven Beteiligung des Klienten; keine Akzeptanz von passivem Verhalten oder Unbeteiligung.
- 6) Motivation als wechselseitiges, gestaltbares Phänomen betrachten und durch beharrliche Anstrengung seitens des Helfers den nicht oder wenig motivierten Klienten zum motivieren Verbündeten im Veränderungsprozess machen (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 85).
- 7) Gegenüberstellung von vorhandenen Interessensunterschieden und gemeinsamen Interessensbereichen.
- 8) Hilfe zur Selbsthilfe als Motivation und im Sinne der Nachhaltigkeit.
- 9) „Man kann hoheitlich etwas fordern, doch das Fördern muss frei von Zwangselementen bleiben.“ (Harro Kähler/2005, S. 129)

## *Macht/Einfluss*

- 1) Im Zwangskontext ist der Klient dem Helfer in hohem Maße ausgeliefert, gleich wie gut oder schlecht der seine Arbeit ausführt.
- 2) Unterschiedliche Machttypen:
  - Informationsmacht: Informationen über jemanden anderen
  - Belohnungsmacht: Einflussnahme auf Handlungen oder Einstellungen durch Argumente, Bitten oder Verlangen
  - Zwangsmacht: Bestrafung bei nichtgewünschtem Verhalten
  - Legitime Macht: Akzeptanz der möglicherweise kontrollierenden Rolle des Helfers durch den Klienten
  - Referenzmacht: Identifikation des Klienten mit der Fachkraft
  - Expertenmacht: Akzeptanz des Klienten gegenüber den umfassenden Kenntnissen des Helfers

(Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 36/nach Day/1981)
- 3) Die Weigerung, die eigene Machtposition gegenüber Klienten anzuerkennen, hat möglicherweise fatale Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit Klienten und auf die Arbeitsbedingungen und -kontexte des professionellen Helfers.
- 4) Die Fachkraft steht in der Verantwortung eine wohlwollende Macht auszuüben und sich bewusst zu sein, dass es sich um eine kontextbezogene Machtbeziehung handelt.
- 5) Es ist nicht möglich, ohne Einfluss zu sein und es ist nahezu unmöglich, wertfrei mit den Klienten zu arbeiten.
- 6) *„Man kann sich schwer vorstellen, wie irgendein Verhalten in Gegenwart eines anderen ohne Wirkung auf das Wesen der Beziehung zwischen diesen beiden Menschen bleiben könnte und wie es sich daher vermeiden ließe, den anderen zu beeinflussen.“* (Paul Watzlawick/John H. Weakland/Richard Fisch/2009, S. 13)
- 7) Reflexion des Helfers über die Trennung von Macht und Autorität.
- 8) Grundlage der Autorität ist der persönliche Ruf, die Glaubwürdigkeit und die Kompetenz des Helfers. Dadurch wird ein wohlwollender Einfluss auf den Beratungsprozess und die Veränderungsbereitschaft des Klienten möglich.

### *Rollenklärung/Transparenz/Kontrakt*

- 1) Rollenklärung ist lt. Trotter (Vgl. Chris Trotter in Gerd Gehrman/Klaus D. Müller/2010, S. 99) ein Schlüsselbegriff der Arbeit mit Unfreiwilligen im Umfeld der sozialen Arbeit und ist ein permanenter Prozess von Anfang bis Ende der Arbeit mit dem Klienten.
- 2) Fachkräfte sollten zuerst bei sich selbst anfangen, Klarheit über Auftrag und Rolle zu schaffen, um die Grundlage für Transparenz zu generieren.
- 3) Wichtig ist, der Versuchung als Fachkraft „um den heißen Brei“ herumzureden, zu widerstehen (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 91).
- 4) Klärung und Offenlegung des doppelten Mandates, den damit verbundenen nicht verhandelbaren Ausgangsbedingungen, die Art der Aufzeichnungen und Weiterleitung erforderlicher vorgegebener Informationen dem Klienten gegenüber.
- 5) Die geschulte Fachkraft braucht Ehrlichkeit, Offenheit, Standfestigkeit und Verantwortung, gepaart mit einem für den Klienten spürbaren Verständnis für seine missliche Situation, um Klartext reden zu können.
- 6) Der *Kontrakt* wird als Maßstab für das Engagement und die Motivation eines Klienten genommen (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 130).
- 7) Meistens werden im Erstkontakt die Rahmenbedingungen, welche wesentlich für das Treffen einer gemeinsamen Vereinbarung sind, geklärt (z.B. Dauer, nicht wahrgenommene Gespräche, Absage von Gesprächen, Grundsätze für die Interaktionen zwischen einander, u.a.).
- 8) Grundgedanke der meist systemisch orientierten Beratungskonzepte ist es, das Anliegen und die konkreten Bedürfnisse des Klienten aufzugreifen, auch wenn sie im Moment nicht mit den Zielen der überweisenden Institution übereinstimmen.
- 9) Vor allem für Menschen, die nur widerstrebend Gespräche wahrnehmen, ist es wichtig, mit ihnen gemeinsam einen Hilfsplan zu entwickeln und umzusetzen.

### *Problemdefinition/Lösungen/Grenzen/Ziele*

- 1) Probleme des Klienten nicht als individuelle Probleme betrachten, damit das „Verschulden“ nicht in der Person begründet wird. Die Konstruierung

- des Problems liegt in der Beobachtung und Wahrnehmung von außen stehenden Personen und besteht nicht objektiv (Vgl. Gunther Schmidt/2010, S. 101).
- 2) Grundsätzlich können Probleme in dem Zusammenhang erlebt werden, dass etwas Unerwünschtes (z.B. Verhalten der Person) zu viel auftritt oder das etwas Erwünschtes zu wenig auftritt.
  - 3) Klienten haben ihre eigene Vorstellung davon, ob es ein Problem gibt, wer ein Problem hat und mit wem und wie dieses gelöst werden soll.
  - 4) Im systemischen Ansatz ist die Rede, dass sich Problemsysteme und Probleme versuchen stets selbst aufrecht zu erhalten. *„Sie werden einfach dadurch zusammengehalten, dass man sie als „Probleme“ beschreibt“* (Steve de Shazer/2008, S. 27).
  - 5) Reflexion über den Unterschied zwischen Schwierigkeit und Problem.
  - 6) Erforderlich für Lösungen ist, dass jemand etwas anders macht oder etwas anders sieht (Vgl. Steve de Shazer/2008, S. 28).
  - 7) Zu akzeptieren ist auch, dass es nicht für alle Probleme Lösungen gibt. Oft sind Lösungsansätze für den Klienten noch nicht zugänglich, da es nicht die passende Zeit oder der passende Kontext ist.
  - 8) Die Formulierung begrenzter und erreichbarer Ziele macht die Erreichung für den Klienten möglich und motiviert ihn zu weiteren Veränderungsschritten (Vgl. Gerd Gehrman/ Klaus D. müller/2010, S. 100).

### *Kommunikation*

- 1) Die Arbeit des systemisch arbeitenden Helfers liegt darin, dass er den Klienten in eine Konversation bringt, die es ihm ermöglicht, seinen Beitrag zu sehen, den er durch sein Verhalten oder durch seine Haltung zum bestehenden System leistet (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 181)
- 2) Nach Paul Watzlawick teilt sich jeder Mensch immer mit.  
Kommunikation ist ein wichtiges Thema, vor allem im Zwangskontext, weil Gewalt eine Art des Mitteilens ist, indem der Sender eine nicht-sprachliche Nachricht an den Empfänger schickt (Vgl. Tim Bärsch/Marian Rohde/2008/S, 3).
- 3) Das Beachten der drei Grundsätze der Kommunikation fördert die Beziehungsarbeit zum Klienten:

- Empathie ist das Einfühlungsvermögen im sprachlichen Ausdruck
- Authentizität (*Kongruenz*) als Ausdruck zusammenpassender verbaler und körpersprachlicher Kommunikation
- Positive *Konnotation*, Herstellung von *Rapport* und deeskalierende Kommunikation tragen zu Akzeptanz und Wertschätzung bei

4) Kommunikationspsychologie ist Rüstzeug und Wegweiser für eine Verbesserung der zwischenmenschlichen Kommunikation (Vgl. Friedemann

Schulz von Thun/2010, S. 16)

Für die Arbeit mit den Klienten bei Jobchance waren alle oben angeführten Punkte wichtig und wurden, je nach Persönlichkeit des Vermittlers, mehr oder weniger berücksichtigt und reflektiert. Zu vielen der genannten Themen ermöglichte der Arbeitgeber Weiterbildungen in Form eines maßgeschneiderten Curriculums über einen Zeitraum von einem Jahr, welches jeder Vermittler absolvierte.

