

Herr Faller**Hintergrundinformation**

Der Interviewpartner (Herr Faller) ist seit über fünfzehn Jahren im Allgemeinen Sozialen Dienst eines Kreisjugendamtes beschäftigt. Seine Berufserfahrung als Sozialarbeiter insgesamt beträgt ebenfalls über fünfzehn Jahre. Herr Faller arbeitet ganztags in einem festen Anstellungsverhältnis und ist 48 Jahre alt.

Das Kreisjugendamt umfasst 39 MitarbeiterInnen, etwa die Hälfte davon sind weiblich. Im ASD sind insgesamt zehn SozialarbeiterInnen/SozialpädagogInnen beschäftigt, die in bestimmten Bezirken mit durchschnittlich 20000 Einwohnern arbeiten. Direkter Vorgesetzter ist der Sachgebietsleiter, der ebenfalls Diplom-Sozialarbeiter (FH) ist.

Der formulierte Arbeitsauftrag lautet 'Bearbeitung der dem Sozialen Dienst zugeordneten Aufgaben' und umfasst 'Familienstützende und -ersetzende Hilfen, Familiengerichtshilfe, Vormundschaftsgerichtshilfe, Pflegekinderwesen und den Außendienst für das Sozialamt'.

Interviewkondensat, Interview mit Herrn Faller (ASD)

... Versuch Dich bitte an wiederkehrende Situationen zu erinnern, die wichtig und kennzeichnend für die Arbeit und die Rolle sind ...

- 5 ... wiederkehrende Situationen sind nun mal die Kontaktaufnahme bei der Regelung der elterlichen Sorge. Ich denke, dass in diesem Jahr sehr viele Scheidungssachen auf den Tisch gekommen sind, im letzten Vierteljahr insbesondere und es ist dann eben so, dass man erst die Leute anschreibt. Das ist meine Methode, wie ich da vorgehe, also ich bitte um Kontaktaufnahme. Wenn ich einen von den beiden an der Strippe habe, frage ich gleichzeitig
- 10 nach, ob er sich vorstellen kann mit seinem Partner herzukommen. Und das ist manchmal schon eine Situation, wo die Leute blockieren fast möchte ich sagen, sie weigern sich. Es bedeutet also Überzeugung, dass die kommen, gemeinsam und dass man sagt, ihr seid Eltern, ihr beide, mit euch möchte ich die Frage der elterlichen Sorge nach der Scheidung diskutieren und dann schauen wir auch, ob wir einen gemeinsamen Vorschlag für den Richter finden ... Ich kann nicht
- 15 voraussetzen, dass die Leute bereit sind zu sagen, jawohl, ich komme gemeinsam mit meinem Partner her. Eine Ehe im Aufbruch, also ich denke jetzt Trennung, Scheidung, ist nunmal kein Spaziergang und da wird gekämpft, da ist viel Ärger da, ich denke auch Verletztheit, Enttäuschung und es ist also nicht ohne weiteres möglich, dass die dann zusammen an einem Tisch sitzen wollen ... Es geht um eine Entscheidung, die zwar der Richter treffen muss, die
- 20 aber wesentlich beeinflusst werden kann von beiden Parteien. Und zwar, dass nicht der Richter entscheidet, sondern dass der gemeinsame Vorschlag den Richter erreicht und er dann den anschauen muss: kann er so entscheiden. Das hat auch einen ganz besonderen Grund. Man will damit vermeiden, dass nicht der eine Elternteil als Verlierer rausgeht, also häufig der Vater, sondern dass das Kind gute und regelmässige Beziehungen zu beiden Elternteilen weiterpflegen
- 25 soll und kann. Und dem könnte so ein gemeinsames Gespräch dienen. Der Anspruch ist natürlich sehr hoch ... Also eine Situation, die wiederkehrend ist, bzw. auch besonders schwierig, denke ich, das ist bei Unterbringungen von Kindern. Die Unterbringung von Kindern läuft ja in der Regel nicht ganz freiwillig. Wir müssen davon ausgehen, dass ein Elternteil das Wort Heim als Reizwort sieht. Wohngruppe wird nicht anders gesehen. Und dass so eine
- 30 Unterbringung, was ja auch für einen Elternteil als ein Versagen gleichkommt, beinhaltet, das möchten wir vermeiden. Es kann dann eine Situation geben, wo wirklich die alleinerziehende Mutter, vielleicht auch beide Eltern an Grenzen kommen und wir sind ja da schon vielleicht im Vorfeld eingeschaltet. Und jetzt das Zugeben, 'ja wir schaffen's nicht mehr', das ist nicht leicht für die Eltern ... Ich meine, die Mutter, die so ein Kind ins Heim gibt, hat ja unter Umständen
- 35 selber eine sehr schwierige Kindheit und Jugend gehabt und jetzt muss sie sehen, sie hat es nicht fertig gekriegt. Und das was sich hier an Auffälligkeiten zeigt, hat ja einen Hintergrund: also die Mutter hat ja die Auffälligkeiten des Kindes mitbedingt, möchte ich sagen ... Und jetzt so eine Frau, die hier das nicht wahr haben will, die auch vielleicht Angst hat vor dem Jugendamt, die lieber einen Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin von hinten sieht, die zu gewinnen, hier
- 40 mitzumachen, dass sie die Hilfe annehmen können, das ist äusserst schwierig. Ich denke, das ist ein Hauptpunkt in unserer Arbeit, den wir also angehen müssen. Und wir müssen ein Stück weit Glück haben, dass es dann die Wendung nimmt, dass also die Mutter gewissermassen zum auch Partner wird in dieser Massnahme, die wir gemeinsam mittragen ... Die elterliche Sorgeregelung ist ganz klar eine Verfahrensbeteiligung des Jugendamtes. Also wir haben zu beraten, die Eltern,
- 45 wir haben aber auch dem Gericht gegenüber einen Vorschlag zu machen zur Regelung der elterlichen Sorge. Hier ist es nicht von uns initiiert, sondern hier sind wir Beauftragte nach § 50, KJHG. Während das andere, die Auffälligkeiten, die wir aus dem Bezirk mitbekommen, die laufen zunächst einmal ohne Beteiligung des Vormundschaftsgerichtes. Und hier, ich sag's mal mit dem Schlagwort, Hilfe statt Strafe steht da im Vordergrund. Also wir sollten erst einmal
- 50 hier, nehmen wir mal das abgedroschene Wort, Problembewusstsein entwickeln, dass die sehen, also die Mutter oder vielleicht auch der Vater, ich gehe jetzt einfach mal von Teilfamilien, unvollständigen Familien aus, aber vielfach sind es Teilfamilien, die müssen sehen, hier läuft etwas, wenn wir nicht gegensteuern, dann kann es in die Richtung Herausnahme mal des Kindes aus der Familie gehen. Das wird zunächst einmal abgewehrt, das wird auch kaschiert. Und hier
- 55 sind wir natürlich in einer schwierigen Situation. Das ist also erst mal die Sache ohne das

