

Gelingsbedingungen einer tragfähigen Arbeitsbeziehung im Kinderschutz aus der Perspektive von Eltern und Fachkräften

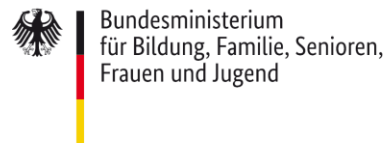
Familie am Mittag, 12. November 2025

Birgit Jentsch, Teresa Schlossbach

Projekt „Qualitätsentwicklung im Kinderschutz“ der Fachgruppe F4, Frühe Hilfen

NZFH/DJI

Gefördert vom:



Träger:



In Kooperation mit:



Agenda

1. Einführung in das Projekt
2. Methodisches Vorgehen und Analyse
3. Ergebnisse der Sekundäranalyse
4. Fazit

Einführung

Die Zusammenarbeit mit den Eltern (und wichtigen Bezugspersonen) hat Einfluss auf...

1. ...die Qualität von Risiko- und Gefährdungseinschätzungen

Je vertrauensvoller die Arbeitsbeziehung, umso eher teilen Eltern ihre Schwierigkeiten, Sorgen, Ängste und Nöte.

2. ...die Qualität von Entscheidung über geeignete Hilfe- und Schutzkonzepte

Es bedarf an Wissen über die Lebensrealität der Familie, um eine individuelle, d.h. dem erzieherischen Bedarf entsprechende Hilfe aufzustellen.

3. ...den Erfolg von Hilfe

Eine gute Arbeitsbeziehung stärkt die Veränderungsmotivation der Eltern und erhöht ihr Selbstwirksamkeitserleben.

Einführung

Arbeit im Kinderschutz = Arbeit mit unfreiwilligen Klientinnen und Klienten

Königsdisziplin in der Beratung:

„Wie Fachkräfte eine Beziehung zu jemandem aufbauen und gestalten können, der oder die gar keine Beziehung zu ihnen haben möchte, gehört zu den schwierigsten, [und] zugleich wichtigsten [...] Dilemmata der Sozialen Arbeit.“ (Ferguson u. a. 2021, S. 20)

Herausforderung für Fachkräfte öffentlicher und freier Träger

- Fachkräfte im Jugendamt müssen Gefährdungseinschätzung für Kind vornehmen und Arbeitsbasis für Hilfe schaffen
- Fachkräfte bei freien Trägern müssen Hilfe mit Familie umsetzen und weiterhin achtsam sein für gefährdende Anhaltspunkte

Studienlage: Tragfähige Arbeitsbeziehungen im Kinderschutz

Wichtige fachliche Prinzipien

- Wertschätzung und Empathie (Hall u.a. 2020; Biesel u.a. 2017; Arbeiter/Toros 2017); Transparenz und Offenheit (Bekaert u.a. 2021; Bouma u.a. 2020; Biesel u.a. 2017; Galm/Derr, 2014); Mitwirkung der Eltern (Khan u.a. 2018; Wilkins/Whittaker 2017)

Tatsächliche Praxis

- Häufig: Konfrontation als Reaktion auf Widerstand (Forrester u. a. 2021; Jäppinen 2024)

Forschungslücken

- Wie werden unfreiwillige Arbeitsbeziehungen in der Praxis erlebt?
- Wie werden Arbeitsbeziehungen aufrechterhalten oder warum werden sie abgebrochen?
- Wie wird Widerstand interpretiert und bearbeitet?

Projektziele

Übergeordnetes Ziel

- Herausarbeitung zentraler Einflussfaktoren für den Aufbau von Arbeitsbeziehungen im Kinderschutz

Untergeordnete Ziele

- Wie **gestalten Fachkräfte** Arbeitsbeziehungen im Kinderschutz und wie werden diese **von Eltern erlebt**?
- Wie versuchen Fachkräfte die Balance zwischen Vertrauen und Kontrolle herzustellen?
- Wie wird mit elterlichem Widerstand in der Arbeitsbeziehung umgegangen?