## Systemische Interventionen im Zwangskontext

### *Umgang mit Widerstandsverhalten*

Mit dem Widerstand gehen, nicht dagegen ankämpfen (Vgl. Gerd Gehrman/Klaus D. Müller/2010 S.122). Das Judo-Prinzip, welches die Energie des Widerstandsverhaltens ohne großen Gegendruck aufnimmt und zur Bearbeitung einsetzt, kann mit Zuhilfenahme von Techniken des aktiven Zuhörens und des Widerspiegels (*Reframing*) die Offenheit dem Klienten gegenüber zeigen.

### *Fragen*

Lösungsorientierte und zirkuläre Fragestellungen (Intervention Dritter) dienen dazu, unsere Neugier auf den Gesprächspartner und deren Neugier auf sich selbst und seine Umgebung zu wecken (Vgl. Carmen Kindl-Beilfuß/2010, S. 22).

Variationen nach Fragen der Befreiung von der lästigen Fachkraft sind in diesem Kontext sinnvoll (Vgl. Harro Kähler/2005, S. 104).

### *Bekämpfung destruktiver Gedanken*

„Man fühlt was man denkt, und denkt, was man fühlt.“ Durch das Hinterfragen irrationaler Gedanken und das Fördern von rationalen Gedanken können „selbsterfüllende Prophezeiung“ verhindert werden. Als Arbeitshilfe ist das Krisenthermometer, eine Art der Skalierung, als Instrument der Selbststeuerung wirksam. Hiermit lernt der Klient seine eigene Stimmung und sein Verhalten zu steuern, wenn diese für ihn bedrohlich werden (Vgl. Gerd Gehrman/Klaus D. Müller/2010, S. 184).

### *Systemverschreibungen*

Grundlage ist die Annahme, dass Symptome bzw. Probleme eine Funktion im jeweiligen System, in dem sie auftreten, erfüllen. Mit der Verschreibung des Problemverhaltens kann es nicht mehr spontan auftreten und ist somit für den Klienten kontrollierbar (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 152).

### *Paradoxe Intervention*

Mit dieser Technik wird der Klient aufgefordert, absichtlich das Auftreten eines Symptoms künstlich herbeizuführen, um zu einer Veränderung der Einstellung dem Symptom gegenüber zu kommen (Vgl. Karin Neumann/2008, S. 170). Vor allem im Zwangskontext stehen Klienten unter erheblichem Druck der Erwartungen im Hinblick auf Veränderungen. Vorgehensweisen, die die Autonomie des Klienten auch in diesen Kontexten wahren und berücksichtigen, bestätigen den Klienten in seiner Autonomie so zu bleiben, wie er ist.

### *One-down-Position*

In dieser Rolle nimmt der professionelle Helfer keine Expertenrolle ein und verbindet dies mit der Haltung des Nichtwissens. „Der Klient ist der Experte für sein Leben!“ Diese Position bewahrt den Helfer vor der Tendenz, bewertend zu sein und fördert die Zugewandtheit und das Interesse dem Klienten gegenüber (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S. 152).

### *Hausaufgaben*

Oft erfordert der Überweisungskontext, dass der Klient konkreten Aufgaben nachkommt. Um ein möglicherweise entstehendes ablehnendes Verhalten

durch den Klienten abzuschwächen, sollte in Hausaufgaben immer ein Element von Wahlmöglichkeiten eingebaut werden. Ziel ist es, die individuelle Auseinandersetzung mit den eigenen Wünschen und Bedürfnissen anzuregen

(Vgl. Helga Brüggemann/Kristina Ehret-Ivankovic/Christopher Klütmann/ 2007, S. 128).

### *Metakommunikation*

Kommunikation über die Kommunikation, den Prozess, die aktuelle Beziehung, aktuelle Bewertungen und Auswirkungen (Vgl. Rene Reichel/Reinhold Rabenstein/2001, S. 132).

Klienten im Zwangskontext ziehen es vor, dass man offen und direkt mit ihnen umgeht und erwarten, dass der Helfer zu ihnen ehrlich ist. Oft stehen Erfahrungen mit überweisenden Institutionen im Hintergrund, wo „Entscheidungen hinter ihrem Rücken“ getroffen worden sind. Vor allem bei Brüchen im Arbeitsbündnis ermöglicht die Metakommunikation neue Zugänge für eine Zusammenarbeit (Vgl. Marie-Luise Conen/2009, S.154).

### *Wirklichkeits- und Möglichkeitskonstruktionen*

Damit sich ein System verändern kann, braucht es über seine internen und externen Beziehungszustände Informationen. Einerseits über das, was ist, und andererseits über das, was sein könnte. Dies bedarf Fragen zur Wirklichkeitskonstruktion, welche aktuelle Beziehungsmuster deutlich machen und das Problempaket aufpacken. Fragen zur Möglichkeitskonstruktion, die bisher nicht verwirklichte Beziehungsmöglichkeiten betrachten, können einen Perspektivenwechsel des Problems bewirken (Vgl. Arist von Schlippe/Jochen Schweitzer/2010, S. 49-50).

### *Skalierungen*

Skalieren ist eine Technik, die den Ist-Zustand verschiedener Themen des Klienten darlegt, um sowohl für den Klienten als auch für den Helfer ein klares Bild zu erlangen (Vgl. Karin Neumann/2008, S. 265). Ein hilfreiches Element des Skalierens ist die Vergleichsmöglichkeit vorher/nachher.

### *Unterschiede/Ausnahmen*

Ausnahmen sind frühere Erfahrungen im Leben des Klienten, bei denen das Auftreten des Problems zu erwarten gewesen wäre, aber nicht aufgetreten ist

(Vgl. Karin Neumann/2008, S. 322). Die Suche nach „dem Unterschied, der einen Unterschied macht“ hat den Vorteil, dass die Lösung aus dem Erfahrungsbereich des Klienten stammt (Vgl. Steve de Shazer/2008, S. 203-204).

„Immer' stimmt in Verbindung mit einem Symptom nie!“ (Manfred Prior/2009, S. 28)

### *Darstellungsformen*

Genogramm, Ökogramm, Netzwerkkarte und die Skulpturarbeit sollen die hilfreichen und weniger hilfreichen Beziehungen des Klienten in seinem Umfeld darstellen. Außerdem geben diese Arbeitshilfen ein klares Bild von den Ressourcen des Klienten aus seiner Sicht wieder (Vg. Gerd Gehrmann/Klaus D. Müller/2010, S. 168).

