



# **Prevent and Combat Child Abuse: Kinderschutz aus der Perspektive von Eltern und Fachkräften**

---

## **Elterninterviews und Fokusgruppen mit Fachkräften**

Dr. Beate Galm  
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt

Internationale Perspektiven im Kinderschutz  
Tagung am 17. Juli 2013, DJI, München

# I Informationen zur Erhebung

## Interviewsample

**Pro Land:**

- 9 – 15 Interviews mit einem oder beiden Elternteil(en)
- 10 – 15 Elternteile

## Fokusgruppen

**Pro Land:**

- 1 – 2 Fokusgruppen mit Fachkräften
- 12 – 24 Fachkräfte

## **II Ergebnisse**

- 1. Bedeutung der Fachkräfte im Hilfeprozess**
- 2. Gestaltung des Hilfeprozesses**
- 3. Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation**
- 4. Aspekte des Hilfesystems**
- 5. Gesellschaftliche Aspekte**

# 1. Bedeutung der Fachkräfte im Hilfeprozess

## Kompetent erlebte Fachkräfte sind

vertrauenswürdig, einfühlsam, wertschätzend, engagiert, vermittelnd, gerecht, interessiert (an Lebensumständen, Lebenswelt, Kultur), offen, ehrlich, klar, transparent, belastbar, präsent, verlässlich, Rückhalt vermittelnd und parteilich, konsequent, konfliktfähig, beharrlich, bedarfsorientiert, flexibel, reflexiv, erfahren, fähig zu einem stimmigen Verhältnis von Nähe und Distanz, methodisch und fachlich kompetent.

## Beispiele aus den deutschen Interviews

*E: 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.*

*E: Ja, und ich hab' mich wirklich **immer sicher gefühlt**. Und ich denke, sie hat auch einfach so viel **Erfahrung**.*

*E: Er ist **offen**, er ist **ehrlich**, er sagt was Sache ist.*

*E: Die hat uns durchleuchtet. **Diese Frau, die hat einen Röntgenblick**. Aber dann wusste ich auch wo diese Panik herkommt, weil die hat so viele Probleme bei uns gesehen, die ich gar nicht gesehen hab'. (...) Aber dann habe ich halt auch gewusst wo man es packen kann.*

## Beispiele aus den deutschen Fokusgruppen

***F: Das würde ich vollkommen unterschreiben. (...)  
Und da haben die ein ganz klares Bild eigentlich,  
die Menschen, die beantwortet haben.***

***F: Das ist natürlich genau die Eier legende  
Wollmilchsau.***

# Kriterien für Zufriedenheit mit Fachkräften

- **Kompetenz**
- **Passung hinsichtlich**  
**Persönlichkeit, Alter, Gender**
- **Wahlfreiheit**
- **Kontinuität**

## Beispiel aus einem niederländischen Elterninterview:

***E: In der vorherigen Einrichtung kam es oft vor, dass ich eine andere Fachkraft bekam. Kaum war ich ein klein wenig vertraut mit ihr, wurde sie durch eine neue ersetzt. Das passierte drei oder vier Mal. Darum habe ich das Vertrauen in die Einrichtung als sicheren und unterstützenden Ort verloren.***



## 2. Gestaltung des Hilfeprozesses

### Ein erfolgreich erlebtes Hilfeangebot

- bietet eine tragfähige Hilfebeziehung und schafft eine Vertrauensbasis als Grundlage für Hilfeakzeptanz und positive Entwicklungen,
- thematisiert vertrauensvoll und transparent das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle,
- vermittelt zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten,
- ermöglicht die Aufarbeitung von Problemen und bietet alltagsnahe Unterstützung sowie konkrete Anleitung,
- fördert (kulturelle) Identität, Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit, Interessen, Zukunftsperspektiven, Teilhabe.

## Beispiel aus einem niederländischen Elterninterview:

*E: Wegen meines Vertrauens in sie habe ich mich mehr und mehr geöffnet. Meine Erfahrung ist, dass gegenseitiges Vertrauen und Unvoreingenommenheit extrem wichtig sind für eine erfolgreiche Hilfe.*

## Beispiel aus einer deutschen Fokusgruppe:

*F: In der Supervision immer eigentlich ist es zum 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.*

## 2. Gestaltung des Hilfeprozesses

### Ein erfolgreich erlebtes Hilfeangebot

- bietet eine tragfähige Hilfebeziehung und schafft eine Vertrauensbasis als Grundlage für Hilfeakzeptanz und positive Entwicklungen,
- **thematisiert vertrauensvoll und transparent das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle,**
- vermittelt zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten,
- ermöglicht die Aufarbeitung von Problemen und bietet alltagsnahe Unterstützung sowie konkrete Anleitung,
- fördert (kulturelle) Identität, Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit, Interessen, Zukunftsperspektiven, Teilhabe.

