

IV.7 Scham in der Helfer-Klient-Beziehung und ihr Zusammenhang mit Partizipation

Im Rahmen von Helfer-Klient-Beziehungen, in denen es häufig um das Öffentlichmachen und Bearbeiten von Inkompetenzen in einem emotional aufgeladenen und empfindlichen Bereich geht – dem empfundenen Versagen als Mutter oder Vater – tauchen Gefühle von Scham auf, Gefühle, die asymmetrische Hilfebeziehungen oftmals begleiten und aus der Möglichkeit der einseitigen Bewertung und Anerkennung resultieren. Im Moment des Schämens wird einer Person situativ bewusst, in welchem Verhältnis sie zum Gegenüber steht: „Scham aber ist (...) Scham über sich selbst, sie ist Anerkennung des Tatbestandes, dass ich wirklich jenes Objekt bin, das der andere ansieht und aburteilt“ (Sartre 1962, S.348). Schamgefühle treten auf im Zusammenhang mit sozialer Ungleichheit, Status- und Machtunterschieden. Wer sich schämt, zeigt sich machtlos, wem es gelingt, andere zu beschämen, der erfährt einen Machtzuwachs. Dies gilt auch für die durch strukturelle Ungleichheit geprägte Beziehung zwischen Helfer und Klient: „Die Struktur der professionellen Hilfe führt (...) zur systematischen Verzerrung der Interaktionen zwischen Hilfesuchenden und Helfenden, untergräbt das demokratische Ideal der Gleichwertigkeit, das den modernen sozialstaatlichen Hilfebeziehungen legitimatorisch unterlegt ist, geht einher mit Gefühlen der Scham, Missachtung einerseits, andererseits mit subtilen, keineswegs immer bewusst eingesetzten Strategien verweigerter Anerkennung, d.h. der Beschämung der Hilfesuchenden“ (Bolay 1998, S.30). Ausübung von Macht steht also in direktem Zusammenhang mit der Verweigerung verdienter Anerkennung. Missachtung löst häufig Scham, Wut und Empörung aus. Für die Helfer-Klient-Beziehung heißt das, jede Form von selbstbestimmter Äußerung oder Handlung, eine Einstellungsänderung im Sinne einer Weiterentwicklung, verlangt nach Bestätigung und Anerkennung. Nimmt der Pädagoge diese Leistung nicht wahr oder wertet die Leistung vor seinem eigenen Wertemaßstab als unbedeutend, versagt er dem Klienten die Bestätigung seiner Leistung. Dieser fühlt sich abgewertet und stellt seine Leistung gar selbst in Frage. Eltern spüren, wie bedürftig sie im Hinblick auf Anerkennung sind und sie spüren auch, dass die andere Person, der Pädagoge; die Macht besitzt, diese Anerkennung zu geben oder zu verweigern, etwa wenn das Erziehungshandeln von Eltern im Rahmen von Hilfeplangesprächen reflektiert wird. Im Moment des Schämens werden den Eltern ihre Defizite sowie subjektiv empfundene Entwürdigung und Abwertung bewusst. In der Tagesgruppe kann diese Scham weitreichende Folgen bezüglich der möglichen Solidarisierung mit anderen Eltern nach sich ziehen. Die Beziehung zu anderen Menschen bzw. unkontrollierbare Situationen werden gemieden, z.B. solche Angebote der Elternarbeit, in denen Eltern befürchten, dass ihre empfundenen Mängel für alle sichtbar werden. Nähere Beziehungen zu anderen Eltern werden geflohen, weil zu befürcht-

ten steht, dass bei einem engeren Vertrauensverhältnis eine „Maske“ nicht aufrecht erhalten werden kann.

Scham geht mit Macht- und Statusverlust einher. Die beschämte Person spürt ihre Unterlegenheit: Sie verliert an Achtung und damit auch an Durchsetzungskraft, was ihre Interessen betrifft. Eltern fühlen sich dann noch weniger berechtigt, im Rahmen des Hilfeprozesses eigene Forderungen, Ideen oder Kritik einzubringen. Das Empfinden von Scham kann sich situativ so zuspitzen, dass sie als ein die Lebenssituation bestimmendes Gefühl erlebt wird. Dies geschieht besonders dann, wenn aus dem Moment heraus keine Kontroll-, Alternativ- oder Ausweichmöglichkeiten bestehen und daher die Unentrinnbarkeit der Situation ein tiefes Ohnmachttempfinden erzeugt. So wird z.B. der Gang zum Jugendamt als der gefürchtete Endpunkt langer Versuche, sich selbst zu helfen, wahrgenommen und es kommt zum Eingeständnis dessen, dass man am Ende der eigenen Handlungsmöglichkeiten und Handlungsfähigkeiten angekommen ist (vgl. Bolay 1998, S.35) Eltern empfinden es also oftmals als Eingeständnis der eigenen Ohnmacht, sich um Hilfe zu bemühen. Der Gang zum Jugendamt bedeutet eine Öffentlichmachung ihrer bisher privat gebliebenen Probleme, Ängste und Schwächen gleich. Der professionelle Umgang mit den Eltern in dieser Situation trägt maßgeblich dazu bei, wie Eltern ihre eigene Hilfsbedürftigkeit bewerten und empfinden und welche Schlüsse sie daraus für ihre Chancen, selbstbestimmt handeln zu können, ziehen.