### *Sprachliche Interventionen*

- Sprich die Sprache des Klienten
- Widerspiegeln der anderen Sichtweisen
- Umdeuten (*Reframing*), Umetikettieren und positive Konnotation
- Verwenden von Metaphern und Geschichten
- Veränderungen von Formulierungen und Reaktionen auf Formulierungen (Jürgen Hargens/2009, S. 37):
  - *Warum müssen, wenn's auch können sein könnte*
  - Zusätze beim Spiegeln: *Bisher* oder *In der Vergangenheit* und *In der Zukunft*
  - Ersetzen von *ob* durch *wie, was* und *welche*
  - *Sondern?* eröffnet dem Helfer ein besseres Verständnis und klarere Informationen
  - Vergleichen als Lösungspotenzial  
*Ihr Problem ist vergleichbar mit, es ist wie*
  - Forcierung der positiven sprachlichen Formulierung:  
*Hoffentlich nichts Schlimmes* ersetzen durch *Hoffentlich Gutes*
  - *Nicht-Vorschläge* bei Klienten mit der Tendenz des *Ja, aber*
  - Bei schwierigen Klienten mit Widerstand: In jedem Satz eine verständnisvolle Verneinung!
  - *VW-Regel* Die Umformulierung von Vorwürfen in Wünsche

- Hypothesenfragen *Angenommen, Sie würden* als verführerische Fragen nach zwei oder mehr wünschenswerten Alternativen
- Bei sehr hoffnungslosen Formulierungen des Klienten kann ein *noch nicht* die Hoffnung auf Veränderung und den Raum dafür schaffen

(Vgl. Manfred Prior/2009, S. 17-81).

Bezogen auf Jobchance wären sämtliche oben angeführten Punkte anwendbar gewesen. Teile davon wurden von den Vermittlern angewendet, andere weniger. Hier entstand aus dem eigenen Stil, den unterschiedlichen Aus- und Vorbildungen und den individuellen Zugängen ein Methodenmix.

## **Praxisteil**

### Fallbeispiel

#### *Zustandekommen*

Wie schon im Vorwort beschrieben, wurde Herr G. zugewiesen. Schon zu Beginn gestaltete sich die Terminvereinbarung schwierig und es brauchte das Maximum an Einladungen. Drei schriftliche Einladungen sind vorgesehen. Die dritte Einladung weist darauf hin, dass bei Nichterscheinen zum Termin die Abmeldung vom Projekt und somit eine Rückmeldung an die MA 40 erfolgt.

#### *Rahmenbedingungen*

- Gespräche finden im Einzelsetting in den Räumen von Jobchance statt.
- Zur Termingestaltung tragen beide Parteien bei. Die Termine finden in der Regel alle drei Wochen statt.
- Eine Beratungseinheit beträgt max. 60 Minuten.
- Zur Terminaufzeichnung wird eine Terminkarte ausgegeben. Die wahrgenommenen Termine werden abgestempelt.
- Folgende Informationen gehen an die MA 40:
  - Terminvereinbarung
  - Einhaltung der Termine

- Arbeitsaufnahme
- Abmeldung von der Projektteilnahme
- Gesprächsinhalte unterliegen der Verschwiegenheit.
- Die Teilnahme an Jobchance ist freiwillig.
- Es gibt keinen vorgeschriebenen Betreuungszeitraum.
- Nach einer Jobaufnahme beginnt die Nachbetreuungszeit, welche bis zu einem Jahr in Anspruch genommen werden kann.

### *Gespräche*

#### Erstgespräch:

Hr. G. kam um 15 Minuten zu spät und machte auf mich einen nervösen und hektischen Eindruck. Hr. G. war ein großer kräftiger Mann, gepflegt und durchschnittlich bekleidet. Nach der Begrüßung durch Händedruck, bat ich den Klienten in meinem Büro Platz zu nehmen. Die Körperhaltung des Hrn. G. war hoch aufgerichtet und die Arme waren verschränkt. Bis zu diesem Zeitpunkt sprach Hr. G. kein Wort. Noch bevor ich zur allgemeinen Information und Kontextklärung kam, brach es bereits aus Hrn. G. heraus. Mit vorgebeugter Körperhaltung ließ er einen Schwall an Beschimpfungen und Unterstellungen der MA 40 und dem AMS gegenüber los.

Sein Tonfall war wenig wertschätzend und seine Stimme laut. In seinem Gesicht spiegelten sich Zorn, Wut und Misstrauen wieder. Ich ließ dem Klienten Zeit um sich auszusprechen. Seine verbalen Attacken und die darin enthaltenen wirren Beschreibungen seiner Lebenssituation schienen kein Ende zu nehmen. Zusätzlich lenkte er den Fokus immer mehr auf mich. Mit einem verbalen „Stopp“ und der sportbezogenen Geste für „Auszeit“ meinerseits, versuchte ich zu Wort zu kommen. Hr. G. hielt inne. Ich versuchte eine kurze Zusammenfassung des Gesagten zu geben und wollte zurück zum Ausgangspunkt der Vorstellung und Klärung der Rahmenbedingungen.

Schon während meiner Zusammenfassung sah sich Hr. G. veranlasst, mich zu korrigieren, sodass es gar nicht zu weiteren Informationen kam. Da der Angriff wieder in meine Richtung ging, stieg in mir Unruhe hoch. Ein leicht mulmiges Gefühl, aber auch Aggressionen. Entschlossen unterbrach ich den Klienten und informierte ihn, dass ich das Gespräch nun abbreche, da ich für mich keine

Möglichkeit einer Weiterführung des Gespräches sehe. Auch meldete ich dem Klienten rück, dass ich mit seiner Wortwahl, seiner Lautstärke und seiner Aggressivität nicht einverstanden bin.

Der irritiert wirkende Klient fragte, wie ich mir nun vorstelle, dass es weiter gehen soll. Ich antwortete, dass es für mich den Anschein hat, dass er an einer Zusammenarbeit nicht interessiert ist, ich das dem Sozialreferat melden werde und er nicht mehr kommen brauche. Für einige Sekunden hielt der Kunde inne und fragte, wie das Sozialreferat reagieren wird. Ich antwortete, dass ich dies nicht wüste und wies auf die freiwillige Teilnahme am Projekt hin. Der Kunde schien dies eher ungläubig hinzunehmen.

Ich bemerkte eine Veränderung im Verhalten des Klienten. Er war ruhiger, er saß nun mit leicht hängenden Schultern da und dachte nach. Nach kurzem Innehalten wollte der Klient nun doch wissen, wer ich bin und was ich ihm anbieten kann. Wobei in seinem sprachlichen Ausdruck der Widerstand weiter hörbar war. Meinem Eindruck nach ging der Kunde zur Phase der „Austestung“ über. Da die vorgesehene Gesprächszeit zu Ende war und der nächste Kunde wartete, bot ich Hrn. G. einen zweiten Termin nächste Woche an. Ich stellte ihm die Teilnahme wieder frei. Hr. G. nahm den angebotenen Termin an und verließ ohne Verabschiedung mein Büro.

### 1. Folgegespräch

Hr. G. kam um 25 Minuten zu spät und nahm mit einem herablassenden Grinsen in meinem Büro Platz. Ich informierte den Klienten noch einmal über die Zeitstrukturen und bat ihn zukünftig um Pünktlichkeit. Nach Erledigung der Formalitäten, Unterzeichnung der Zustimmungserklärung zum Datenschutz, Korrektur des Datenblattes der MA 40 und die Erstellung der Kopie des Ausweises, bat ich den Kunden über sich und sein Berufsleben zu erzählen. Zuerst stellte er klar, dass ihn die MA 40 gezwungen hat das Datenblatt zu unterschreiben und er nur mir zuliebe wieder gekommen ist, damit ich keine Probleme bekomme. Er ist gelernter Elektriker und geht nicht unter € 2000.- arbeiten. Alle Informationen die ich für die weitere Zusammenarbeit benötigte (Lehrabschluss, Arbeitserfahrung, Bewerbungsunterlagen, usw.), bekam ich nur

durch gezieltes Nachfragen. Der Klient hatte sichtlich Spaß, mir die Arbeit zu erschweren.

Kurz vor Ablauf der Betreuungszeit informierte ich Hr. G. über das Ziel der nächsten Stunde und bat ihn alle notwendigen Unterlagen mitzunehmen und vereinbarte einen weiteren Termin. Ich konnte weder das Erstgespräch, noch diesen Termin in die Jobchancekarte eintragen, da er sie nicht dabei hatte. Herr G. verabschiedete sich mit den Worten: „ Schau ma mal, ob ich wiederkomme.“

## 2. Gespräch

Zu meiner Überraschung kam Hr. G. mit 20 Minuten Verspätung zum vereinbarten Termin. Ich drücke einerseits meine Überraschung über sein Kommen und andererseits meine ehrlich gemeinte Freude darüber aus.

