

## **Menschen im Hartz IV Bezug –**

### **Psychosoziale Auswirkungen und Handlungsansätze für systemische Begleitung und Beratung.** Michaela Herchenhan, Martina Kruse, Tanja Kuhnert

Die Lebensbedingungen für Menschen im Bezug von Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II (SGBII/Hartz IV) sind von vielen äußeren Einflussfaktoren geprägt. Dies erzeugt bei den Betroffenen sowie dem Unterstützungssystem Ohnmacht und Gefühle von Scham und Schuld. Der Artikel verfolgt das Ziel zum einen die Umfeldbedingungen die durch den Hartz IV-Bezug entstehen, sowie die daraus resultierenden Auswirkungen auf die psychosoziale Situation der Menschen darzustellen. Dabei werden Ansätze für eine systemisch-ressourcenorientierte Arbeitsweise vorgestellt und auf ihre praktische Anwendung hin reflektiert. Wir erlauben uns hierbei zunächst einen Blick auf das Defiziterleben der Betroffenen zu werfen, ohne dabei unsere systemische Haltung und Überzeugung zu vergessen. Wir möchten hier im Sinne der Worte von Andreas Graf von Bernstorff auf dem Mitgliedertag 2013 in Frankfurt am Main *Zeuginnen von ausgrenzenden Lebenswirklichkeiten in Deutschland zu sein.*

#### **1 Vorbemerkung**

Als Systemikerinnen<sup>1</sup> betrachten wir Systeme, u. a. ihre Muster, Regeln und die zirkulären Dynamiken. Hartz IV<sup>2</sup> beeinflusst unsere Gesellschaft seit über 10 Jahren maßgeblich (siehe hierzu Butterwegge, 2015). In verschiedenen Feldern der Begleitung und Beratung von Menschen findet dies seinen Widerklang. Die Auseinandersetzung mit den Themen Arbeitslosigkeit und SGB II Bezug (Sozialgesetzbuch II, seit dem 01.01.2005) ist oft kräftezehrend und herausfordernd: Bei Betroffenen wie auch bei unterstützenden Fachkräften entsteht häufig Wut, Ohnmacht, Scham und Angst. Aufgrund eigener Erfahrungen und zahlreichen Gesprächen mit Kolleginnen wissen die Autorinnen, dass sich Leistungsempfängerinnen und Fachkräfte innerhalb des „System SGB II“ häufig als handlungseingeschränkt und ohnmächtig erleben.

In diesem Artikel wird anhand von Praxis-Beispielen aus dem Arbeitsfeld der „Frühen Hilfen“ gezeigt, wie mit ressourcenorientiertem Blick und entwicklungsfokussierter Arbeitsweise, Menschen im „Hartz IV–Systemleben“ stärkend begleitet

---

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir im Text die weibliche Form für alle Geschlechter.

<sup>2</sup> Hartz IV ist das Synonym für das Arbeitslosengeld nach dem Sozialgesetzbuch II (ALG II). Das Synonym ergibt sich aus dem Umstand, dass Peter Hartz im Jahre 2005 für die SPD Regierung unter Gerhard Schröder die Kommission leitete, die Vorschläge für die Reformen der Arbeitslosengeld und Sozialhilfegesetzgebung erarbeitet hat (Butterwegge, 2015).

werden können. Wir werden die emotionale Lage der Menschen, die in diesem „Zwangskontext“ leben, näher betrachten und Ideen und Hypothesen für eine kräfteorientierte, auf Autonomie ausgerichtete systemische Arbeitsweise entwickeln.

## **Zahlen**

Im Juli 2016 haben 4.311.601 Menschen in Deutschland Leistungen nach dem SGB II bezogen. Die Zahlen sind laut Statistik seit 2006 insgesamt rückläufig, seit 2012 ist allerdings eine Stagnation zu beobachten (STATISTA, 2016a). Dies bedeutet nicht zwangsläufig, dass mehr Menschen einen Weg in Erwerbsarbeit finden. Die Minimierung der Zahlen kann auch andere Gründe haben:

- Frühberentung, eventuell auf Anraten von Job Center Mitarbeiter/innen,
- Eintritt in Altersrente,
- Bezug von Grundsicherung (ehemals Sozialhilfe),
- Beginn einer geringfügigen Beschäftigung mit aufstockenden Leistungen,
- Aufnahme einer Integrationsmaßnahme (z. B. 1€ Job / Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung)<sup>3</sup> u. a.

14% der Leistungsempfängerinnen sind unter 15 Jahren alt. Das bedeutet, 1,5 Millionen Kinder unter 15 Jahren beziehen SGB II Leistungen (STATISTA, 2016b). 3.278.725 Bedarfsgemeinschaften sind im August 2016 registriert. „Leben mehrere Personen im gleichen Haushalt mit Erwerbsfähigen zusammen und betreiben den Haushalt wirtschaftlich gemeinsam, werden eventuell alle zusammen als Bedarfsgemeinschaft behandelt“ (Bundesagentur für Arbeit, 2012, S. 10). Bei gleichbleibenden Zahlen leben circa 41% der Alleinerziehenden in Deutschland von SGB II Leistungen (Der Paritätische, 2016, S. 23).

## **2 Erfahrungen und Hypothesen zur psychischen Situation der “geschickten“ Klienten und zur sozialen und psychischen Dynamik im Zwangskontext**

Menschen, die sich wegen einschneidender Lebensereignisse in die Situation einer Sozialhilfeempfängerin begeben, kommen oder geschickt werden, finden sich im Szenario eines Zwangskontextes wieder: Ent-Individualisierung, Überwachung und Sanktionen werden nun Teil des Lebens als Bürger dieser Gesellschaft. Strukturelle und individuelle Hindernisse, die eine erfolgreiche Integration auf den Arbeitsmarkt

---

<sup>3</sup> Informationen unter : <http://www.jobcenterkoeln.de/site/arbeitsgelegenheiten/>

blockieren, spielen eine nur untergeordnete Rolle im behördlichen Umgang mit den Klientinnen im SGB II Bezug. *Hauptthemen zwischen Klientin und Fallmanagement sind:*

- Kontrolle des Geldes und des Umgangs damit,
- rechtliche Sanktionen, die von Seiten der Sachbearbeitung als aktivierende Maßnahme verstanden werden, rechtzeitig zu verhängen und
- schnelle Verfügbarkeit für offene, wie auch immer geartete Arbeitsplätze zu fordern.

