



Kinderschutz aus der Perspektive von Eltern und Fachkräften

**Ergebnisse des EU-Forschungsprojekts
»Prevent and combat child abuse: what works?
An overview of regional approaches, exchange and research«**

Beate Galm / Regine Derr

Wissenschaftliche Texte

Wissenschaftliche
Texte

Beate Galm, Regine Derr

Kinderschutz aus der Perspektive von Eltern und Fachkräften

Ergebnisse des EU-Forschungsprojekts

»Prevent and combat child abuse: what works?

An overview of regional approaches, exchange and research«

© 2014 Deutsches Jugendinstitut e.V.
Abteilung Familie und Familienpolitik
Nockherstraße 2
81541 München
Telefon (089) 6 23 06 0
Telefax (089) 6 23 06 – 162
E-Mail: info@dji.de

ISBN: 978-3-86379-123-0

Inhaltsverzeichnis

1	Methodischer Ansatz	7
1.1	Hintergrund der Erhebung	7
1.2	Online-Befragung und Interviews mit Eltern	7
1.2.1	Online-Befragung	7
1.2.2	Interviews mit Eltern	9
1.3	Fokusgruppen	12
2	Ergebnisse der Elterninterviews und Fokusgruppen mit Fachkräften	12
2.1	Bedeutung der Fachkräfte im Hilfeprozess	13
2.1.1	Kompetenzprofil	14
2.1.2	Alter, Gender	16
2.2	Gestaltung des Hilfeprozesses	17
2.2.1	Vertrauen als Basis für konstruktive Mitarbeit	17
2.2.2	Fallspezifische Themen und Methoden	18
2.3	Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation	20
2.3.1	Hilfzugang	20
2.3.2	Zielsetzung der Hilfe	21
2.3.3	Ausgestaltung und Vernetzung der Hilfe	22
2.3.4	Hilfeabschluss	23
2.3.5	Evaluation des Hilfeprozesses	23
2.4	Aspekte des Hilfe- und Sozialsystems	25
2.4.1	Leistungen des Hilfe- und Sozialsystems	25
2.4.2	Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe	26
2.4.3	Qualifikation und Arbeitsbedingungen der Fachkräfte im Hilfesystem	27
2.5	Staatliche und gesellschaftliche Aspekte	29
2.5.1	Diskriminierung und Stigmatisierung der Familien	29
2.5.2	Geringe Anerkennung und verzerrte Darstellung der Fachpraxis	30
2.5.3	Gesellschaftliche Ursachen von Problemen	31
3	Resümee	31

1 Methodischer Ansatz

1.1 Hintergrund der Erhebung

Ziel der Erhebung war, die Perspektive von Eltern und Fachkräften auf die Hilfeangebote und das Kinderschutzsystem zu erfassen. Hierzu wurden verschiedene methodische Ansätze gewählt.

1.2 Online-Befragung und Interviews mit Eltern

Sowohl quantitative als auch qualitative Methoden wurden angewandt, um die Erfahrungen von Eltern mit einem spezifischen Hilfeangebot zu erheben.

1.2.1 Online-Befragung

Gemeinsam mit allen Projektpartnern wurde ein standardisierter Fragebogen für eine Online-Befragung entwickelt. Dieser basiert auf dem Fragebogen „Sater“ des Verwey Jonker Instituts in Holland, der entwickelt wurde, um Erfahrungen von KlientInnen mit Interventionen der Sozialarbeit zu messen (Melief 2002).¹ Für dieses Projekt wurde der Fragebogen spezifisch auf die Themen Kindesmisshandlung und -vernachlässigung zugeschnitten. Zusätzlich wurden Fragen und Antwortkategorien neu formuliert, um den unterschiedlichen Bedingungen der Kinderschutzsysteme in den teilnehmenden Ländern Rechnung zu tragen. Das bedeutet auch, dass nicht jede Frage- und Antwort-Kategorie für jedes Land anwendbar und relevant ist.

Der Fragebogen enthält 40 Fragen zu den folgenden Themen:

- Sozio-demografische Daten
- Erstkontakt mit der Hilfeeinrichtung
- Gründe für die Inanspruchnahme des Hilfeangebots
- Hilfeangebot und Fachkraft
- Ergebnisse

Der Fragebogen für die Eltern wird ergänzt durch einen Fragebogen für Fachkräfte, um einen Vergleich beider Perspektiven zu ermöglichen und weitere Informationen seitens der Fachkraft zu gewinnen. Der Fachkraft-Fragebogen enthält zusätzlich einige spezifische Fragen, z.B. zum Schwerpunkt der Hilfe, zur Hilfeform und zum Setting. Das Ausfüllen des Fragebogens nahm ca. 20 Minuten in Anspruch.

1 Melief, W. (2002). Towards Measuring Learning Experiences as Outcomes of Psychosocial Intervention in Social Work. Utrecht: Verwey-Jonker Institute.

Grundsätzlich mussten die TeilnehmerInnen jede Frage beantworten, um in der Online-Befragung zur nächsten Frage weitergeleitet zu werden. Im Eltern-Fragebogen war die Beantwortung von Filterfragen jedoch optional, um die Abbrecherquote niedrig zu halten. Wo immer es sinnvoll war, enthielten die Antworten die Optionen „Weiß ich nicht“, „Ich erinnere mich nicht“, „Keine Meinung“, „Nicht zutreffend“.

Die Fragebögen wurden aus dem Englischen ins Deutsche übersetzt.

In einer zweiwöchigen Testphase hatten die an der Untersuchung teilnehmenden Träger von Hilfen zur Erziehung die Möglichkeit, technische Probleme, Vorschläge und Kritik bezüglich des Inhalts oder der Formulierungen an das Forschungsteam zu berichten. Ein Ergebnis war, dass die Fragen zu Misshandlung und Vernachlässigung umformuliert wurden. Damit wurde auf Bedenken reagiert, dass diese schwer verständlich oder abschreckend für Eltern sein könnten oder negative Effekte auf die Beziehung zwischen Fachkraft und KlientIn haben könnten.

Entsprechend dem Design der Untersuchung füllten die Eltern den Fragebogen selbst aus, entweder in der Hilfeeinrichtung oder zu Hause. Eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der Institution, die/der nicht identisch mit der an der Hilfe beteiligten Fachkraft war, stand bei Bedarf für Fragen zur Verfügung.

Von 15 Trägern der Kinder- und Jugendhilfe aus München und einem Anbieter aus Mannheim, die angefragt wurden, entschieden sich 12 zur Teilnahme an der Studie. Zwei von ihnen sagten die Teilnahme aufgrund fehlender Kapazitäten und mangels passender Fälle ab. Ein Anbieter nutzt einen eigenen Fragebogen zur Selbstevaluation und wollte seine KlientInnen nicht damit belasten, zwei Fragebögen ausfüllen zu müssen.

Die Träger erhielten schriftliche und mündliche Informationen zur Studie inklusive einer Datenschutzerklärung sowie Informationsblättern für Eltern und Fachkräfte.

Die teilnehmenden Eltern wurden von den Trägern angeworben. Diese waren aufgefordert, Familien anzusprechen, die eine Hilfe erhalten hatten, um Kindesmisshandlung oder -vernachlässigung zu vermeiden oder abzuwenden. Dabei konnte es sich um leichte bis schwere Formen von psychischer, körperlicher und sexueller Gewalt sowie leichtere Mängel in der Versorgung und Erziehung des Kindes bis hin zu schwerer Vernachlässigung handeln.

Für die Studie kamen Familien in Frage, deren Hilfemaßnahme innerhalb des dreimonatigen Erhebungszeitraums endete oder kurz vor der Beendigung stand. Auf Bitte einiger Träger wurden auch Familien in die Stichprobe aufgenommen, deren Hilfemaßnahme zwar noch nicht beendet war, die aber bereits so lange andauerte, dass eine Zwischenbewertung sinnvoll und aufschlussreich zu sein versprach.

Am Ende des Fragebogens wurden die Eltern gefragt, ob sie dazu bereit wären, die Themen in einem persönlichen Interview zu vertiefen, für das eine Aufwandsentschädigung angeboten wurde. Sechs der Teilnehmenden entschieden sich für diese Variante.

Der Online-Fragebogen stellt relativ hohe Ansprüche an die Lese- und Konzentrationsfähigkeit der Eltern sowie an deren Deutschkenntnisse und war deshalb nicht für alle Eltern geeignet, die die Kriterien der Stichprobe erfüllten. Eine mögliche Verzerrung der Stichprobe sollte jedoch vermieden werden. Zudem sollten Eltern die Möglichkeit haben, selbst die für sie passendste Form zu wählen, um ihre Erfahrungen mitzuteilen. Deshalb wurden Interviews auch mit Eltern geführt, die keinen Fragebogen ausgefüllt hatten. Auch in diesen Fällen wurden die Fachkräfte gebeten, einen Fragebogen auszufüllen. Auf diesem Wege konnte eine breitere Stichprobe im Hinblick auf Ausbildungsniveau und Migrationshintergrund erreicht werden.

Insgesamt wurden 19 Familien durch fünf Träger angeworben. Mit folgenden Kombinationen von Untersuchungsinstrumenten wurden Daten zu diesen Fällen erhoben:

- Fragebogen Eltern + Fragebogen Fachkräfte = 16 Fälle
- (inklusive beidem: Fragebogen + Interview = 6 Fälle)
- Interview + Fragebogen Fachkräfte = 2 Fälle
- Nur Fragebogen Eltern = 1 Fall

1.2.2 Interviews mit Eltern

Die Perspektive der Eltern auf die erhaltene Hilfe wurde anhand von leitfadengestützten Interviews erfasst.

Stichprobe und Interviewdurchführung

Insgesamt wurden neun Interviews mit Eltern durchgeführt. Sechs Mütter hatten einem Interview im Rahmen des Fragebogens zugestimmt, zwei Elternpaare und eine Mutter wurden direkt durch den Träger geworben, ohne einen Fragebogen ausgefüllt zu haben. Die Stichprobe ist heterogen sowohl bezüglich des sozialen, kulturellen und familiären Hintergrundes als auch des Ausbildungsniveaus.

In einem Fall wurden beide Elternteile gemeinsam interviewt, in einem anderen Fall wurde hauptsächlich die Mutter befragt, während der Vater jedoch anwesend war und sich zeitweise am Interview beteiligte. In allen anderen Fällen wurden die Mütter befragt. Die TeilnehmerInnen konnten wählen, an welchem Ort sie die Interviews durchführen wollten.

Sieben von ihnen luden die Forscherinnen zu sich nach Hause ein, zwei Mütter bevorzugten, ins Deutsche Jugendinstitut zu kommen.

Die Dauer der Interviews betrug zwischen 25 und 80 Minuten (ca. 50 Minuten im Durchschnitt). Die meisten Eltern zeigten großes Interesse an den Interviews. Abhängig von ihrem jeweiligen Hintergrund setzten sie individuelle Schwerpunkte und zeigten verschiedene Niveaus von Differenzierung und Abstraktion in ihren Erzählungen.

Die Interviews wurden aufgezeichnet, transkribiert und unter Verwendung einer Software zur qualitativen Datenanalyse ausgewertet.

Interviewthemen / -inhalte

Ziel der Interviews war es, Aspekte des Fragebogens zu vertiefen. Offene Fragen gaben den Eltern die Möglichkeit, ihre Sicht frei zu formulieren und eigene Gewichtungen vorzunehmen.

In den Interviews wurde ein Bogen vom Beginn der Maßnahme bis zu ihrem Ende gespannt. Die folgenden Themen wurden angesprochen:

- Familienhintergrund
- Hilfesetting
- Wege zur Hilfe/Hilfezugang
- Gründe für den Hilfebedarf
- Erwartungen an die Hilfe
- Hilfezugang, -design, -setting und -themen
- Entwicklungen und Ergebnisse des Hilfeprozesses
- Faktoren, die als erfolgreich erlebt wurden
- Ratschläge für andere Familien und Hilfeanbieter

Untersuchte Hilfeformen

Die Eltern wurden zu ihren Erfahrungen bezüglich drei gesetzlich verankerter Hilfeformen befragt. Diese werden häufig angeboten, wenn Eltern allgemein Unterstützung benötigen, aber auch in Fällen von Kindesmisshandlung, -vernachlässigung oder Partnerschaftsgewalt.