Anhand des Beispiels Entscheidungsmacht und Ermessensspielraum der Fachkräfte im Jugendamt soll die Situation der Eltern und ihre Gefühle bei Einschränkung ihrer Selbstbestimmtheit aufgezeigt werden: Die Fachkräfte müssen jedes Hilfeersuchen auf seine Berechtigung prüfen. Ihnen obliegt die letzte Entscheidung darüber, ob und in welchem Umfang Kinder und Eltern Hilfe zur Erziehung erhalten. Der Prozess, der zu dieser Entscheidung führt, insbesondere seine Dauer, ist für Eltern nicht immer nachzuvollziehen. Sie empfinden sich in einer höchst prekären Situation und bedürfen sofortiger Hilfe. Die zeitliche Verschiebung des Hilfebeginns oder aber die Verweigerung der Hilfe löst bei Eltern das Gefühl aus, nicht ernst genommen zu werden. Sie müssen nach eigenem Empfinden um die Hilfe bitten bzw. betteln, sich mit ihren Inkompetenzen immer wieder neu öffentlich machen und sich immer wieder der beschämenden Situation stellen. Gerade der Dispositionsspielraum, der den Fachkräften bleibt, ihre Macht der letzten Entscheidung bzw. Gewährung löst die Befürchtung aus, Experten handelten willkürlich. Einige Eltern empfinden neben dem Gefühl der Scham aber auch Empörung angesichts der empfundenen eigenen Machtlosigkeit oder Dankbarkeit für die Gewährung einer Hilfe, sie fühlen sich fast privi-

legiert. Ein Vater z.B. empfindet die Aufnahme in die Tagesgruppe als „große(n) Wurf“, „das wär super, super“ (Herr Junker).

Die Gewährung von Hilfe, insbesondere nach einer längeren Wartezeit, macht dem Klienten die Machtposition des Helfers sowie die eigene Einschränkung der Selbstbestimmung deutlich, die Möglichkeit der Verweigerung der Hilfe besteht zu jeder Zeit. So wandelt sich in der individuellen Wahrnehmung des Klienten eine Dienstleistung für eine(n) anspruchsberechtigten Mutter oder Vater in eine persönliche Vergünstigung durch pädagogische Fachkräfte. Verschärft wird die asymmetrische Situation durch den Informationsvorsprung der Fachkräfte: Ein Vater beschreibt, wie es auf die Tagesgruppenhilfe aufmerksam geworden ist. Er spricht davon, dass er einen „Tipp“ bekommen habe, so als handele es sich um eine geheime Information, die nur wenige ausgewählte Menschen exklusiv erreichen kann. Auch aufgrund dieser Informationsasymmetrie wird der Zugang zur Tagesgruppe als schwierig empfunden. Während einige Eltern den Ermessensspielraum in der Entscheidung als selbstverständliches Recht der Experten im Jugendamt wahrnehmen und von diesen einen Informationsvorsprung erwarten, nehmen andere den empfundenen Machtvorsprung als willkürliche Beschneidung ihrer Rechte wahr, die ihr Leben maßgeblich beeinflusst.

„Denn sind wir ja zum Jugendamt, haben wir 'nen Termin gemacht. Und beim zweiten Mal, bei der Verlängerung, also es wurde ja dann um ein Jahr verlängert, und denn, wenn man Glück hat, wird's vielleicht für 'n halbes Jahr. Aber die vom Jugendamt, die hat automatisch, also nicht für 'n halbes Jahr, hat die gleich für 'n Jahr noch mal verlängert. Und, da hat sie gesagt, sie weiß aber nicht, ob sie's durchkriegt, - weil zwei Jahre ist eigentlich nur immer die Tagesgruppe. Aber wir hatten Glück.“
(Frau Walther 742-753)

M: Und die Klassenlehrerin sagte dann, also sei-, seine alte, dass es also wichtig wäre, dass er dringend unter Aufsicht kommt. Ja, und dann hab ich mich ans Jugendamt gewandt. Und beim ersten Mal blieb das recht erfolglos, dies Gespräch. - Und erst beim zweiten Mal haben sie denn gesagt, dass da eventuell in einer Tagesstätte 'ne Chance besteht - Also sie waren sehr, sehr zurückhaltend mit dem Angebot. Also unmöglich. Also ich fand's unmöglich. Hätten sie doch gleich beim ersten Mal sagen können. Ja. Also es war richtig ähm, denen aus der Nase ziehen.