Individuumszentrierte Beratung und ressourcenorientierte Interventionen werden wegen Zeit und Personalmangel wenig praktiziert. Dazu kommt noch eine große Zahl von Fallmanagerinnen, die beraterisch nicht ausreichend weitergebildet sind (Göckler, 2010, S. 96).

In unserer Arbeit mit Menschen aus dem Hartz IV Kontext entwickelten wir die Vermutung, dass gesellschaftliche Sündenbockfunktionen im Vordergrund stehen und Entwertungsstrategien angeordnet sind. Die Beratungen sind häufig mehr auf das bürokratische Verwalten und Funktionieren als auf eine entwicklungsorientierte Unterstützung der Klientinnen ausgerichtet. Wir möchten darstellen, was dieses Erleben aus unserer Wahrnehmung heraus bei den Menschen bewirkt und wie wir als Systemikerinnen in der Begleitung- und Unterstützungsarbeit darauf reagieren könnten.

### ***Fallvignetten***<sup>4</sup>

*Vorbemerkung:*

*In beiden Fallbeispielen wird deutlich, dass die Leistungsempfängerinnen große Vorbehalte und schlechte Erfahrungen mit der Arbeit der Jobcentermitarbeiterinnen gemacht haben. Beide Elternsysteme verstehen die Abläufe nicht und sehen sich nicht als gleichberechtigte Partner. Sie fühlen sich bevormundet und unsicher im Umgang. Die Kontakte sind eher von Angst als von dem Wunsch nach gemeinsamer Zielerreichung geprägt. Im ersten Beispiel äußert*

---

<sup>4</sup> Die hier vorgestellten Fallbeispiele entstammen der Arbeit eines Präventionsteams „Frühe Hilfen“. Das Team ist interdisziplinär aufgestellt (Sozialarbeiterin, Familienhebammen, Kinderkrankenschwester, Familienpflegerin, Heilpädagogin). Mehrere Mitarbeiterinnen verfügen über eine systemische Beratungs- oder Therapieausbildung, so dass die Arbeit mit den Klient/innen von der Systemischen Sicht- und Arbeitsweise geprägt ist. Zur Zielgruppe des Frühe Hilfen Teams gehören Familien von der Schwangerschaft bis zum 4. Lebensjahr. Die Unterstützung der Familie wird individuell gestaltet und reicht von einmaligen Kontakten zur Informationsweitergabe bis zu langfristiger, enger Zusammenarbeit. Bei Bedarf können verschiedene Professionen parallel in der Familie tätig sein.

Zum Schutz der Familien wurden die folgenden Beispiele anonymisiert.

*sich diese Erfahrung in einer Vermeidungsstrategie, im zweiten Beispiel in aggressivem Verhalten.*

### **Wer bezahlt die Krankenversicherung?**

*Frau K. hat einen knapp 1 1/2 jährigen Sohn und lebt mit diesem alleine. Sie wird von der Familienhebamme des Teams seit der Geburt betreut. Der Grund für die Kontaktaufnahme war, dass sie sich anfangs nur schwer in die neue Rolle als Mutter einfinden konnte.*

*Nach der Trennung vom Kindsvater zeigte sich, dass Frau K. sehr unsicher im Umgang mit Behörden war. Sie schilderte Ängste und Unsicherheiten im Umgang mit den jeweiligen Sachbearbeiterinnen und den Abläufen von Ämtern. Sie äußerte, dass sie sich schäme, sich nicht gut genug auszukennen und habe Angst, dafür verurteilt zu werden.*

*Ihre Krankenkasse teilte ihr plötzlich mit, dass sie nunmehr freiwillig versichert und somit eine große Summe Geld schuldig sei. Nachdem der Elterngeldbezug<sup>5</sup> geendet war, wurde weder von ihr noch vom Job Center der Krankenkasse gemeldet, dass sie sich nun im Bezug von Arbeitslosengeld I nach SGB II (ALG II)<sup>6</sup> befindet und somit über das Job Center versichert werde<sup>7</sup>. Frau K. war in keiner Weise bewusst, dass die Krankenversicherung überhaupt zu klären war. Nun fürchtete sie, mit ihrem Sohn bald ohne Versicherungsschutz, dafür mit einer großen vierstelligen Summe Schulden da zustehen. Jetzt musste sie mit dem Job Center in Kontakt treten, um diese Situation zu klären. Sie fühlte sich nicht sicher, wenn sie zum Beispiel beim Jobcenter einen Termin wahrnehmen musste und hatte Angst, etwas „falsch“ zu machen: dass sie den Antrag falsch ausfüllt, eine falsche oder nicht erwünschte Angabe macht, dass sich durch ihr Verhalten die Situation eher verschlimmere als bessere. Die Unterstützung durch den Kindsvater, der die Kontakte bisher übernommen hatte, fiel weg und Frau K. musste eigene Wege finden.*

*Die Familienhebamme stellte Kontakt zur Familienpflegerin des Teams her. Diese übernahm es von nun an Frau K. bzgl. der Job Center Kontakte zu unterstützen. Sie erläuterte ihr die Strukturen des Jobcenters, die Wege, die zu gehen sind und besprach mit ihr, welche Unterlagen sie für die jeweiligen Besuche benötigen würde. Sie trainierten in Rollenspielen wie Frau K. die Gespräche im Job Center führen und wie sie ihre Anliegen ansprechen könnte. Die Familienpflegerin knüpfte dabei an frühere Erlebnisse an, die von der Klientin als positiv beschrieben wurden. Dadurch schaffte sie Transparenz darüber, wie die Abläufe im Job Center von statten gehen und warum die Mitarbeiterinnen dort bestimmte Entscheidungen treffen müssen. Eine Begleitung zu den Terminen wünschte Frau K. nicht, sie konnte aber jederzeit auf die Unter-*

---

<sup>5</sup> Das Elterngeld wird bei Menschen, die berechtigt sind SGBII Leistungen zu beziehen als Einkommen der Familie komplett angerechnet. Somit erhalten diese Familien nicht, wie Familien mit Regeleinkommen eine zusätzliche finanzielle Unterstützung während der Familiengründungsphase - sie erhalten weniger Leistungen, da damit der SGB II Bezug sich entweder verringert oder ganz ausbleibt. (Bundesagentur für Arbeit, 2012) Siehe hierzu auch Kuhnert und Stoll 2014.