Erziehungs- und Familienberatungsstellen helfen Kindern, Jugendlichen, Eltern und anderen Sorgeberechtigten bei der Bewältigung ihrer Probleme.

Eine der teilnehmenden Institutionen ist spezialisiert auf Kinderschutzproblematiken.

Im Rahmen der *Ambulanten Erziehungshilfe oder der Sozialpädagogischen Familienhilfe* besucht die Fachkraft die Familie regelmäßig zu Hause und unterstützt die Eltern sowohl bei der Erziehung der Kinder als auch in alltagspraktischen Belangen, wie z.B. im Haushalt.

Drei der an der Studie teilnehmenden Institutionen bieten Sozialpädagogische Familienhilfe an.

Heilpädagogische Tagesstätten (eine Form von teilstationärer Hilfe) betreuen Kinder in Kleingruppen und bieten individuelle Unterstützung. Zudem arbeiten die Fachkräfte eng mit den Eltern zusammen.

Eine der teilnehmenden Institutionen ist auf heilpädagogische Hilfen spezialisiert.

Beschreibung der Eltern-Stichprobe

Im folgenden Abschnitt werden der Familienhintergrund sowie der Hilfe-kontext der Eltern beschrieben.

Die befragten Eltern haben ein bis drei Kinder, die Mehrheit der Eltern sind alleinerziehende Mütter. In zwei Fällen leben die Kinder mit beiden Elternteilen zusammen. Die Altersspanne der in die Hilfemaßnahmen einbezogenen Kinder ist groß: Das jüngste Kind war drei Jahre alt, das älteste war bereits erwachsen, als die entsprechende Hilfemaßnahme endete.

Die meisten Eltern haben ein niedriges Bildungsniveau, sie haben entweder die Haupt- oder eine Sonderschule besucht. Die Kinder besuchen

unterschiedliche Schulformen, von der Sonderschule bis zum Gymnasium, oder sie machen eine Lehre.

Die meisten Eltern befinden sich in einem Beschäftigungsverhältnis. Trotzdem können nicht alle von ihrem Einkommen leben und erhalten zusätzliche finanzielle Hilfen vom Staat.

Der kulturelle Hintergrund ist heterogen: Die Mehrzahl der Familien ist deutscher Herkunft, zwei haben einen Migrationshintergrund und eine gehört der Volksgruppe der Sinti an.

Zum Zeitpunkt der Befragung hatten fünf Familien die betreffende Hilfe beendet, in vier Fällen dauerte die Hilfe nach einem bereits langen Zeitraum noch an. Darüber hinaus erhielten oder erhalten alle Familien zusätzliche andere Hilfemaßnahmen. In zwei der Familien wurden die Kinder bereits einmal aus der Familie genommen (Vollzeitpflege oder institutionelle Unterbringung). Alle Familien erhielten die betreffende Hilfemaßnahme auf freiwilliger Basis. Für die Mehrheit der Familien wären weitreichendere Interventionen der Kinder- und Jugendhilfe oder des Familiengerichts wahrscheinlich gewesen, wenn sie die Hilfe nicht akzeptiert hätten.

Bezogen auf die Schwerpunktthemen der Studie liegen die Probleme der Familien hauptsächlich in Einschränkungen der elterlichen Fürsorge, in physischer und psychischer Kindesmisshandlung und in Partnerschaftsgewalt. Darüber hinaus leiden alle Familien unter zusätzlichen Belastungen.

Schwierigkeiten und Hindernisse in der Durchführung der Erhebung

Die von den Forscherinnen angesprochenen Träger zeigten großes Interesse an der Studie, was sich in ihrer Bereitschaft zur Teilnahme widerspiegelt (12 von 15 Trägern). In der Kommunikation mit den Trägern war viel Engagement spürbar. Dennoch akquirierten nur fünf von zwölf Trägern Fälle für die Studie.

Erklärungen der Träger für die niedrige Anzahl von Fällen waren:

- Zu wenige Fälle, die für geeignet gehalten wurden und in der Erhebungsphase endeten, weil viele Hilfemaßnahmen sehr lange andauern
- Eltern waren nicht mehr erreichbar
- Eltern und Fachkräfte verweigerten ihre Teilnahme - als ein möglicher Grund wurde die Sensibilität des Themas genannt
- Arbeitsüberlastung der Fachkräfte

Ein Träger, der besonders erfolgreich in der Anwerbung von TeilnehmerInnen war, nutzte den Fragebogen als Evaluationsinstrument und als Gelegenheit, mit den Eltern über den Hilfeprozess zu sprechen. Ein starkes Engagement seitens der Leitung des Trägers war ebenfalls ein wichtiger Faktor, um Fachkräfte und Eltern für die Studie zu gewinnen.

1.3 Fokusgruppen

Es fanden zwei Fokusgruppen-Treffen mit jeweils sechs in Fallarbeit erfahrenen Fachkräften statt, einige davon gehören der Leitungsebene an. Alle Professionellen arbeiten bei Trägern, die an der Studie teilgenommen haben. Darüber hinaus beteiligte sich eine Mitarbeiterin eines Jugendamts.

Ziel der Fokusgruppen war:

- die Validierung der Ergebnisse aus den Fragebögen und Interviews mit den Eltern
- die Diskussion zentraler Aspekte, die in allen Studien der teilnehmenden Länder auftraten
- die Diskussion von Fallvignetten, um typische Hilfeverläufe und mögliche Schwächen des Kinderschutzsystems herauszuarbeiten

Die Treffen dauerten ca. zweieinhalb Stunden. Die Diskussion wurde aufgezeichnet, transkribiert und mittels eines Programms zu qualitativen Datenanalyse ausgewertet.

Im Folgenden konzentriert sich der Bericht auf die Ergebnisse der Elterninterviews und der Fokusgruppen mit den Fachkräften.

2 Ergebnisse der Elterninterviews und Fokusgruppen mit Fachkräften

Die Elterninterviews sprechen dafür, dass die Mehrheit der befragten Eltern mit dem Hilfeangebot, insbesondere mit den Fachkräften, und mit dem Hilfeerfolg sehr zufrieden ist. Kritik drücken sie eher über andere Hilfen aus, die von der Familie über die befragte Hilfe hinaus wahrgenommen werden oder wurden. Überdies benennen die Eltern Probleme vorrangig auf struktureller und übergeordneter Ebene mit Blick auf das Hilfe- und Sozialsystem oder gesellschaftliche Aspekte.

Die Ergebnisse der Elternbefragung erstaunen die an den Fokusgruppen teilnehmenden Fachkräfte im Grundsatz nicht. Hinsichtlich der hohen Zufriedenheit der Familien mit den Fachkräften, dem Hilfeprozess und -erfolg meint jedoch ein Teilnehmer: *„Ich finde ja, wir kommen da bissel arg gut weg“*. Die Fachkräfte führen die in den Ergebnissen beschriebene hohe Zufriedenheit der Eltern auf das Erhebungsdesign zurück und vermuten, dass dies zu einer positiven Verzerrung der Stichprobe geführt hat. In diesem Kontext erörtern sie verschiedene Gründe: Fachkräfte sprechen für eine solche Studie eher die Eltern an, mit denen sie eine gute Beziehung haben, *„gerade bei einem so hochbrisanten Thema wie Gewalt“* - ein Thema, zu dem eine Befragung auch als Kränkung erlebt werden kann. Auch sind Eltern, die einen guten Kontakt zu den Fachkräften haben, eher bereit, an

solch einer Untersuchung teilzunehmen. Darüber hinaus sind gerade die Familien, bei denen der Hilfeverlauf schwierig war, nach Abschluss der Hilfe schwer zu erreichen.

Gleichzeitig bedauert eine Fachkraft, dass sich kaum Eltern an der Studie beteiligt haben, die die befragte Hilfe negativ bewerten, *„die das als ganz ganz negativ sehen, dass die blöde Tante da immer wieder auftaucht. (...) Die kommen da halt jetzt nicht so vor“*. Ihr fehlen in der Studie die Familien, die nur schwer für eine nachhaltige Zusammenarbeit zu gewinnen sind, denn deren Ansichten wären von großem Interesse gewesen.

Eine andere Fachkraft meint zu den Aussagen der Eltern in den Interviews: *„Das Schönste ist eigentlich so, wie die Leute doch mit Ihnen Klartext geredet haben in ihren Rückmeldungen. Also es wirkt alles so ziemlich locker von der Leber“*. Hervorgehoben wird, dass die Eltern in ihrer eigenen Sprache schöne Bilder für das Gefundene haben, was Professionelle theoretisch beschreiben.

2.1 Bedeutung der Fachkräfte im Hilfeprozess

In allen Elterninterviews nimmt die Hilfebeziehung zwischen den Fachkräften und den KlientInnen einen zentralen Stellenwert ein. Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen bekräftigen dieses Ergebnis. Eine Fachkraft formuliert: *„Was trägt, ist die Beziehung“*. Die Elterninterviews verdeutlichen dies insbesondere bei den Angeboten, die einen Schwerpunkt auf die Zusammenarbeit mit den Eltern legen (Beratung, SPFH/AEH); aber auch bei der eher kindzentrierten Hilfe (HPT) spielt die Person der Fachkraft für die Eltern eine wichtige Rolle. Mehrere Eltern - exemplarisch verdeutlicht durch das folgende Beispiel - betonen explizit, dass für sie die Person der Fachkraft entscheidend für den Hilfeerfolg ist. Eine Mutter meint, dass ihr das Angebot sehr viel gebracht habe, *„aber nur, weil das die Frau war. (...) Doch, das war mit ihr schon genau das Richtige. Und ich denke, das ist wirklich entscheidend, ob man eine hat mit der man kann oder nicht“*.

Dabei zeigt sich einerseits, dass individuelle Unterschiede bestehen, welche Fachkraft im Einzelfall als die richtige erlebt wird. So erzählt eine Mutter: *„Die anderen (Fachkräfte) (...) hab' ich ja dann erst (bei einer Ferienaktion) kennengelernt. Und die sind alle wirklich super. (...) Aber bei jedem war irgendwo der Moment, wo ich mir gedacht hab': 'Lieber Gott, bin ich froh, dass wir unsere haben.' (...) Ich hab' mit anderen Müttern darüber geredet, die auch (dabei) waren. Die haben gesagt, sie würden auch niemals tauschen. Die haben auch genau für sich die Person gefunden“*.

Andererseits zeichnen die Eltern insbesondere mit Blick auf das Kompetenzprofil ein in weiten Teilen übereinstimmendes Bild der Fachkräfte, die positiv erlebt werden.

2.1.1 Kompetenzprofil

Viel Raum nimmt in den Interviews die Auseinandersetzung der Eltern mit den Kompetenzen der Fachkräfte ein, mit denen die Familie hauptsächlich zusammenarbeitet.

In der Zusammenschau erleben Eltern Fachkräfte als kompetent, die vertrauenswürdig, empathisch, wertschätzend, engagiert, vermittelnd, gerecht, interessiert (an Lebensumständen, Lebenswelt, Kultur), offen, ehrlich, klar, transparent, belastbar, präsent, verlässlich, Rückhalt vermittelnd, konsequent, konfliktfähig, bedarfsorientiert, flexibel, reflexiv, analysefähig, methodisch versiert, zielorientiert und erfahren sind.