Gericht. Da muss man ja abgestuft vorgehen. Also das heisst Angebote unterbreiten. Ganz banal wir können so einer Frau erst mal Entlastung anbieten über Erholungsmassnahmen des Kindes, wenn sie da mitmacht. Aber ich habe es auch schon erlebt - ich mache jetzt wieder ein Beispiel - dass das abgelehnt wurde. Ein bisschen hatte ich den Verdacht, das Kind könnte bei so einer Erholungsmassnahme über zu Hause berichten und so hatte die Familie Angst, wenn da was rauskommt, passiert was. Der will vielleicht nur über so eine Massnahme uns näher beleuchten, aushorchen vielleicht. Dann hat man also angegeben, nein die Kinder kommen zu Verwandten nach Norddeutschland. Im Endeffekt sind die nie hingekommen, sondern es war dann ein Vorgang wo dann die Familie so von Knall auf Fall war sie auseinander. Die Frau ist weggelaufen, der Mann hat noch so mühsam versucht, die Fassade zu wahren, aber im Grunde ist die Familie wirklich zerbrochen. Und die Kinder sind alle jetzt im Heim. Ich bin jetzt wieder darauf gekommen: Freiwilligkeit. Die Familie war nicht bereit, auf kleine Angebote einzugehen. Kindergartenbesuch managen, helfen, dass das klappen könnte, war sie nicht bereit. Ich denke, das ist ein sehr wichtiger Punkt in unserer Arbeit, Vertrauen zu schaffen, denn wir kommen sonst nicht weiter. Ich bin mir auch im Klaren, ein Jugendamt wird nicht von dem Ruf wegkommen, dass es Kinder unterbringt; das gehört zu unseren Aufgaben. Dass es sehr weit angesiedelt ist, hinten, dass erst einmal die Hilfe einsetzen müsste, bevor man zu so einem Schritt greifen muss, das wird also zu wenig gesehen ... Wenn ein Kind untergebracht ist, werde ich noch laufend, im Rahmen von den Hilfeplangesprächen Kontakt mit den Eltern oder einfach mit der Mutter haben und mit dem Kind selber. Ich erlebe, dass das schwieriger geworden ist gegenüber früher, denn es muss ja alles auf den Tisch kommen bei so einem Hilfeplangespräch. Und diese Ehrlichkeit, da redet man nicht nur mit einem Erzieher und das Kind ist vielleicht da und versteht's nicht ganz oder das Kind ist weg; sondern hier sitzen alle an einem Tisch. Diese Ehrlichkeit ist oft hinderlich. Denn man kann was umschreiben, aber im Grunde ist es doch so, dass man der Frau oder dem Vater vorhält, da und da gibt's noch die Punkte, also die können wir nicht hinnehmen. Beispiel, wenn wir halt feststellen, es ist Sucht im Spiel, eine Suchtberaterin sagt ganz klar mit einem Alkoholkranken kann man keine Verträge schliessen, der ist krank. Heisst jetzt im Umkehrschluss: Kann man überhaupt so jemanden teilnehmen lassen? Nützt das was, was wir vereinbaren? Oder müsste man da jetzt sagen, abgekoppelt, erst müsste der Mann oder die Frau eine Kur oder eine Entziehung machen, bevor man mit ihnen arbeiten kann? Es gibt Situationen, wo man das ausschliessen musste, weil die Leute, wenn die krank ankommen, kann man nicht mit ihnen arbeiten. Ich musste schon Hilfeplangespräche abbrechen, weil ich gemerkt habe, einmal sagte die Frau, sie kommt nicht mehr mit. Zum zweiten habe ich festgestellt, die ist so beisammen, dass sie, dass sie das was wir vereinbaren wollten, gar nicht machen konnte ... Es ist eine Vielschichtigkeit. Es ist vielfach Sucht, sprich Alkohol ... Finanziell ist natürlich in der Regel immer ein grosses Problem und aus meiner Sicht, dass die Leute unter Umständen einfach über ihre Verhältnisse leben, nicht wirtschaftlich leben. Beispiel: Eine Erzieherin sagte mir kürzlich, ein Kind kommt nicht regelmässig in den Kindergarten. Wir haben versucht, dass hier die Mutter dazukommt. Wer nicht kam war die Mutter zu dem Gespräch. Da hat die Erzieherin halt mal so berichtet, na ja das Kind, hat die Mutter wechselnde Partner gehabt, das wollte manchmal nicht mit einem Partner nach Hause gehen. Weil, die Kinder haben dann gefragt: Ist das dein Papa? Das Kind musste natürlich sagen: Nein ... Das Kind das kam da in eine schwierige Situation. Dann wie gesagt, es war nicht regelmässig da, es hat nicht teilgenommen an Festen, ich denke jetzt gerade an Weihnachten, Kinderfeste. Es war dann immer Aussenseiter. Die Erzieherin wollte die Mutter einbeziehen. Die Mutter hat nicht mitgemacht. Dann, ich kam jetzt gerade von der Wirtschaftlichkeit, andererseits hatte das Kind nicht das übliche Vesper, was man ja versucht einem Kind auch mitzugeben. Es ist halt bequemer, wenn man dem Kind Geld gibt und es kauft dann schon als Dreijährige eine Butterbrezel oder eine Milchschnitte ... Man kann einem Kind auch was Ausgewogenes mitgeben, Brot mit entsprechenden Beilagen. Und das wäre vielleicht billiger. Wie das die Eltern schon anfangen, Kinder lernen ja auch nicht so wirtschaftlich umgehen. Dann haben die Leute Sozialhilfe; ja, das fängt im Kleinen an und die Leute kommen nicht klar mit dem Geld. Also das Finanzielle ist ein ganz grosser wunder Punkt ... Ich stehe auch in Kontakt mit einer Bewährungshelferin. Die hat einen ganz speziellen Auftrag und die kriegt genau den Einblick ja wie ich auch, die sieht auch Unwirtschaftlichkeit, mangelnde