Wieder hatte der Klient weder die Terminkarte noch die erwähnten Unterlagen mit. Ich informierte Hr. G. nochmals über die Vorgehensweise und Bedeutung der Eintragungen in diese Karte. Der Klient nahm die Information scheinbar gelassen zur Kenntnis.

Ich frage ihn, wann der nächste Termin beim Sozialreferat stattfinden wird. Hr. G. meinte, dass er dies nicht auswendig wüßte, dieser Termin jedoch in den nächsten Tagen anstehe. Sofort nach meiner Wortmeldung: „Hoffentlich will ihr Betreuer die Terminkarte nicht sehen“, begann Hr. G. in seiner Jackentasche zu kramen. Er fand die Terminkarte des Sozialreferates und teilte mir mit, dass der Termin morgen statt finden wird. Ich nahm die Information, ohne weiter darauf einzugehen, zur Kenntnis. Hr. G. begann zu fluchen. Wie solle er jetzt beide Termine bei mir nachweisen? Ich antwortete nichts und sah Hr. G. nur an. Scheinbar fieberhaft suchte er nach einer Lösung, welches sich in seiner unruhigen Körperhaltung und in seiner Gesichtsfarbe ausdrückte. Mit einem tiefen Seufzer ließ sich Hr. G. in den Sessel fallen und meinte: „ Scheiße, hoffentlich sperren die mir nicht scho wieda des Göd.“

Auf meine Frage, ob er Situationen wie diese schon kenne, erzählte mir der Kunde von seinen Erfahrungen mit den Ämtern. Er blieb dabei eher sachlich und versuchte auf meine Fragen wie *„Wenn sie diese Institutionen fragen würden, was sie dazu beigetragen habe, dass es so gekommen ist, was würden*

*sie antworten*“, welche auf seine Verantwortung in diesen Situationen abzielten, zu antworten.

Nach Beantwortung und Bearbeitung der Fragen und dem Einwurf seitens des Klienten: „Manchmal woar i wirklich selber schuld“, beendete ich dieses Thema. Ich machte Hrn. G. einen Vorschlag. Er könne morgen vorbeikommen und ich würde ihm beide Termine bestätigen. Ich äußerte den Wunsch, auch gleich die Bewerbungsunterlagen bekommen zu wollen. Hr. G. war einverstanden. Ich wies ihn darauf hin, dass er zu einer ganz bestimmten Zeit da sein soll. Mit einem „Ok“, verließ der Klient mein Büro.

### 3. Gespräch

Der Klient kam pünktlich zum vereinbarten Zeitpunkt, bekam die vorigen Termine bestätigt und übergab mir seinen Lebenslauf und sein Bewerbungsschreiben auf Papier. Ich trug einen Folgetermin in die Karte ein.

### 4. und 5. Termin

Hr. G. erschien zu beiden Terminen nicht. Auf die vergeblichen Versuche ihn telefonisch zu erreichen, folgten zwei Einladungsschreiben mit neuen Terminen. Die dritte schriftliche Einladung enthielt die bereits erwähnte Konsequenz bei Nichteinhaltung.

### 4. Gespräch

Hr. G. kam zum 3. schriftlich angebotenen Termin mit 10 Minuten Verspätung. Er hatte die Terminkarte mit. Ich trug die nicht wahrgenommenen Termine als solche ein und bestätigte die Teilnahme des heutigen. Auf Nachfrage erklärte ich dem Klienten, dass ich einen nicht eingehaltenen Termin nicht eintragen müsse, aber wolle. Damit ertete ich böse Worte und wurde als Handlanger des Amts bezeichnet.

Darauf hin stellte ich dem Klienten die Frage, was der tun könnte, um mich schnell wieder los zu werden. Er meinte, das zu tun, was ich wolle. Ich fragte den Kunden was das ist und bekam die Antwort: „Arbeiten gehen.“ Ich stellte klar, dass nicht ich es wolle, dass er arbeiten geht, sondern das Sozialreferat, begründet auf dem Sozialhilfegesetz. Ich sagte ihm auch, mir persönlich sei es

egal was er tue. In meinem Job ist es meine Aufgabe ihn bei der Jobsuche und der Wiederaufnahme der finanziellen Eigenständigkeit zu unterstützen, sofern er das möchte.

Hr. G. hatte sogleich einen Plan parat. Er könne mit mir leben, er käme hin und wieder vorbei, ich bestätige ihm die Termine und somit würde ihn die MA 40 in Ruhe lassen. Mit einem zufriedenen Lächeln lehnte sich Hr. G. zurück und verschränkte die Arme.

Über diese Dreistigkeit brach ich in schallendes Lachen aus. Ich beglückwünschte den Klienten für seine kreative Idee und wies auf seine Lösungskompetenz hin. Anschließend ließ ich Hr. G. mit ernster Stimme wissen, dass ich mir sicher bin, dass er genau weiß, dass dies so nicht geht und ich sein Spiel nicht mitspielen werde.

Nach diesem Dialog beendete ich das Gespräch vor der Zeit und bat den Klienten zu gehen. Verwundert fragte der Klient, ob er denn nicht einen neuen Termin bekommen würde. Ich fragte, ob er denn einen haben wolle und an einer Zusammenarbeit ernsthaft interessiert sei. Nach einem Ja trug ich in die Karte einen Termin für die nächste Woche ein.

## 5. Gespräch

Hr. G. kam beinahe pünktlich. Ohne Widrigkeiten überarbeiteten wir die Bewerbungsunterlagen. Der Klient verhielt sich kooperativ, was mich irritierte.

### Telefonat:

Anruf seitens des Klienten, 3 Tage vor dem nächsten Termin

Hr. G. rief in meiner Anwesenheit an, wurde von meiner Kollegin über meinen Krankenstand informiert und bat um Rückruf.

### Telefonat:

Anruf seitens des Klienten, einen Tag später

Hr. G sprach mit der gleichen Kollegin und war sehr verärgert. Er drücke sein Missfallen über den nicht erhaltenen Rückruf mit verbalen Attacken aus und lies meine Kollegin nicht zu Wort kommen.

Am nächsten Tag war ich wieder im Büro und wurde sofort von meiner Kollegin informiert. Ich rief Hr. G. an, ging nicht auf die Ereignisse ein und fragte, was sein Anliegen sei, zumal wir für heute einen Termin vereinbart hätten. Lauthals bekam ich nun zu hören, dass Hr. G. heute nicht kommen könne und den Termin verschieben wollte. Ohne auf seine Aggressivität einzugehen bekam er einen Terminvorschlag. Der Klient beschwerte sich weiter über meine Kollegin, meine Unzuverlässigkeit und ging nicht auf den Terminvorschlag ein. In einer kurzen Sprachpause teilte ich dem Klienten mit, dass es nun genug sei und ich nicht mehr mit ihm zusammenarbeiten wolle. Ich wünschte ihm, ohne seine Reaktion abzuwarten für die Zukunft alles Gute, informierte ihn über die Abmeldung und beendete das Telefonat.

Darauf hin erstattete ich meinem Vorgesetzten Bericht. Ich bat meinen Chef, aus einem Bauchgefühl\* heraus, um drei Tage Zeit die Abmeldung durchzuführen.

Zwei Tage später wurde ich von einer Kollegin am Empfang verständigt, dass Hr. G. da ist und nach mir frage. Ich bat den Klienten in mein Büro und fragte ihn nach seinem Anliegen. Hr. G. war die Situation sichtlich unangenehm und er entschuldigte sich für sein Verhalten am Telefon. Er bot an, sich persönlich bei meiner Kollegin zu entschuldigen.