Methodisches Vorgehen

- **Literaturrecherche, Sekundäranalyse** qualitativer Forschungsdaten (Primäranalyse „Hilfreiche und hinderliche Faktoren für die Zwangsberatung“)
- **Sample:** Fachkräfte und Eltern in 10 Kinderschutzfällen (21 Leitfadeninterviews, 2013-2014)

| Anzahl Interviews | Gruppe der teilnehmenden Personen |
|-------------------|-----------------------------------|
| 5 | Fachkräfte im Jugendamt |
| 6 | Fachkräfte der freien Träger |
| 9 | Eltern (8x Mütter, 1x Vater) |
| 1 | Mutter und Vater gemeinsam |

Erkenntnisse

Welche Faktoren sind aus der Perspektive von Eltern und Fachkräften für den Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung bedeutend?

**Vertrauen als Basis
einer Beraterischen
Beziehung**

Kindorientierung

**Sympathie und
Kompetenz**

**Stärken und Fähigkeiten
anerkennen,
Selbstwirksamkeit fördern**

**Transparenz in den
Entscheidungen und
Bewusstsein über
Machtungleichgewicht**

**Alltagspraktische
Unterstützung**

Vertrauen als Basis einer Beraterischen Beziehung

Herausforderung:

Vertrauensaufbau durch negative Vorerfahrungen der Eltern mit Jugendamt erschwert, Beibehalten des Vertrauens trotz Interventionen (JA)

Gelingend:

- ✓ Interesse an der Perspektive der Eltern
- ✓ „Verstehen-Wollen“ der Eltern
- ✓ Aktives Zuhören und Zeitnehmen für Gespräche
- ✓ Unvoreingenommenheit in der Haltung

„Und ich hatte dann jahrelang, also wenn ich nur das Wort „Jugendamt“ gehört habe, bin ich in die Ecke. Ich hätte ausflippen können. Wir sind dann nach [Stadt] umgezogen [...] Und dann muss ich sagen, dort hatte ich den ersten positiven Kontakt mit einer Frau vom Jugendamt“ (Fall 1, Mutter)

„Die Frau [...] kam nicht mit einem Vorwurf, sondern die kam mit einer Frage, was steckt dahinter und ist das wirklich so, wie das da drinsteht? Es war kein Vorwurf da von vornherein.“ (Fall 1, Mutter)

Kindorientierung als Ausgangspunkt für Beziehung und Veränderung

Kindorientierung erhöht die Glaubwürdigkeit der Fachkräfte und bildet die Basis für die Zusammenarbeit (JA, FT)

Gelingend:

- ✓ Aktives Interesse am Kind, Zeit für Gespräche
- ✓ Bedarfe, Ängste und Sorgen des Kindes im Blick
- ✓ Spezifische Hilfen für das Kind
- ✓ Einbezug des Kindes in Entscheidungen
- ✓ Kindgerechte Räumlichkeiten und Spielmöglichkeiten

„Und immer, wenn Leute so erkennen: ‚Meinen Kindern soll es eigentlich gut gehen‘, da kann man ganz viel machen, ganz viel.“ (Fall 7, FT)

„Die kommen zu zweit hoch, reißen dem Kind das Hemd hoch, das Kind am Weinen, am Schreien, am Machen, am Tun, es hat nicht interessiert, das war wurscht. Das Kind war 6 oder 7, es war egal, kein Wort zum Kind, kein nichts, kein gar nichts und dann der Satz „Ach ja, ist ja nur ein kleiner blauer Fleck.“ (Fall 1, Mutter)

„Stimmige“ Beziehung als Grundlage für Hilfeerfolg

Für Hilfeauswahl (JA) und Hilfeannahme (Eltern) sind **fachliche** und **persönliche** Merkmale ausschlaggebend

Gelingend:

- ✓ Aktive Unterstützung anbieten
- ✓ Engagement für Belange der Eltern
- ✓ Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit in Absprachen
- ✓ Schnelle Reaktion in Notsituationen
- ✓ Zeit für Gespräche, Interesse und Verständnis

„Es gibt auch Familienhelfer, die massive Ängste entwickeln beim Kinderschutz zum Beispiel, nicht? [...] Also die setzen sich nicht ins dreckige Wohnzimmer aufs Sofa, nicht? [...] So, die sind dann ungeeignet in der Familie, weil das spürt [die Mutter]. Und dann fühlt sie sich abgelehnt.“ (Fall 7, JA)

„Dann haben wir so einen jungen Burschi gekriegt, der hat überhaupt gar keinen Plan gehabt. Der hat keine Kinder und will mir hier wahnsinnsschlaue Ratschläge geben, [...].“ (Fall 3, Mutter)