Erziehungsfähigkeit oder auch Einsichtsfähigkeit von einer Mutter ... Also wir haben Generationsfamilien, ich nenne das einfach mal so. Wo es nicht geschafft wurde, trotz Betreuung aus diesem Kreis auszubrechen. Dieser Kreis bedeutet: Keine abgeschlossene Ausbildung, immer knapp mit Geld, vielleicht Sucht des Vaters oder der Mutter. Sondern leider setzt sich das fort in der nächsten Generation trotz der unterstützenden Hilfe. Also bei, denke ich bestimmten Familien, ich bin da auch mit einem ziemlichen Optimismus mal reingegangen, das liegt natürlich lang her, dass man über gezielte Programme manches durchbrechen könnte. Angefangen, dass ein Kind regelmässig in den Kindergarten geht, regelmässig die Schule besucht, Hausaufgabenhilfe erhält. Das kann aber nur funktionieren, wenn eine Unterstützung der Mutter, der Eltern kommt. Und die Unterstützung fehlt. Wo so eine Unterstützung auch nicht ernst genommen wird, wo sie sagen, ach das ist nicht schlimm, wenn jetzt halt das Kind nicht in den Kindergarten geht, wenn's einmal eine Woche von der Schule daheimbleibt, wenn's das Fest nicht mitmacht, dann wird die Wertigkeit auch gar nicht gesehen; und schon driften die langsam ab.