Exemplarisch verdeutlichen dies einige Auszüge aus den Elternterviews:

„Aber da ist ein Mensch, der versteht dich, der weiß, um was es geht. Der weiß, was du möchtest, der begleitet dich Monate lang, wenn's sein muss, zu den Behörden oder (...) sonst irgendwo hin. (...) Das Vertrauen, (...) was (...) er gegen uns hat, wir gegenüber ihm, das Vertrauen, das ist wahnsinnig groß.“

„Ich hab' mich wirklich immer sicher gefühlt. Und ich denke, sie hat auch einfach so viel Erfahrung.“

„Er ist offen, er ist ehrlich, er sagt was Sache ist.“

„Die hat uns durchleuchtet. Diese Frau, die hat einen Röntgenblick. (...) Aber dann habe ich halt auch gewusst wo man es packen kann.“

„Er vergisst keinen und (...) wie der klar kommt, ja? Mit so vielen Familien, unterschiedlichen Problemen. Ja? Aber er bewältigt sehr viel.“

„Das ist dann immer so hundertprozentige Sache. Und wenn er was verspricht oder wenn er was macht, dann macht er es auch, dann zieht er es auch durch. Ja? Also ich hab' noch nie gehört, dass er mal gesagt hat: 'Du da weiß ich jetzt nicht mehr weiter' oder 'Da kann ich dir nicht helfen, weil (...) das ist nicht meine Zuständigkeit' oder sonst irgendwas. (...) Also er findet immer irgendwie einen Weg und (...) eine Lösung.“

Dabei kommt es zu keinen grundlegend unterschiedlichen Einschätzungen. Eltern, die negative Erfahrungen berichten, beschreiben das Gegenteil: Beispielsweise fühlen sie sich von der Fachkraft nicht verstanden und nehmen diese als unbeteiligt wahr. Die Mehrheit der Eltern ist jedoch mit den Fachkräften, mit denen sie in der befragten Hilfe zusammenarbeiten, sehr zufrieden. Beispiele weniger kompetent erlebter Fachkräfte beziehen sich oft auf andere Hilfen, die über die befragte Hilfe hinaus wahrgenommen werden oder wurden.

Auf die Aussagen der Eltern hin angesprochen, sehen sich die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen in ihrer Arbeit und Einschätzung bestätigt. Eine Fachkraft äußert: *„Das würde ich vollkommen unterschreiben. (...) Und da haben die ein ganz klares Bild eigentlich, die Menschen, die beantwortet haben. (...) Das finde ich eigentlich 'ne ganz schöne Rückmeldung“*. Gleichzeitig sieht dieser Teilnehmer auch den hohen Anspruch an die Fachkräfte, der hinter diesem Kompetenzprofil steht: *„Das ist natürlich genau die Eier legende Wollmilchsau“*.

Mit Blick auf die befragte Hilfe problematisieren Eltern, aber auch Fachkräfte verschiedene Aspekte der Hilfebeziehung oder nehmen verschiedene Perspektiven ein.

Einige Eltern sprechen etwa das Problem an, dass sie sich Parteilichkeit wünschen und es schwierig für sie ist, wenn die gleiche Fachkraft mit mehreren Familienmitgliedern zusammenarbeitet. Eine Mutter findet: „*Das ist irgendwo ein Vertrauensbruch. Ja? Wenn der (Partner) auch da ist*“; eine andere erzählt: „*Wenn sie sich jetzt auf die Seite von den Kindern gestellt hat, dann hab' ich mich eben angegriffen gefühlt*“. Die Auseinandersetzung damit reflektiert sie jedoch gleichzeitig als wichtigen Teil des Hilfeprozesses.

Unterschiedlich und vom Einzelfall abhängig beschreiben die Eltern, wie sich für sie ein stimmiges Verhältnis von Nähe und Distanz zwischen ihnen und den Fachkräften gestaltet. Eine Mutter berichtet, dass die Fachkraft auch deshalb als Ansprechpartnerin bedeutsam ist, weil sie mit ihren eigenen Problemen spürbar ist und diese nicht ausklammert. Eine andere Mutter hebt dagegen positiv hervor, dass „*diese außenstehende Person (...) nicht ihre eigenen Probleme einbringt. Was ein Freund, Bekannter immer tut*“. Dagegen leidet eine weitere Mutter unter der Distanz einer Fachkraft, die sich als Person zurückstelle und gefühllos sei.

Die Interviews sprechen dafür, dass weitere Merkmale der Hilfebeziehung eine wesentliche Rolle dabei spielen, wie Eltern das Maß an Nähe bzw. Distanz einer Fachkraft einschätzen. Wie sich im Überblick zeigt, wünschen sich die Eltern, dass Fachkräfte insbesondere empathisch, engagiert, vertrauenswürdig und Rückhalt vermittelnd sind. Vermissen Eltern diese Eigenschaften weitgehend, beschreiben sie auch kein stimmiges Verhältnis von Nähe und Distanz. Dagegen äußern sich Eltern diesbezüglich positiv, die Fachkräfte insgesamt kompetent einschätzen und von einer guten, hilfreichen Zusammenarbeit berichten.

Auch seitens der TeilnehmerInnen an den Fokusgruppen wird die Balance zwischen Nähe und Distanz thematisiert. Eine Fachkraft verdeutlicht, wie anspruchsvoll dieser Balanceakt gerade für FamilienhelferInnen ist, die intensiv und aufsuchend mit sehr belasteten Familien zusammenarbeiten, durch die sich schwierige Beziehungsdynamiken ziehen. Sie erzählt: „*In der Supervision immer eigentlich ist es Hauptthema: 'Jetzt bin ich wieder drin.' 'Jetzt bin ich wieder zu nah.' 'Jetzt packen sie mich wieder.' 'Jetzt schlafe ich wieder nächtelang nicht, weil ich zu nah an dieser Familie dran bin' und 'Jetzt bin ich zu weit weg', 'Jetzt nehmen die mich nicht wahr' usw. (...) Und das finde ich für die Fachkräfte enorm schwierig, dieser Wunsch der Eltern nach einer Freundin. (...). Das ist extrem, das auszuhalten. Und da immer wieder selber die Grenze zu ziehen. (...) Also ich seh' das schon. Ne gute Beziehung zu haben, ist wahnsinnig wichtig, um da wirklich was zu erreichen. Aber es ist auch 'ne große Gefahr für die Fachkräfte, finde ich*“.

Im Hinblick darauf beschreiben andere Fachkräfte das Modell der Co-Arbeit, bei der immer zwei Fachkräfte für die Familie zuständig sind. Dieser Ansatz wird nicht nur entlastend erlebt, sondern sichert auch die Betreuungskontinuität: „*Es gibt dann in Krankheitsfällen oder Urlaubsfällen nicht einfach einen Abbruch oder nur so 'ne Vertretung*“.

Vielschichtig wird ebenso die Beharrlichkeit von Fachkräften in der Zusammenarbeit mit KlientInnen thematisiert. Eine Teilnehmerin verdeutlicht den sensiblen, langfristigen Prozess, auch bei den schwer erreichbaren, oftmals sehr belasteten Familien nicht aufzugeben, *„weil nämlich nachdem man da ein paar Monate hingelangt ist, man sieht: `Okay, es geht was weiter, jetzt nehmen sie mich an, jetzt kommt's irgendwie“*. Diese Fachkraft kennt trotz aller Ausdauer die Familien, *„wo nix kommt, die gibt's halt auch“*.

In den Interviews deuten die Schilderungen der Eltern darauf hin, dass das beharrliche Dranbleiben einer Fachkraft nicht erfolgreich ist, wenn darüber hinaus der Aufbau einer tragfähigen Hilfebeziehung nicht gelingt. Dann erleben Eltern beispielsweise das hartnäckige Einfordern von Terminen nur als unangenehmen, kontrollierenden Druck. Eine Mutter ärgert sich: *„Da haben wir immer nach Druck hin müssen. (...) Es hat da einen Psychologen gehabt. (...) Der hat auch immer wieder Druck gemacht. Und das hasse ich immer, wenn jemand Druck macht“*.

Schildern Eltern jedoch insgesamt eine tragfähige Hilfebeziehung, beschreiben sie die Beharrlichkeit einer Fachkraft zwar phasenweise ebenfalls als nervig und anstrengend. Diese Anstrengung reflektieren sie aber als notwendig, um Durchhaltevermögen zu entwickeln und Fortschritte zu machen: *„Und das ist das, was mir auch geholfen hat. Weil ich nicht immer so der Mensch war, der dann das durchhält. Und ich hab' gesehen, ich hab's durchgehalten. (...) Und dadurch bin ich weiter gekommen.“* Beharrlichkeit erscheint in mehreren Interviews als bedeutsames Kriterium für den Hilferfolg (vgl. Kap. 2.2.2).

2.1.2 Alter, Gender

Über die Kompetenzen hinaus schildern die Eltern weitere Merkmale der Fachkraft, die ihnen für einen gelingenden Hilfeprozess wichtig sind. Im Zusammenwirken mit der Persönlichkeit der Fachkraft spielt das Alter eine Rolle. Problematisch werten Eltern die Zusammenarbeit mit sehr jungen Fachkräften, insbesondere wenn der Altersunterschied groß ist. In diesem Kontext vermisst beispielsweise eine Mutter die für sie notwendige Lebenserfahrung: *„Also ich war schon älter und hab' auch schon viel, viel mehr erlebt wie die junge Dame. (...) Der kann ja ich noch was erzählen und helfen, (...) die klär' ja ich auf, bevor sie mich irgendwie in anderer Art und Weise aufklären tut“*.

Mit Blick auf die Gender-Perspektive beschreibt eine Mutter, dass sie - je nach Themenschwerpunkt und Zeitpunkt ihres langfristigen Hilfeprozesses - besser mit einem Mann oder aber mit einer Frau zusammenarbeiten kann: *„Weil der Herr X in dem Punkt der absolut perfekte Ansprechpartner, vor allem weil er eine männliche Person war für mich. Weil ich ja auch ein Problem mit meinem Vater habe, (...) Vaterfigur, Männerfigur an sich. Und für mich war das gut. Weil ich hab' jetzt zum Beispiel eine weibliche Therapeutin. Ich hab' mich auch ganz klar für eine weibliche entschlossen“*.

2.2 Gestaltung des Hilfeprozesses

Hinsichtlich der Gestaltung des konkreten Hilfeprozesses kristallisiert sich in den Interviews heraus, dass generelle Voraussetzungen für alle Familien erfüllt sein müssen, damit sie sich mit ihren spezifischen Problemen auf den Hilfeprozess einlassen.

2.2.1 Vertrauen als Basis für konstruktive Mitarbeit

Die Interviews sprechen dafür, dass alle Eltern eine tragfähige Hilfebeziehung auch insofern als wesentlichen Aspekt im Hilfeprozess sehen, da ansonsten die Basis für die Akzeptanz der Hilfe, für Ihre konstruktive Mitarbeit und damit auch für positive Entwicklungsprozesse fehlt. Als wesentliches Merkmal einer tragfähigen Hilfebeziehung nennen Eltern die Vertrauensbasis. Anhand der Schilderung einer Mutter lässt sich das Zusammenwirken von einer vertrauenswürdigen Fachkraft, deren Handeln und den Entwicklungsprozessen der Mutter nachvollziehen: *„Durch die Hilfe von der Familienhelferin, durch die Möglichkeit so was zu bekommen einfach es hat sich so viel verändert für mich, so viele positive Sachen. Natürlich nicht alles weg, das problematisch war, (...) diese Aggressionen, die Gewalt war ja natürlich nicht weg von heute auf morgen. Aber der Stabilität, die ich jetzt in mir spüre, diese Grundstabilität, ging einfach da voraus, dass ich das gemacht habe. (...) Durch die Möglichkeit, darüber reden zu können. Durch die Möglichkeit einer Hilfsperson. Einer Person, der ich vertrauen kann“.*

Den grundlegenden Wert einer Vertrauensbasis benennt eine Mutter explizit als Voraussetzung für ihre Offenheit bei der Zusammenarbeit: *„Aber als das Vertrauen da war, war es dann schon ganz ehrliche Sache“.*

Die Vertrauensebene wird sowohl hinsichtlich der Zusammenarbeit mit den Fachkräften als auch im übergeordneten Sinne mit der Einrichtung thematisiert.