<sup>6</sup> Dem gegenüber steht das Arbeitslosengeld I nach dem Sozialgesetzbuch III. Es wird in Abgrenzung, weil zeitlich vorgelagert, Arbeitslosengeld I (AIG I) genannt. Jede Bürgerin, die arbeitslos wird, hat 12 Monate Anspruch auf Arbeitslosengeld I. Danach tritt jede automatisch in den Bezug des SGB II, Arbeitslosengeld I und damit Hartz IV ein, wenn bis dahin keine lohnabhängige Beschäftigung aufgenommen wurde (SGB III 1997).

<sup>7</sup> In der Regel sind Empfänger von Arbeitslosengeld II durch das Job Center bei der Krankenkasse versichert, es besteht Wahlfreiheit bzgl. der Krankenversicherung (Bundesagentur für Arbeit, 2012).

stützung der Familienpflegerin zurückgreifen. Frau K. äußerte außerdem, dass es ihr große Schwierigkeiten bereite, mit Institutionen zu telefonieren. Die Familienhebamme und systemische Beraterin erarbeitete mit ihr am Beispiel der Krankenkasse, welches ihre Befürchtungen seien. Sie fürchtete, sich „dumm anzustellen“. Eine Frage prägte sie stark: Was die anderen wohl von mir denken? Im Rollenspiel nahm die Klientin einen Perspektivwechsel vor und begab sich in die Rolle der Krankenkassenangestellten. Gleichzeitig übte sie Stabilisierungstechniken ein, um den Stress in einer solchen Situation zu reduzieren und handlungsfähig zu bleiben. Auf eigenen Wunsch in Anwesenheit der Fachkraft telefonierte sie sehr erfolgreich mit ihrer Sachbearbeiterin. Durch diese Empowermentarbeit ist Frau K. mittlerweile in der Lage, ihre Angelegenheiten selbst zu regeln. Sie nimmt regelmäßig an der Eltern-Kind-Gruppe des Teams teil und holt sich bei Bedarf Unterstützung von den unterschiedlichen Mitarbeiterinnen des Teams. Dies tut sie immer in dem Wissen, dass ihr die Dinge nicht aus der Hand genommen werden, sondern dass sie gefördert wird, die Verantwortung selbst zu übernehmen und ihre Kompetenzen zu erweitern. Dies ist im Hinblick auf die Zurückeroberung der eigenen Autonomie und Handlungsfähigkeit ein wichtiger Aspekt. Die Klientin erlebt, dass sie selber entscheiden kann, wann und ob sie Unterstützung benötigt und es wird nicht „für sie“ oder „über sie hinweg“ gehandelt, sie selber ist handelnde Person.

### **3 Befindlichkeiten der Menschen im Zwangskontext Hartz IV und ihre Bedeutung für die Unterstützer/innen.**

#### **Dynamik: Kontrollverlust über wichtige Bereiche im Leben:**

Menschen im SGB II Bezug können u. a. nicht bestimmen,

- welche Wohnungen sie mieten,
- wie viele Quadratmeter sie bewohnen,
- welche Krankenkasse sie nutzen,
- ob und wie lange sie einen Ortwechsel vornehmen,
- wie viel sie dazu verdienen, ohne dafür Abzüge vom Hartz IV Satz zu bekommen,
- wie sie Wege zurücklegen (Auto<sup>8</sup>, Bahn etc.),
- an welchen Bildungsangebote<sup>9</sup> sie sich beteiligen,
- was und wo sie arbeiten,

---

<sup>8</sup> Das Auto wird ggf. als Vermögen gewertet. Es gilt, dass es sich hier um ein „angemessenes Kraftfahrzeug“ handelt. Ansonsten muss es veräußert werden bzw. wird als Vermögen bei der Bezugsberechnung angerechnet. Es handelt sich hierbei um eine jeweilige Einzelfallentscheidung (Bundesagentur für Arbeit 2012).

<sup>9</sup> Es kommt in der Praxis häufig vor, dass Klientinnen berufliche Eingliederungsmaßnahmen besuchen müssen, die sie entweder schon genauso häufiger besucht haben, nicht ihren Interessen entsprechen und nicht zu einer weiteren Qualifizierung führen.

- was und wo sie lernen / weiterbilden,
- mit wem sie zusammenwohnen, u. a.<sup>10</sup>

Viele Menschen, die Kontrolle und Eigenbestimmung abgeben müssen, leiden unter Scham- und Schuldgefühlen. Sie leben mit Gesichtsverlusten, fühlen sich als gescheiterte und einflusslose Bürgerinnen. Sie haben Angst vor noch mehr Rufschädigung, fürchten sich vor noch mehr einengender Stigmatisierung und können sich nur schwer eine selbstbestimmte Zukunft vorstellen.