115 ... Und jetzt möchte ich Dich fragen, ob Du an zwei Situationen Dich erinnern kannst, die ungewöhnlich sind, aber die trotzdem wichtig und kennzeichnend sind für Deine Arbeit ...

120 So eine ungewöhnliche Situation, da fällt mir halt wieder ein Vorgang ein: Ich habe einer Frau mal das Kind wegnehmen müssen, weil sie das Kind nicht mehr versorgte richtig, auch nicht bereit war, einen strukturierten Tagesablauf für das Kind zu geben. Da hat mir das Gesundheitsamt gesagt, wenn das der Fall ist, dass das Kind weg ist, wird die Frau wohl untergebracht werden müssen, denn sie hat sich an dem Kind festgehalten. War aber nicht so. Die Frau ist seit Jahren zu mir gekommen, hat manchmal reingeschaut, ging wieder raus. Hat vielleicht ein Gespräch von ein oder zwei Minuten ausgehalten, fragte mich dann: Warum bin ich eigentlich hier bei ihnen, stand wieder auf und ging ... Der Vorgang ist sehr ungewöhnlich, vor allem weil man da auch wieder rausbekommen hat, es gibt wiederum keine Institution, die eigentlich für die Frau zuständig gewesen wäre ... Es kommt auf den einzelnen Sozialarbeiter, Sozialarbeiterin an. Wenn sie sich darauf einlässt, also hier in diesem Fall die letzte Instanz ist, dann ist sie es. Wenn sie sich aber sagt, nein, das ist nicht mein Metier, die Frau gehört woanders hin und lässt sie nicht mehr kommen, also man kann das ja auch so steuern, dass man sagt, tut mir leid, gehn sie zum Arzt und da geht jetzt halt die Frau nicht hin, dann hat man sie sich vom Hals geschafft ... Mir fallen halt spontan nicht ungewöhnliche ein, jeder Vorgang ist fast ungewöhnlich, den wir hier haben. Also ich sehe keine Routine in der Sache ...

130 ... Was macht die Arbeit für Dich lohnend und reizvoll?

135 Zuerst möchte ich sagen, es ist eine relative Selbständigkeit, die ich hier habe, eine relative. Natürlich habe ich Vorgaben, d.h. ich kann nicht steuern, was alles an Aufträgen reinkommt, an Krisen, aber ich kann davon ausgehen, es wird nicht zugeteilt, das was im Bezirk anfällt, das kommt auf mich zu. Und für das bin ich jetzt mal zunächst verantwortlich, das zu bearbeiten. Lohnend und reizvoll. Ich denke jetzt ein zweiter Punkt, insbesondere bei elterlichen Sorgeregelungen. Es interessiert mich sehr stark, dass die Eltern ihre Rolle behalten, Vater und Mutter bleiben und sich verantwortlich sehen für ein Kind. Da muss man einiges an Arbeit leisten bei den Elternteilen, denn vielfach sieht sich eben der Vater entrechtet, das Kind ist bei der Mutter, er hat nichts mehr zu sagen. Und hier beide Elternteile in eine veränderte Sicht bringen, dass man sagt, ihr trennt euch als Eltern, ihr bleibt aber Vater und Mutter und für die Entwicklung des Kindes sind beide Elternteile immens wichtig. Das rüberzubringen, diese Sache den Eltern aufzuzeigen, dass sie in einer veränderten Form nach Trennung, Scheidung weiterleben und das Kind gute und regelmässige Beziehung zu ihnen haben kann, das ist für mich wichtig. Wenn Du willst, auch reizvoll. Ich halte das auch in Zeiten wo die Tendenz, dass jede zweite Ehe geschieden wird, für sehr wichtig. Diese Zweitfamilien, die einfach im Kommen sind, vermutlich sogar weiter im Kommen sind.

