

PROBLEME UND KONFLIKTE DER MITARBEITERINNEN

Es ist (fast) immer die gleiche Situation. Ich treffe mich mit Mitarbeiterinnen aus Projekten für ausländische Frauen und Mädchen. Ich rufe wegen irgendeiner Sache an: genervte Gesichter, gestreßte Stimmen, oft kurz angebunden. Und auch ich reagiere oft so. Warum?

Nein, wir alle sind keine hochbezahlten Managerinnen, denen man noch zugestehen würde, daß dies der Preis des Erfolges wäre, - obgleich unsere Terminkalender manchmal ähnlich aussehen. Wir bekommen keine dicken Gehälter (sondern meist eine Bezahlung nach BAT IV oder V), sind zumeist nicht langfristig abgesichert (nur von Jahr zu Jahr über die Zuwendungsbescheide), und unsere reale Macht- und Einflußlosigkeit müssen wir durch Mehrarbeit und Phantasie ausgleichen. Unsere "Erfolge" lassen sich nicht nach außen verkaufen, weil sie "nur" darin bestehen, ausländische Frauen und Mädchen zu befähigen, in dieser Gesellschaft zu "funktionieren". Und auch das gelingt uns nicht immer. Wir sollen gesellschaftlich produziertes Elend und Ungleichbehandlung durch persönlichen sozialarbeiterischen Einsatz (zeitlich, nervlich, finanziell) ausgleichen, - haben gleichzeitig jedoch auf die Ausgangsbedingungen (die rechtliche und soziale Situation dieser Frauen) keinen Einfluß.

Zu welchen Bedingungen machen wir unsere Arbeit?

Unser Job ist es, ausländische Frauen zu "befrieden", an krankmachende, soziale und gesellschaftliche Strukturen (wieder) anzupassen. Man erwartet von uns Allround-Qualifikationen, d.h. klassische Mütterfunktionen: wir sollen zuhören, trösten, beraten, beschützen, anteilnehmen, Wärme geben, Stärken unterstützen.....

Wir sollen auf alle Probleme adäquate Lösungen anbieten können. Und das Schlimme ist: oft ist dies auch unser eigener Anspruch!

Wo sollen wir und wo wollen wir? An welchen Stellen überdecken sich die an uns gestellten Erwartungen mit unseren eigenen Ansprüchen und an welchen Stellen stehen sie im Widerspruch zueinander?

In der Gestaltung unserer konkreten Arbeit wird uns ein mehr oder minder großer Spielraum gelassen, der wesentlich beeinflußt wird von der mehr oder weniger starken Anbindung an einen Trägerverband und von der Art, wie dieser Träger sich in die konkrete Arbeit vor Ort einmischte oder nicht.

Mir scheint dieser Spielraum jedoch nur eine Spielwiese zu sein. Denn: die verwaltungsmäßigen Anforderungen sowie unsere eigenen Ansprüche erdrücken uns. Im Vergleich zu Ämtern und Institutionen haben wir Nachteile zu tragen wie z.B. keine dauerhafte finanzielle Absicherung, Unterbezahlung, keine vorgegebene inhaltliche und vor allem keine zeitliche Abgrenzung der Arbeit. Dies alles müssen wir selbst regeln, mit dem Risiko der Selbstausschöpfung. Die Vorteile gegenüber Ämtern und Institutionen, nämlich unsere inhaltliche Arbeit anders und nach eigenen Vorstellungen zu gestalten, erkaufen wir mit einer teilweisen Selbstaufgabe. Zu oft fühlen wir uns aufgrund der ständigen Nähe zu den Frauen verpflichtet, auch abends und am Wochenende ansprechbar zu sein - um den Preis, daß wir uns zu häufig fertig, ausgebrannt, ausgenutzt fühlen, ohne uns zu trauen, das auch auszusprechen.

Wo ist unsere Grenze der Belastbarkeit?

- nach innen, gegenüber den Kolleginnen,
- nach außen, gegenüber Senat, Träger, und Öffentlichkeit,
- gegenüber der Zielgruppe?

Wann haben wir noch Zeit zum Überlegen? Wann nehmen wir uns die Zeit und Kraft, Utopien zu entwickeln? Wo sagen wir "nein", kollektiv oder individuell? Wo kündigen wir unsere Mitarbeiterinnenfunktion auf, oder geht dann unser Selbstbewußtsein baden? Oder kultivieren wir unseren Größenwahn, halten um jeden Preis vor uns selbst und vor den anderen ein Bild von Kompetenz in allen Fragen aufrecht?

Was ist mit unserem sogenannten Privatleben? Gibt es das überhaupt noch, wie befriedigend ist es, reicht es als Ausgleich, zum Auftanken? Oft kommen die ausländischen Frauen und Mädchen in Krisensituationen zu uns, d.h. oft müssen wir geballtes Elend mit "tragen". Wie gehen wir damit für uns selbst um? Und gegenüber den Frauen? Gerade wenn wir sie dabei unterstützen wollen, ihr Selbstbewußtsein zu entwickeln, ihren eigenen Weg durch das Leben zu finden.

Wir können uns nur dann erfolgreich daran beteiligen, wenn es uns selbst gut geht, wir nicht ständig in den Problemen anderer versinken, uns nicht instrumentalisieren oder von den verwaltungsmäßigen Anforderungen auffressen lassen.

Was ist unser Dilemma?

Wir haben oft Ansprüche (feministische, politische und soziale), mit denen wir unsere Arbeit aufnehmen, wie einerseits an eine Selbsthilfegruppe oder andererseits an eine politische Gruppe. Wir sind aber keines von beiden, son-

dern machen Sozialarbeit, Beziehungsarbeit - und zwar um davon zu leben, gegen Geld!

Und wir leben in einer Gesellschaft, in der wir als Projekte vom Staat bezahlt werden, weil

- wir billiger und effektiver als Ämter und Institutionen eine Arbeit machen, die noch dazu jederzeit mit dem Zuwendungsbescheid wieder beschnitten werden kann,
- der Staat weiß, daß wir aufgrund unserer eigenen Ansprüche eine derart umfassende und engagierte Arbeit machen, wie sie sonst nicht geleistet wird,
- wir aufgrund der Arbeitsmarktsituation in einen ständigen Konkurrenzkampf der Projekte untereinander gezwungen werden können um die Frage: Wer macht die meiste Arbeit zum billigsten Preis; zumindest solange wir uns das gefallen lassen!