I: (...) Sie selber auf die Idee gekommen, aufs Jugendamt zu gehen?

M: Ja, also naja, also die ähm, Lehrerin meinte ähm, da ich nicht weiter wusste, dass ich mich doch einfach mal ans Jugendamt wenden sollte. Und denen hab ich meine Situation geschildert, dass es so und so aussieht, - Und naja, beim ersten Mal blieb die Sache also ohne Angebot. Und denn hatten wir aber noch mal 'nen Termin. Weil ich denn noch mal sagte, also das ist, da war irgendwie wieder 'n Vorfall, wo wir also jetzt dringend Hilfe brauchten, und naja, da fing sie erst an, der könnte nachmittags mal im Jugendamt kommen, aber da ist ähm, eigentlich haben, ist da auch schon voll und so, eigentlich haben sie auch keine Zeit, und bla und bli, und, ganz schön rumgedrückt. Und irgendwann

kam denn mhm, dieses Angebot, naja, mit der Tagesgruppe. Ich glaub, das erste Mal hatt ich mich von Herrn Zimmermann beraten lassen und dann damals von Frau Knabe. Und die Frau Knabe hatte mir dann da geholfen. Also das lag vielleicht auch an der Person, von denen da. Keine Ahnung.“ (Frau Henning 114-151)

Eltern fühlen sich dann besonders beschämt, wenn sie das Gefühl haben, über Art und Umfang ihrer Mitarbeit nicht frei entscheiden zu können. Sie empfinden Scham, weil sie das Gefühl haben, sich „beugen“ zu müssen und bewusst wird, dass ihre Selbstbestimmung beschnitten werden kann und zwar besonders dann, wenn sie sich als unter hohem Leidensdruck stehend und damit hilflos wahrnehmen. Das Gefühl der Wut über die eigene Schwäche, sich widerspruchslos angepasst zu haben, begleitet bei einer Mutter die Erinnerung an die erste Tagesgruppenzeit. Jetzt, am Ende ihrer Tagesgruppenzeit, kritisiert sie unumwunden das ehemals herrschende Konzept, welches die Eltern zu permanenter Anwesenheit zwang.

Wie können Klienten beschämenden Strukturen und dem bemächtigenden Verhalten professioneller Helfer ein eigenes Selbstbewusstsein entgegensetzen? Wie kann ein Klient innerhalb dieses Machtgefüges selbstbestimmt handeln? Zuallererst dadurch, dass Pädagogen sich der Problematik bewusst werden und selbstbestimmtes Handeln zulassen: Der die Hilfe begleitende Umstand der Machtungleichheit, Asymmetrie und daraus entstehende Schamgefühle wurde in den untersuchten Tagesgruppen von den Pädagogen als Problem wahrgenommen und sie versuchten, mit Hilfe von Strategien darauf zu reagieren: Aus zahlreichen Gesprächen mit den Pädagogen bzw. den Mitarbeiterinterviews konnten folgende „Umgangsweisen“ exploriert werden:

- Pädagogen versuchen, Eltern die Schamgefühle zu nehmen bzw. eine Erleichterung dieses Zustandes der Scham herbeizuführen, indem sie sich den Eltern „ähnlich“ zu machen suchen: Pädagogen geben selbst Beschämendes von sich preis und stellen damit das von den Eltern selbst geschaffene Idealbild der Pädagogen in Frage. Sie eröffnen so eine Perspektive von menschlicher Fehlbarkeit und zeigen, dass Fehler und Schwächen zum Menschsein gehören.
- Pädagogen versuchen, möglichst taktvoll mit den Eltern umzugehen und ihre Grenzen zu akzeptieren: Sie respektieren ihre Grenzen und gehen nur insoweit auf die jeweilige „Schwäche“ und die von Eltern empfundene Scham ein, als sie von Eltern die Erlaubnis dazu erhalten.