Sie träumen oftmals davon, als offene und selbstbewusste Menschen durchs Leben zugehen. Nur manchmal und dann für kurze Zeit ist ihnen dies möglich, wenn sie mutig und manchmal auch herausfordernd den Kontakt zur ihren Fallmanagerinnen / Sozialamtmitarbeiterinnen gestalten. Und genau dann kann es passieren, dass sie weitere Demütigungen und Kontrollverluste wie z. B. Kürzungen erfahren<sup>11</sup>. Folge ist, dass weitere Kontrollübernahmeversuche im Sinne des Selbstwirksamkeitserlebens von Seiten der Klientinnen dann erst einmal wieder ausbleiben.

Vielleicht hängt das gehäufte Auftreten psychiatrischer und psychischer Auffälligkeiten in Familien mit prekären Lebensbedingungen mit diesen Erfahrungen zusammen? Vielleicht sind diese Symptome auch Ausdruck vom leidvollen Erleben ihrer entwürdigenden Zwangssituation im SGB II Kontext? Vielfältige Traumatisierungssymptome, Süchte, Depressionen, soziale Ängste, Minderwertigkeitsgefühle, Scham und Scheu, Erschöpfung, soziale Isolation, instabile oder verlorene Netzwerkbeziehungen u. v. m. belasten diese Menschen. Sozialer Rückzug, Scham und damit verbundene Aktionsverluste wirken sich in ganz besonderem Maße nicht nur auf das soziale und öffentliche Leben aus, sondern beeinflussen auch die Beziehungsqualitäten in der Familie<sup>12</sup>.

Hartz IV Empfängerinnen sind zu großen Teilen allein erziehend oder leben in nicht stabilen Partnerschaften. Diese aufzubauen, wird durch die Strukturen und Bedingungen der Hartz IV Versorgung zusätzlich erschwert. Menschen, die in dieser finanziellen Abhängigkeit leben, können nicht ohne zusätzliche komplizierte und entblößende Behördenkontakte zusammen ziehen<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Siehe auch hierzu Kuhnert und Stoll 2014

<sup>11</sup> Kürzungen sind Teil der Sanktionspraxis des Job Centers: „Das Gesetz sieht bei pflichtwidrigem Verhalten unterschiedliche Folgen (Sanktionen) vor. Die Leistung kann danach gemindert werden oder ganz entfallen“ (Bundesagentur für Arbeit 2012, S.63).

<sup>12</sup> Siehe auch hierzu Kuhnert und Stoll 2014

<sup>13</sup> Auch hierzu Kuhnert und Stoll 2014.

Auch eine starke und selbstbewusste Elternfunktion auszuüben, fällt im Rahmen einer Lebenssituation, die von Ohnmacht gegenüber dem gesellschaftlichen Systems geprägt ist, entsprechend schwer. Erwachsene und Kinder haben wenige Bereiche, in denen sie sich selbstbewusst, autonom und verbunden zu ihren Kräften wahrnehmen können. Viele Kinder in diesen Familien leben in einer Atmosphäre, die mit Resignation, Scham, Angst und Unzufriedenheit gemischt ist. Und doch wird Zukunft geträumt und immer wieder versucht, sie mit kleinen Schritten konkret aufzubauen. Trotzdem versuchen unsere Klientinnen tagtäglich ihr Gesicht zu wahren, ihre Würde zu erhalten und ihr Leben und ihre Aufgaben als mündige und fähige Bürgerinnen, Mütter und Väter und Partnerinnen zu gestalten. Auch wenn sie sich nicht in die gängigen Arbeitswelten integrieren lassen oder ihnen der Zugang dazu aus fehlenden Inklusionsstrukturen erschwert oder versagt bleibt.

### **Relevanz für die Helferinnen**

Im Folgenden schildern wir, basierend auf unseren Erfahrungen, welche Arbeitsansätze und Haltung unserer Einschätzung nach notwendig sind, um eine lebendige und wieder-aktivierende Begleitung von Menschen im SGB II Kontext möglich zu machen. Dabei gehen wir an dieser Stelle mehr auf die Möglichkeiten ressourcenorientierter Handlungsmöglichkeiten für Fachkräfte ein. Der Arbeitskontext der Handelnden wird nicht explizit beleuchtet, obwohl wir wissen, dass dies im systemischen Sinne ein wichtiger Einflussfaktor für Beratung und Begleitung ist. Zum Abschluss werden wir kurz auf hilfreiche Rahmenbedingungen eingehen, die unserer Erfahrung nach Mitarbeiterinnen benötigen, um Menschen im Hartz IV Bezug gut begleiten zu können.

### **Ohne gelungenes Joining geht gar nichts! Es bedarf Zeit, Wissen und Können, um eine konstruktive und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.**

Für die professionelle Beratung und Unterstützung im Zwangskontext wird dies die wichtigste und auch schwierigste Basisarbeit sein. Menschen, die hoher Kontrolle ausgesetzt sind, hüten sich in der Regel aus guten Gründen vor Offenheit und Authentizität.

Dieser Aufbau einer tragfähigen und hilfreichen professionellen Beziehung kann nur geschehen, wenn genügend Zeit fürs Kennenlernen der unterschiedlichen Welten investiert wird. Eine wertschätzende, ressourcenorientierte und neugierige Haltung

bei „öffentlichen“ Helferinnen sollte vorhanden sein oder unbedingt aufgebaut werden. Das beinhaltet wirkliches Interesse am Menschen und seiner individuellen-Situation: Ein offenes und beziehungsorientiertes Zuhören bei den Geschichten, die die Klienten erzählen und auch eine würdigende und annehmende Haltung den vielfältigen Überlebensstrategien gegenüber. Um größtmögliche Augenhöhe herzustellen, bedarf dies auch eine Bereitschaft, eigene Geschichten in den Diskurs mit den Klientinnen ein zu bringen. Nur so kann eine gleichberechtigte Beziehungsgestaltung gelingen.