Warum machen wir trotz alledem diese Arbeit?

Ich denke, das hat viel zu tun mit der eigenen Lebensgeschichte. Als Frauen gehören wir in dieser Gesellschaft zwar zur Mehrheit, werden jedoch wie eine Minderheit behandelt, werden benachteiligt, bevormundet, nicht ernst genommen; andererseits sind wir durch die Auseinandersetzung mit der älteren Generation und der deutschen Geschichte sehr aufmerksam geworden, wie man in Deutschland heute mit Minderheiten umgeht. Zu beobachten und zu lernen, zuzuhören, bevor man urteilt, Toleranz zu entwickeln für unterschiedliches Verhalten, dies ist der kleinste gemeinsame Nenner aller Mitarbeiterinnen von Projekten für ausländische Frauen.

Wie aber spiegelt sich das in der beruflichen Arbeit wider? Aufgebrochen sind wir vor mehr als zehn Jahren mit dem Ziel, daß in den Frauen- und Mädchenläden - im Gegensatz zu Ämtern und Institutionen - ausländische und deutsche Frauen und Mädchen voneinander lernen sollten, Mitarbeiterinnen von Besucherinnen und umgekehrt. Wir wollten versuchen, den Umgang miteinander anders zu gestalten, nicht gleichgültig, nicht bürokratisch, sondern engagiert, d.h. teilnehmend.

Was ist aus diesem Anspruch geworden? Gibt es noch gegenseitiges Voneinander-Lernen, in welchen Situationen, in welchen Freiräumen, mit welchen Konsequenzen? Ist uns das noch wichtig? Haben wir noch die Ruhe, die Zeit und die Kraft oder nehmen wir sie uns, um uns so aufeinander einzulassen, daß wir voneinander lernen können? Und das wiederum hat eine ganze Menge mit unseren konkreten Arbeitsbedingungen zu tun!

Diese Überlegungen einer Mitarbeiterin aus einem Projekt für ausländische Frauen und Mädchen wurden an den Anfang dieses Aufsatzes gestellt, weil sie fast alle Aspekte des Themas kurz aufreißen. In den Gefühlen dieser Mitarbei-

terin konnten sich viele der Mitarbeiterinnen völlig oder teilweise wiederfinden, werden doch hier die Zweifel, die jede von ihnen hat, die Bedenken bzgl. der eigenen Arbeit, das Schwanken zwischen der maßlosen Selbstüberschätzung und dem grundsätzlichen Infragestellen der Relevanz der eigenen Arbeit deutlich.

Im Folgenden soll versucht werden, die einzelnen Probleme und Schwierigkeiten, mit denen die Mitarbeiterinnen in ihrer Arbeit konfrontiert sind, zu konkretisieren, um zumindest für diejenigen Probleme Lösungsansätze aufzuzeigen, für die sie innerhalb der vorgegebenen gesellschaftlichen Strukturen bestehen.

Zur personellen Situation in den einzelnen Läden

In den meisten Läden für ausländische Frauen und Mädchen in Berlin teilen sich bis zu vier Mitarbeiterinnen zwei Sozialarbeitsstellen (BAT IV oder V, abhängig von der Dauer der Beschäftigung). Die berufliche Qualifikation der Mitarbeiterinnen reichen von Erzieherin bis zu Diplom-Pädagogin und Diplom-Politologin, insbesondere unter den ausländischen Kolleginnen arbeiten aber auch viele aus ganz anderen Berufsfeldern mit, so z.B. Architektin, Studentin und Textildesignerin. In fast allen Läden arbeiten multinationale Mitarbeiterinnenteams (Ausnahmen: In einem der Läden arbeiten nur Jugoslawinnen und in einem nur deutsche Mitarbeiterinnen). Oft war in der Anfangszeit ein Gefälle bei den Abschlüssen zwischen deutschen und ausländischen Kolleginnen festzustellen (1), das sich langsam abbaut, weil es immer mehr gut ausgebildete ausländische Kolleginnen gibt. Viele der deutschen Mitarbeiterinnen verfügen über elementare, einige wenige über umfassende Sprachkenntnisse in der Sprache der jeweiligen Zielgruppe. In vielen Projekten arbeiten Einzelne oder das gesamte Team schon seit dem Bestehen des Ladens.

Daß die Fluktuation bei den festangestellten Mitarbeiterinnen so gering ist, läßt auf den ersten Blick darauf schließen, daß die Arbeit in einem Beratungsladen für ausländische Frauen oder Mädchen als relativ befriedigend erlebt wird. In der Öffentlichkeit oder bei Gesprächen mit der Senatsverwaltung wird die Arbeit als erfolgreich und zufriedenstellend dargestellt. Erst im privaten Gespräch stellt sich die Situation anders dar; hier wird oft eine starke Unzufriedenheit, ein Gefühl der Überlastung und jede Menge Selbstzweifel geäußert. Dieser Widerspruch zeigt sich in allen Arbeitsbereichen für SozialarbeiterInnen, die durch eine jährlich neue Bewilligung von Zuwendungsmitteln

1) Der Arbeitsmarkt sieht abhängig von der Nationalität ganz unterschiedlich aus: während es kaum noch angemessen bezahlte Stellen für deutsche Diplom-Pädagoginnen gibt, werden zumindest in Berlin ausländische Fachkräfte immer noch dringend benötigt, so daß schon ausländische Studentinnen ohne Studienabschluß zu ähnlichen Bedingungen beschäftigt werden wie ihre deutschen, eigentlich "überqualifizierten" Kolleginnen. Probleme, die sich daraus für die Teamarbeit ergeben, werden weiter unten dargestellt.

unter einem starken Rechtfertigungs- und Erfolgswang stehen. Aber er ist auch Ausdruck eines in sich widersprüchlichen Erlebens der alltäglichen Arbeitssituation.