In diesem Kontext formulieren Eltern, wie wichtig für sie ein transparenter, vertrauensvoller Umgang mit dem Thema „Kontrolle“ ist. Dabei spielt das grundlegende Gefühl eine Rolle, dass die Fachkraft einem „was Gutes“ will und die Einrichtung vertrauenswürdig ist. Der folgende Dialog zwischen einer Mutter (M) und der Interviewerin (I) verdeutlicht exemplarisch, welche Bedeutung die Mehrheit der befragten Eltern dem Spannungsfeld „Hilfe und Kontrolle“ beimisst:

M: „Den Leuten die Angst nehmen, dass solche Hilfen irgendwas einem wegnehmen. Ganz klar: (...) Wenn eine gewisse Grenze überschritten ist, wenn's wirklich ums Kindeswohl, ums Leben geht des Kindes, natürlich da sollte dann jemand eingreifen. Aber bis zu dem Punkt ist so eine Einrichtung nicht dafür da, das Kind einem wegzunehmen, sondern eher zu helfen, mit dem Kind besser klar zu kommen. (...) Diese Familienhelferin kam nicht zu mir und wollte mir irgendwas Schlechtes. Die wollte mir was Gutes. (...)“

I: „Das heißt, Sie meinen, man müsste Eltern auch darüber informieren, dass sie nicht Angst haben: 'Was passiert da? Nehmen die mir mein Kind weg?'“

M: „Genau. Genau. (...) Es war ganz großes Thema bei mir und (der Fachkraft) Zeit lang.“

I: „Dass Sie auch Angst haben, was können Sie erzählen?“

M: „Genau. Wie weit kann ich dieser Einrichtung trauen?“

Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen bestätigen die Notwendigkeit, das Spannungsfeld mit den Eltern zu thematisieren, berichten aber gleichzeitig von der Scheu vieler Fachkräfte, auch ihren Kontrollauftrag transparent zu machen. Eine Teilnehmerin macht bei ihrer Zusammenarbeit mit Familien mit geringer Hilfemotivation gute Erfahrungen, wenn sie mit den KlientInnen zunächst überlegt: *„Was müssen wir machen, damit sie uns wieder loswerden. Und wie können wir zusammenarbeiten, dass das Jugendamt sagt: ‚Okay, Sie brauchen keine AEH mehr‘“*.

2.2.2 Fallspezifische Themen und Methoden

Hinsichtlich der Erwartungen, die Eltern an die Hilfe haben, wünschen sie sich im Allgemeinen, dass sie ihre individuellen Probleme bearbeiten können, und erläutern dies im Einzelfall anhand ihrer konkreten Probleme und Bedarfe (zur Zielsetzung siehe auch Kap. 2.3.2). Die Mehrzahl der Eltern erlebt die befragte Hilfe mit Blick auf Problemlösungen und Entwicklungen als wichtige und effektive Unterstützung. Berichten sie, dass ihre persönlichen und familiären Probleme in der befragten oder einer anderen Hilfe nicht zufriedenstellend gelöst werden konnten, thematisieren sie die Defizite im Hilfeprozess ausdifferenzierter auf Seiten der Fachkräfte (vgl. Kap. 2.1) als auf der methodischen Ebene. In methodischer Hinsicht äußern Eltern eher allgemein, dass sich der Hilfeansatz nicht ausreichend an ihrem bzw. am Bedarf der Familie orientiert. Eine Mutter meint etwa, es *„hing mit unserer Situation zusammen. (...) Dass wir nicht an der richtigen Stelle dort waren. (...) Also die sind nicht darauf ausgerichtet“*. Ein Vater bemängelt, dass in der Einrichtung, die sein Kind zuvor besucht hat, *„alles einheitlich (war). Immer das Gleiche. (...) Und, wie gesagt, in (der jetzigen Einrichtung) wird halt auch das gemacht, was die (...) in dem Alter wollen“*.

Positive Erfahrungen schildern Eltern, die Inhalte und Methoden der Hilfe an ihrem Bedarf bzw. am Bedarf der Familie orientiert erleben.

In diesem Kontext benennen fast alle Eltern explizit die praktische Unterstützung bei den alltäglichen Anforderungen und eine konkrete Anleitung bei der Erziehung als hilfreich und entlastend. Dies impliziert bei den meisten Angeboten, dass die Hilfe zumindest teilweise in aufsuchender Form stattfindet. Eine Mutter, deren Familienhelferin sie regelmäßig zuhause aufsucht, findet beispielsweise hilfreich, *„dass sie mir so hilft mit Papiere und so. (...) Auch waren wir bei Flohmärkten und (...) Papiere und Kindergarten auch. (...) Oder was soll sie essen, was soll sie nicht. (...) Haben wir dann in der Küche so diese Stühle gekauft, in die alte Küche, dass die alle zusammen in einem Zimmer essen. (...) Oder haben wir so eine Liste, (...) dass die Mutter mit dem Kind spielt jeden Tag, also zehn, zehn Minuten mindestens“*. Eine andere Mutter beschreibt anhand

verschiedener Beispiele detailgenau, wie sie positives Erziehungsverhalten eingeübt und mittlerweile internalisiert hat.

Mit Blick auf die alltagspraktische Unterstützung explizieren mehrere Eltern einen für sie wichtigen Baustein der Hilfe: die Vermittlung zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten. Die Notwendigkeit einer vermittelnden Instanz thematisieren Eltern hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Ämtern und Schulen (vgl. Kap 2.4 und 2.5). So berichtet beispielsweise eine Mutter von gegenseitigen Barrieren in der Verständigung zwischen KlientInnen und Ämtern. Eine vermittelnde Fachkraft hält es auch aufgrund des Desinteresses der Ämter für erforderlich, Unklarheiten und Missverständnisse aufzuklären. Sie beschreibt folgende Situation: *„Wenn man zu Ämtern muss. Oder dieses Amtsdeutsch, zum Beispiel kriegt man Briefe und man weiß einfach nicht, wie heißt jetzt das Wort oder was bedeutet das Wort. Also es gibt schon noch viele Sachen, die wo wir (...) nicht kennen, ja? Oder uns auch missverstanden fühlen, wenn man mit Behörden spricht oder so. (...) Die wissen ja gar nicht so richtig, was wir meinen oder so. Und die reden auch ganz auf Amtsdeutsch, und denen ist das auch manchmal wirklich egal, ob du das verstanden hast oder nicht verstanden hast. (...) Herr X (...) hat vielen Familien, mir auch persönlich, sehr geholfen, indem er mitgegangen ist bei Terminen oder einen Anruf getätigt hat, um das Gespräch vielleicht zu klären, aufzuklären, weil (...) jemand, der es nicht so richtig verstanden hat“.*

Auch mehrere Fachkräfte bemängeln, dass die schon für sie selbst schwer verständliche Amtssprache umso problematischer für KlientInnen ist, gerade wenn diese die deutsche Sprache nur unzureichend beherrschen. Die Notwendigkeit, KlientInnen zu Institutionen zu begleiten, begründen sie zudem auf hierarchischer Ebene: Ihrer Erfahrung nach erteilen BehördenmitarbeiterInnen Fachkräften sehr viel bereitwilliger Auskunft und begegnen den KlientInnen freundlicher, wenn diese in Begleitung einer Fachkraft sind. Zudem übernehmen Fachkräfte eine vermittelnde Rolle bei Konflikten zwischen KlientInnen und MitarbeiterInnen der Behörden (vgl. Kap. 2.5).

Hinsichtlich des Umgangs mit Konflikten und der Herausforderungen bei der Zusammenarbeit mit Behörden erleben Eltern es hilfreich, wenn sie durch die Unterstützung einer Fachkraft nach und nach in der Lage sind, schwierige Situationen möglichst selbstständig zu bewältigen. Eine Mutter äußert: *„Er hat auch mit mir gearbeitet. (...) Und ich hab' viel von ihm gelernt, wie man sich zu verhalten hat in verschiedenen Situationen“.*

Die Interviews verdeutlichen in vielerlei Hinsicht, dass es für Eltern von großer Bedeutung ist, wenn sie die Hilfe als effektive Hilfe zur Selbsthilfe erleben: sei es im Umgang mit Institutionen, bei der Haushaltsführung, bei der Versorgung und Erziehung der Kinder oder beim Entwickeln von Interessen sowie Umsetzen von Zukunftsperspektiven und gesellschaftlicher Teilhabe. In diesem Kontext zeigt sich in mehreren Interviews die Bedeutung des beharrlichen Schaffens von Anreizen und des Forderns der KlientInnen seitens der Fachkraft auf der Basis einer tragfähigen Hilfebeziehung (vgl. Kap. 2.1.1). Diese stabile Basis ist notwendig, damit sich KlientInnen

auf Neues einlassen können. Eine Fachkraft erläutert, dass selbst das Grundgefühl der KlientInnen, „dass zumindest in diesem Leben nix wirklich klappt“, noch als Sicherheit erlebt wird. „Und wenn ich das Risiko eingebe (was Neues zu probieren), dann verlasse ich auch noch dieses eine sichere Feld“. In der Beschreibung des Teilnehmers wird die diffizile Aufgabe der Fachkräfte offensichtlich, mit Widerständen der KlientInnen aus instabilen Verhältnissen umzugehen und Perspektiven zu eröffnen.

Eine Mutter, die im Interview ihren Weg hin zu Selbstständigkeit und Unabhängigkeit schildert, fasst den Entwicklungsprozess folgendermaßen zusammen: „Wenn halt dann jemand kommt und einem das immer wieder wie so Würstchen vor die Nase hält und da rumwedelt. Weil irgendwann beißt man halt dann doch an. (...) Zuerst war die Ausbildung, dann direkt danach (...) habe ich mit'm Führerschein angefangen. Wenn ich jetzt mit dem Führerschein fertig bin, will ich mit dem Außendienst anfangen. Weil, wenn ich das gut mache, bin ich vom Sozialamt weg“.

Eine andere Mutter, eine Sintiza, berichtet eindrucksvoll, wie Sie sich während des Hilfeprozesses mit ihrer kulturellen Identität auseinandersetzt, Stolz entwickelt, mittlerweile Vorträge über ihre Kultur hält; auch aufgrund ihres Hintergrundes fasst sie zunehmend beruflich Fuß, weil sie als Vermittlerin zwischen den Kulturen geschätzt wird (vgl. Kap. 2.5).

In diesem wie in vielen anderen Zusammenhängen verdeutlicht sich die Wechselbeziehung zwischen dem Entwickeln von Selbstwirksamkeit, Aufbauen von Selbstwertgefühl und dem Erleben von Selbstständigkeit und Unabhängigkeit. In der Zusammenschau schildern Eltern eine Hilfe als erfolgreich, wenn diese bedarfsorientiert ansetzt, die Familien ihre Probleme entsprechend bearbeiten können und die Unterstützung im Sinne von Empowerment als Hilfe zur Selbsthilfe erleben.

2.3 Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation

2.3.1 Hilfezugang

Eltern, deren im Interview befragte Hilfe bereits eine direkte Folgemaßnahme darstellt, berichten von einem unkomplizierten ersten Zugang zur Hilfe und fühlen sich zu Hilfebeginn gut informiert: „Was so gemacht wird, das habe ich eigentlich (...) schon gewusst“.

Dagegen beschreiben Eltern, die selbst auf der Suche nach Hilfe waren, den Weg hin zur geeigneten Hilfe als schwierig und langwierig. Benannt wurde in den Interviews mehrfach ein Mangel an Informationen zu passenden Hilfeangeboten, und eine Mutter thematisiert ihre Scheu, sich von sich aus an das Jugendamt zu wenden: „Ich finde, es sollte publik gemacht werden, wo man die Hilfe bekommen kann. (...) Ich wäre jetzt nie direkt zum Jugendamt gegangen und hätte gesagt: 'Ich hab' ein Problem mit meinen Kindern.' Das wäre der letzte Weg gewesen“.