- Pädagogen sprechen mit den Eltern über potentiell beschämende Situationen bzw. Umstände, wie die asymmetrische Beziehung und ihre eigene Kontrollbefugnis: So erhalten Eltern die Möglichkeit, sich in einem Prozess mit dieser Situation auseinander zu setzen.
- Pädagogen versuchen, alle Probleme der Eltern gleichermaßen zu beachten und die ihnen rechtlich zugestandene Hilfe ungeschmälert zu realisieren. Sie versuchen, sich eine Beurteilung des Hilfesuchenden bzw. seines Problems im Sinne einer Wertung zu versagen.
- Pädagogen reflektieren ihr Verhalten und ihre Einstellungen: durch Hinterfragen ihrer eigenen Haltung gegenüber der Pluralität von Lebensstilen und Lebensentwürfen der Eltern und die damit verbundene Anerkennung der Vielfalt ergeben sich weniger beschämende Situationen bzw. Probleme. Sogenannte Normalität und Abweichungen sind nicht mehr genau kategorisierbar, die Grenzen verschwimmen.
- Pädagogen versuchen, die Beziehung zu den Eltern zu festigen, damit die Eltern ihnen vertrauen können: In Beziehungen, in denen Eltern sich schämen dürfen und diese Scham ausgehalten und reflektiert wird, behalten Eltern ihre Selbstachtung: Scham muss nicht das zentrale Gefühl bleiben, sie kann überwunden werden.
- Pädagogen erkennen das Bedürfnis der Eltern, ihnen etwas zurückzugeben, an und lassen dies z.B. durch Mitarbeit von Eltern zu. Eltern haben das Bestreben, die erfahrene Unterstützung zu „vergelten“, um auf diese Weise gleichfalls als erstarkte Personen „Gutes zu tun“.
- Pädagogen versuchen zu zeigen, wie sehr sie Klienten für ihren Mut schätzen, mit dem sie sich beschämenden Situationen oder Themen aussetzen.
- Pädagogen versuchen so zu tun, als ob es keine beschämenden Situationen gäbe und verschleiern z.B. die eigene Kontrollfunktion oder die Asymmetrie in der Beziehung.

Kontrolle, Macht, Ohnmacht und damit verbundene Schamgefühle - diese aus dem komplexen Beziehungsgefüge herausgegriffenen Komponenten der Helfer-Klient-Beziehung - stellen einen wesentlichen Teil dieser Beziehung dar, sie dominieren sie jedoch nicht.

Es wird deutlich, dass diese Beziehungskomponenten gleichzeitig als positiv und als negativ empfundene Auswirkungen haben können: Verhindert der Macht- und Kontrollaspekt der Helfer-Klient-Beziehung die Öffnung der Eltern und schränkt ihre Chancen zur Weiterentwicklung und zum selbstbestimmten Handeln auf der einen Seite ein, können auf der anderen Seite Sicherheit, Orientierung und Raum bzw. Chancen zur Auseinandersetzung stehen, die wiederum Lern- und Entwicklungschancen für Eltern enthalten. Die Eltern verstehen es, diejenigen Aspekte der Helfer-Klient-Beziehung für sich nutzbar zu machen, die ihren Bedürfnissen entsprechen, andere

Aspekte werden nicht wahrgenommen, in ihrer Bedeutung negiert oder bearbeitet. Eine Helfer-Klient-Beziehung lebt vom bewussten Umgang mit den sie begleitenden Umständen, stellen diese doch eine von vielen Herausforderungen dar, die sich dem Klienten in seinem Leben ohnehin stellen. Ein Bewusstsein für die strukturellen Auslöser der privaten Leidenssituation kann für die Bewältigung der beschämenden Aspekte des Angewiesenseins auf öffentliche Hilfe auf andere Weise als durch Scham und Selbstverachtung relevant sein: Zu nennen wären hier die z.B. die Individualisierung struktureller Probleme wie Armut, Arbeitslosigkeit oder Bildungsdefizite, die durch das System der Jugendhilfe noch verstärkt werden können, wenn der Auftrag der öffentlichen Jugendhilfe sich einseitig auf die Hilfe für das Individuum bezieht, obwohl die Einmischung in andere lebensgestaltende Bereiche ebenso zu ihren Aufgaben zählt. Die Klienten werden in der Regel sich selbst für ihre persönliche Situation verantwortlich machen, eine Sicht, die sicherlich teilweise zutreffend ist, da der Mensch als handelndes Subjekt Einfluss auf die eigene Lebensgestaltung ausüben kann. Oft aber führt die Einsicht in die Verantwortung zu dem Gedanken der „Schuld“. Auch die Individualisierung in der Gesellschaft mit ihrem Anspruch auf Eigenverantwortlichkeit und Selbständigkeit im Umgang mit den schwierigen Anforderungen des Alltags trägt zur Entwicklung von Schamgefühlen und daraus resultierend zur Isolation bei: In einer Zeit, in der jeder für sich selbst verantwortlich ist und die Bindung an Klassen oder Schichten uneindeutig wird, erscheint Abhängigkeit und Unterlegenheit nicht mehr mit anderen teilbar, sie entspringt aus einem je einzelnen Unterlegenheitsgefühl. Es fehlen kollektive Bewältigungsmöglichkeiten (vgl. Neckel 1991, S.16ff).