Welche konkreten Erfahrungen die Mitarbeiterinnen in ihrer Arbeitssituation machen, ist genauso unterschiedlich, wie die Motivation, die sie dieses Arbeitsfeld wählen ließ, insoweit man bei der augenblicklichen Arbeitsmarktsituation für Sozialarbeiterinnen, Erzieherinnen und Pädagoginnen überhaupt noch von einer Wahl reden kann.

Für einen Teil der Mitarbeiterinnen ergibt sich ihre Motivation zu dieser Arbeit aus ihrer eigenen Betroffenheit: Sie sind selbst Frauen ausländischer Herkunft, entweder ursprünglich als ausländische Arbeitnehmerinnen oder als Studentinnen in die BRD gekommen, oder sie gehören zur sogenannten zweiten Generation, d.h. sie sind hier aufgewachsen und kennen die Probleme aus eigener Erfahrung.

Eine andere, vor allem deutsche Gruppe von Mitarbeiterinnen in Frauenprojekten für ausländische Frauen hat einen Partner aus einem der Anwerbeländer. Sprache und Kultur des Landes sind ihnen deswegen vertraut, und daher wollen sie sich in ihrer Berufsarbeit für die Menschen dieser Herkunft engagieren.

Als weitere Motivation wird häufig genannt, daß die Mitarbeiterinnen sich als Frauen von den Problemen anderer Frauen betroffen fühlen, daß sie sich aus frauenpolitischen Gründen in einem Projekt für ausländische Frauen engagieren.

Schließlich gibt es noch eine Gruppe, die die Ausbildung als Sozialarbeiterin oder Erzieherin gewählt hat, um sich innerhalb der Berufsarbeit für soziale Randgruppen zu engagieren. Ihr spezielles Interesse für ausländische Frauen und Mädchen hat sich dann entweder schon während des Studiums herausgebildet, oder "es ergab" sich nach dem Studium als konkrete berufliche Perspektive.

Insgesamt kann von einer hohen Motivation der Mitarbeiterinnen zur Arbeit in einem Frauenprojekt gesprochen werden, denn bei allen vier hier benannten Gruppen spielen bei der Berufswahl Momente eine Rolle, die außerhalb der Arbeit in persönlichen Überzeugungen, Interessen und Zielen der Mitarbeiterinnen liegen. Obwohl die Kontinuität bei der Arbeit als Zeichen dafür gewertet werden kann, daß diese Motivation durch die konkrete Alltagsarbeit nicht abgebaut wird, d.h. daß sich die Erwartungen zumindest zum Teil erfüllen bzw. die Mitarbeiterinnen in der Lage sind, ihre ursprünglichen Erwartungen an die Arbeit anhand der konkreten Erfahrungen zu modifizieren, erleben doch alle ihre Arbeit nach einiger Zeit als extreme psychische Belastung, fühlen sich zeitweise überlastet und phantasieren häufig eine berufliche Veränderung bis hin zum Ausstieg aus der Sozialarbeit.

Helma Lutz faßt ihre Erfahrungen bei Interviews mit türkischen Mitarbeiterinnen aus Frauenprojekten zum Thema Rassismus in der Zusammenarbeit mit deutschen Kolleginnen folgendermaßen zusammen:

"Zum Abschluß dieser These noch der "Ausblick auf die Zukunft" wie Mitarbeiterinnen ihn sehen. Oft wurde der Wunsch nach einer "Verschnaufpause" geäußert, nach einer Phase ohne permanente Kämpfe. Auch wurde der Wunsch geäußert, nicht immer nur im sozialen Bereich arbeiten zu müssen...aber die Chance, die Kraft und die Zeit, noch einmal eine ganz neue Ausbildung zu beginnen, wird meist als unrealisierbar gesehen. Ein "Ausweg" sind Träume... ein eigenes Projekt aufzubauen, einen Laden zu eröffnen (Kleidung,...ethnischer Sektor), in der Türkei selbständige Unternehmerin zu werden u.ä. Auch der Wunsch nach einem (weiteren) Kind wird genannt."(2)

Was aber sind nun die Probleme im Berufsalltag, die sich in den Fluchtphantasien der Mitarbeiterinnen Ausdruck verschaffen? In den Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen stößt man immer wieder auf Mißtrauen: wozu sollen die eigenen Probleme dargestellt werden, wie wirken sich die Äußerungen der eigenen Zweifel an der Arbeit politisch aus, werden die eingestandenen Mißerfolge nicht als Begründung für den Abbau der Frauenprojekte und ihrer Finanzierung genutzt?

Zwischen den Zeilen verschafft sich die Unzufriedenheit der Mitarbeiterinnen mit ihrer Arbeitssituation doch immer wieder Ausdruck. Bei einer Fachtagung zur psychosozialen Situation ausländischer Familien gab es eine Arbeitsgruppe, die sich speziell mit Frauen beschäftigte. In dieser Arbeitsgruppe wurde die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen zu einem wichtigen, wenn nicht dem zentralen Punkt der Diskussion. Die Forderungen der Arbeitsgruppe richteten sich nicht nur auf politische und rechtliche Veränderungen der Lebenssituation der ausländischen Frauen sondern auch auf eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen in den Frauenläden, so drängend schienen den Teilnehmerinnen ihre eigenen Probleme zu sein.

"Die Voraussetzungen, unter denen die schwierige Arbeit in den Beratungsläden für ausländische Frauen geleistet wird, sind katastrophal...Um hier Verbesserungen zu schaffen, müssen in erster Linie mehr Personalstellen geschaffen werden... Die Überforderung der Mitarbeiterinnen ist ein Problem, das neben der Zeitkomponente auch noch - wie bereits gesagt - diejenige der fehlenden Kompetenz in Bezug auf psychische Erkrankungen beinhaltet...Dazu kommt die Komponente der physischen und psychischen Überlastung der Mitarbeiterinnen durch die ständige Auseinandersetzung mit den schwierigen Lebenssituationen der ausländischen Frauen und Mädchen und der Forderung nach einer persönlichen, intensiven Beziehung zu den Frauen." (3)

2) Helma Lutz: Unveröffentlichter Zwischenbericht: "Vergleichende Untersuchung nach Rassismuserfahrungen in West-Deutschland und den Niederlanden- insbesondere die Erfahrungen der "Mittlerinnen", Amsterdam 1986, S.27.

