



Wenn nichts mehr geht – Interventionen mit veränderungsresistenter Klientel

In komplexen Problemsituationen entstehen oft Blockaden in der Interaktion zwischen Hilfesystem und Klientel. Stagnation und Chronifizierung führen zu Hilflosigkeit. Im «Projekt NIP» wurde ein Ansatz entwickelt, der diese Blockaden wirksam löst, Widerstand oder Vermeidungsverhalten minimiert und Entwicklung da ermöglicht, wo bisher alles wirkungslos geblieben ist.



Christine Harzheim
Fachleitung Sozialprojekte
christine.harzheim@sozialprojekte.org



Peter Saurer
Projektleitung Sozialprojekte
peter.saurer@sozialprojekte.org

Wohl alle Fachpersonen der Sozialen Arbeit kennen die scheinbar hoffnungslosen Situationen mit Klientinnen und Klienten: Vieles wurde versucht, immer wieder hoffte man auf Veränderung und doch hat letztlich nichts genützt. Blockierte Kommunikation, starker Widerstand, scheinbar mangelnde Ressourcen oder Motivation führen in die Sackgasse und damit in die Chronifizierung der Probleme. Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter versuchen engagiert mit noch mehr Motivieren, Appellieren, Korrigieren, Animieren bei diesen Klientinnen und Klienten eine Veränderung in eine bestimmte Richtung zu erzielen. Diese wehren sich ebenso engagiert mit noch mehr Abtauchen, Vermeiden, Versprechen, Erkranken. Es bewegt sich letztlich nichts. Hilflosigkeit und Frustration machen sich breit.

Ursachen in der Art der Kommunikation

Für diese spezielle Zielgruppe hat das niederschwellige Integrationsprojekt für erwerbslose Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger, kurz NIP, einen besonderen

Ansatz entwickelt. Dieser geht davon aus, dass ein Grossteil der Verhärtung und des Stillstandes in der Sozialen Arbeit durch die Art und Weise entsteht, wie Hilfesysteme und Klientel miteinander kommunizieren und interagieren.

Die beim NIP-Ansatz angewandten Strategien und Interventionen basieren auf systemischen und lösungsorientierten Grundhaltungen. Diese können bei den Klientinnen und Klienten jedoch erst dann wirkungsvoll werden, wenn sie präzise benannt und radikal, das heisst ausnahmslos, umgesetzt werden. Erst dann können Widerstand bzw. Blockaden aufgelöst und Bewegung in den beschriebenen Situationen ermöglicht werden.

Autonomie in jeder Situation respektieren

Im Zentrum steht die radikale Neutralität der Coaches den Klientinnen und Klienten, ihrer Situation und ihren Absichten gegenüber. Die Klientinnen und Klienten können einen ungeschönten Blick auf den Status quo ihrer Lebenssituation werfen, ohne

sofort unter Veränderungsdruck zu geraten. Es gilt, ihre Autonomie in jeder Situation zu respektieren und ihren aktuellen Grenzen und Möglichkeiten Rechnung zu tragen. Grundfrage ist daher nicht die hierarchiebetonende Frage «Was brauchen Sie?», sondern das auffordernde «Was wollen Sie?». Wenn sich Klientinnen und Klienten trotz gesellschaftlicher oder institutioneller Restriktionen als autonom entscheidend erleben, und wenn sich das Hilfesystem an dem, wie sie die Welt sehen und an dem, was sie wollen, orientiert, werden Schutz- und Abwehrmechanismen überflüssig und Veränderungsressourcen können aktiviert werden. Es geht dabei nicht um das Herstellen einer Verwöhnsituation, also das Vorgaukeln einer «guten Welt», wo einzig die Wünsche der Klientinnen und Klienten zählen, sondern um Transparenz, was Rolle, Auftrag und fixe Vorgaben innerhalb eines bestimmten Kontextes sind. Erst durch klares Benennen dieser «hard facts» können Entscheidungs- und Bewegungsspielräume ausgeleuchtet werden, in denen sich Klientinnen und Klienten autonom und selbstbestimmt bewegen können. Dabei spielt es keine Rolle, ob Mitarbeitende des Hilfesystems und Klientel in einem Zwangskontext aufeinandertreffen oder sich in einem freiwilligen Setting begegnen.

Durch den konsequenten Verzicht auf beherrschende, pädagogische Elemente zeigt sich bei der Umsetzung des NIP-Ansatzes in die Praxis eine hohe, nachhaltige Veränderungswirkung bei dieser, bislang als «hoffnungslose Fälle» eingestuft, Klientengruppe.