140 Gut und jetzt die Frage, was belastet oder bedrückt Dich bei Deiner Arbeit?

145 Es gibt Vorgänge wo ich merke, ich komme nicht weiter, wo die Leute nichts an sich heranlassen. Man könnte auch sagen, uneinsichtig sind. Aber das heisst hier schützen sie sich nach aussen und sagen, nein das kommt nicht in Frage. Beispielsweise: Ich gebe das Kind nicht zum anderen Elternteil oder der hat mich so verletzt, also da kann man nicht differenzieren ...

150 dieses Verletztsein, das werden wir nicht so schnell aufarbeiten können, wenn überhaupt bei

155

160

165

dem einen oder anderen Elternteil. Und hier wird das häufig in Verbindung mit dem Umgangsrecht gebracht, dass man also den andern bestraft und merkt aber nicht, dass man eigentlich das Kind bestraft ... Also ich möchte dann für das Kind sprechen. Wobei ich dann schon feststelle, wie schwer das ist, dass die Eltern das was eben sie beide trennt, dass sie das dann hier differenzierter sehen können ... Es sind bestimmt die Dinge, die aussergewöhnlich laufen. Dazu gehören auch so, wenn man das Bild einer Familie sieht, wie hat sie sich entwickelt: Wo steht sie jetzt, was ist alles passiert, wie leiden die einzelnen darunter. Ich danke das macht schon betroffen und das geht den Kollegen ähnlich ... Ich sehe jetzt eine Familie vor mir, da denke ich die ist hilflos und ich bin hilflos, weil das Umsetzen von Dingen denen nicht gelingt. Wenn ich jetzt mal das Wort Bildung nehmen möchte. Es gibt nun mal in unserem Kreis Leute, die haben knapp die Förderschule besucht. Die können vielleicht kaum lesen und schreiben und sind vielleicht auch an Grenzen von einer Behinderung. Wenn da noch anderes dazukommt, dass man eben einen Mann hat, der trinkt, dass man in einer Obdachlosenunterkunft wohnt, ja dass das Finanzielle sehr knapp ist, insbesondere durch Unwirtschaftlichkeit, das macht eben betroffen. Und hier anzusetzen ist sehr schwierig. Das kommt einem manchmal vor, als verwaltet man Not.

Und was für ein Mensch muss man sein, um die Arbeit hier zu mögen? Was für Eigenschaften braucht man?

(15s) Ich kann es anders formulieren. Wir sind keine aussergewöhnlichen Menschen. Ich denke Sozialarbeiter sind, auch wenn immer wieder behaupten, ein besonderes Völkchen vielleicht; aber ich denke, dass sie schon eine besondere Sensibilität mitbringen, sonst könnten sie das nicht machen ... Man könnte es vereinfacht sagen, dass man bestimmt einen langen Atem braucht. Weil schnelle Entwicklungsschritte keinesfalls zu verzeichnen sind. Ich denke, das braucht man auch mehr denn je, weil zunächst mal ja versucht werden soll, Hilfe anzubieten und Hilfe anbieten muss man ja auch in irgendeiner Weise so rüberbringen, dass es die Leute annehmen können. Ich kann nicht sagen, entweder sie nehmen das jetzt wahr oder es passiert was, sondern ich muss auch erst einmal so etwas wie eine Art überzeugen. Bewusst machen, hier könnte es anders gehen, mit dieser angebotenen Hilfe.

Matrix 1: Kontrolleur - Helfer

Also bei der *Familiengerichtshilfe*, sprich elterliche Sorge ... sind wir weder Kontrolleur noch Helfer, sondern Berater und im weitesten Sinne Gutachter ... Ich denke bei *Fremdunterbringung* sind wir eher in Richtung Kontrolleur, wobei es auch Hilfe sein kann für die Familie. Aber das wäre das zweite Fach. Fremdunterbringung heisst letztlich auch Eingriff in elterliche Sorge, es kann auch von den Eltern mitunterstützt werden so was. Also dass die Eltern einen Antrag stellen, was sehr häufig vorkommt, auf Jugendhilfe. Früher hat man eher einen Entzug gemacht, also einen Eingriff in die elterliche Sorge gemäss §1666 BGB. Heute gehen Gespräche voraus, so dass dieser Eingriff meistens unterbleibt und die Eltern durch die Gespräche soweit bereit sind dem Vorschlag des Jugendamtes zur Fremdunterbringung zuzustimmen. Und trotzdem denke ich ist es ein Eingriff. Das Kind wird fremdplaziert ... *Pflegekinder*. Muss ich dazu sagen, dass wir die Pflegeeltern ja als Partner sehen in unserer Arbeit. Aber jetzt kommt es wieder. Gleichzeitig sind wir auch diejenigen, die eigentlich die Pflegeeltern überwachen müssten ...