3) Leiden in der Fremde? Zur psychosozialen Situation ausländischer Familien, herausgegeben von: Arbeitskreis psychosoziale Situation ausländischer Familien, Berlin 1986, S.47ff.

Diese Probleme der Mitarbeiterinnen, die psychische und physische Überlastung durch die Arbeit, die Verarbeitung der Erfahrungen der Berufsarbeit, die konkreten Schwierigkeiten, die sich aus institutionellen, politischen und ökonomischen Begrenztheiten der Arbeit für die Mitarbeiterinnen ergeben, wie sie verarbeitet werden können und wie sich daraus neue eigentlich "überflüssige" Probleme ergeben können, sollen im Folgenden auf drei Ebenen untersucht werden: in den Beziehungen zu den Besucherinnen der Läden, zwischen den Kolleginnen und bei der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen der Beratungs- und Sozialarbeit. Die positiven Momente der Arbeit, die Erfolgserlebnisse und die Befriedigung, die die Arbeit in allen drei Bereichen mit sich bringt, werden hier nicht weiter berücksichtigt, darüber existieren zahlreiche Bücher und Aufsätze. Die Probleme dagegen wurden bisher kaum öffentlich angesprochen, sie setzen sich meist unbewußt in der Praxis durch und werden dann als individuelle Unfähigkeiten erlebt und verarbeitet.

Probleme in den Beziehungen zwischen den Besucherinnen und den Mitarbeiterinnen

Im Gegensatz zu anderen Einrichtungen der sozialen Arbeit hängt die Arbeit in den Frauenprojekten wegen ihrer spezifischen Konzeption zu einem wesentlichen Teil von den persönlich-professionellen Beziehungen zwischen den Mitarbeiterinnen und den Besucherinnen ab. Frauenprojekte sollen für die Besucherinnen zum Bestandteil ihres Lebens werden können, sie sollen ihnen ermöglichen, zu den Mitarbeiterinnen ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, ihre Probleme offen, klar und eindeutig zu schildern, gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen nach Lösungen zu suchen, Angebote anzunehmen, sich zu informieren usw.

Wenn eine Besucherin zum ersten Mal in den Laden kommt, hat sie meist ein konkretes Anliegen: Sie sucht Rat und Unterstützung, sie möchte an einem Kurs teilnehmen oder sich an Freizeitangeboten beteiligen. Häufig hat sie schon Informationen über den Laden, denn den meisten neuen Besucherinnen wurde der Laden entweder von Verwandten, Freundinnen oder von staatlichen Stellen (Krankenhäuser, Familienfürsorge, Ärzte usw.) empfohlen. Wenn der Laden ihrem Wunsch und ihren Vorstellungen entspricht, wenn ihr geholfen wird, wird sie den Laden auch in Zukunft aufsuchen, wird alle Mitarbeiterinnen und die anderen Besucherinnen kennenlernen. Mit der Zeit können sich die Erwartungen, die sie an die Mitarbeiterinnen und die Beziehung zu ihnen richtet, verändern. Insbesondere, wenn sie ausschließlich zur Beratung kommt, ist sie von Anfang an darauf angewiesen, den Mitarbeiterinnen gegenüber ein gewisses Maß an Vertrauen zu entwickeln, um über ihre Probleme sprechen zu können. Diese Anfangsphase ist aber gleichzeitig auch durch ein berechtigtes

Mißtrauen gegenüber den Mitarbeiterinnen gekennzeichnet, da die Projekte trotz ihrer spezifischen Stellung doch eine Art Behörde darstellen.

Werden die ersten Erfahrungen als positiv erlebt, ändert sich meist das Mißtrauen und verwandelt sich in den Wunsch nach Vertrautheit, nach einer möglichst engen, gar persönlichen Beziehung zu den Mitarbeiterinnen. Die Besucherinnen bringen diese Bedürfnisse und ihre Zufriedenheit mit dem Erreichten zum Ausdruck. Sie laden alle oder einzelne Mitarbeiterinnen zu sich ein, sie loben sie vor den anderen Besucherinnen und bringen ihre Freundinnen und Verwandten mit in den Laden. Die Gefühle, die die Besucherinnen den Mitarbeiterinnen entgegenbringen, sind meistens echt, d.h. sie werden nicht taktisch eingesetzt, um Vorteile und Bevorzugungen für sich zu erreichen. Die Lebenssituation der Besucherinnen ist von vielen Problemen und Schwierigkeiten gekennzeichnet: Ihr gesundheitlicher Zustand ist ziemlich schlecht, sie leben oft an der Armutsgrenze, erfahren vielfache Diskriminierungen und ihr Handlungsspielraum ist angesichts ihrer Situation gering. Sie haben deswegen viele Gründe dafür, daß es ihnen schlecht geht. Trotzdem kann in den Gesprächen mit den Frauen beobachtet werden, daß Frauen in ihren Schilderungen oft übertreiben, sich z.B. als hilflose Opfer darstellen, weil sie meinen, damit eine bessere Chance zu haben, mehr Aufmerksamkeit, Zuneigung, Zeit, intensivere Betreuung zu erhalten. "Es geht mir gut, ich fühle mich wohl", dies kann man so selten hören, daß es richtig auffällig wird, wenn eine Frau den Laden gutgelaunt und mit einem breiten Lächeln im Gesicht betritt.

Am Anfang wird durchweg um Hilfe gebeten, mit der Zeit können es durchaus Forderungen werden (nach dem Motto: hier sind meine Probleme, nun macht mal). Die Grenze zwischen dem gemeinsam-nach-den-Lösungen-suchen und dem Dienstleistungsbetrieb-Prinzip sind fließend und manchmal erkennen die Mitarbeiterinnen zu spät, daß ein Problem vollständig an sie abgegeben wurde.