Ich sagte ihm, dass dies nicht notwendig sei und ich der Kollegin gerne seine Entschuldigung übermitteln werde. Ich fragte Hr. G. nochmals was sein Anliegen sei. Er bat um weitere Zusammenarbeit.

Mit zirkulärer Fragestellung versuchte ich heraus zu finden, wer mit welchem Ziel die weitere Zusammenarbeit wollte.

*Was würde ihre Frau sagen, wenn sie erfährt, dass sie eine Arbeit gefunden haben? Wie würde sie reagieren?*

*Wer, glauben sie, hat aus ihrem sozialen Umfeld das meiste Interesse daran, dass sie arbeiten? Wer das Wenigste?*

---

\*Als Bauchgefühl bezeichne ich die Mischung aus Intuition und Erfahrung, welche mich vermuten ließ, dass sich der Klient in Kürze bei mir melden wird.

*Stellen sie sich vor sie hätten einen Job. Was glauben sie, würde sich ihn ihrem Leben verändern. Woran würden sie die Veränderung erkennen?*

Ein Stück weit brach die Fassade des Klienten auf und er erzählt mir zum ersten Mal persönliches über sich. Er ist verheiratet, hat zwei Kinder und seine Ehe steht am Ende. Da er seit 8 Jahren arbeitslos ist, macht seine Frau bezüglich Arbeit großen Druck.

Ich erarbeitete mit Hrn. G. neue Regeln für eine weitere Zusammenarbeit, welche insbesondere seine aktive Mitarbeit beinhaltete.

## 6. Gespräch

Der Klient kam pünktlich zum Gespräch. Er wirkte verärgert und nervös. Auf nachfragen erzählte mir Hr. G., was am Weg zu mir passiert war. Er geriet in der Straßenbahn in eine Fahrscheinkontrolle. Da er keinen Fahrschein hatte, lt. seiner Erzählung löste er nie einen Fahrschein, wurde er vom Kontrollorgan gebeten auszusteigen und geriet mit diesem in Streit. Seine Aggressivität schlug wieder zu. Wir unterhielten uns einige Zeit über seine Emotionen in solchen Situationen, welche möglichen Bedürfnisse dahinter stehen könnten und wie dieses Verhalten zu verändern wäre. Ich gab dem Kunden die Adresse der Männerberatung mit, wohin er sich mit dem Thema Aggressionsbewältigung wenden könne.

Gemeinsam mit Hrn. G. erstellte ich ein Ökogramm, um einen genaueren Überblick über sein familiäres und soziales Umfeld zu bekommen. Dieses erweiterte Genogramm beinhaltete auch die Art bzw. Qualität der Beziehungen zu den genannten Personen.

Die Auswertung des Ökogramms sollte im nächsten Gespräch besprochen werden. Ich kopierte dieses A3 Blatt und gab es Hrn. G. mit. Auf die Frage, was er damit solle, antwortete ich: „ Mitnehmen.“

Ein weiterer Termin in 10 Tagen wurde vereinbart.

## 9. und 10. Termin

Hr. G. ließ zwei weitere Termine ohne sich zu melden verstreichen.

## 7. Gespräch

Der Klient erschien um einige Minuten zu spät. Auf die Frage wer oder was ihn abgehalten habe, die letzten zwei Termine wahrzunehmen oder mich zu informieren, begann Hr. G. zu erzählen. Er hatte einen heftigen Streit mit seiner Frau, wurde handgreiflich und von der Polizei der Wohnung verwiesen. Er verbrachte einige Tage auf der Straße und sei jetzt bei einem Freund untergekommen. Wie lange er dort bleiben könne, wisse er nicht genau. Hr. G. schien verzweifelt und bereute sein Verhalten.

Ich fragte ihn, ob er mit der Männerberatung Kontakt aufgenommen hätte. Er verneinte. Ich stellte ihm den Festnetzapparat hin, legte die Nummer der Beratungsstelle daneben und verließ mit der Bemerkung „Ich bringe ihnen einen Kaffee mit“ das Büro. Als ich zurückkam, hatte Hr. G., zu meiner Überraschung und Erleichterung einen Termin für nächste Woche vereinbart.

Hr. G. bedankte sich für den Kaffee und zum ersten Mal nahm ich ein entgegenkommendes Lächeln wahr. Wir sprachen über die Möglichkeiten die dem Klienten im Moment zur Verfügung standen und wo er sich hin wenden könne. Danach zog Hr. G. einen zerknüllten Zettel aus der Tasche. Auf dem Zettel befand sich das gezeichnete Ökogramm mit seinen Veränderungen.

Der Klient erzählte mir, dass er oft an die Zeichnung denken musste und sich diese nochmals genau angesehen hat. Er erklärte mir die Schritte und Begründungen seiner Überarbeitung. Nun befanden sich um zwei Personen mehr auf dem Genogramm, welche dem Klienten wichtig waren, obwohl die Beziehungsbewertungen nicht sonderlich gut ausfielen.

Ich bat ihn auf der Darstellung jene Beziehungen zu markieren, welche er in naher Zukunft verändern wolle. Hr. G. kennzeichnete drei Personen. Nun ging es um die Prioritäten. Nachdem sich der Klient entschieden hatte, versuchte ich durch die Wunderfrage herauszufinden, wie sich Hr. G. diese Beziehung vorstellt.

*Stellen sie sich vor, sie gehen heute Abend schlafen und alles ist wie immer. In der Nacht gibt es ein schweres Gewitter mit heftigen Blitzen. Durch diese elektrostatischen Entladungen verändert sich etwas. Sie wachen morgens auf und alles scheint wie immer zu sein. Sie tun was sie immer tun und treffen im Laufe des Tages diese Person. Woran*

*würden sie merken, dass sich die Beziehung verändert hat? Was hat sich verändert und wie würde diese Person es beschreiben?*

Nachdem er meiner Zusammenfassung seiner Wunderfragen-Antwort zugestimmt hatte, versuchten wir seine nächsten Schritte zu erarbeiten. Ein neuer Termin in einer Woche wurde vereinbart.

### 8. Gespräch

Pünktlich erschien Hr. G. zum Gespräch und berichtete von der gegenwärtigen Situation: Dem ersten Termin bei der Männerberatung und seinen ausgeführten, doch leider ohne Erfolg gekrönten, Schritten in Richtung Veränderung der Beziehung zu erwählter Person.

Ich signalisierte dem Klienten meinen Respekt. Er hatte die Schritte gesetzt, er hatte sich davor nicht gedrückt und er versuchte das Ergebnis in sein Leben zu integrieren, damit umzugehen und daraus zu lernen. Im Moment haben seine Bemühungen zur Veränderung der Beziehung noch nicht gefruchtet, doch in der Zukunft werden diese und weitere Schritte Spuren hinterlassen. Ich sagte ihm, dass ich fest daran glaube, dass er es schaffen werde. Ein wenig ungläubig meinte er: „Hauptsache, einer glaubt daran.“

Anschließend lenkte ich das Gespräch wieder in Richtung Arbeit. Ich erklärte Hrn. G., dass ich ihn gerne bei der Bewältigung seiner Schwierigkeiten unterstütze, doch das Ziel der Arbeit in diesem Kontext nicht aus den Augen verlieren werde. Der Klient nahm sofort eine merklich abwehrende Haltung ein und meinte: „Wie soll ich bei dem ganzen Schei... an Arbeit denken?“

Für einen kurzen Moment hielt ich inne und antwortete: „Stimmt, wie dumm von mir. Klar, in ihrer Situation kann man nicht an Arbeit denken. Außerdem hatte die Arbeitslosigkeit nie einen Einfluss auf den jetzigen Zustand ihres Lebens und auch in Zukunft hätte ein Job keinerlei Einfluss auf ihr Leben, oder?“

So endete der Gesprächstermin und Hr. G. verließ ohne neuen Termin mein Büro.

Im Nachhinein bemerkte ich, dass ich Hrn. G. keinen neuen Termin gegeben habe. Nachdem der Klient auf drei weitere Einladungen nicht reagierte, wurde er abgemeldet.