**Es bedarf größter Transparenz über alle professionellen Funktionen, Rollen und „Hüte“ der Professionellen.**

Sind Helferinnen Beraterinnen oder Managerinnen der Lebensbewältigung? Sind sie Berichterstatte(r)innen oder Kontrolle(r)innen für die Behörden? Vielleicht sind Helferinnen aber auch mehreres gleichzeitig? In der Praxis ist dies üblich. Doch: In Personalunion als Beraterin und als Kontrolle(r)in zu agieren, ist höchst schwierig oder gar unmöglich. Wie ist eine solche Arbeitsbeziehung effektiv zu gestalten? Viele Fragen tauchen auf und müssen beantwortet werden:

- Wer gibt die Aufträge für Beratung und/oder Kontrolle?
- Wer erwartet was von wem?
- Wer fordert von wem Berichte?
- Was muss dokumentiert werden?
- Wer übt welche (soziale) Kontrollaufgabe aus?
- Welche Aufträge hat die Beraterin noch? Von wem noch? Arbeitgeber oder Kostenträger?
- Wer hat welche Zielvorstellungen an die Hilfe/ Beratung?

Die Transparenz über die strukturelle wie inhaltlichen Bedingungen für die Beratung im Hartz IV Bezug z. B. die Klärung, welche Informationen an Dritte weitergegeben können oder müssen, sind für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit eine der wichtigsten Grundlagen.

Auch Information darüber, wie Beraterinnen die Klientinnen und ihre Situation wahrnehmen und wie es diesen bei der Arbeit geht, kann mehr offenen und konstruktiven Dialog ermöglichen und eine sichere Rahmung für die Kooperation schaffen. Daneben dient es sowohl dem Selbstwert der Klientinnen als auch der gelingenden Ko-



operation, wenn sie mit Beraterinnen gemeinsam nach für sie geeigneten Unterstützungsmöglichkeiten im Zwangskontext zu suchen und sie auch finden. So erleben Klientinnen zum einen, dass sie selber handlungsfähig sind und einen eigenen individuellen Raum mit Gestaltungsmöglichkeiten und unterstützenden Menschen haben. Zum anderen erfahren Sie, dass Fachkräfte sie als Expertinnen ihrer Lebenssituation sehen und sie nach ihren eigenen Lösungsideen, Fähigkeiten und Möglichkeiten fragen.

Eine offene und konstruktive Kommunikation sowohl mit den Hartz IV- Empfängerinnen wie auch mit allen beteiligten Fachleuten ist hierbei eine gute Basis für eine gelingende Zusammenarbeit.

### **Fallvignette 2**

#### **Eine Familie viele Baustellen**

*Frau D., Herr B. und deren 1 jährige Tochter*

*Der Kontakt zur Familie entstand bereits in der Schwangerschaft über die Familienpflegerin und die Familienhebamme.*

*Die Familie hatte sich selbst beim Team „Frühe Hilfen“ gemeldet, da sie viele Fragen rund um die erste Zeit zu dritt hatten. Aufgrund des frühen Kennenlernens konnte ein guter Kontakt zwischen den Eltern und den Fachkräften aufgebaut werden.*

*Nach der Geburt ist zunächst schwerpunktmäßig die Familienhebamme tätig, da es Frau D. nach der Geburt des Kindes nicht gut geht und sie sich von der neuen Lebenssituation überfordert fühlte. Neben dem Einfinden in die neue Rolle sind zu diesem Zeitpunkt viele Behördenangelegenheiten zu erledigen:*

- *Standesamtsanmeldung,*
- *Eltern- und Kindergeldanträge,*
- *Änderungsantrag beim Job Center usw.*

*Die Familie ist schon lange im Hartz IV Bezug und erlebt die Kontakte im Job Center als sehr herabwürdigend. Sie fühlen sich ungerecht und als Menschen zweiter Klasse behandelt. Nach ihren eigenen Aussagen würden ihre Anliegen nicht beachtet. Besonders die Mutter reagiert darauf im Kontakt mit den Job Center Mitarbeiterinnen mit Wutausbrüchen und Aggression. Daraus ist ein Teufelskreis entstanden: Konfrontiert mit den bedrohlich wirkenden Ausbrüchen der Klientin wird die Sachbearbeiterin eher ablehnend und abweisend, dies führt zu weiteren Frustrationen bei der Familie. Dieses Muster zeigt sich auch bei anderen Institutionen. Beide Elternteile erleben sich im Umgang mit Behörden als hilflos und nicht selbstwirksam. Das liegt unter anderem daran, dass sie die gesetzlichen Grundlagen nicht kennen: Ablehnende Bescheide nehmen sie persönlich - wird ein Antrag abgelehnt sei man ihnen nicht gut gesonnen. Die Familienhebamme und systemische Beraterin reflektiert zunächst mit den Eltern die bisher stattgefundenen Termine. Es wird herausgearbeitet, woran die Kommunikation mit den Mitarbeiterinnen bislang gescheitert ist, welche Befürchtungen und Gefühle die Termine prägen. Dabei war es wichtig, dass die Eltern ihrem Ärger, ihrer Wut und auch Scham deutlich Luft machen konnten. Das mangelnde Selbstwirksamkeitserleben in vielen Lebensbereichen hat bei beiden EI-*

*ternteilen zu einem geringen Selbstbewusstsein im Kontakt mit Institutionen geführt. Dies wird von der Mutter mit besonders forderndem und aggressivem Verhalten in Belastungssituationen kompensiert. Der Vater reagiert anders. Er scheint alles selbst erledigen zu können und gibt vor, bereits alle Anforderungen erfüllt zu haben - er benötige keine Hilfe, die Fehler machen stets die anderen. In der Praxis zeigt sich, dass er Anträge und die Erwartungen in diesem Zusammenhang nicht verstanden hat.*

*Beiden Eltern wird zunächst durch die Familienpflegerin mehrfach das Prozedere im Job Center erläutert. Auch sie erwerben - wie im ersten Beispiel - durch die Empowermentarbeit neues Wissen und die Kompetenz, Abläufe und Anforderungen einschätzen und nachvollziehen zu können. In ruhiger Atmosphäre ist es ihnen jetzt möglich, in ihrem Tempo die Abläufe nachzuvollziehen. Mit der Mutter wurde an verschiedenen Punkten gearbeitet. Sie entwickelte für sich Skills, die es ihr ermöglichten, ruhiger und sachlicher zu bleiben. So nahm sie zu Gesprächen einen kleinen Stressball in der Tasche mit, der ihr half, sich zu fokussieren. In Rollenspielen erlebte sie selbst, wie unterschiedlich Gespräche verlaufen können: als Sachbearbeiterin saß ihr nun mal eine sachliche, mal eine aufbrausende Klientin gegenüber.*