„Ja, die hat so viel durchgeboxt mit uns zusammen, [...] die konnte man auch immer gleich anrufen, wenn irgendwas gerade quer gelaufen ist, konnte man sie immer gleich anrufen und Bescheid sagen“ (Fall 7, Mutter)

Stärken und Fähigkeiten anerkennen, Selbstwirksamkeit fördern

- ✓ Zuversicht in die Entwicklungsfähigkeit von Eltern und Kindern (Jugendamt)

Aber Menschen entwickeln sich ja auch. Und was dort war, hat ja nichts mit dem zu tun, was jetzt hier ist. (JA, Fall 1)

- ✓ Eltern Erfahrungen von Wirksamkeit ermöglichen (Freie Träger)

Möchtest Du Begleitung bei dem Termin - oder kriegst Du es alleine hin? (FT, Fall 11)

- Wahlmöglichkeiten und Verantwortungsteilung
- Überforderung sehen und damit arbeiten
- Vorhandene Motivation erkennen und spiegeln
- Rückgabe von Verantwortung
- Gemeinsame Aushandlung nächster Schritte

Du kannst ganz viel – ich kann dich unterstützen, aber ich mache es nicht für dich. (FT, Fall 11)

Stärken und Fähigkeiten anerkennen, Selbstwirksamkeit fördern

✓ Spürbarer Einfluss auf Entscheidungen (Eltern)

„Es gibt die, die und die Möglichkeit, was könnten Sie sich vorstellen, was würde Ihnen helfen?“ [...] Ich denke das ist richtig, dass die Eltern immer die Möglichkeit haben mit zu entscheiden was passiert. (Eltern, Fall 1)

✓ In der Elternverantwortung ernst genommen werden (Eltern)

Man muss es selber verstehen, was verkehrt ist, dann kann man erst was ändern. (Eltern, Fall 8)

Transparenz in den Entscheidungen und Bewusstsein über Machtungleichgewicht

- ✓ Transparenz als Voraussetzung für Vertrauen und Veränderung (JA)

Weil ich denke, für die Eltern geht's ja auch immer drum: ‚Was müssen wir tun, um die Kinder dann wieder zu bekommen?‘ Und auch das können sie ja nur, wenn ich ihnen ehrlich sage: ‚So und so schätzen wir das jetzt ein. (JA, Fall 11)

- ✓ Transparenz und klare Grenzen (FT)

“Und ich muss das dem Jugendamt sagen, so was muss ich melden, ganz klar“. Und das war für sie immer ok. Das wusste sie. Also das gab es von Anfang an eine Transparenz, und das war ihr klar, dass das so ist. Und da hatte ich auch nie das Gefühl, das ist jetzt ein Problem für sie. (FT, Fall 9)

- ✓ Kontrolle als transparente, partnerschaftliche Verantwortung (FT)

[...] dass sie da nicht alleine gelassen wird, diese Aufgaben oder Auflagen zu erfüllen, sondern dass sie da Unterstützung bekommt. (FT, Fall 8)

Transparenz in den Entscheidungen und Bewusstsein über Machtungleichgewicht

- ✓ Wahrnehmung von Machtasymmetrie und Kontrolle (Eltern)
- ✓ Eindruck von behördlicher Willkür
 - Inkonsistente und unglaubwürdige Aussagen der Fachkräfte
 - Fachkraft hält Zusagen nicht ein
 - Eltern wurde nicht verständlich erklärt, welche Veränderungen (weshalb) von ihnen erwartet werden

Aber es war wurscht, es hat nicht interessiert, was wir hatten. Hauptsache die junge Frau vom Jugendamt konnte sich durchsetzen und konnte dann mal sagen, hier ich habe das Zepter in der Hand (Eltern, Fall 1).

Alltagspraktische Hilfe als Balanceakt in der Zusammenarbeit mit Eltern

- ✓ Unterstützung als Entlastung und Förderung der Selbstwirksamkeit (FT)

Warum geht sie nicht zu den Elternabenden? Haben wir dann gemeinsam gemacht, so zu den Elternabenden zu gehen. Weil sie sich einfach immer, naja, nicht wahrgenommen gesehen hat dort und immer gedacht [hat], sie ist da am Pranger.“ (FT, Fall 7)

- ✓ Balance zwischen Entlastung, und Übergriff (z.B. Übernahme Müllentsorgung) (Eltern)