## Beispiel aus portugiesischen Elterninterviews:

***E: Ich hatte keine Ahnung über die Maßnahme, was sie tun könnten. Nur was du im Fernsehen siehst, dass sie die Kinder weg von ihren Familien nehmen.***

***E: Es war sehr wichtig, dass sie mir alles ganz genau erklärt haben.***

## 2. Gestaltung des Hilfeprozesses

### Ein erfolgreich erlebtes Hilfeangebot

- bietet eine tragfähige Hilfebeziehung und schafft eine Vertrauensbasis als Grundlage für Hilfeakzeptanz und positive Entwicklungen,
- thematisiert vertrauensvoll und transparent das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle,
- vermittelt zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten,
- ermöglicht die Aufarbeitung von Problemen und bietet alltagsnahe Unterstützung sowie konkrete Anleitung,
- fördert (kulturelle) Identität, Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit, Interessen, Zukunftsperspektiven, Teilhabe.

## **Beispiel aus einem schwedischen Elterninterview:**

*E: Nein, wir haben das nicht verstanden, der Text ist so kompliziert (...), das ist in so einer komischen Sprache geschrieben.*

## **Beispiel aus einem deutschen Elterninterview:**

*E: Die wissen ja gar nicht so richtig, was wir meinen oder so. Und die reden auch ganz auf Amtsdeutsch, und denen ist das manchmal wirklich egal, ob du das verstanden hast oder nicht verstanden hast.*

## Beispiel aus einer deutschen Fokusgruppe:

*F: Das ist ja nicht nur ein Thema der **Schulung**, ja? (...) wenn ich mitkriege manchmal, wie die Klienten dann behandelt werden, dann komme ich auch nicht mit 'nem Lächeln (...). Aber trotzdem haben die mir gegenüber oft 'ne andere **Haltung**. Ja? (...) Also ich glaub', es müsste mehr an der Haltung der Menschen dann (...) gearbeitet werden als nur in irgendeiner Form von Kommunikationsschulung.*

*F: bei den ARGE-Mitarbeitern einfach 'ne **Überlastung** da ist*

*F: und auch die **Akzeptanz der jeweiligen Professionen***

## 2. Gestaltung des Hilfeprozesses

### Ein erfolgreich erlebtes Hilfeangebot

- bietet eine tragfähige Hilfebeziehung und schafft eine Vertrauensbasis als Grundlage für Hilfeakzeptanz und positive Entwicklungen,
- thematisiert vertrauensvoll und transparent das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle,
- vermittelt zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten,
- ermöglicht die Aufarbeitung von Problemen und bietet alltagsnahe Unterstützung sowie konkrete Anleitung,
- fördert (kulturelle) Identität, Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit, Interessen, Zukunftsperspektiven, Teilhabe.



## Beispiel aus einem deutschen Elterninterview:

*E: Ja, 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.*

## 2. Gestaltung des Hilfeprozesses

### Ein erfolgreich erlebtes Hilfeangebot

- bietet eine tragfähige Hilfebeziehung und schafft eine Vertrauensbasis als Grundlage für Hilfeakzeptanz und positive Entwicklungen,
- thematisiert vertrauensvoll und transparent das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle,
- vermittelt zwischen verschiedenen sozialen und kulturellen Welten,
- ermöglicht die Aufarbeitung von Problemen und bietet alltagsnahe Unterstützung sowie konkrete Anleitung,
- **fördert (kulturelle) Identität, Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit, Interessen, Zukunftsperspektiven, Teilhabe.**

## Beispiel aus einem deutschen Elterninterview:

***E: 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.***

**Beispiel aus einer deutschen Fokusgruppe:**

***F: (Das Grundgefühl), dass zumindest in diesem Leben  
 nix wirklich klappt, (wird als Sicherheit erlebt). Und  
 wenn ich das Risiko eingehe (was Neues zu probieren),  
 dann verlasse ich auch noch dieses eine sichere Feld.***

## 3. Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation

### Hilfezugang / Einschätzungs- und Planungsprozess

- Teils langer, zeitintensiver Weg hin zur adäquaten Hilfe
- Unterschiede zwischen den beteiligten Ländern  
bei der Partizipation von Familien  
im Einschätzungs- und Planungsprozess

## Beispiel aus einem ungarischen Elterninterview:

***E: Ich fragte die Sozialarbeiterin, was sie tun werden, aber ich habe niemals irgendeine Antwort erhalten. Sie wollte, dass wir die Papiere unterschreiben, ohne dass wir diese gelesen oder verstanden haben. Wir wurden viel zur Familie befragt, aber sie schien uns nicht zu glauben. (...) Das ist nicht fair, wie kann ich mich selbst schützen?***

**Beispiel aus einer deutschen Fokusgruppe:**

***F: Wenn die Klienten einen eingeschränkten Intellekt haben, gibt es die Tendenz immer wieder bei den Mitarbeitern, die Information so ein bisschen zurückzuhalten, weil (sie denken): 'Das kapieren die ja eh nicht' .***