Matrix 2: Hilflos - Hilfreich

... *Familiengerichtshilfe* ... hilfreicher Helfer, weil dieses Bewusstmachen von Vorgängen, was bedeutet für ein Kind Trennung, Scheidung, was bedeutet für ein Kind keinen Kontakt zu einem andern Elternteil haben. Den nicht besuchen dürfen, weil der Knatsch in der Familie noch da ist, das aufzubrechen, das anders bewusst werden zu lassen, das sehe ich als einen grossen Schwerpunkt ... Es wäre vermessen nach einstündigem Gespräch etwa, nehmen wir auch ein eineinhalbstündiges Gespräch, die soweit zu bringen, dass sie jetzt besser miteinander umgehen können. Aber das der Anfang gemacht wird und dass die Leute unter Umständen wieder auf mich zukommen, das würde ich mir dabei erhoffen oder wünsche ich mir auch dabei. Ich kriege in vielen Fällen dann keine Rückmeldung, aber in manchen schon. Ich sage es mal überzogen, ich bekomme keinen Dank oder nur sehr wenig. Aber in dem Wenigen, das ich schon mitbekommen habe, war es eine Bestätigung, dass es so wie man es den Leuten rübergebracht hat, dass das gewirkt hat, dass sie darüber nachgedacht haben ... Dann würden wir zur *Fremdunterbringung* übergehen. Die Frage nochmal war, hilfloser Helfer oder hilfreicher

Helfer. Auch wieder unheimlich schwierig. Denn eine Unterbringung ist in der Regel nicht die Lösung. Sondern kann manchmal eine Notwendigkeit darstellen, weil sonst Schlimmes passieren könnte. Ich denke also, wo ein Kind als Sündenbock gesehen wird für eine schwierige Beziehung ... *Beratung* allgemein (15s). Ich möchte mich wieder hier ansiedeln bei hilfreicher Helfer, in der ersten Spalte, weil, wenn die Familie was annehmen würde, diesen Hinweis vielleicht auf eine andere Institution, vielleicht auch auf eine Familienhelferin, wo man sagt: Ich könnte ihnen das anbieten, dass das innerhalb einer Familie prozesshaft sich entwickelt, also die mit ihnen verschiedene Dinge anschaut, dann könnte das ein hilfreicher Helfer sein, der das dann vereinfacht ... ich denke, das ist doch hier die Grenze zum hilflosen Helfer. Aber hilfreicher Helfer heisst für mich so diese Omnipotenz und die, die sehe ich bei mir nicht ... Ich sehe tatsächlich meine Rolle eher, bewusst machen und versuchen, noch anzuschuggen. Aber hier, dieser hilfreiche Helfer, der die Leute förmlich rauszieht aus ihrer Situation, der bin ich nicht (28, 10) ... wiederum habe ich eine ganz konkrete Familie im Auge. Mutter war in Beschützender Werkstatt ... Aber so wie die Frau reagiert, da denke ich, die Helferin, die wirklich vor Ort ist, die macht was mit. Und zwar weil die Helferin wirklich mit einem Fuss immer wieder fast draussen ist. Weil so eine Frau, die vielleicht auch aufgrund ihrer Behinderung, zugegeben die ist noch verheiratet mit einem Mann, der halt auch nicht gerade hier sehr hilfreich wirkt, sondern der hat seine Probleme wieder mit den Finanzen ... Da ist die Helferin wieder im Einsatz. Da sehe ich es eher so, dass ich es installieren konnte und sie macht aber die Basisarbeit. Gut, *Pflegekinder*. Ja. Hier sehe ich es wieder ähnlich. Wir vermitteln in eine von uns geprüfte Familie. Zugegeben, wir beraten auch. Wir machen Hausbesuche, wir erstellen einen Hilfeplan. Aber die Hauptarbeit, denke ich wiederum, leistet die Familie. Also ich sehe mich eher wieder eine Stufe zuvor.