Es ist selbstverständlich, daß Mitarbeiterinnen parteilich und vertrauensvoll arbeiten, dies ist schließlich einer der wichtigsten Grundsätze ihrer Arbeit. Es ist aber genauso selbstverständlich, daß sie ihrem Engagement selbst die Grenzen setzen müssen. Hierbei spielen mehrere Faktoren eine Rolle: die Besucherinnen erwarten, daß der Laden immer für sie da ist. Öffnungszeiten, Beratungszeiten, andere Aufgaben und Tätigkeiten der Mitarbeiterinnen interessieren sie nicht, sind für sie nicht nachvollziehbar, sind nicht ersichtlich, existieren eigentlich nicht. Wenn die Jalousien des Ladens geöffnet sind, oder zu erkennen ist, daß eine Mitarbeiterin im Laden ist, so soll sie auch zur Verfügung stehen. Für ein kurzes Gespräch, für eine Tasse Kaffee, eine kurze Übersetzung oder aber auch für ein ganz großes Problem.

Die Mitarbeiterinnen haben hierbei zwei Möglichkeiten: sie sind im Laden und immer bereit, erledigen andere Arbeiten zu Hause oder wenn die Zeit es erlaubt, oder aber sie versuchen, die Besucherinnen an die Öffnungszeiten zu gewöhnen und sie rigide auf diese zu verweisen. In dieser Hinsicht bestehen

sowohl unter den Mitarbeiterinnen jedes Ladens als auch unter den verschiedenen Läden unterschiedliche Umgangsformen mit dem Problem.

Es scheint, daß fast alle Mitarbeiterinnen am Anfang ihrer "Karriere", bei ihrem anfänglichen "über-alle-Grenzen-hinaus-Engagement" vergessen haben, daß sie mit ihrer Arbeit die eigene materielle Existenz sichern wollen und müssen, daß sie darauf angewiesen sind, ihre Arbeitskraft nicht kurzfristig zu verschleißeln, daß sie trotz Vertrautheit und Betroffenheit von den Problemen der Besucherinnen nicht die gleichen Probleme haben, in einer objektiv ganz anderen Situation leben. Sie sind diejenigen, bzw. sie sollen es sein, die mit professioneller Distanz und fachlich-sachlichem Verstand viel mehr erreichen können, viel mehr für die Frauen tun können, als dies nur mit emotionaler Bindung und distanzloser Betroffenheit möglich wäre.

Bewußtsein darüber, daß die Mitarbeiterin im Frauenprojekt *arbeitet* und somit (unter anderem) ihre individuelle Reproduktion sichert, daß sie außerhalb des Ladens eine Familie, einen Freundeskreis, eigene Interessen hat, daß sie nach dem Verlassen des Ladens alles vergessen kann, daß sie eine 40-Stunden-Woche hat oder haben sollte, heißt nicht, daß sie ihre Arbeit nicht engagiert genug verrichtet.

Die Mitarbeiterinnen haben durchweg bessere Qualifikationen, andere Interessen, ein anderes Bildungsniveau und vielleicht auch andere Erwartungen an das Leben als die Besucherinnen. Diese Unterschiede zu vernachlässigen, die Beziehungen, die in der Arbeitswelt entstehen, in private verwandeln zu wollen, im selben Zusammenhang leben und arbeiten zu wollen, stellt sich in den meisten Fällen als gefährliche Illusion heraus und birgt eine Menge von Enttäuschungen in sich, die nur schwer zu verarbeiten sind.

Sicherlich, es gibt unzählige Berührungspunkte im Leben der Mitarbeiterinnen und der Besucherinnen, eine Menge von gemeinsamen Erfahrungen, viele Gründe für spontane Sympathie und emotionale Betroffenheit, die in Einzelfällen eine Hilfsbereitschaft über die gewöhnlichen Grenzen hinaus erforderlich werden lassen (Wer könnte schon eine Mutter mit drei kleinen Kindern, die ohne einen Pfennig Geld im Laden sitzt und nicht weiß, wie sie das Wochenende überstehen soll, freitagnachmittags an das Sozialamt, das schon geschlossen hat, verweisen?). Genauso selbstverständlich ist, daß die Mitarbeiterinnen zu einzelnen Frauen eine intensive Beziehung entwickeln, daß sie Sympathie und Nähe aufbauen und daß ohne eine gefühlsmäßige Beteiligung der Mitarbeiterinnen an den jeweiligen Problemen und Schicksalen die täglichen Belastungen gar nicht auszuhalten wären.

Und trotzdem, im allgemeinen ist die Vorstellung von Gleichheit und gleicher Betroffenheit, die die realen gesellschaftlichen Unterschiede verkennt, eine zu romantische Vorstellung und in der Arbeit eher hinderlich. Die Beziehungen zwischen den Mitarbeiterinnen und den Besucherinnen sind hierarchisch: Die eine sucht Unterstützung und Hilfe, die andere bietet sie an und wird dafür bezahlt. Wenn dies auch sehr simpel klingt, so ist es dennoch nötig, es sich häufig wieder bewußt zu machen. Wenn sie die Besucherinnen als Gleich-