Die [das JA] haben den Kleinsten dann in die Kita, mir einen Platz besorgt, wo er bis von morgens bis spät abends dann bleiben durfte. [...] Dann kam meine Familienhelferin, die sich dann hier auch immer mit drum gekümmert hat, um Ämtergänge und bei allen anderen Dingen so mitgeholfen hat, was wir halt eben dann so nicht geschafft haben.“ (Eltern, Fall 7)

Fazit

- **Professionalität gepaart mit Menschlichkeit stärkte die Qualität der Arbeitsbeziehung**
 - Empathie, verlässliche Unterstützung und spürbare partnerschaftliche Haltung förderte Kooperation
- **Kooperation durch transparenten Kontrollprozess und Dialog**
 - Wenn Eltern nachvollziehen konnten, warum Kontrolle nötig war und sich einbezogen fühlten, wurde Kontrolle nicht als Macht, sondern als gemeinsame Verantwortung für das Kind erlebt
- **Verständnis für und professioneller Umgang mit Widerstand**
 - Wo Fachkräfte Ambivalenz und Überforderung aufgriffen, anstatt Druck auszuüben, wurde Vertrauen und Entwicklung ermöglicht

Anerkennung und Danksagung

Die Datenerhebung wurde durchgeführt von

- Christine Gerber
- Susanne Lillig
- Hanna Permien

Aspekte ihrer Primäranalysen wurden in die Präsentation aufgenommen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Birgit Jentsch jentsch@dji.de
Teresa Schlossbach schlossbach@dji.de

Literatur

Arbeiter, Eva / Toros, Karmen (2017): Parental engagement in child protection assessment: A qualitative analysis of worker and parent perspectives. In: *International Social Work*, 60. Jahrgang, Heft 6, Seite 1469–1481

Bekaert, Sarah / Paavilainen, Eija / Schecke, Henrike / Baldacchino, Alex / Jouet, Emmanuelle / Zabłocka-Zytka, Lidia / Bachi, Bianca / Bartoli, Francesco / Carrà, Giuseppe / Cioni, Riccardo / Crocamo, Cristina / Appleton, Jane V. (2021): Family members' perspectives of child protection services: A metasynthesis of the literature. In: *Children and Youth Services Review*, 128. Jahrgang, Artikel 106904

Biesel, Kai / Schär, Clarissa / Fellmann, Lukas (2017): Augen zu und durch?! Wie Klientinnen und Klienten Kindeswohlklärungen erleben und was sie sich wünschen. In: *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutz*, 72. Jahrgang, Heft 4, Seite 291–303

Bouma, Helen / Grietens, Hans / López López, Mónica / Knorth, Erik J. (2020): Learning from parents: A qualitative interview study on how parents experience their journey through the Dutch child protection system. In: *Child & Family Social Work*, 25. Jahrgang, Heft 1, Seite 116–125

Ferguson, Harry / Disney, Tom / Warwick, Lisa / Leigh, Jadwiga / Cooner, Tarsem S. / Beddoe, Liz (2021): Hostile relationships in social work practice: anxiety, hate and conflict in long-term work with involuntary service users. In: *Journal of Social Work Practice*, 35. Jahrgang, Heft 1, Seite 19–37

Literatur

Forrester, Donald / Wilkins, David / Whittaker, Charlotte (2021): Motivational Interviewing for Working with Children and Families. A Practical Guide for Early Intervention and Child Protection. London

Galm, Beate / Derr, Regine (2014): Kinderschutz aus der Perspektive von Eltern und Fachkräften. Ergebnisse des EU-Forschungsprojekts »Prevent and combat child abuse: what works?«. Herausgegeben vom Deutsches Jugendinstitut e.V. München

Hall, Teresa / Price-Robertson, Rhys / Awram, Ruby R. (2020): Engaging with parents when there are child protection concerns: Key considerations. Emerging Minds. Adelaide

Jäppinen, Maija (2024): Child and family social workers' communication skills in Finland. Vortrag auf der DJI-Jahrestagung am 05.–06. November 2024 in Berlin

Khan, Abul K. / Miles, Debra / Francis, Abraham (2018): Re-visioning child protection management embedded in family empowerment. In: Children Australia, 43. Jahrgang, Heft 3, Seite 208–216

Wilkins, David / Whittaker, Charlotte (2017): Doing child-protection social work with parents: What are the barriers in practice? In: British Journal of Social Work, Online First, Seite 1–17