Matrix 3: Entscheidungsspielräume

...*Vormundschaftsgerichtshilfe*. Entscheidungsspielräume (7s). Ich sehe sie relativ hoch aus dem Grund, weil das Familiengericht, nennen wir es mal im weitesten Sinne die gutachterliche Tätigkeit des Jugendamtes sieht. Und insbesondere beim Familiengericht habe ich weniger den Eindruck bis jetzt gehabt, dass es gegen uns entscheidet. Speziell elterliche Sorge ... *Fremdunterbringung*. Hier würde ich unter der Voraussetzung, dass natürlich eine Mutter mitmacht, den Entscheidungsspielraum wieder relativ hoch ansetzen. Allerdings muss ich dann das Wort Team reinbringen. Denn Unterbringungen laufen bei uns nicht mehr in Einzelregie, sondern dort ist also das Team erforderlich. Es wird durchgecheckt, ob alle anderen Hilfeangebote oder Massnahmen nicht ausreichend waren oder nicht gegriffen haben. Also man steht da selber auf dem Prüfstand: Was habe ich angeboten und warum begründe ich die Unterbringung. Dieses Team wird dann die Entscheidung treffen für ja oder nein ... *Beratung allgemein*. Tja, da müsste ich jetzt spontan sagen, und ich lass mich hier leiten, die Entscheidungsspielräume sind natürlich hier niedrig. Ich kann nur beraten, was die Leute umsetzen, das muss ich ihnen überlassen. Also ich kann in dem Fall nur aufzeigen. Stichwort, ja ich weiss nicht ob das Wort Motivation richtig wäre, aber ich würde es einmal hier nennen, die Motivation ... *Pflegekinder*. Wenn ich jetzt daran denke, dass wir letztlich verantwortlich sind, für das Verbleiben des Kindes in einer Pflegefamilie. Unter dem Aspekt wieder müsste ich sagen, sind die Entscheidungsspielräume hoch. Natürlich wird auch das Team ein Wörtchen mitreden, wenn man ein Kind rausnimmt, woanders unterbringen muss. Aber die letzte Entscheidung trägt schon das Jugendamt. In diesem Fall sind wir, ich denke sogar ohne das Gericht, in der Lage ein Kind woanders unterzubringen ... Also in diesem Fall ist der Entscheidungsspielraum sehr hoch. Weil die Pflegeeltern nicht sagen können, nein kommt nicht in Frage. Die müssen ja mit uns zusammenarbeiten ... Der soziale Dienst hat sich im Laufe der Jahre wie so eine Art Sinus entwickelt. Es ging mal wieder rauf und mal wieder runter. Es kamen mal wieder Aufgaben dazu und es wurden wieder mal Aufgaben weggenommen. Und man hat gemeint, der allround-Sozialarbeiter ist das, was man braucht und dann kamen mal wieder Zeiten, wo man gesagt hat, nein wir brauchen Spezialisten. Es hat sich meines Erachtens auch wieder eingependelt. Es gilt schon beim Allgemeinen Sozialen Dienst: ein bisschen allround tätig sein. Und ich denke es hängt vom einzelnen ab, wieviel er in seiner Kompetenz abgibt und sagt: „Moment hier ist das und das für mich sichtbar, das ist nicht für mich zu bewältigen, ich gebe das ab. Oder ich kooperiere“. ...

... Was ist für Dich Erfolg? Und woran machst Du fest, dass Du erfolgreich warst?

Erfolg ist für mich, wenn eine Familie aufgrund ihrer Eigenkräfte und, ich sage es mal ein bisschen bescheiden, aufgrund meiner Beratung, ideal Kräfte mobilisierte, wieder selbständig leben kann, spricht mich nicht braucht; man kann auch sagen, ihre Dinge wieder in den Griff kriegt. Und über sowas würde ich mich sehr freuen. Ich muss vielleicht auch sagen, Rückmeldungen sind selten, aber ab und zu kriegt man sowas. Wenn ich jetzt das Wort Dank nochmal sagen darf, auch das kommt ab und zu vor und das vergleiche ich schon mit Erfolg. Weil ein Dank hat dann bei diesen Leuten bewirkt, dass sie sagen konnten: Wir haben das hier zusammen angegangen, wir haben hier den nächsten Schritt machen können und jetzt sind wir in einer Situation, in der wir uns wohler fühlen.

285 *Ok. Und jetzt die nächste Frage: Inwieweit fördern oder unterstützen die institutionellen Bedingungen Deine Arbeit und Deine Bemühungen um Erfolg und Qualität?*