che ansehen und behandeln wollen, bekommen auch die Erwartungen der Mitarbeiterinnen andere Dimensionen, die in der professionellen Beziehung zwischen Klientin und Beraterin nicht existieren. Was geschieht, wenn die Besucherin sich nicht als Gleiche verhalten will? Sie muß es nicht, sie hat kein fachliches Konzept, das ihr die Verhaltensweisen vorschreibt, sie kann ihre Spontaneität walten lassen, sie muß keine anderen als ihre persönlichen Ziele verfolgen. Sie kann die Beziehung, wann immer sie will, abbrechen, sie kann die Intensität und die Nähe selbst bestimmen. Die Mitarbeiterin kann Vorschläge und Angebote unterbreiten, ob diese akzeptiert werden, hängt in letzter Konsequenz nur von der Besucherin ab. Die Mitarbeiterin soll Gefühle wie Verständnis, Mitgefühl, Betroffenheit usw. entwickeln und auch zeigen, sie muß sich dabei aber gleichzeitig selbst beobachten können, um nicht unfreiwillig in eine Situation zu geraten, in der sie von lauter Geduld und Mitgefühl ihrer Fach- und Handlungskompetenz beraubt wird.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu sehen, daß Besucherinnen, auch wenn es manchmal so aussieht, als ob sie nur eine Freundin suchen, in erster Linie eine konkrete Hilfe, fachlichen Rat, professionelle Herangehensweise an ihr Problem, Informationen brauchen und wollen. Sie kommen in die Läden, weil sie bestimmte Zusammenhänge nicht verstehen, weil sie Gesetze nicht kennen, weil sie mit ihrer Situation nicht fertig werden, weil sie aus eigener Kraft nicht dazu imstande sind, die Sache selbst in die Hand zu nehmen. Auch bei Frauen, die isoliert und einsam leben, hat sich gezeigt, daß ihnen eine Integration in eine Frauengruppe mehr nutzt als die Bindung an eine Mitarbeiterin, die langfristig gesehen nur bedingt all ihre Bedürfnisse nach Kontakten zu anderen erfüllen kann. Dieses zu wissen und in der praktischen Alltagsarbeit zu berücksichtigen ist für die Mitarbeiterinnen genauso wichtig wie ein hohes Maß an Selbsterkenntnis und professioneller Kompetenz, das es ihnen ermöglicht, sich Tag für Tag durch den Gefühls- und Beziehungsdschungel durchzuarbeiten und trotzdem abschalten zu können, wenn die Arbeitszeit zu Ende ist.

Fehlen diese Faktoren, so können enorme psychische und gruppensdynamische Konflikte, Übertragungen und Gegenübertragungen, wechselseitige Vorwürfe usw. stattfinden, die letztendlich die Arbeitsfähigkeit eines gesamten Teams gefährden können.

So ist eine emotionale Distanz schon aufgrund der zahlenmäßigen Relation zwischen den Mitarbeiterinnen und den Besucherinnen notwendig, da in der Regel zwei bis drei Mitarbeiterinnen einer Stammgruppe von 60, 80 und mehr Frauen gegenüber stehen, die alle fachlich korrekte, freundliche, mehr oder weniger intensive "Betreuung" erwarten und darüber hinaus sich vielleicht auch Besuche, besondere Zuwendung und mehr Engagement wünschen.

Eine Verständigung über die Verschiedenartigkeit der Interessen von Mitarbeiterinnen und Besucherinnen müßte ein Ziel in den spezifischen Beziehungen zwischen Mitarbeiterin und Besucherin werden, Offenheit und explizite Aussprache, beiderseitige Relativierung der Erwartungshaltungen, Hinweise auf Arbeitsbedingungen im Laden und auf objektive Grenzen des Möglichen

und des Machbaren. Es ist durchaus positiv zu bewerten, wenn Frauen versuchen, ihre eigenen Interessen mit allen Mitteln durchzusetzen. Wichtig ist dabei, daß auf beiden Seiten eine Kompromißbereitschaft existiert, so daß keine der "Betroffenen" sich überrumpelt oder unverstanden fühlt. Die Kompromisse innerhalb des vorgegebenen Rahmens müssen ständig neu ausgehandelt werden. Wenn dies eindeutig und klar geschieht, wenn die Mitarbeiterinnen sich über ihre eigenen Interessen und Bedürfnisse klar sind und dies auch den Besucherinnen verständlich machen, sind Situationen vermeidbar, wie z.B.: Ein Fest wird organisiert und findet auf ausdrücklichen Wunsch der Besucherinnen am Wochenende statt; die Mitarbeiterinnen hätten ihr Wochenende allerdings lieber zu Hause verbracht. Nun sitzen sie schlecht gelaunt da, und die Besucherinnen werfen ihnen offen oder insgeheim vor, sie wollten eigentlich nur möglichst bequem ihr Geld verdienen und hätten gar kein richtiges Interesse an ihnen. Kompromisse schließen, gemeinsam Planen, eigene Interessen vorbringen, wechselseitiges Akzeptieren der jeweils anderen Bedürfnisse und der Möglichkeiten sind die Grundvoraussetzungen für eine effektive und für beide Seiten akzeptable Arbeit. Es ist selbstverständlich, daß von den Mitarbeiterinnen die größere Sensibilität in all diesen Punkten erwartet werden muß. Da die Macht auch im Frauenprojekt ungleich verteilt ist, entscheiden die Mitarbeiterinnen letztendlich, ob der Laden pünktlich geschlossen wird, ob die Besucherin, die regelmäßig 10 Minuten vor Dienstschluß kommt, noch beraten wird, ob sie über die "Ladenarbeit" hinaus Kontakte pflegen oder nicht, ob sie immer für die Besucherinnen da sind oder nicht.

Viele der Mitarbeiterinnen lehnen jede Art von institutioneller Autorität ab, die Rolle von personifizierten Bürokratien und Regelsystemen wollen sie nicht spielen. Daher sind sie gezwungen, eine rationale Basis für die Entwicklung der spezifischen Beziehungen im Frauenprojekt zu schaffen, die auf der einen Seite durch alle Merkmale der Lohnarbeit gekennzeichnet sind und auf der anderen Seite den Besucherinnen Möglichkeiten bieten sollen, ihre Bedürfnisse zu befriedigen, ihre Interessen vortragen und durchsetzen zu können, ihnen insofern entgegenzukommen, daß sie sich verstanden, unterstützt und ermuntert fühlen. Gleichzeitig muß aber vermieden werden, daß dies nur auf Kosten zusätzlicher eigener Kraft, Zeit und Überlastung geschieht. Es handelt sich hier um Interessengegensätze zwischen Mitarbeiterinnen und Besucherinnen, die allerdings die Arbeit nicht dominieren dürfen. Wenn die Mitarbeiterinnen ihre Arbeit nur als Lohnarbeit betrachten und ihre Entscheidungen an ihren Interessen als Lohnarbeiterinnen orientieren, wird sich dies sehr schnell auf die Atmosphäre im Laden auswirken: Die Besucherinnen werden keine vertrauensvollen Beziehungen zu ihnen aufbauen, sondern den Laden meiden. Umgekehrt, wenn die Mitarbeiterinnen ihre Lohnarbeitsinteressen völlig unberücksichtigt lassen, werden sie sehr schnell von den Ansprüchen und Wünschen der Besucherinnen "aufgefressen" werden und nicht lange arbeitsfähig sein. Von ihren eigenen Ansprüchen her versuchen die Mitarbeiterinnen, das Interesse der Besucherinnen zum Ausgangspunkt und Maßstab ihrer Entschei-

dungen über ihr Engagement und ihre Grenzen zu machen. Der Rahmen ist vorgegeben, und zwar objektiv, beide Seiten müssen einen Modus finden, innerhalb dieses Rahmens optimal miteinander auszukommen.