Meine Neugierde und mein Interesse ließen mir keine Ruhe und ich informierte mich nach einem Monat bei der zuständigen Sozialarbeiterin nach dem Klienten. Den wenigen Informationen zufolge, die sie mir geben durfte, verfügte er über eine neue Meldeadresse und ging einer geringfügigen Beschäftigung nach.

### *Fallzusammenfassung*

Herr G. war ein schwieriger Kunde und legte aggressives Verhalten an den Tag. Seine Motivation und Bereitschaft zur Zusammenarbeit waren gering. Es bedurfte 18 Termine um 9 Gespräche führen zu können. Trotz seines unkooperativen Verhaltens in unserer Zusammenarbeit gelang es mir durch meine gesetzten Interventionen (siehe unten), Hr. G. zum Umdenken, Reflektieren und Handeln zu bewegen. Hr. G trennte sich von seiner Frau, ist umgezogen und fand eine geringfügige Beschäftigung.

Folgende Interventionen wurden angewendet:

- Zirkuläre Fragetechnik
- Wunderfrage
- Fragen nach Emotionen und Bedürfnissen
- Spiegeln
- „Angebot“ als Nutzen für den Kunden
- Grenzen setzen, Regeln und klare Kommunikation
- Verweis auf Kontext und neue Kontraktbildung
- Ökogramm
- Provokative Intervention
- Direktiver Stil
- Prinzip Hoffnung

## Selbst- und Methodenreflexion

Seit einem der letzten Ausbildungsseminare beschäftige ich mich mit einigen Fragen, die im Plenum gestellt wurden:

- Was hat sich in den letzten 2,5 Jahren verändert?

Schon im Vorwort habe ich erwähnt, dass ich zukünftig den bunten Herausforderungen des Lebens noch neugieriger entgegentreten werde. Die letzten 2,5 Jahre haben mich in einigen Punkten meines Selbstbildes bestätigt: Die Leidenschaft für die Beratung, die dafür notwendigen Grundvoraussetzungen, das Interesse und die Anteilnahme am Menschen, meine Reflexionsfähigkeit und meine Freude am Leben generell.

Die erworbenen Erfahrungen der letzten Jahre haben mein Selbstwertgefühl gestärkt, meine Sensibilität geschärft und meine Fähigkeit, Emotionen ein Stück mehr zuzulassen, bewirkt.

- Würde ich diese Ausbildung wieder machen?

Ich würde die Ausbildung wieder machen. Jede Minute war eine Bereicherung im menschlichen und fachlichen Sinne und ich möchte keine davon missen. Die Menschen, die ich während meiner Ausbildung kennen gelernt habe, stellen für mich einen hohen Wert dar.

- Was nehme ich mit?

Ich nehme mir Lebensthemen mit, wo die Auseinandersetzung bereits initiiert wurde bzw. noch auf mich zukommen wird. Eines dieser Themen ist die Spiritualität. Ich habe bemerkt, dass es in Bezug auf dieses Thema eine innere Abwehr in mir gibt. Diese Emotion hat mich irritiert und mir gezeigt, dass es hier viel für mich zu tun gibt. Darauf freue ich mich. In diesem Zusammenhang gibt es noch einen Umstand den ich mitnehme: das erweiterte soziale Netzwerk der Ausbildungskollegen und Vortragenden.

Ein weiteres Reflexionsthema sind *Werte und Normen*. Die Auseinandersetzung damit war anstrengend, ist anstrengend und wird anstrengend bleiben. Normen und Werte sind veränderbar. Diese Erkenntnis

war eine Erleichterung für mich und motivierte mich, weiter zu hinterfragen und wenn nötig zu verändern. Ich bin überzeugt, dass dies ein wichtiger Reflexionsfaktor in der Beratung ist. Sich selbst zu kennen ist wichtig, um den Klienten wertschätzend gegenüberzutreten zu können.

Ich hätte gerne mehr der gelernten Methoden angewandt. Ein Vortragender hat einmal erwähnt, dass man nur die Methoden anwenden soll mit denen man vertraut ist und die man schon geübt hat. Nicht jede Methode passt zum Klienten und nicht jede Methode zum Berater. Das war für mich sehr hilfreich, da sich mein Ehrgeiz ein wenig entspannen konnte. Mein Ziel ist es, manche Methode vermehrt anzuwenden, um Routine in der Anwendung zu bekommen. Wichtig war das Herausfinden der persönlichen Methoden, Normen und Werte. Meine Beratungshaltung und meine Arbeitsmethode beruht auf dem *Prinzip Hoffnung und Glaube*. Es gibt für alles im Leben die passende Zeit. Ich bin von der inneren Kraft eines jeden Menschen überzeugt und dass er sie zu nutzen weiß. Die Würze der Hoffnung ist der *Humor*. Lachen hat sehr viele positive Auswirkungen auf Körper und Seele und ist eine wunderbare Entspannungsmethode. Ich lache sehr gerne. In den vergangenen 2,5 Jahren hatte ich das Vergnügen, mit vielen Personen in den verschiedensten Kontexten sehr oft herzlich zu lachen.

Während meiner Tätigkeit bei Jobchance konnte ich den systemischen Zugang und die erlernten Interventionen in die Praxis umsetzen.

Aufgrund des Themas „Zwangskontext“ habe ich bewusst herauszufinden versucht, welche Methoden und Interventionen für diesen Kontext passend sein können. Ich weiß, dass mir die *provokative Intervention* liegt. Diese Technik konnte ich bei gefestigten Klientenbeziehungen bei Jobchance anwenden. Einige Male trat ich damit auch ins Fettnäpfchen.

Am hilfreichsten im Umgang mit den Jobchanceklienten war die Fähigkeit, diese Menschen zu nehmen wie sie sind. Mit all ihren Ecken und Kanten, Meinungen und Werten. Genau das entspricht dem systemischen Ansatz.

Das *ressourcenorientierte Arbeiten* war im Projekt unumgänglich. Hier halfen mir mein Interesse, genaues Hinhören und Fragen nach Ausnahmen.

Bei der Methode *sprich die Sprache des Klienten* stieß ich oftmals an meine Grenzen. Ich hatte Schwierigkeiten das *Reframing* mit den Formulierungen des Klienten wiedergeben zu können. Es passierte, dass ich Gesagtes in meinen Worten wieder gab und es nur unter Zuhilfenahme von Korrekturen verstanden wurde.

Aufgrund meines mangelnden Zeichentalentes und der Schwierigkeit mit dem räumlichen Vorstellungsvermögen empfand ich das Zeichnen eines *Geno- oder Ökogramms* als holprig.

*Hausübungen* gehören zu meinen bevorzugten Interventionen. Vor allem mit dem *Freudetagebuch* sammelte ich gute Erfahrungen. Hier geht es um das Fokussieren auf wohltuende und förderliche Dinge. Durch Fragestellungen wie „Was war das Lustigste, das Erstaunlichste oder das Kreativste das sie heute erlebt haben?“ konnte ich dieser Methode meine individuelle Handschrift verleihen.

Die *Anwendung von positiven Formulierungen* wirkten auf Klienten ansteckend. „Ansteckend...“, das erinnert mich an einen Werbeslogan:

Stimmung ist ansteckend, achten sie auf ihre Stimmung.

*Geduld und Beharrlichkeit*, ob nun systemisch oder nicht, haben sich in der Arbeit mit Jobchanceklienten als hilfreich herausgestellt. Das Dranbleiben am Kunden signalisierte Interesse und trug somit zum Beziehungs- und Vertrauensaufbau bei.