Insbesondere eine Mutter, die auf der Suche nach einem passenden Beratungsangebot war, konnte zwar schnell einen ersten Kontakt zu Einrichtungen finden; sie problematisiert aber die langen Wartezeiten, bis sie Termine bei der Fachkraft wahrnehmen konnte, mit der sie anschließend zusammengearbeitet hat: *„Paar Wochen später habe ich dann bei ihr einen Termin bekommen. (...) Also das war eben, dass (...) für mich ganz ganz schlimm war, dass in den ersten vier Wochen, fünf oder sechs Wochen sogar ich gar keine Hilfe hatte“*.

Im Interview lässt sich die Fortsetzung und Verschärfung des Problems erkennen, wenn sich nach längerer Wartezeit herausstellt, dass die Familie nicht oder nur bedingt mit der Fachkraft zurechtkommt.

Um ihrerseits eventuelle Hindernisse von vornherein zu minimieren, nennt eine weitere Mutter Kriterien, die bei ihrer Entscheidung für eine Einrichtung eine Rolle gespielt haben: das Ansehen der Einrichtung und der Fachkräfte sowie deren räumliche Nähe und gute Erreichbarkeit.

Diese Mutter empfindet zudem die Freundlichkeit der MitarbeiterInnen bei der telefonischen Kontaktaufnahme positiv.

2.3.2 Zielsetzung der Hilfe

Die befragten Eltern erläutern problembezogen, welche Ziele sie vor dem Hintergrund der konkreten Schwierigkeiten, Konflikte und Bedarfe der Familie anstreben.

Dagegen äußern sich die Fachkräfte verfahrensbezogen und fokussieren dabei auf Familien, deren Hilfe seitens des Jugendamtes (bzw. Bezirkssozialarbeit/BSA, Allgemeiner Sozialer Dienst/ASD) genehmigt werden muss und an ein offizielles Hilfeplanverfahren gebunden ist. Mit Blick auf Transparenz und Partizipation wird positiv gesehen, dass an diesem gesetzlich verankerten Verfahren die Familien unter anderem bei den Zielvereinbarungen grundsätzlich beteiligt werden müssen.

Kritisch erörtern TeilnehmerInnen der Fokusgruppen jedoch die Tendenz, die KlientInnen dennoch unzureichend einzubeziehen. Eine Fachkraft berichtet: *„Wenn die Klienten einen eingeschränkten Intellekt haben, gibt es die Tendenz immer wieder bei den Mitarbeitern, die Information so ein bisschen zurück zu halten, weil (sie denken): 'Das kapiere die ja eh nicht'“*. Diese Fachkraft betont die Notwendigkeit, dass die MitarbeiterInnen den KlientInnen die betreffenden Informationen in verständlicher Weise erklären, ungeachtet dessen, ob sich diese dafür zu interessieren scheinen oder nicht.

Darüber hinaus bemängeln TeilnehmerInnen, dass im Rahmen der Hilfeplanung oftmals unrealistische Hilfeziele formuliert werden, die eher gesellschaftlich erwünscht als den realen Voraussetzungen und Wünschen der KlientInnen angemessen sind. Ein Teilnehmer meint: *„Ich muss viel im Leben, aber ob ich einen Schulabschluss haben muss, sei jetzt mal dahin gestellt. Also McDonalds braucht auch Leute, und wenn sie glücklich sind, dann ist mein Hamburger doppelt so gut“*. Um reale, erreichbare Ziele der Hilfe zusammen mit den KlientInnen zu erarbeiten, fehlt den JugendamtsmitarbeiterInnen häufig die Zeit. Umso wichtiger ist es, die Hilfe erbringende Einrichtung bei der Entwick-

lung relevanter Ziele intensiv einzubeziehen und mit der Familie „wirklich diese Bereitschaft abzuklopfen: Welche Ziele geben? Was geht nicht?“.

2.3.3 Ausgestaltung und Vernetzung der Hilfe

Mit Blick auf die Gestaltung der Hilfe und des Hilfearrangements als Zusammenwirken mehrerer Hilfen fokussieren die Eltern in den Interviews auf Passgenauigkeit und Bedarfsorientierung.

Fachkraft

Die Person der Fachkraft spielt für alle Eltern eine wesentliche Rolle im Rahmen der Hilfestellung (vgl. 2.1). Mit Blick auf die persönliche Passung zwischen KlientInnen und Fachkräften benennen Eltern die Wahlfreiheit hinsichtlich der Fachkräfte, mit denen sie zusammenarbeiten, als wichtigen Aspekt. Die Bedeutung einer kontinuierlichen Zusammenarbeit wird sowohl seitens der befragten Eltern als auch Fachkräfte hervorgehoben. Ein Vater kritisiert etwa, dass in einer Tageseinrichtung, in der sein Sohn früher betreut wurde, häufig die Fachkräfte wechselten: „Weil da haben ja schon fünf, sechs Erzieherinnen gewechselt“.

Mehrfach thematisieren Eltern, wie wichtig ihnen die gute Erreichbarkeit der Fachkräfte ist. Eine Mutter formuliert: „Man braucht eine Handynummer. Man braucht von der (Fachkraft) eine Handynummer. Die erste hat ihre Handynummer nicht hergegeben. Wenn's gebrannt hätte, ich hätte überhaupt nicht gewusst, was ich machen soll“. Diesbezüglich äußert eine Teilnehmerin der Fokusgruppen ihre Bedenken: „Mir geht das zu nah an mich: immer erreichbar. (Der Wunsch nach) großer Erreichbarkeit der AEH-Fachkraft“ und thematisiert die Notwendigkeit, auch immer wieder Grenzen zu ziehen (zum professionellen Maß von Nähe und Distanz siehe Kap. 2.1.1).

Hilfeform und -arrangement

Eltern wünschen sich, dass sich die Hilfestellung an ihrer Lebenswelt und familiären Situation orientiert (vgl. 2.2.2). Dabei schildern sie zumeist positive Erfahrungen. Problematisch findet jedoch eine Mutter, die eine Beratung wahrnimmt, dass ihr kleiner Sohn während ihrer Sitzungen nicht ausreichend betreut wird. Sie stellt sich ein Hilfskonzept vor, das diesen Bedarf berücksichtigt, und wünscht sich eine Betreuerin, „die sich mit den Kindern beschäftigt, dass die Mütter mal aufatmen können. Ihr Gespräch führen können, sich drauf einlassen können“.

Über die befragte Hilfeform hinaus haben alle Eltern im Vorfeld Erfahrungen mit weiteren Hilfen gesammelt. Auch nehmen die meisten Familien gleichzeitig mehrere Hilfen in Anspruch. Dabei erleben die Eltern die befragte Hilfeform als auch Hilfearrangements positiv, wenn sie sich an ihrem Bedarf orientieren hinsichtlich Ausgestaltung, Vielfalt und Intensität. Hinsichtlich der Betreuungseinrichtung seines Kindes formuliert ein Vater konkret: „Dass sie auch viel wegfahren. Ins Kino gehen tun sie, (...) dass sie jetzt da in den Berg wandern. (...) Da wird halt Verschiedenes unternommen. (...) In der (Ein-

richtung) wird halt auch das gemacht, (...) was die in dem Alter wollen. (...) Also in der anderen war es halt nicht so intensiv, wie es in der (Einrichtung) da vorn ist“.

Mit Blick auf die Vernetzung der am jeweiligen Fall beteiligten Einrichtungen und Institutionen wünschen sich Eltern eine gute, konstruktive und transparente Kooperation. So antwortet beispielsweise eine Mutter auf die Frage der Interviewerin nach der Zusammenarbeit der beteiligten Einrichtungen: *„Das gab einmal im Monat eine Helferkonferenz. Da haben alle Familienhelfer sich zusammen getroffen, über die Situation in den Familien als Beispiel geredet. Was ich okay fand. Nur so kann man sich austauschen, nur so kann man lernen“.* Eine andere Mutter hebt die positive, transparente Zusammenarbeit der Fachkräfte mit der Schule hervor.

2.3.4 Hilfeabschluss

Viele Interviews verdeutlichen den sensiblen Prozess der Abschlussphase insbesondere bei Eltern, die einen intensiven, positiv erlebten Hilfeprozess beschreiben. Wichtig ist ihnen ein Ausgleiten der Hilfe, insbesondere der Hilfebeziehung, mit der Möglichkeit, den Kontakt zur Fachkraft bei dringendem Bedarf weiterhin herstellen zu können. Exemplarisch hierfür steht folgende Aussage einer Mutter: *„Also ich weiß, (...) dass ich danach jederzeit die Möglichkeit habe, (...) anzurufen und zu sagen: "(...) geht gar nichts, ich muss wieder kommen." (...) Dann könnte ich das machen. Ich dürfte auch, hat er dann gemeint, dreimal im Jahr vorbeischauen, damit er sieht, wie es mir geht, (dem Kind) geht und ich ihm einfach mal erzählen kann. Wenn ich das denn möchte. Wenn ich das brauche. (...) Er ist für mich da. Und das ist das Entscheidende für mich“.*

Für Eltern, die mehrere Hilfeangebote gleichzeitig wahrnehmen, ist nach Ende der im Interview befragten Hilfe eine stabile Anbindung an andere Maßnahmen bedeutsam: *„Und dann bin ich eben froh, dass ich jetzt wenigstens meine Psychologin noch habe“.*

Findet am Ende der befragten Hilfe eine Überleitung in ein neues Unterstützungsangebot statt, spielt zum einen ein fließender Übergang eine Rolle, zum anderen wiederum die Orientierung der Folgemaßnahme am aktuellen Bedarf und an den Voraussetzungen der Familie. Eine Mutter bemängelt diesbezüglich, dass die vorgeschlagene Anschlusshilfe ihrer Familie weder zeitlich noch inhaltlich entgegenkommt.

2.3.5 Evaluation des Hilfeprozesses

Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen halten eine Evaluation der Hilfen für prinzipiell sinnvoll. Eine Fachkraft erzählt, dass positive Erfahrungen zu dieser Einstellung beigetragen haben, und resümiert: *„Ich hab's nicht gedacht, aber ich finde es gut mittlerweile“.* Übereinstimmend teilen alle Fachkräfte mit, dass in ihren Einrichtungen Instrumente zur Qualitätssicherung eingesetzt werden.

Ein Teilnehmer berichtet von einem Therapieprogramm für Männer oder Jugendliche, die Kinder sexuell missbraucht haben, das sein Träger unter anderem durchführt; dieses Programm ist mit einer ausführlichen internen und externen Evaluation verbunden, die auch die Rückfallgefährdung einschließt.

Die anderen Fachkräfte schildern interne Evaluationsverfahren, zu denen sie sich in verschiedener Hinsicht äußern.

Hinsichtlich des Zeitpunkts der Evaluation halten TeilnehmerInnen nicht nur eine Ergebniseinschätzung am Ende des Hilfeprozesses für hilfreich, sondern ebenso Zwischenevaluationen. Auf diese Weise können sich KlientInnen und Fachkräfte vergegenwärtigen, was im Hilfeverlauf schon alles erreicht wurde, und zudem die weitere Zielsetzung präzisieren.

Keine der an der Studie teilnehmenden Einrichtungen führt eine Evaluation einige Zeit nach Abschluss der Hilfe durch, obwohl sie dies wünschenswert finden. Eine Fachkraft formuliert: *„Was mich stört, ist so diese (fehlende) Nachhaltigkeit nach Hilfeabschluss. Also wenn die Klienten bei uns durch sind, dann sind sie weg. (...) Wir haben halt da nix über die Nachhaltigkeit, wie schaut's in fünf oder in zehn Jahren aus? Und das finde ich sehr schade, weil da wird's ja interessant“*. Als einen Grund dafür geben Fachkräfte die fehlenden zeitlichen Ressourcen an. Zudem braucht es hierfür ihrer Ansicht nach eine externe wissenschaftliche Evaluation, um zu analysieren, ob das Ergebnis tatsächlich auf die Hilfe zurückzuführen ist.