Anhand eines Beispiels wollen wir die Kompliziertheit einer Beziehung, die Strategie, die bei der Lösung des Problems gewählt wurde, die "Falle", in die die Mitarbeiterin geraten kann und die daraus resultierenden Erkenntnisse veranschaulichen.

Es ist Freitag, schon eine halbe Stunde nach Dienstschluß. Ich will gerade den Laden schließen, als S anruft und fragt, ob Post von ihrer Anwältin gekommen sei. Weil S's Ehemann ihre Post abfängt, war mit ihr vereinbart worden, daß ihre Post in den Laden geschickt wird und sie sie regelmäßig abholt. Ihre Stimme klingt sehr bedrückt. Ich frage, warum sie sich denn solange nicht gemeldet hat. Sie sagt, sie hätte zuhause nicht weggekonnt, weil ihr Mann sie wieder festgehalten hätte und daß sie jetzt auch nicht wüßte, wohin sie gehen könnte. In ihrer Wohnung würde der Ehemann sie doch wieder festhalten. Er wolle sie zwingen, wieder mit in seine Wohnung zu ziehen, er hätte sich auch an der Tochter vergriffen. Ich frage, ob sie nicht vorbeikommen wolle, damit wir in Ruhe überlegen können. Sie will kommen und ich sage, daß ich auf sie und ihre Kinder warten werde.

Ich bin allein im Laden, ob ich damals versucht habe, eine andere Mitarbeiterin anzurufen, weiß ich nicht mehr. Meine persönliche Situation ist dadurch bestimmt, daß ich stark mit meiner eigenen Familiengeschichte konfrontiert bin. Aber wie immer sind alle meine eigenen Probleme und Schwierigkeiten nicht so wichtig, wenn ein Hilferuf von außen kommt.

Nach anderthalb Stunden kommt S mit zwei ihrer Kinder. Zum ersten Mal erfahre ich überhaupt, in welcher Situation S steckt, daß sie seit zwei Jahren ein Scheidungsverfahren beantragt hat und der Ehemann immer wieder versucht, die Scheidung zu verhindern, daß sie zwar aus der gemeinsamen Wohnung mit den Kindern ausgezogen ist, daß der Mann aber häufig in ihre neue Wohnung eindringt, daß er am Vortag auch seine Tochter angegriffen hat, als sie ihre Mutter schützen wollte und sie als Hurentochter beschimpft hat, daß er die jüngste Tochter nun bei sich hat, um seine Frau zu zwingen, zu ihm zurückzukommen.

Wir reden ca. anderthalb Stunden, mittlerweile ist es 18 Uhr geworden. Was ich alles noch bei diesem konkreten Gespräch erfahren habe, weiß ich nicht mehr, denn danach fanden noch viele andere, ähnliche Gespräche statt. Ich erinnere mich nur noch, daß die älteste Tochter in irgendeiner Weise vom Vater mißbraucht worden sein soll, die Mutter aber nichts sagen will sondern die Tochter selbst sprechen soll. Damit sie reden könne, habe S ihr von ihren eigenen Erfahrungen, vom Mißbrauch durch ihren Vater im Alter von 12 Jahren erzählt. Versuche, darüber mit der Tochter ins Gespräch zu kommen, führen zu nichts. Das einzige, was sie sagt, ist: "So etwas hat mein Vater nicht gemacht".

Als es schließlich darum geht, wohin S mit ihren Kindern jetzt geht, weil es in ihrer eigenen Wohnung zu gefährlich ist, stoße ich mit dem Vorschlag Frauenhaus auf erhebliche Widerstände. S wendet dagegen ein, daß die Tochter nicht ins Frauenhaus gehen will. Mit ihrer ganzen Reaktion verrät die Tochter, daß sie nicht will. Eher ist sie bereit, die Gefährdung in der Wohnung durch den Vater in Kauf zu nehmen als ins Frauenhaus zu gehen. Sie hat schon mehrere Aufenthalte im Frauenhaus hinter sich.

Da stehe ich nun. Vor mir drei Menschen, die sich in einer akut bedrohlichen Situation befinden, darunter ein 12jähriges Mädchen, das in der Nacht zuvor vom Vater gewürgt wurde, und weiß mir keinen Rat. Ich kann sie doch nicht einfach in diese Gefahr zurückschicken. Ich weiß, daß sexueller Mißbrauch die verrücktesten und scheinbar unerklärlichsten Reaktionen hervorruft und ich weiß nur, daß etwas passiert ist, aber nicht was.

Zu den eigenen Eltern kann S nicht gehen, weil der Ehemann diese Adresse kennt, und ich käme mir wie ein Schuft vor, wenn ich sagen würde: Du hast keine andere Wahl als entweder in eines der Frauenhäuser zu gehen oder zurück zu deinem Mann. Wenn die Tochter nicht wäre, könnte ich vielleicht über das Frauenhaus noch weiter mit ihr diskutieren. Aber was soll ich noch sagen, wenn die Tochter zu ihrer Mutter sagt: "Du kannst ja ins Frauenhaus gehen, ich gehe dann nach Hause". Mit dem Vater würde sie schon fertig werden. Und S sagt, sie könne ihre Tochter doch nicht im Stich lassen.

Keine im Stich lassen! und ich habe eine Wohnung - zwar nur ein Zimmer - die ich zumindest übers Wochenende ausleihen könnte. Bestimmt kann ich bei einer Freundin wohnen. Das schafft Zeit und Abstand, setzt die drei nicht so direkt der Gefahr aus und vielleicht finden wir am Montag eine bessere Lösung. Ich kann und will sie nicht dieser Gefahr ausliefern, will nicht Schuld daran sein, wenn ihnen etwas passierte, was vielleicht zu verhindern wäre, wenn ich für kurze Zeit mal auf meine Bequemlichkeit, auf mein Privileg der eigenen Wohnung, verzichtete.