## **3. Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation**

### **Hilfeform und -arrangement**

- **Bedarfsorientiert hinsichtlich Erreichbarkeit, Ausgestaltung, Vielfalt, Intensität und Dauer der Hilfe**
- **Angepasst an die familiale Situation und Lebenswelt**

### **Vernetzung**

- **Transparenz, konzertiertes Vorgehen, klare Verantwortlichkeiten**
- **Angemessene zeitliche und finanzielle Ressourcen**



# 3. Hilfe im Verlauf: vom Zugang bis zur Evaluation

## Evaluation von Hilfen (Deutschland)

- Prinzipiell sinnvoll erlebter, zunehmender Einsatz von Instrumenten der Qualitätssicherung
- Unterschiedliche Qualität der Instrumente
- Fehlende Folgebefragungen
- Positive Reaktionen der KlientInnen

*F: Dass sie befragt werden, dass das ernst genommen wird. (...) Das erleben Familien sehr gut.*

## 4. Aspekte des Hilfesystems

- **Verdachtsabklärung: unterschiedliche Sensitivität für Gefährdungen des Kindeswohls zwischen den beteiligten Ländern**
- **Hilfeangebot: Unterschiede in der Qualität und Quantität zwischen und innerhalb der beteiligten Länder**
- **Basisfachkräfte: z.T. wenig Berufserfahrung, hohe Arbeitsbelastung, niedriger Status, geringer Verdienst, hohe Fluktuation**

## Beispiele aus einer deutschen Fokusgruppe:

*F: Kein überzogenes Meldewesen*

*F: (Im Grundsatz ist) da wirklich immer noch Achtsamkeit und Besonnenheit (...) da.*

*F: Wieder so Verfahrenslogiken und Angst: 'Mach' ich was falsch?`*

*F: 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`.*

## 4. Aspekte des Hilfesystems

- **Verdachtsabklärung: unterschiedliche Sensitivität für Gefährungen des Kindeswohls zwischen den beteiligten Ländern**
- **Hilfeangebot: Unterschiede in der Qualität und Quantität zwischen und innerhalb der beteiligten Länder**
- **Basisfachkräfte: z.T. wenig Berufserfahrung, hohe Arbeitsbelastung, niedriger Status, geringer Verdienst, hohe Fluktuation**

## 4. Aspekte des Hilfesystems

- **Verdachtsabklärung: unterschiedliche Sensitivität für Gefährdungen des Kindeswohls zwischen den beteiligten Ländern**
- **Hilfeangebot: Unterschiede in der Qualität und Quantität zwischen und innerhalb der beteiligten Länder**
- **Basisfachkräfte: z.T. wenig Berufserfahrung, hohe Arbeitsbelastung, niedriger Status, geringer Verdienst, hohe Fluktuation**

## Beispiele aus einer deutschen Fokusgruppe:

*F: dass **viel junge Kollegen** mittlerweile drin (sind) und Kolleginnen, die einfach total **überfordert** sind*

*F: Also ich denk', 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 keiner in der Gesellschaft tun will. Und das ärgert mich.*

*F: Also ich denke auch, **wir haben recht gute Bedingungen**, (...) so dass es auch immer geht, wenn mal einer geht und wechselt.*

## 5. Gesellschaftliche Aspekte

- **Geringe Anerkennung und verzerrte Darstellung der Fachpraxis in der Öffentlichkeit**
- **Diskriminierung und Stigmatisierung von Familien**
  - aufgrund der Annahme von Hilfe
  - wegen des sozialen und kulturellen Hintergrundes
- **Abnehmende Akzeptanz von Gewalt, doch große nationale Unterschiede**

## 5. Gesellschaftliche Aspekte

- **Geringe Anerkennung und verzerrte Darstellung der Fachpraxis in der Öffentlichkeit**
- **Diskriminierung und Stigmatisierung von Familien**
  - **aufgrund der Annahme von Hilfe**
  - **wegen des sozialen und kulturellen Hintergrundes**
- **Abnehmende Akzeptanz von Gewalt, doch große nationale Unterschiede**



## Beispiel aus einer ungarischen Fokusgruppe:

*F: (dass hinsichtlich sexuellen Missbrauchs) die öffentliche Meinung vorherrscht, dass dies nur in schlechten Familien oder Roma-Familien vorkommt, wo dies eine kulturelle Tradition ist.*

## 5. Gesellschaftliche Aspekte

- **Geringe Anerkennung und verzerrte Darstellung der Fachpraxis in der Öffentlichkeit**
- **Diskriminierung und Stigmatisierung von Familien**
  - aufgrund der Annahme von Hilfe
  - wegen des sozialen und kulturellen Hintergrundes
- **Abnehmende Akzeptanz von Gewalt, doch große nationale Unterschiede**



**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

---