Da jede Veränderung eigenmotiviert entsteht und an den Willen der Klientinnen und Klienten gekoppelt ist, entstehen nicht bloss Anpassungsleistungen, die beim Nachlassen des direkten Drucks wieder verschwinden. Vielmehr sind die Auswirkungen nachhaltig. Die Erfolge verbuchen die Klientinnen und Klienten als Eigenleistung, was wiederum als Verstärker wirkt. Dadurch wird ein Transfer des Entwicklungsprozesses auch in andere Lebensbereiche möglich.

«Perspektivenwechsel» auf allen Ebenen

In der Praxis zeigt sich, dass ein solcher «Perspektivenwechsel» auf allen Ebenen einer Organisation stattfinden muss, um Wirkung zu erzeugen. Sowohl die Arbeit der einzelnen Mitarbeitenden als auch die dem Handeln zugrunde liegenden Arbeitspapiere müssen überprüft und angepasst werden. Auf jeder Ebene müssen Rollen- und Auftragsdefinitionen sowie konzeptuelle Überlegungen auf die Kompatibilität mit der fachlichen Neufokussierung hin

bewertet und angepasst werden. Der Sog hin zu wohlbekanntem, Widerstand erzeugendem Handeln in der Begegnung mit Klientinnen und Klienten ist gross, wenn einzelne Elemente übergangen werden. In diesem «immer wieder und immer weiter Versuchen» werden erhebliche Ressourcen vergeudet, ohne Wirkung zu erzielen.

Wirksamkeit durch professionelles Handeln entsteht da, wo Strukturen, Aufträge und Erwartungen klar sind, Bewegungsspielräume markiert sind und diese kreativ und im Sinne der Klientel – und möglichst durch diese – für Entwicklung genutzt werden. ■

Für ambulante, stationäre oder teilstationäre Organisationen der Sozialen Arbeit bietet die Berner Fachhochschule eine entsprechende massgeschneiderte In-House-Weiterbildung an (vgl. Kasten).

Massgeschneiderte In-House-Weiterbildung

Zielsetzung

Der lösungsorientierte, systemische NIP-Ansatz ist in der täglichen Arbeit mit Klientinnen und Klienten wie auch strukturell in der Organisation etabliert. Die Mitarbeitenden können ihre Strategien aus dem erweiterten Wissen herleiten und wirkungsvoll handeln.

Vorgehen

1. Schritt: Quickscan

Analyse aller Arbeitsunterlagen der Organisation, anschliessend Interviews mit allen Mitarbeitenden zum Veränderungsbedarf. Als Resultat wird der Leitung ein Bericht mit Empfehlungen präsentiert, welcher die Grundlage für die detaillierte Planung der Weiterbildung darstellt.

2. Schritt: Intensivkurs

Praxisnahe Vermittlung des theoretischen Wissens. Konkretisierung und Verankerung der Inhalte durch Bearbeitung von exemplarischen Fallbeispielen aus dem Arbeitsalltag.

3. Schritt: Training/Implementierung

In den Teams und mit der Leitung wird die Implementierung des Ansatzes anhand von Praxisbeispielen besprochen, präzisiert und vertieft sowie allfällige organisatorische Anpassungen besprochen.

Kontakt

Prof. Marie-Tony Walpen
T +41 31 848 36 34
marie-tony.walpen@bfh.ch

Entstehung des NIP-Ansatzes

NIP wurde 2005 im Auftrag der Stadt Bern entwickelt, um auf die zunehmende Anzahl junger erwerbsloser Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger zu reagieren, die sich von der Gesellschaft abzukoppeln schienen. Diese Klientinnen und Klienten reagierten nicht mehr auf die herkömmlichen, oft standardisierten Angebote des Hilfesystems. Ihnen drohte eine lebenslange Abhängigkeit von sozialen Hilfesystemen; mit den bekannten Nebenerscheinungen wie Isolation, psychische Destabilisierung und Suchterkrankungen.

In der Konzeptentwicklungsphase wurde die Praxis permanent einbezogen. Ansätze, die Veränderungen erzeugten, konnten dabei vertieft und erweitert werden. Gleichzeitig wurden wirkungslose Ansätze herausgefiltert. So ist ein Gefüge aus Haltungen, Strategien und Interventionen entstanden, das sich in jedem Klientinnen- und Klientenkontakt an der Frage misst: «Was kann hier hilfreich sein und Wirkung erzielen?»

Beim NIP-Ansatz müssen sich die Klientinnen und Klienten nicht in ein Programm mit seinen Vorgaben und Strukturen einpassen. Zentral ist die Orientierung an der einzelnen Person sowie an den gesellschaftlichen Realitäten. Durch diese individuelle Ausrichtung wird NIP im eigentlichen Sinne niederschwellig: Es gibt keine institutionelle Hürde, die überwunden werden muss.

NIP wird heute im gesamten Kanton Bern und in der Stadt Luzern angeboten.

Weitere Informationen

www.sozialprojekte.org