Und ich bin müde. Ich möchte den Laden verlassen und mich ausruhen können. Wir fahren zu meiner Wohnung. Die Tochter nimmt sich noch ein Buch mit, das sie während des Gesprächs mit der Mutter zu lesen angefangen hat: "Heimlich ist mir unheimlich" von Oralee Wachter.

Ich nehme allen dreien das Versprechen ab, niemandem zu sagen, daß sie in meiner Wohnung sind oder waren und wo diese liegt. Ich liefere sie in meiner Wohnung ab und bin gegen 21 Uhr in der Wohnung meiner Freundin. Ich bin müde und kaputt. Ein erholsames Wochenende wird das nicht, denn es muß ja eine Lösung gefunden werden, dies ist nur ein kurzfristiger Zeitaufschub. Ich werde mit S reden müssen, um die ganze Geschichte zu erfahren, d.h. Wochenendarbeit. Aber wenn ich sie einfach weggeschickt hätte, würde ich den Kopf auch nicht frei haben, sondern immer wieder daran denken, was wohl passieren könnte. So sind sie jedenfalls in Sicherheit und ich brauche mir darüber keine Gedanken zu machen.

Ohne auf alle Aspekte in diesem Beispiel einzugehen, lassen sich hier, wie bei vielen anderen Erfahrungsberichten, bei denen eine Mitarbeiterin im Nachhinein kritisch ihre Motive und Gefühle reflektiert und ehrlich ausspricht, viele der Probleme der Arbeit in Frauenprojekten verdeutlichen. Auf zwei Aspekte soll an dieser Stelle kurz hingewiesen werden:

1) Das Problem, nicht Schuld sein zu wollen, wenn etwas passiert.

In diesem Zusammenhang an Schuld zu denken, Schuld zu haben, wenn ein Ehemann seine Frau mißhandelt oder ein Vater seine Tochter sexuell mißbraucht, ist natürlich völlig irrational, wenn auch emotional verständlich. Die Mitarbeiterinnen können weder verhindern, daß so etwas passiert, noch die Verantwortung dafür übernehmen, daß dies nicht (noch einmal) passiert. Dieses Schuld- oder Verantwortungsgefühl wird in der Arbeit immer wieder ent-

stehen, zum einen, weil die Besucherinnen gerne einen Teil ihrer Verantwortung an eine "omnipotente" Mitarbeiterin abgeben, die dann alles regeln soll, und zum anderen Teil, weil die starke Motivation der Mitarbeiterinnen zu ihrer Berufsarbeit schon gezeigt hat, daß es sich bei den Mitarbeiterinnen um Frauen mit der psychischen Prädisposition zur Übernahme von Verantwortung für gesellschaftliche Probleme handelt. Wichtig für die Beziehung zwischen Mitarbeiterin und Besucherin ist aber, daß jede Frau die Verantwortung für ihre Entscheidungen übernimmt und behält. Solange Mißhandlungen und sexueller Mißbrauch zum Alltag in dieser Gesellschaft gehören, kann eine Frau nicht die Verantwortung für die Sicherheit einer anderen übernehmen.

2) Das Problem, sich selbst in einer privilegierten Situation zu befinden und deswegen ein schlechtes Gewissen zu entwickeln.

Aus der Tatsache, daß die Mitarbeiterin eine Wohnung besitzt und nicht in einer Mißhandlungssituation lebt oder daß sie ihren Lebensunterhalt verdient etc., entsteht leicht ein schlechtes Gewissen insbesondere bei Menschen mit starkem sozialen Engagement: weil es mir nicht so schlecht geht, muß ich ganz besonders helfen. Diese Vorstellungen haben sicher auch etwas mit christlicher Ethik zu tun: erst wenn es mir ganz schlecht geht, darf ich auch an mich denken, solange es jemanden gibt, dem es schlechter geht, muß ich meine Interessen und Wünsche zurückstellen. So wird aus der gesellschaftlichen Bedingung, unter der die Beziehung zwischen Mitarbeiterin und Besucherin zustande kommt, eine zusätzliche Verpflichtung für die Mitarbeiterin, das Motiv für ihre konkreten Entscheidungen. Denn der Kontakt zwischen beiden Frauen ist nicht der zwischen Freundinnen, er kommt zustande, weil die eine ihr Geld dadurch verdient, daß sie in ihrer Arbeit die andere unterstützt, d.h. wenn die eine nicht diese Arbeit (und damit Geld und Wohnung) hätte und die andere nicht ein Problem (keine Wohnung für sich und ihre Kinder), so gäbe es die Beziehung zwischen beiden nicht. Aus diesem Unterschied zwischen beiden eine spezielle Verpflichtung abzuleiten, führt wegen der großen Zahl der Besucherinnen in letzter Konsequenz dazu, daß auch die Mitarbeiterin kein Geld und keine Wohnung mehr hat.

Die Beziehung zwischen der Mitarbeiterin und der Besucherin entwickelte sich in diesem Fall folgendermaßen weiter:

Nach dem Wochenende zog S wieder aus der Wohnung der Mitarbeiterin aus. Sie wohnte eine Zeitlang bei einer Freundin und ließ nichts mehr von sich hören. Dann kam sie wieder in den Laden und fragte, ob sich die Mitarbeiterin nun um eine neue Wohnung für sie und ihre Kinder gekümmert habe, sie könne nun nicht länger bei der Freundin wohnen, da deren Ehemann es nicht mehr erlaube. Als die Mitarbeiterin ihr Erstaunen und ihre Verärgerung über die Erwartung von S zum Ausdruck brachte, kam es zu mehreren Auseinandersetzungen zwischen beiden, weil jede über das Verhalten der anderen enttäuscht war und etwas anderes erwartet hatte. Als schließlich eine neue Wohnung gefunden war (von der Mitarbeiterin),