*Je mehr die Eltern verstanden, was von ihnen erwartet wurde, desto erfolgreicher verliefen die Termine. Mutter und Vater erlebten sich nun als selbstwirksam und konnten an positive Erfahrungen und Erlebnisse anknüpfen. Zunehmend konnte sich die Familienpflegerin aus der Arbeit zurückziehen. Gegen Ende der Zusammenarbeit waren die Eltern im Kontakt mit dem Job Center selbstständig und fragten nur noch hin und wieder um Rat.*

In beiden Beispielen wird deutlich, dass die Familienpflegerin eine wichtige Funktion übernimmt. Sie stellt die Schnittstelle zum Job Center dar und unterstützt die Eltern im Umgang mit den Mitarbeiterinnen des Job Center und beim Ausfüllen von Anträgen. Dadurch kann die existentielle Basis der Familie gesichert werden. Dies ist die Grundlage dafür, dass die anderen Mitarbeiterinnen des Teams sich weiteren Themen der Familie widmen können. Die Erfahrung zeigt, dass es kaum möglich ist, sich mit Erziehungsthemen zu beschäftigen, wenn man nicht weiß, ob die Miete bezahlt wird. Existenzielle Fragen erschweren oder machen es gar unmöglich sich mit innerpsychischen Dynamiken und hier insbesondere der Entwicklung einer Elternrolle zu beschäftigen. Im Sinne der systemischen Sicht- und Arbeitsweise wird von allen Mitarbeiterinnen auf Ressourcenorientierung und die Autonomie der Klientinnen geachtet. Die Wiederherstellung der eigenen Handlungsfähigkeit und der persönlichen Autonomie der Klientinnen ist das Hauptziel dieser Arbeit.

**Die Konstruktionen und Vorstellungen der Klientinnen bestimmen den inhaltlichen Fokus der Arbeit.**

Die Konstruktionen der Klientinnen über ihre Situation sind als wichtige und leitende Informationen von den Helferinnen zu eruieren und zu würdigen. Eventuell sind diese nicht mit dem gängigen Wertevorstellungen zu vereinbaren und widersprechen auch unseren Wertekonstruktionen. Hier kann ein würdigender und konstruktiver Dialog über die Schwierigkeit der unterschiedlichen Vorstellungen zu neuen gemeinsamen Konstrukten darüber führen, welche Arbeit nun gemeinsam geleistet werden kann. Klientinnen werden dadurch zu Expertinnen und kundigen Gesprächspartnerinnen. Hilfreich könnte bei solchen Dialogen die Erörterung der möglichen Konsequenzen auf Verhaltensweisen oder Vorhaben der Klientinnen von Seiten der Behörden sein. Ebenso hilfreich wäre die zirkuläre Erweiterung des Dialoges (siehe hierzu u. a.: Berg, 2006) aus den Blickwinkeln der einflussreichen Kontrollsysteme oder auch von anderen wichtigen Sozialpartnern:

„Was würde ihr Fallmager dazu sagen, wenn er davon erfahren würde?“ „Was der Pfarrer/Rabbi/Imam/Hocha?“ „Was ihre Mutter/Vater?“ „Das Jugendamt?“ „Was glauben Sie, halte ich davon?“ „Was würde Ihr Nachbar dazu sagen?“

### **Empowerment und Orientierung auf die Kräfte und Ressourcen ist Voraussetzung für gelingende Lösungen und konstruktives Lebensmanagement.**

Diese in der Systemischen Arbeit grundsätzliche Annahme und Vorstellung von Menschen eröffnet uns vielfältige Arbeitsansätze im Rahmen der Arbeit mit Menschen im Hartz IV Zwangskontext:

Zum Beispiel Fähigkeitsanalysen über

- bisher gelungene Lösungsversuche,
- bisherige effektive Kooperationen,
- gelingende Beziehungen,
- vorhandene Netzwerke,
- überstandene Krisenzeiten,
- erfolgreiche Grenzsetzungen,
- gelungene Gesichtswahrungen,
- kräftigende Zukunftsvisionen,
- bereichernde Sozialkontakte,
- Freuden und überstandene Leidszenarien ...

Im Rahmen einer Wendezeitarbeit<sup>14</sup> oder auch mit Hilfe der Methode des Lebensflussmodells (siehe hierzu Nemetscheck, 2011) können wir mit unseren Klientinnen hoffnungsvolle und eigenkontrollierbare Welten aufbauen. Dies ermöglicht uns ein gemeinsames Eintauchen in die Welt des Gegenübers und gibt uns die Möglichkeit zu ergründen, was davon für die aktuelle reale Lebenssituation hilfreich sein könnte. Interessant könnte die Fähigkeitsanalyse auch dann werden, wenn sie entweder hypothetisch oder gar real mit den Ressourcenwahrnehmungen der anderen Beteiligten ergänzt würde:

„Was würde wohl ihre Fallmanagerin an Fähigkeiten wahrnehmen?“ „Welche Fähigkeiten bräuchte ihre Fallmanagerin, um Sie effektiv zu unterstützen?“ „Welche Fähigkeiten, welches Können nehmen Sie bei Ihrer Klientin Frau Meier wahr?“ „Welche würden Sie vorschlagen, sollte sie noch ausbauen? Oder nur stabilisieren?“.