Ein wichtiger Aspekt, nicht nur in der Arbeit mit unfreiwilligen Klienten, ist der *eigene Stil* der Fachkraft. Im Laufe der Zeit entwickelt man seinen eigenen Stil. Dieser wird sowohl in den Fachbüchern beschrieben als auch von erfahrenen Fachkräften angesprochen. Im Zuge der Recherche und Auseinandersetzung mit dem Thema Beratung im Zwangskontext wollte ich mit Experten sprechen. Ich hatte die Ehre und das Vergnügen, zwei Interviews führen zu dürfen. Fr. Dr. Reingard Cancola, stellvertretende Leiterin des Forensisch-therapeutischen Zentrums FSZW 1020 Wien und mit Hrn. Ernst Eckhart, Amtsdirektor und Referent für die Abt. Betreuung in der Justizanstalt Mittersteig.

Ich stellte den beiden Fachkräften die gleiche Frage: Welche Methoden und Zugänge sind hilfreich im Umgang mit Klienten im Zwangskontext?

Ich war überrascht wie stimmig mein vorhandenes Bild der Beratung von unfreiwillig Freiwilligen mit den Schilderungen der Experten übereinstimmte.

Zusammenfassend ist zu sagen:

- Der Kontext beeinflusst das Verhalten
- Kontext und Rollen gehörten geklärt
- Kontraktvereinbarungen und Regeln festlegen
- Grenzen setzen und Konsequenzen aufzeigen
- Jede Motivation ist eine gute Motivation
- Methoden dienen als Unterfütterung der Zusammenarbeit
- Der eigene Stil der Fachkraft und deren Glaubwürdigkeit sind bestimmend
- Ächte die Tat, achte den Täter
- Dem Klienten Mitgestaltungsmöglichkeiten bieten
- Beziehungsaufbau und offen kommunizieren

An dieser Stelle möchte ich mich nochmals bei Fr. Dr. Cancola und Hr. Eckhart bedanken.

Die Arbeit bei Jobchance, die Ausbildung und die theoretische Auseinandersetzung mit dem Thema Zwang haben mich tief beeindruckt und mein Interesse in diesem Bereich zu arbeiten untermauert.

Im Theorieteil wird der Bereich des persönlichen oder inneren Drucks erwähnt. Diesen Aspekt möchte ich auch in der Selbstreflexion betrachten, da es für mich ein sehr persönliches Thema ist. Dies betrifft mich nicht nur als Menschen, sondern auch in meiner Rolle als Beraterin.

Ich stehe oft unter Selbstaufgelegtem Leistungsdruck. Lange habe ich mich mit dem Warum auseinander gesetzt. Welches Bedürfnis steht dahinter? Anerkennung, Wertschätzung und gesehen zu werden. Wobei das nicht alles ist. Ich bin ehrgeizig und will etwas erreichen und bewegen. Der vorgegebene Zahlendruck der Vermittlung bei Jobchance schürte meinen Ehrgeiz bis zur Grenze meiner Leistungsfähigkeit. Nur die ständige Auseinandersetzung mit

der Work-Live-Balance half mir dabei meine Grenzen neu zu definieren und abzustecken.

In der langen Zeit der Kinderbetreuung ist bei mir der Eindruck entstanden, beruflich aufholen zu müssen. Rückwirkend betrachtet konnte ich beruflich aufholen und Familie, Beruf und Weiterbildung miteinander kombinieren.

Ein weiteres Thema ist Gewalt. Leider hatte ich in der Zeit bei Jobchance eine schmerzliche Begegnung damit. Eine wahrscheinlich schwer traumatisierte Frau stritt sich mit einer meiner Kolleginnen im Warteraum, worauf ich zu Hilfe eilte. Ich war auf verbale Attacken vorbereitet, jedoch nicht auf einen körperlichen Angriff. Dieser Vorfall endete körperlich glimpflich für mich, doch emotional hinterließ er Spuren. Ich setzte mich mit dem Thema Gewalt näher auseinander. Ich versuchte diesen Vorfall von vergangenen Erfahrungen zu trennen und integrierte die Erkenntnisse in meine Arbeitswelt.

Auf meine Abschlussarbeit bezogen war ich erstaunt, dass das Auftreten von Gewalt in der Praxis selten vorkommt. Auch die Literatur hat im Zusammenhang mit Zwangsberatung oder Zwangstherapie nicht viel beizutragen. Hier scheint der Hinweis der Literatur und die Aussage von Hrn. Eckhardt zuzutreffen: Der Kontext bestimmt das Verhalten.

Als Abschlusspunkt des Kapitels möchte ich auf zwei unterschiedliche Haltungen in der Zwangsberatung eingehen. Der systemische Ansatz und seine Interventionen bieten eine wertschätzende, beziehungsfördernde und motivierende Methode in der Zusammenarbeit mit unfreiwillig Freiwilligen. Das direkte Handeln jedoch ist meines Erachtens unumgänglich in diesem Kontext. Die Literatur beschreibt diese sinnvolle und zielführende Verknüpfung und ich möchte mich dem anschließen. In der Praxis bei Jobchance hat sich diese Kombination als passend herausgestellt.

## Abstract

*„Der zur Entscheidung Gezwungene befreit sich vom Zwang zur Entscheidung.“*

(Else Pannek)

In dieser Diplomarbeit wird auf den systemischen Ansatz im Umfeld der sozialen Arbeit mit unfreiwillig Freiwilligen eingegangen. Der Bezug zum Projekt Jobchance soll das Thema untermauern und veranschaulichen.

Eine der Fragestellungen der Arbeit ist: „Welche Haltungen und Methoden können im Kontext der Zwangsberatung angewandt werden?“. Die unterschiedlichen Aspekte und Auswirkungen des Zwangskontextes in der Beratung werden beleuchtet. Auf welche unfreiwilligen Freiwilligkeiten stößt man in der Beratung, wie wird Unfreiwilligkeit in Freiwilligkeit oder Nichtmotivation in Motivation umgewandelt. Wie kann Zwang Betroffenen die Chance zur Veränderung bieten?

*„Nachdem wir von der Erwartung Abschied genommen haben, dass die Menschen aus einer echten Motivation heraus unsere Hilfe freiwillig in Anspruch nehmen, müssen wir vor allem lernen, unsere KlientInnen zur notwendigen Veränderung ihrer Beziehungen zu motivieren. Wir müssen zunächst das Bedürfnis nach Veränderung wecken.“*

(Mara Selvini Palazzoli)

Unter anderem wird auf die Themen Beziehungen im sozialen Umfeld (Triangulation) und die individuellen Wahrnehmungen von Druck und Zwang eingegangen. Die daraus folgenden Auswirkungen für alle Beteiligten werden aufgezeigt. Wie nützt der systemische Beratungsansatz, um Ressourcen des Klienten zum Vorschein zu bringen und sie in positive Bahnen zu lenken?

Welcher weiteren Zugänge bedarf es, um die Arbeit im Zwangskontext zu unterstützen?

## Literaturliste

Neumann, Karin: Lexikon systemischer Interventionen/Psychotherapeutische Techniken in Theorie und Praxis, (2. korr. Auflage), Wien, 2008, Krammer

Reichel, Rene/Rabenstein, Reinhold: kreativ beraten/Methoden, Modelle, Strategien für Beratung, Coaching und Supervision, Münster, 2001, Ökotoxia

Brüggemann, Helga/Ehret-Ivankovic, Kristina/Klütmann, Christopher/Systemische Beratung in 5 Gängen/Ein Leitfaden, (2. Auflage), Göttingen, 2006, Vandenhoeck & Ruprecht

Bachmair, Sabine/Faber, Jan/Hennig, Claudius/Kolb, Rüdiger/Willig, Wolfgang: Beraten will gelernt sein/Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene, (8. Auflage), Basel, 2001, Beltz

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander Reden 1/Störungen und Klärungen/Allgemeine Psychologie der Kommunikation, (48. Auflage), Hamburg, 2010, Rowohlt

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander Reden 2/Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung/Differentielle Psychologie der Kommunikation, (31. Auflage), Hamburg, 2010, Rowohlt

Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander Reden 3/Das „innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation/Kommunikation, Person, Situation, (19. Auflage), Hamburg, 2010, Rowohlt