Ah, das war jetzt eine sehr schwierige Frage. Ich möchte es einmal versuchen. Hier ist nach Unterstützung gefragt. Ich denke man lässt mir ziemliche Freiheit, wie ich vorgehe. Erwartet aber andererseits auch, dass ich das optimal löse oder in einer ganz bestimmten Zeit löse, also rasch löse. Es sollte vielleicht auch nicht zu viel kosten. Also Beispiel, es ist immer sinnvoller, eine Mutter fällt nicht aus oder nimmt sozialpädagogische Familienhilfe wahr und ich muss nicht drei Kinder unterbringen. Aber Rahmenbedingungen, ich denke wir sind wirklich nicht in der Lage, dass wir unseren Dienst so planen können, wie wir es gerne hätten. Das sind Kriseninterventionen, die schmeissen uns zurück. Ich kann mir was vornehmen, ich muss dann unter Umständen etwas völlig anderes tun. Jetzt kann man natürlich sagen, das ist eine Frage der Einteilung; nicht unbedingt. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es wichtig ist etwas einzuschätzen und da darf ich den Zeitpunkt nicht verpassen, wo ich dann tätig werde. Ich kann nicht allem nachrennen, was sofort kommt, ich darf aber auch nicht eine Lage verkennen und die Geschichte läuft dann so, dass ich es nicht mehr auffangen kann. Da gibt es keine ... (5s). Man hat es früher verglichen, ich entlehne das Beispiel dem Kaufmännischen, wenn Aktien steigen oder fallen, das sagt einem niemand, jetzt einsteigen, kaufen oder verkaufen. Hinkendes Beispiel. So denke ich auch: Wenn ich kompetent bin für meinen Bezirk, sagt mir niemand zunächst mal, jetzt tätig werden oder noch abwarten. Sondern es muss vermutlich vom einzelnen abhängen, wie er den Zeitpunkt wählt, wann er was tut. Und Unterstützung, ich denke die ist schon da, es sind aber auch Erwartungen da ...

300 *Gut und jetzt die dritte Frage ist einfach: Inwiefern behindern oder erschweren die institutionellen Rahmenbedingungen das Bemühen um Erfolg und Qualität?*

Auch die Frage ist sehr schwierig. (10s) Ich kann da ganz spontan jetzt gar nicht darauf antworten ... Ich meine, ich habe Rahmenbedingungen, das sind die gesetzlichen Grundlagen, insbesondere jetzt in unserem Geschäft, aber das Institutionelle sehe ich nicht so gravierend an. Zugegeben, ich habe hier mein Büro, ich muss da sein. Ich würde mir vielleicht eher was Strukturierteres wünschen tagsüber und nicht das Telefon, was mich ständig rausreisst. Anfragen vom Haus, nicht, wir schaffen einfach auch ja mit anderen Dienststellen zusammen, das sind alles Störungen ... Aber ich denke auch das liesse sich lösen. Das ist alles eine Frage, wie man sowas entwickelt und das geht ja nur auf Ebene, denke ich, von Abteilungen, dass man die Strukturen überprüft ... Die Bearbeitung anfallender Dinge ist erschwert, da aktuell auf Anfragen und Krisen reagiert werden muss ... Wie wirken sich solche Bedingungen auf den Arbeitsplatz aus? Arbeitsstau und wenig Spielräume für vorbeugende Arbeit und Projekte? Also das ist so vielleicht auch mein Problem ... Man kann nicht eine Linie ziehen und sagen, so jetzt mache ich nur noch das und jenes. Ich denke, da sind wir zu stark verwoben in unserem Dienst. Und ich muss auch einfach anführen, je länger man drin ist, umso mehr kennt man Leute, die wieder auf einen zurückkommen ... Wenn ... bestimmte Aufgabengebiete dennoch nicht so klar abgegrenzt sind. Das ist vielleicht etwas von Rahmenbedingungen, die einem schon zu schaffen machen. Andererseits ist es auch sehr schwierig bei der Individualität der Vorgänge, das immer ganz klar zu trennen. Was ist jetzt schon das Jugend- oder Sozialamt. Nur das ist ein Problem, dass es einfach nicht zu schaffen war, klar eine Grenze zu formulieren ... Ich frage mich, ob man es lösen möchte. Und möglicherweise hängt das, ob man es überhaupt lösen möchte und das bezweifle ich etwas, weil wiederum das personelle Problem mit eine Rolle spielt, weil eben nicht genügend Leute da sind, also auch in einer anderen Stelle, also sprich vielleicht Sozialamt.

Denn die haben ja auch einen Sozialen Dienst, dann vielleicht ist das nicht machbar. Dann liegt es wohl auch an verschiedenen Faktoren. Aber ich wollte es jetzt nichts ins Negative bringen, sondern ich sehe nur, dass ich da was angekreuzt habe, dass es doch auch Dinge gibt, die einfach sehr schwierig abzugrenzen sind. Und dieses Problem wird man wohl auf einer bestimmten Ebene, also Amtsleiterenebene, vermutlich auch gar nicht so angehen ...