Damit kann eine Palette von positiven und hilfreichen Zuschreibungen und Wahrnehmungen entstehen, die immer wieder zu realen Lösungsversuchen herangezogen werden können. Gleichzeitig würde sich die Atmosphäre rund um die SGB II Beratung vielleicht verändern und leichtere Blicke auf schwere Lebensbedingungen ermöglichen. Vielleicht gewinnen unsere Klientinnen durch diese Arbeit mehr Gesicht, mehr Durchsetzungsvermögen und mehr Selbstbewusstsein sowie ein konstruktiveres Verständnis von sich selbst? Vielleicht freut sich dann auch eine zur Kontrolle aufgerufene Fallmanagerin über die vielfältige Ausstattung seiner Klientinnen? Vielleicht sogar über deren Blockierungen und Widerstände, die er oder sie dann als gelingende Handlungsfähigkeit oder Kontrollversuche von Seiten der Klientinnen würdigen könnte?

Aber dies sollte in der Führung der Klientinnen bleiben. Sie bestimmen, mit wem über welche sie betreffenden Themen gesprochen wird. Nur in gefährdenden Ausnahmen muss die Schweigepflicht aufgehoben werden, auch dies sollte transparent und möglichst in Zusammenarbeit mit den Klientinnen geschehen.

### **Raum und Rahmen schaffen für die Arbeit über Scham und Schuld.**

Durch die schon zuvor beschriebene psychische Situation der Menschen im Hartz IV Bezug, die einen ständig drohenden Gesichts- und Würdeverlust erwarten, sollten sich professionelle Helferinnen auch auf das Feld der Gefühle heranwagen.

---

<sup>14</sup> Gisal Wnuk-Gette, Werner P. Wnuk: Wendezeitarbeit- Wendepunktanalyse  
Internes Arbeitspapier des Wenger Mühle Centrums, Wengen 1993

Hauptgefühle in diesem Kontext sind Scham und Schuld unter anderem darüber, das Leben nicht so zu meistern, „wie es sich gehört“. Viele Situationen des Scheiterns mussten schon überlebt werden und es hat großer Anstrengung bedurft, Würde zu erhalten und das eigene Gesicht zu bewahren.

Darüber mit unseren Klientinnen zu sprechen, ist erst nach einer gelungenen Vertrauensarbeit möglich und birgt große Schätze für die konkrete Lösungsarbeit.

Das Wissen über demütigende und beschämende Situationen ermöglicht ein anderes Verständnis der Helferinnen für die Klientinnen. Die dadurch entstehenden Perspektivwechsel ermöglichen es, die eigenen Reaktionen auf Entwürdigungen neu zu beleuchten und diese als Lösungsversuche und Fähigkeiten zu begreifen. Gleichzeitig können solche Erlebnisse mit neuen, anderen Aktions- und Reaktionsweisen angedacht und geplant werden.

### **Kontrolle und Einfluss der Klientinnen fördern.**

Neben der mutigen Beschäftigung mit den eigenen psychischen Dynamiken könnten Klientinnen angeleitet und unterstützt werden, konstruktive und für sie sinnvolle Kontrollbereiche innerhalb des Zwangskontextes aufzubauen. Zum Beispiel könnten sie sich als Expertinnen in der Antragstellung ausbilden und andere dabei unterstützen. Vielleicht könnten sie Selbsthilfegruppen zur Vermeidung von Beschämung einrichten und das Thema Scham und Demütigung offen z. B. im Sozialamt oder im Jobcenter zur Diskussion stellen? Vielleicht könnten von Seiten der Hartz-IV-Ierinnen Bewertungen über die angebotenen Weiterbildungen und Maßnahmen an die passenden Stellen abgegeben werden. Möglicherweise könnten Klientinnen selber notwendiges Weiterbildungswissen und Formate erarbeiten; Oder auch praktische Unterstützung für aktionslose Jugendliche sowie alleinerziehende Mütter anbieten? Es könnte innerhalb der SGB II-Gemeinde hilfreiche Infra- und Sozialstrukturen aufgebaut werden. Auch Nicht-Hartz IV Empfängerinnen könnten dazu eingeladen werden. Auch in Schulen und Kindergärten gäbe es Bereiche, in denen Sinnvolles getan werden könnte: als Dolmetscherin, als Handwerkerin, als Geschichtenerzählerin etc. Mit Kreativität wäre vieles anzudenken, wenn Klientinnen es schaffen, aus der Scham und Schuldfrage auszubrechen und sich aus der Sündenbocksituation zu befreien.

Was davon dann wirklich umgesetzt werden kann, bleibt auszuprobieren. Allein die Visionierung von neuen eigenstrukturierten und inhaltlich selbstkreierten Kontrollbereichen wird stärkend wirken und wahrscheinlich sogar Spaß machen!

## **Vielleicht ist das SGB II Leben auch lebenswert und doch gar nicht so schlecht?**

Spannend wäre auch die zugebenermaßen recht irritierende Reise zu den positiven und entwicklungsfördernden Aspekten der Hartz IV-Versorgung.

Freistellung von erschöpfender Arbeit, Nutzung von freien Zeiträumen für Hobbies und Sport, Zeit für die Beschäftigung mit Kindern und Enkel; Wissensgenerierung über behördliche Abläufe, Lernzuwachs über Behördensprache, Valenzen für Visionen und Ideen für die Zukunft; Vorbereitungsbereich für eine weitere Lebensphase, Genuss von Bürgerrechten; Nutzung eigener Einzahlungen zur Sozialversicherung; Zeit, zu gesunden und vieles mehr.

Viele unserer Klientinnen richten darauf keinen Blick - vielleicht weil die negativen und beschämenden, einengenden und menschenunwürdigen Bedingungen im SGB II System diesen kaum zulassen. Auch wir fanden beim Niederschreiben unsere Gedanken recht zynisch, obwohl nicht so gemeint.

Vielleicht könnte das auch zum Thema zwischen uns Fachkräften, den Klientinnen und allen anderen Interessierten werden. Und vielleicht könnte daraus etwas erwachsen, was Menschen in prekären Situationen unterstützt und sie dabei nicht gleichzeitig kleinmacht. Vielleicht könnten Menschen auch gestärkt aus diesen Zeiten herausgehen und auch uns mit ihrem Expertinnenwissen über die erfolgreiche Bewältigung von Krise bereichern.