Watzlawick, Paul: Vom Schlechten des Guten/oder Hekates Lösungen, (5. Auflage), München, 2008, Piper

Kast, Verena: Sich einlassen und loslassen/Neue Lebensmöglichkeiten bei Trauer und Trennung, (20. Auflage), Freiburg, 2010, Herder

B. Simon, Fritz: Die Kunst, nicht zu lernen/Und andere Paradoxien in Psychotherapie, Management, Politik,, (4. Auflage), Heidelberg, 2007, Carl Auer

Hargens, Jürgen: Bitte nicht helfen!/Es ist auch so schon schwer genug/(K)ein Selbsthilfebuch, (7. Auflage), Heidelberg, 2009, Carl Auer

Kast, Verena: Vom Sinn der Angst/Wie Ängste sich festsetzen und wie sie sich verwandeln lassen, (3. Auflage), Freiburg, 2009, Herder

Kast, Verena: Trotz allem ICH/Gefühle des Selbstwerts und die Erfahrung von Identität, (6. Auflage), Freiburg im Breisgau, 2009, Herder

Schmidt, Gunther: Liebesaffären zwischen Problem und Lösung/Hypnosystemisches Arbeiten in schwierigen Kontexten, (3. Auflage), Heidelberg, 2010, Carl Auer

De Shazer, Steve: Der Dreh/Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie, (10. Auflage), Heidelberg, 2008, Carl Auer

Kast, Verena: Trotz allem ICH/Gefühle des Selbstwerts und die Erfahrung von Identität, (6. Auflage), Freiburg, 2009, Herder

Bärsch, Tim/Rohde, Marian: Kommunikative Deeskalation/Praxisleitfaden zum Umgang mit aggressiven Personen im privaten und beruflichen Bereich, Norderstedt, 2008, Books on Demand

Kähler, Harro: Soziale Arbeit in Zwangskontexten/Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann, München, 2005, Ernst Reinhardt

Prior, Manfred: MiniMax-Interventionen/15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung, (8. Auflage), Heidelberg, 2009, Carl Auer

Gehrmann, Gerd/Müller Klaus D.: Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten, (3. Auflage), Regensburg, 2010, Walhalla

Watzlawick, Paul/Weakland, John H./Fisch, Richard: Lösungen/Zur Theorie und Praxis menschlichen Wandels, (7. Auflage), Bern, 2009, Hans Huber

Conen, Marie-Luise/Cecchin, Gianfranco: Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden?/Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und im Zwangskontexten, (2. Auflage), Heidelberg, 2009, Carl Auer

Von Schlippe, Arist/Schweitzer, Jochen: Systemische Interventionen, (2. Auflage), Göttingen, 2010, Vandenhoeck & Ruprecht

Kindl-Beilfuß, Carmen: Fragen können wie Küsse schmecken/Systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene, (2. Auflage), Heidelberg, 2010, Carl Auer

Peseschkian, Nossrat: Der Kaufmann und der Papagei/Orientalische Geschichten in der Positiven Psychotherapie, (29. Auflage), Frankfurt am Main, 2008, Fischer

## Michaela Schertler

Rennbahnweg 27/34/22, 1220 Wien

Tel.: 0699/1994 11 14, E-Mail: michaela.schertler@gmx.at

## LEBENS LAUF

Geburtsdaten: 15.11.1967 in Mistelbach  
Familienstand: geschieden, 3 Kinder  
Staatsbürgerschaft: Österreich



### Berufsausbildung

---

2008 – 2010 Ausbildung „Psychosoziale Beratung / Lebens- und Sozialberatung“  
ARGE Bildungsmanagement 1210 Wien  
Diplomarbeit: „Der systemische Ansatz im Umfeld der sozialen Arbeit mit unfreiwillig Freiwilligen anhand des Projektes Jobchance“  
**Abschluss: Diplom „Akademische(r) psychosoziale(r) BeraterIn“**

### Beruflicher Werdegang

---

- 2007 – laufend**  
2010 Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds, 1200 Wien  
**Beraterin, Arbeitsintegration**
- Beratung von Randgruppen, Ziel: Arbeitsintegration
  - Bewerbungscoaching- und Training
  - Aus- und Weiterbildungsberatung
  - Arbeit mit Frauengruppen
  - Administration und Dokumentation
  - Netzwerkpartnerbetreuung
- 2007 – 2010 **Personalberater und –vermittlerin**, Jobchance
- Beratung, Betreuung und Begleitung von SozialhilfeempfängerInnen, Ziel: Arbeitsintegration
  - WirtschaftskundInnenakquisition
  - Administration und Dokumentation
  - Netzwerkpartnerbetreuung und Präsentationstätigkeiten
  - Konzeptionsarbeit, Seminar- und Workshopleitung
- 2001 – 2007**  
2005 – 2007 flexwork GmbH, Gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassung, 1020 Wien  
**Beraterin, Pflege & Soziales**
- WirtschaftskundInnenakquisition
  - KundInnenberatung und -betreuung
  - Vertragsverhandlungen und Abschlüsse
  - MitarbeiterInnen – Recruiting
  - Dienstvertragsabschlüsse und Personalverwaltung
  - Administration und Dokumentation
- 2001 – 2007 **Betreuerin, Service Kooperationspartner**
- Unternehmenspräsentationen
  - Betreuung und Beratung der KooperationspartnerInnen
  - Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit
  - Stellenausschreibungen
  - AMS – Zusammenarbeit
  - Abwicklung von personenbezogenen Förderungen
  - Projektarbeit und Konzepterstellung
  - BewerberInnen – Recruiting
  - Beratung von Arbeitssuchenden
  - Administration und Dokumentation

## Michaela Schertler

Rennbahnweg 27/34/22, 1220 Wien

Tel.: 0699/1994 11 14, E-Mail: michaela.schertler@gmx.at

- 1999 – 2001      **Selbständig erwerbstätig** als Einzelunternehmerin  
Großtransporte und Gastronomie  
Führung eines Kleinunternehmens mit 5 MitarbeiterInnen
- 1998 – 1999      **Gewerberechtliche Geschäftsführerin**  
Schwedenter Gastronomie GmbH, 1230 Wien
- 1993 – 1998      **Tagesmutter** und Kindererziehung
- 1991 – 1993      **Verkäuferin**, DU&MI Warenhandel GmbH, 2115 Ernstbrunn
- Verkauf von Textilien
  - Auslagendekoration
  - Bestellwesen und Organisation
  - Buchhaltungsvorbereitung
- 1988 – 1991      **Filialeiterin / Kellnerin**  
Restaurant "Zur Mamas Ecke", 1020 Wien  
Cafe Ziehrer, 1030 Wien
- Filialeitung und Personalverantwortung
  - Organisation und Bestellwesen
  - Rechnungskontrolle
- 1986 – 1988      Kinderbetreuung und Haushaltsführung
- 1985 – 1986      **Verkäuferin**, Vesecky Zweiradhandel und Reparatur, 1020 Wien
- Verkauf von Ersatzteilen und Zubehör
  - Reparaturannahme
  - Buchhaltungsvorbereitung und Kassabuchführung

### Weiterbildungen

---

- 2001 – 2008      Kommunikations- und Präsentationstechniken  
Rhetorik - und Verkaufsseminare  
Diversity - und Gender Schulung  
Beratercurriculum
- 1999              Konzessionsprüfung Gastronomie und Großtransporte

### Schulausbildung

---

- 1982 – 1984      Krankenpflegeschule Mistelbach  
1981 – 1982      Landwirtschaftliche Fachschule, Korneuburg  
1973 – 1981      Volksschule und Hauptschule, Harmannsdorf

### Weitere Kenntnisse

---

- Sprachen:              Deutsch Muttersprache  
                              Serbo-kroatisch konversationsfähig  
                              Englisch Grundkenntnisse
- EDV:                      MS – Office Paket
- Führerschein:          Klasse B