Um dennoch etwas über die weitere Entwicklung ihrer KlientInnen zu erfahren, versuchen einige Einrichtungen, mit Ihnen in Kontakt zu bleiben, beispielsweise durch die Einladung zu Festen oder über Facebook. Die TeilnehmerInnen bedauern jedoch, dass sie auf diesem Weg nur die zufriedenen KlientInnen erreichen und dies keine systematische Evaluation darstellt.

Mit Blick auf die KlientInnenperspektive beschreibt eine Fachkraft die durchwegs positiven Reaktionen der KlientInnen - unabhängig von deren sozialem und kulturellem Hintergrund - als Gewinn der Evaluation: *„Dass sie befragt werden, dass das ernst genommen wird. (...) Das erleben Familien sehr gut“*. Diese Teilnehmerin führt an anderer Stelle fort, dass Familien sich aktiv beteiligt fühlen und zudem sichtbar wird, *„was sie auch wirklich schon geschafft haben“*.

Die Bewertung der TeilnehmerInnen des in ihrer Einrichtung praktizierten Evaluationsverfahrens hängt stark von der Zufriedenheit mit dem verwendeten Befragungsinstrument hinsichtlich Praktikabilität und Aussagekraft ab. Ein Teilnehmer berichtet von einer hohen Zufriedenheit mit einem kurzen Verfahren, das nur wenige zentrale Fragen umfasst und bei Hilfeplangesprächen eingesetzt wird. Eine andere Teilnehmerin schildert schlechte Erfahrungen und vermutet, dass bei der Entwicklung des Instruments zu wenig wissenschaftliche Kenntnisse eingeflossen sind.

Als Vorbehalt gegenüber einer internen Evaluation wird die positive oder negative Verzerrung der Ergebnisse angeführt, wenn KlientInnen entweder nett sein möchten oder wütend auf die Einrichtung sind. Diesbezüglich formuliert die Teilnehmerin einer Fokusgruppe: *„Von Lobbudelei bis vielleicht Verdammnis, und die Wahrheit liegt irgendwo dazwischen“*. Zudem werden reine Zufriedenheitsbefragungen als problematisch angesehen: Beispielsweise kann eine Hilfe aus Sicht des Trägers gut sein, auch wenn Eltern unzufrieden sind, weil beispielsweise ihre Kinder stationär untergebracht worden sind.

2.4 Aspekte des Hilfe- und Sozialsystems

2.4.1 Leistungen des Hilfe- und Sozialsystems

Mit einem allgemeinen, übergeordneten Blick auf das Hilfe- und Sozialsystem äußert sich eine Mutter dankbar, dass Sie das breite Hilfeangebot und die grundsätzliche Absicherung in Deutschland sehr schätzt: *„Das ich halt vom Staat aufgefangen mich fühlen kann“*.

Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen bestätigen, dass in Deutschland, insbesondere in Großstädten, eine ausdifferenzierte, individuelle Hilfelandschaft existiert. Positiv sehen sie zudem, dass in den letzten Jahren die Prävention durch den Ausbau Früher Hilfen gestärkt wurde.

Inwieweit Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, hängt jedoch von der Finanzkraft der einzelnen Kommunen ab. Beispielsweise erklärt eine Fachkraft mit Blick auf München: *„Das sage ich den Eltern oft auch: 'Seien Sie froh, dass wir in einer reichen Stadt leben'“*.

Diskutiert wird zudem, dass Ressourcen nicht immer sinnvoll eingesetzt werden: Fachkräfte erleben, dass sich die Hilfe nur unzureichend am Bedarf der KlientInnen orientiert. Schwierige Arbeitsbedingungen der Fachkräfte (vgl. Kap. 2.4.2) sowie der Druck zu sparen, können dazu führen, kostengünstige, aber inadäquate Hilfen zu installieren. Eine Teilnehmerin berichtet: *„Wir waren ja 'ne langfristige Hilfe, und uns wurde ja dann praktisch ein Teil abgezwickelt und wir mussten ja dann in diese kurzhilfige Krisenintervention reingehen. Und stehen da und sagen: 'Haben drei Monate Zeit.' (...) Baut man 'ne gute Beziehung auf und dann können wir sagen: 'Ciao'“*. Sie resümiert, dass der Bedarf längerfristiger, kontinuierlicher Hilfe zwar immer wieder formuliert wird, *„aber die Realität ist anders“*.

Mehrere Eltern erörtern nicht nur hinsichtlich ihres eigenen Hilfeprozesses (vgl. Kap. 2.3), sondern verallgemeinernd, wie schwierig es ist, adäquate Informationen zu erhalten: Sie bemängeln die unzureichenden Informationen zu entsprechenden Hilfeansätzen und -angeboten, die auf den Bedarf der KlientInnen zugeschnitten sind.

In diesem Kontext verallgemeinert eine Mutter auch das Problem der Wartezeiten und des letztlich langwierigen Zugangs zur passenden Hilfe:

„Ja, es ist halt schon ein schmerzlicher Weg, den richtigen zu finden. Den richtigen Ort zu finden. Dann das Glück haben, dass man nicht so viel Wartezeiten hat und so lange Wartezeiten hat“.

Das Problem, nicht nur zeitnah, sondern überhaupt eine entsprechende Hilfe zu finden, beleuchten auch TeilnehmerInnen der Fokusgruppen aus ihrer Perspektive. Eine Fachkraft beschreibt mit Blick auf Familien, für die ihre Einrichtung Folgemaßnahmen sucht: *„Wir finden auch keine Anschlussstellen. Steht 'ne Frühe-Hilfe-Fachkraft da und sagt: 'Wir haben toll kooperiert' und die Mutter sagt: 'Ich bin auch bereit, Hilfe anzunehmen' und die (Anschlussstelle) hat ein halbes Jahr Wartezeit“.* Damit wird auch ein bislang erfolgreicher Hilfeprozess gefährdet.

Als generelles Problem wird ebenso die schlechte Erreichbarkeit von relevanten Hilfeeinrichtungen *„außerhalb der Bürozeiten“*, wenn Eltern Zeit haben, gesehen: *„Es gibt (...) sehr wenig Angebote, finde ich, wo einfach in der Nacht noch oder am Abend, wenn gerade am Abend die Kinder im Bett sind, jemand noch zu erreichen ist. (...) Da gibt's diese Suizid-Telefonnummer usw., aber ich wollte mich nicht umbringen“.*

Darüber hinaus formulieren Eltern das Problem unzureichender und unverständlicher Informationen zu staatlichen Sozialleistungen. Was sich in mehreren Aussagen von Eltern und Fachkräften insbesondere hinsichtlich der Zusammenarbeit der Eltern mit Ämtern zeigt (vgl. Kap. 2.2.2), beschreibt eine Mutter ausführlich: Sie empfindet das Sozialsystem als sehr komplex und teilweise kontraproduktiv.

Anhand ihrer Erfahrungen legt sie dar, wie ihr der Weg in die Erwerbstätigkeit erschwert wird und mit welchen bürokratischen Hürden und Nachteilen sie zu tun hat. Letztlich bleibt offen, ob sie nicht besser gestellt ist, wenn sie ihrer Arbeit - einer Tätigkeit, die sie mit viel Engagement erfüllt - nicht weiter nachgeht.

2.4.2 Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe

Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen heißen gut, dass in Deutschland im Vergleich zu manchen anderen Ländern kein *„überzogenes Meldewesen“* existiert. Positiv wird gesehen, dass zum einen eine *„staatliche Aufsicht“* und Kontrolle besteht; zum anderen bleibt ausreichend Zeit für eine konkrete Zusammenarbeit mit den KlientInnen und im Grundsatz ist *„da wirklich immer noch wieder Achtsamkeit und Besonnenheit und so 'ne Vielfalt da“.*

In rechtlicher Hinsicht diskutieren die TeilnehmerInnen insbesondere den § 8a SGB VIII, der im Jahr 2005 eingeführt wurde, um den Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe zu konkretisieren und Verfahrensschritte bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung zu regeln. Verschiedene TeilnehmerInnen berichten von guten Erfahrungen mit der rechtlichen Regelung, die Struktur gibt und einen klaren Rahmen setzt, der in der Praxis ausgefüllt werden kann. Er unterstützt dabei, auf Kindeswohlgefährdung zu achten und bei den Eltern auf Hilfen hinzuwirken.

Andere TeilnehmendeInnen nehmen in der Praxis jedoch viel Verunsicherung wahr und eine verstärkte Angst davor: *"Mach' ich was falsch?"*. Diese Unsicherheit kann einen hilfreichen Kontakt mit betroffenen Familien eher verhindern, wenn *„in den Köpfen spukt, das 'Melden', und eigentlich ist es ja, um Kooperation anfragen und schauen: 'Was braucht diese Familie für 'ne Unterstützung und für 'ne Hilfe'“*.

Eine Teilnehmerin beobachtet: *„Obwohl sie eigentlich diese staatlichen Mandate haben und strukturell sehr machtvoll sind“*, fühlen sich selbst JugendamtsmitarbeiterInnen ohnmächtig angesichts der komplexen Beurteilungsfragen und Entscheidungen, die sie treffen, und der Verfahren, die sie beachten müssen. Es wird die Frage aufgeworfen, ob diese Verfahren den MitarbeiterInnen tatsächlich, wie intendiert, mehr Klarheit und Sicherheit geben oder ob sie nicht eine andere Form von Ohnmacht auf Seiten der Fachkräfte erzeugen, die sich dann wiederum auf die Familien überträgt. Gerade wenn in einer Familie Hilfebedarf für mehrere Kinder besteht, kann schon allein die Vielzahl der dafür notwendigen Hilfeplangespräche und beteiligten Fachkräfte ein Gefühl der Ohnmacht auf Seiten der Eltern erzeugen.

Die Gefahr wird gesehen, durch eine Überbewertung der Verfahrenslogik das grundlegende Ziel aus den Augen zu verlieren, so gut wie möglich zu helfen.

2.4.3 Qualifikation und Arbeitsbedingungen der Fachkräfte im Hilfesystem

Im Hinblick auf die berufliche Aus- und Weiterbildung berichtet eine Teilnehmerin der Fokusgruppen, dass die Fachkräfte in ihrer Einrichtung für die Arbeit mit ihrer Klientel durch entsprechende Studien- sowie zusätzliche Abschlüsse gut qualifiziert sind: *„Also bei uns ist es so, dass wir in unserem Bereich ich würde sagen 99,9 Prozent alles Diplomsozialpädagogen oder Diplompädagogen sind mit Zusatzausbildung etc. und dass wir, dadurch, dass wir eben so'n belastetes Klientel haben, schon da auch gut bestehen können“*.

Mehrere TeilnehmerInnen beschreiben zudem Rahmenbedingungen, die sich in ihren Einrichtungen bewährt haben. Beispielsweise entlastet eine ausreichende personelle Ausstattung die Fachkräfte gerade in der Arbeit mit sehr belasteten Familien und ermöglicht Kontinuität in der Zusammenarbeit mit den KlientInnen, selbst wenn es zu Personalausfällen kommt.

Darüber hinaus erörtern TeilnehmerInnen, dass es von den jeweiligen Arbeitsbedingungen in Einrichtungen abhängt, inwieweit gut ausgebildete und erfahrene Fachkräfte eingestellt und längerfristig gehalten werden können: im ambulanten Bereich ist es leichter als im stationären mit unattraktiver Wochenend- und Schichtarbeit. Gerade dort halten die TeilnehmerInnen jedoch kompetente Fachkräfte für besonders wichtig, da die Kinder und Eltern häufig besonders belastet sind. Eine Teilnehmerin bezeichnet es als paradox, *„dass halt im Prinzip oft an die Schwierigsten dann da auch Arbeitsbedingungen dran gekoppelt sind, die wiederum für Fachkräfte unattraktiver sind“*.

Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen, die größtenteils bei Freien Trägern arbeiten, nehmen insbesondere in den Jugendämtern (bzw. BSA /

ASD) schwierige Arbeitsbedingungen wahr. *„Trotzdem gibt es 'ne unendliche Zahl Hochengagierter“*, findet eine Fachkraft, und eine andere meint zustimmend: *„Das finde ich auch. Also großen Respekt vor diesen Menschen dort“*. Doch wird ebenfalls beobachtet, dass dort *„viel junge Kollegen mittlerweile drin (sind) und Kolleginnen, die einfach da total überfordert sind“*.

Auch diesbezüglich wird die paradoxe Situation benannt, dass vielfach BerufsanfängerInnen einen dermaßen *„herausfordernden Job“* übernehmen. Eine Teilnehmerin äußert: *„Und diese Verantwortung für diese Bezahlung, ja?“* - weshalb die Arbeit für erfahrenere, ältere Fachkräfte wenig reizvoll ist.

In diesem Kontext erörtern die TeilnehmerInnen das Problem der Überlastung infolge von Krankheitsausfällen, unbesetzten Stellen und Urlaubsvertretungen, was letztlich zu Burn-Out und häufigen Personalwechseln führt.

Die Überforderung insbesondere mancher BerufsanfängerInnen und die hohe Personalfuktuation nehmen auch die Eltern negativ wahr. Ein Teilnehmer erzählt von einer Mutter, die eine weitere Zusammenarbeit mit der Bezirkssozialarbeit ablehnte mit der Begründung: *„Ich hab' in zwei Jahren die fünfte Bezirkssozialarbeiterin, ich bin ein offenes Buch, jeder kann da rein lesen, ich mag's nicht mehr, aus“*. Vor diesem Hintergrund benennt der Teilnehmer das Problem, dass kein *„Vertrauensverhältnis wächst“* und Eltern frustriert sind.

Darüber hinaus diskutieren die Fachkräfte den hohen Verwaltungsaufwand in den Jugendämtern. Ein Teilnehmer findet: *„Das ist unglaublich. Das hat ja nichts mehr mit sozialer Arbeit zu tun, das ist einfach nur Verwaltungstätigkeit“*, und er formuliert darüber hinaus: *Bezirkssozialarbeit „ist ja nicht nur Krisenintervention, sondern ist ja auch präventiv“*. Doch die Zeit dafür fehlt oftmals. Die mangelnden Ressourcen können nach Ansicht mehrerer TeilnehmerInnen auch dazu führen, dass vorschnell ungeeignete Hilfen installiert werden, was darüber hinaus unnötige Kosten verursacht (vgl. Kap. 2.4.1).

Resümierend betonen mehrere TeilnehmerInnen jedoch die gute Kooperation mit der Bezirkssozialarbeit, und eine Fachkraft stellt fest: *„Ich hab' fast immer gute Erfahrungen mit denen gemacht, und wir haben echt gute Zusammenarbeiten. Es gibt die Ausreißer, aber es gibt zum Großteil wirklich fähige Leute in der BSA. Und das macht immer wieder Spaß“*.

Zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wünschen sich die TeilnehmerInnen ein höheres Einkommen und damit auch mehr Wertschätzung ihres Berufsstandes (vgl. Kap. 2.5.2). Eine Teilnehmerin sieht eine adäquate Bezahlung als Voraussetzung dafür, dass mehr Fachkräfte die anspruchsvolle Tätigkeit, mit hochbelasteten KlientInnen zusammenzuarbeiten, über einen längeren Zeitraum ausüben.

Überdies werden nach Einschätzung der TeilnehmerInnen mehr finanzielle Ressourcen für Fortbildungen und Supervision benötigt. Das trägt auch dazu bei, über die Qualifizierung des Personals Flexibilität und Vielfalt zu fördern: *„Ein ideales Team ist 'ne Mischung von jungen Leuten, älteren Leuten, Männern, Frauen und Leuten vielleicht auch mit unterschiedlichen Fortbildungsschwerpunkten und ja, wie gesagt, eben auch Leute, die länger an 'ner Stelle auch sind, sollte ein Teil sein. Es sollte auch immer wieder frischer Wind rein kommen“*.

2.5 Staatliche und gesellschaftliche Aspekte

Auf staatlicher und gesellschaftlicher Ebene zeigt sich eine geringe Wertschätzung der befragten Familien, aber auch der Fachkräfte, die mit ihnen arbeiten.

2.5.1 Diskriminierung und Stigmatisierung der Familien

Diesbezüglich führen Eltern unterschiedliche Erfahrungen und Befürchtungen an. Eine Mutter erzählt beispielsweise, dass sich ihre Kinder wegen der Annahme der Hilfe geschämt haben, *„weil diese (Hilfe), das hat schon so was für sozial schwache Familien, in diese Schublade wollten die Kinder aber nicht rein“*.

Eine andere Mutter berichtet davon, dass sie aufgrund ihres familiären, sozialen und kulturellen Hintergrundes beleidigt und benachteiligt wurde. Bei der Wohnungssuche wurde sie als arbeitslose und alleinerziehende Mutter immer und immer wieder abgelehnt. Erschwerend kam der kulturelle Hintergrund der Familie hinzu, die der Gruppe der Sinti und Roma angehört.

Auch Fachkräfte beklagen die feindselige Atmosphäre, der KlientInnen beispielsweise in manchen Behörden ausgesetzt sind. Eine Fachkraft berichtet: *„Also am schlimmsten ist es ja auf der Ausländerbehörde, wenn ich mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen hingehe. Wenn ich dabei bin, dann ist das freundlich, und wenn ich da sitze und beobachte (...), dann muss man ja Angst haben, dass die keinen Schlagstock im Rücken haben. Also solche Atmosphären herrschen dort“*.

Thematisiert werden das mangelnde Dienstleistungsverständnis mancher Behörden und die Notwendigkeit, die Haltung gegenüber den KlientInnen zu ändern. Als weitere Ursache von Konflikten sehen Fachkräfte die teilweise überzogenen Ansprüche seitens der MitarbeiterInnen von Behörden oder Schulen, aber auch der Eltern. Eine Teilnehmerin meint: *„Und das würde ich mir manchmal beiderseits wünschen, dass sozusagen Schule oder Amt mal sagt: 'Okay, diese Eltern kommen nun mal daher, da muss ich ein bisschen auf die zugehen'. Und manche Eltern müssen auch mal sagen: 'Mein Gott, der Rektor hat nicht nur uns, sondern der hat ja vielleicht tausend Schüler, wir sind eine Familie, jetzt muss ich auch mal wieder ein Maß zurück finden'. Also es entsteht beiderseits oft so 'ne Maßlosigkeit an Erwartungen und Ansprüchen“*.

Hinsichtlich der Möglichkeiten, Herausforderungen und Konflikte konstruktiv anzugehen, halten Fachkräfte mehr personelle Ressourcen in verschiedenen Behörden für notwendig, da sie die Arbeitsbelastung der MitarbeiterInnen als einen Grund für die schwierige Kommunikation zwischen KlientInnen und Behörden sehen.

Die Fachkräfte wünschen sich zudem gute DolmetscherInnen, die KlientInnen zu Ämtern begleiten und beim Ausfüllen von Formularen helfen. Als Beispiel guter Praxis wird eine Stelle in einem sozial benachteiligten Stadtteil beschrieben, bei der Ehrenamtliche verschiedener Nationalitäten beim Ausfüllen von Anträgen unterstützen.

Hilfreich wären darüber hinaus Fortbildungen, in denen BehördenmitarbeiterInnen lernen damit umzugehen, dass sie es häufig mit KundInnen zu tun haben, die unzufrieden sind und sich bei ihnen beschweren. Auch Fortbildungen, die über die Problematiken der KlientInnen und ihre Auswirkungen aufklären, könnten die Beziehung zwischen Ämtern und KlientInnen verbessern.

In Kapitel 2.2.2 wird die Aufgabe der Fachkraft, zwischen KlientInnen und Behörden oder Schulen zu vermitteln, als wichtiger Aspekt im Hilfeprozess beschrieben. Damit Fachkräfte diese Rolle erfolgreich einnehmen können, muss ihnen zum einen genügend Zeit für diese Aufgabe zur Verfügung stehen. Zum anderen halten TeilnehmerInnen der Fokusgruppen den gegenseitigen Respekt vor der jeweiligen Profession für unerlässlich. Eine gute Kooperation, im Rahmen derer persönlich Kontakte gepflegt werden, trägt ihrer Erfahrung nach dazu bei, das gegenseitige Verständnis für das jeweilige Arbeitsfeld zu erhöhen.

Seitens der befragten Eltern berichtet eine Mutter von positiven Erfahrungen, die sie - insbesondere aufgrund ihres aktiven Einsatzes, kulturelle Brücken zu schlagen - gemacht hat. Wie in Kap. 2.2.2 beschrieben, setzt Sie sich während des Hilfeprozesses intensiv mit ihrer kulturellen Identität auseinander, entwickelt Stolz, hält mittlerweile Vorträge über ihre Kultur und erzählt über den Beginn: *„Ich war richtig erstaunt wie viele Leute doch Interesse hatten, um unsere Geschichte zu hören. Ja? (...) Für mich war ja das auch alles (...) Neues eigentlich, ne? So was habe ich ja noch nie gemacht, ich hab' ja noch nie über unsere Sitten, über unsere Kultur und so gesprochen mit anderen so intensiv“*.

2.5.2 Geringe Anerkennung und verzerrte Darstellung der Fachpraxis

Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen erörtern die paradoxe Situation, dass gerade die Fachkräfte, die eine besonders anspruchsvolle und verantwortungsvolle Tätigkeit ausfüllen, verhältnismäßig geringe finanzielle und gesellschaftliche Anerkennung erfahren. Eine Teilnehmerin veranschaulicht: *„Also ich denke', wenn da mehr Geld, wenn mehr zu verdienen wäre, dann würden die Leute wirklich den Beruf ausüben über lange lange Zeit. Und das ist nicht so'n Durchläufer eben. Die AEH-Arbeit zum Beispiel, die ist ja wirklich sehr belastend, und man geht dahin zu den Leuten, die keiner haben will, mit denen keiner reden will, und wir bauen 'ne Beziehung zu denen auf, und ich hätte wirklich gerne 'ne adäquate Bezahlung dafür, dass ich das tue, was keine Sau in der Gesellschaft tun will. Und das ärgert mich“*. Damit greift sie nicht nur das gesamtgesellschaftliche Problem auf; sie verdeutlicht auch, dass selbst innerhalb ihrer Berufsgruppen und in der Hierarchie des Praxisfeldes gerade diejenigen, die mit sehr belasteten Familien zusammenarbeiten, kaum Ansehen erwerben können und besonders wenig verdienen. Das führt dazu, dass viele Fachkräfte sich schnell weniger aufreibende und besser bezahlte Tätigkeiten suchen. (vgl. Kap. 2.4.3)

Als Belastung und Ärger empfinden TeilnehmerInnen zudem, dass die Arbeit der SozialarbeiterInnen im Kinderschutz in den Medien, insbesondere im Fernsehen, falsch dargestellt wird. Eine Fachkraft formuliert: „Sozialarbeit sollte ernsthaft und anders in der Öffentlichkeit repräsentiert werden“ und fordert eine realistische Auseinandersetzung und Darstellung dessen, „was Sozialarbeit im Feld macht“.

2.5.3 Gesellschaftliche Ursachen von Problemen

TeilnehmerInnen weisen darauf hin, dass ein individualisierender Blick auf die KlientInnen nicht ausreicht. Grundlegende Probleme der Familien wie schlechte Wohnverhältnisse, Armut, prekäre Arbeitsverhältnisse oder Erwerbslosigkeit sind auch auf gesellschaftliche Ursachen zurückzuführen. Sie erzeugen nicht nur bei KlientInnen ein Gefühl von Ohnmacht, wie eine Fachkraft erläutert: „Ich denke, dass ganz wichtig ein Punkt ist, den wir ja zum Beispiel bei den Frühen Hilfen häufig haben, wo ich sagen kann: ‚Gut eingebunden, gut angekommen. Zum Thema Bindung können wir auch was machen, aber in ihrem schimmigen Ein-Zimmer-Appartement werden sie wohnen bleiben. Basta.‘ Also das Thema Ohnmacht spiegelt sich auch schon häufig auf der gesellschaftlichen Bühne. Und das ist natürlich, wenn ich die ganze Problemlage nur immer fokussiere als das Scheitern dieser Familie und nicht auch als dieses Gesellschaftliche im Hintergrund“. Im Hinblick auf manche Problemlagen der Familien fehlen in der konkreten Zusammenarbeit mit ihnen weitere Gestaltungsspielräume, und Soziale Arbeit stößt an ihre Grenzen. Die Fachkräfte erörtern, dass gesellschaftliche Probleme insbesondere politische Lösungen erfordern.