## **4 Hilfreiche Rahmenbedingungen**

Um Menschen in ihrem Ohnmachtserleben zu begleiten ist es notwendig, sich den eigenen Emotionen bewusst zu sein. Diese zu kennen und die Möglichkeit zu haben, sie zu reflektieren und professionelle Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln ist notwendige Voraussetzung einer haltenden Unterstützungsarbeit. Dazu sind Supervision und kollegiale Unterstützung unabdingbar.

Zusätzlich ist es hilfreich sich rechtliche und strukturelle Kenntnisse zum SGBII anzueignen und mit Fachkolleginnen zu vernetzen, die in diesem Feld über eine besondere Expertise verfügen.

Neben der individuellen Empowermentarbeit halten wir es für geboten, dass Fachkräfte ihre Erfahrungen und Beobachtungen, die sie in der Arbeit mit Menschen im Hartz IV Bezug machen auch veröffentlichen. Es dient den Menschen, wenn wir unsere fachliche Sicht und dabei erlebte Einschränkungen von Lebens- und Entwick-

lungsmöglichkeiten einer Öffentlichkeit mitteilen: In unseren Einrichtungen, in Fachgremien, wie Verbänden, auf Tagungen, in Arbeitskreisen und anderen Fachbegegnungen. Werden diese Erfahrungen auch in privaten Begegnungen geäußert, so kann dies helfen, Stigmatisierung und die auch dadurch entstehende Ohnmacht aufzulösen. Wir wünschen allen Helferinnen, die mit diesen kundigen Klientinnen arbeiten, eine freudvolle und hoffnungsreiche Kooperation, in der wir alle gemeinsam vieles voneinander lernen können.

## **Literatur**

Berg, Insoo Kim (2006): Familien – Zusammenhalt(en). Ein kurz-therapeutisches und lösungsorientiertes Arbeitsbuch. Dortmund: modernes lernen.

Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz, Sozialgesetzbuch (SGB) Drittes Buch (III) - Arbeitsförderung - 24. März 1997.

Bundesagentur für Arbeit (2012). SGB II - Arbeitslosengeld II/Sozialgeld-Grundsicherung für Arbeitssuchende.

Butterwegge, Christoph (2014): Hartz IV und die Folgen – Auf dem Weg in eine andere Republik? Weinheim und Basel: Beltz.

Der Paritätische Gesamtverband (Hrsg.) (2006): Zeit zu handeln. Bericht zur Armutsentwicklung in Deutschland. Berlin.

Göckler, Rainer: Beratung als Sanktion (2010). Ein theoretisches Modell und seine Überprüfung in der Praxis, in: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Soziale Arbeit. Beschäftigungsförderung (3/2010). Frankfurt/Main: Nomos, SS. 96-99.

Kuhnert, Tanja und Stoll, Kathrin (2014): In Würde leben – Lebenswirklichkeiten für Menschen im Hartz-Bezug, in KONTEXT 4 / 2014, SS. 441-447.

Nemetscheck, Peter (2011): Systemische Familientherapie mit Kindern, Jugendlichen und Eltern. Lebensfluss-Modell und analoge Methoden. 2. Verbesserte Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta.

STATISTA (2016a) Leistungsempfänger von Arbeitslosengeld II. Abruf am 23.08.2016 unter:  
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/242062/umfrage/leistungsempfaenger-von-arbeitslosengeld-ii-und-sozialgeld/>

STATISTA (2016b) 14 Prozent der unter 15-Jährigen in Deutschland sind auf Sozialgeld angewiesen. Abruf am 23.08.2016 unter <https://de.statista.com/infografik/4932/sozialgeld-hartz-iv-sgb-ii/>

Wnuk-Gette, Gisal / Wnuk, Werner P. (1993): Wendezeitarbeit- Wendepunktanalyse Internes Arbeitspapier des Wenger Mühle Centrums.

### **Autorinnen:**

#### **Michaela Herchenhan**

Diplompädagogin, Systemische Paar - und Familientherapeutin (DGSF) in eigener Praxis, Supervisorin (DGSF), Lehrende für Beratung, Therapie und Supervision (DGSF), Organisationsberaterin und Referentin in verschiedenen Instituten und Organisationen, Leiterin des Regionalinstitutes WMC Bayern; ehem. Mitglied des Vorstandes der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie(DGSF); familienpolitische Sprecherin der DGSF .

Praxis für Familie und System: [herchenhan.familieundsystem@t-online.de](mailto:herchenhan.familieundsystem@t-online.de)

#### **Martina Kruse**

M. A. Education & Management, B. A. Healthcare & Casemanagement, Systemische Beratung (SG), (Familien-) Hebamme, Stellvertretende Koordination eines Frühe Hilfen Teams im Raum Köln, Referentin für unterschiedliche Institutionen und Organisationen, Dozentin Steinbeis-Hochschule Niederlassung NRW.

[martina.kruse@gmx.net](mailto:martina.kruse@gmx.net), [www.beratungundfortbildung-kruse.de](http://www.beratungundfortbildung-kruse.de)

#### **Tanja Kuhnert**

Systemische Beraterin / (Familien-) Therapeutin (DGSF / SG), Lehrende / Trainerin in der Fort- und Weiterbildung, M. A. Management Gesundheits- und Sozialeinrichtungen, eigene Praxis in Köln. Sprecherin der Fachgruppe Armut und System, ehemalige Sprecherin der Fachgruppe Systemische Beratung von Menschen in Hartz IV (SGB II), Mitglied der DGSF AG Gesellschaftspolitik. [www.loesungsraum-koeln.de](http://www.loesungsraum-koeln.de)

Kontakt: Tanja Kuhnert, [tanja-kuhnert@loesungsraum-koeln.de](mailto:tanja-kuhnert@loesungsraum-koeln.de)