3 Resümee

Die Mehrheit der Eltern ist mit der befragten Hilfe sehr zufrieden. Die Fachkräfte, die an den Fokusgruppen teilgenommen haben, führen dieses Ergebnis auf eine positive Verzerrung der Stichprobe zurück: Als mögliche Gründe erörtern sie, dass zum einen Fachkräfte für eine Studie zum sensiblen Thema „Gewalt“ eher Eltern ansprechen, mit denen sie gut zusammenarbeiten; zum anderen sind Eltern, die einen guten Kontakt zu den Fachkräften haben, eher bereit, an solch einer Untersuchung teilzunehmen. Darüber hinaus können gerade die Familien, bei denen der Hilfeverlauf schwierig war, nach Abschluss der Hilfe schwer erreicht werden. Eine größere Beteiligung unzufriedener oder für Hilfe schwer nachhaltig erreichbarer Eltern hätten die Fachkräfte interessant gefunden.

Bedeutung der Fachkräfte im Hilfeprozess

In allen Interviews nimmt die Hilfebeziehung zwischen den Fachkräften und den Eltern einen zentralen Stellenwert ein. Positiv beschreiben Eltern die Zusammenarbeit mit Fachkräften, die sie als kompetent und überdies z.B. hinsichtlich des Alters und des Genderaspekts als passend erleben. Die Fachkräfte teilen die Aussagen der Eltern. Sie verdeutlichen darüber hinaus,

wie anspruchsvoll eine hilfreiche Zusammenarbeit insbesondere mit sehr belasteten Familien ist, durch die sich schwierige Beziehungsdynamiken ziehen.

Gestaltung des Hilfeprozesses

Die Interviews sprechen dafür, dass die Eltern eine tragfähige Hilfebeziehung auch insofern als wesentlichen Aspekt im Hilfeprozess sehen, da ansonsten die Basis für die Akzeptanz der Hilfe, für Ihre konstruktive Mitarbeit und damit auch für positive Entwicklungsprozesse fehlt. In diesem Kontext benennen Eltern, dass sie Fachkräfte und im übergeordneten Sinne die Einrichtung als vertrauenswürdig erleben müssen, damit sie sich auf den Hilfeprozess einlassen. Mehrere Eltern sowie Fachkräfte sprechen in diesem Zusammenhang an, wie wichtig ein vertrauensvoller, transparenter Umgang mit dem Spannungsfeld Hilfe und Kontrolle ist.

Hinsichtlich der Erwartungen, die Eltern an die Hilfe haben, wünschen sie sich im Allgemeinen, dass sie ihre individuellen Probleme bearbeiten können, und berichten von positiven Erfahrungen, wenn sich die Inhalte und Methoden der Hilfe an ihrem Bedarf bzw. am Bedarf der Familie orientieren. In diesem Kontext benennen fast alle Eltern die praktische Unterstützung bei den alltäglichen Anforderungen und eine konkrete Anleitung bei der Erziehung als hilfreich und entlastend. Mit Blick auf die alltagspraktische Unterstützung explizieren mehrere Eltern einen für sie wichtigen Baustein der Hilfe: die Vermittlung zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten. Die Fachkräfte bestätigen in den Fokusgruppen, dass aufgrund von Sprachbarrieren, Unklarheiten und Missverständnissen in ihrer vermittelnden Rolle bei Behörden und Schulen eine wichtige Aufgabe liegt. Eltern schildern Unterstützung als erfolgreich, wenn sie diese im Sinne von Empowerment als Hilfe zur Selbsthilfe erleben: sei es im Umgang mit Institutionen, bei der Haushaltsführung, bei der Versorgung und Erziehung der Kinder oder beim Entwickeln von Interessen sowie beim Umsetzen von Zukunftsperspektiven und gesellschaftlicher Teilhabe, wenn sie beispielsweise beruflich Fuß fassen.

Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation

- **Hilfezugang:** Eltern, die auf der Suche nach Unterstützung waren, beschreiben den Weg hin zur passenden Hilfe als langwierig. Hindernisse sehen sie in einem Mangel an relevanten Informationen und in langen Wartezeiten. Erwerbstätige Eltern beanstanden zudem, dass sie Einrichtungen außerhalb der Bürozeiten kaum erreichen können. Kriterien, auf die Eltern beim Hilfezugang geachtet haben, sind Ansehen der Einrichtung und Fachkräfte, räumliche Nähe und Freundlichkeit der MitarbeiterInnen.
- **Hilfeziele:** Die Eltern erläutern problembezogen, welche Ziele sie vor dem Hintergrund der konkreten Schwierigkeiten, Konflikte und Bedarfe der Familie anstreben. Dagegen äußern sich die Fachkräfte verfahrensbezogen und fokussieren dabei auf Familien, deren Hilfe seitens des Jugendamtes genehmigt werden muss und an ein offizielles Hilfeplanver-

fahren gebunden ist. Mit Blick auf Transparenz und Partizipation wird positiv gesehen, dass an diesem gesetzlich verankerten Verfahren die Familien unter anderem bei den Zielvereinbarungen grundsätzlich beteiligt werden müssen. Kritisch erörtern Fachkräfte jedoch die Tendenz, die KlientInnen dennoch unzureichend einzubeziehen. Darüber hinaus bemängeln sie, dass im Rahmen der Hilfeplanung oftmals unrealistische Hilfeziele formuliert werden, die eher gesellschaftlich erwünscht als den realen Voraussetzungen und Wünschen der KlientInnen angemessen sind.

- Gestaltung der Hilfe und des Hilfearrangements als Zusammenwirken mehrerer Hilfen: Hinsichtlich der Ausgestaltung, Vielfalt und Intensität fokussieren die Eltern auf Passgenauigkeit und Bedarfsorientierung an ihrer familiären Situation, Lebenswelt und an ihren individuellen Bedürfnissen. Besonders wichtig sind ihnen die für sie bzw. ihre Familie passenden Fachkräfte, mit denen sie kontinuierlich zusammenarbeiten können.
- Vernetzung: Positiv erleben Eltern eine konstruktive und transparente Zusammenarbeit der fallbeteiligten Einrichtungen und Institutionen.
- Hilfeabschluss: Insbesondere nach einem intensiven Hilfeprozess ist Eltern ein Ausgleiten der Hilfe, insbesondere der Hilfebeziehung, wichtig. Für den Fall, dass sie mehrere Hilfeangebote gleichzeitig wahrnehmen, unterstützt sie nach Ende der im Interview befragten Hilfe eine stabile Anbindung an andere Maßnahmen. Findet am Ende der Hilfe eine Überleitung in ein neues Angebot statt, spielt zum einen ein fließender Übergang eine Rolle, zum anderen wiederum die Orientierung der Folgemaßnahme am aktuellen Bedarf und an den Voraussetzungen der Familie.
- Evaluation des Hilfeprozesses: Die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen halten eine Evaluation der Hilfen für prinzipiell sinnvoll und beschreiben positive Reaktionen ihrer KlientInnen, die sich dadurch ernst genommen fühlen. Übereinstimmend teilen sie mit, dass in ihren Einrichtungen Instrumente zur Qualitätssicherung eingesetzt werden. Dabei handelt es sich meist um eine interne Evaluation am Ende, aber auch während des Hilfeprozesses, um sich zu vergegenwärtigen, was im Hilfeverlauf schon alles erreicht wurde, und zudem die weitere Zielsetzung zu präzisieren. Eine Evaluation einige Zeit nach Abschluss der Hilfe vermissen die Fachkräfte, sie ist aber mangels Ressourcen nicht durchführbar.
- Wie die Fachkräfte die in ihrer Einrichtung praktizierten Evaluationsverfahren bewerten, hängt vor allem davon ab, wie zufrieden sie mit dem verwendeten Befragungsinstrument hinsichtlich Praktikabilität und Aussagekraft sind. Bei einer internen Evaluation befürchten sie eine unzureichende Objektivität der Ergebnisse.

Aspekte des Hilfe- und Sozialsystems

- Leistungen des Hilfe- und Sozialsystems: Eltern und Fachkräfte schätzen das breite, ausdifferenzierte Hilfeangebot und die grundsätzliche Absicherung in Deutschland. Die Fachkräfte kritisieren jedoch, dass adäquate

Angebote für belastete Familien rar sind und oftmals nicht finanziert werden.

- Eltern vermissen an ihnen orientierte Informationen im Hilfe- und Sozialsystem. Den Umgang mit Sozialleistungen empfinden sie komplex und teilweise kontraproduktiv, wenn der Weg in die Erwerbstätigkeit mit bürokratischen Hürden und Nachteilen für sie verbunden ist.
- Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe: Die Fachkräfte diskutieren insbesondere den § 8a SGB VIII, der im Jahr 2005 eingeführt wurde, um den Schutzauftrag der Kinder- und Jugendhilfe zu konkretisieren und Verfahrensschritte bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung zu regeln. Positiv bewerten sie, dass die rechtliche Neuerung einen klareren Rahmen setzt, der in der Praxis ausgefüllt werden kann. Bei der Umsetzung beobachten sie jedoch zum einen vermehrt die Angst der Fachkräfte, falsch zu handeln, was einen hilfreichen Umgang mit KlientInnen hemmen kann. Zum anderen sehen sie die Gefahr, durch eine Überbewertung der Verfahrenslogik das grundlegende Ziel aus den Augen zu verlieren, so gut wie möglich zu helfen.
- Qualifikation und Arbeitsbedingungen der Fachkräfte im Hilfesystem: Die Fachkräfte erörtern, dass es von den jeweiligen Arbeitsbedingungen in Einrichtungen abhängt, inwieweit gut ausgebildete und erfahrene Fachkräfte eingestellt und längerfristig gehalten werden können. Als paradox empfinden sie, dass gerade die Fachkräfte, die eine besonders anspruchsvolle, verantwortungsvolle und belastende Tätigkeit ausfüllen, verhältnismäßig geringe finanzielle und gesellschaftliche Anerkennung erfahren. Das betrifft etwa stationäre Einrichtungen mit unattraktiver Wochenend- und Schichtarbeit oder Jugendämter.

Staatliche und gesellschaftliche Aspekte

- Die geringe gesellschaftliche Wertschätzung zeigt sich darüber hinaus im Hinblick auf die KlientInnen. Mehrere Eltern berichten von Diskriminierung und Stigmatisierung in Schulen und Behörden aufgrund ihres familiären, sozialen und kulturellen Hintergrundes. Die Fachkräfte bestätigen das Problem und wünschen sich mehr personelle Ressourcen beispielsweise in Form von DolmetscherInnen, aber auch eine respektvolle Haltung aller Beteiligten sowie bessere Kooperationen zwischen den Professionen.
- Gesellschaftliche Ursachen von Problemen: Die Fachkräfte weisen darauf hin, dass ein individualisierender Blick auf die KlientInnen nicht ausreicht. Grundlegende Probleme der Familien wie schlechte Wohnverhältnisse, Armut, prekäre Arbeitsverhältnisse oder Erwerbslosigkeit sind auch auf gesellschaftliche Ursachen zurückzuführen. Im Hinblick darauf stößt Soziale Arbeit an ihre Grenzen.

Deutsches Jugendinstitut
Nockherstr.2
81541 München
Telefon +49(0)89 62306-0
Fax +49(0)89 62306-162
www.dji.de