



Hochschule Neubrandenburg
University of Applied Sciences

Fachbereich Soziale Arbeit, Bildung und Erziehung
Brodaer Straße 2, D-17033 Neubrandenburg

Forschungsbericht

„Im Risiko handeln“ - Neue Konzepte aufsuchender Hilfen mit hochbelasteten Familien

Prof. Dr. Barbara Bräutigam
Telefon 0395/5693-415
E-Mail braeutigam@hs-nb.de

M.A. Sarah Lüngen
Telefon 0395/5693-229
E-Mail luengen@hs-nb.de

Prof. Dr. Matthias Müller
Telefon 0395/5693-449
E-Mail müller@hs-nb.de

Unter der Mitarbeit von: B.A. Sandra Babben, B.A. Heike Bischof, B.A. Nico Giermann, B.A. Katrin Hankel, B.A. Elsa Henning, B.A. Kristin Kenzler, B.A. Franziska Lück, B.A. Cindy Lüdemann, B.A. Anne Martin, B.A. Denis Romanowski, B.A. Ulrike Schütt, B.A. Axel Sonnenberg, B.A. Rebecca Witt, B.A. Janine Woith

Inhalt

1. Ausgangslage	1
1.1 Forschungsauftrag	1
1.2 Ausgangspunkt des Forschungsprojektes	1
1.3 Stand der Wissenschaft	2
1.4 Geplante Arbeitsweise und Hilfekzept	3
1.5 Zielgruppe	4
2. Fragestellung	4
3. Forschungsvorgehen	4
3.1 Verteilung der Familien Angesichts des Merkmals Stadt/Landkreis	6
3.2 Experteninterviews	6
3.3 Weiterbildung der Helferteams	7
3.4 Tabellarischer Projektverlauf	9
4. Verwendete Instrumente	9
4.1 Problemzentriertes Interview	9
4.2 Experteninterview	11
4.3 Auswertung der Interviews	12
4.4 Familienbögen	13
4.5 Fallwerkstätten	15
5. Ergebnisse	17
5.1 Erste Erhebungsphase	18
5.1.1 Hilfe	18
5.1.2 Soziale Beziehungen	21
5.1.3 Erziehung	22
5.1.4 Emotionen	23
5.1.5 Ressourcen und Belastungsfaktoren	24
5.2 Zweite Erhebungsphase	25
5.2.1 Hilfe	25
5.2.2 Soziale Beziehungen	31
5.2.3 Erziehung	32
5.2.4 Emotionen	33
5.3 Familienbögen	35
5.4 Experteninterview	36
5.5 Interpretation der Ergebnisse	37
5.5.1 Setting: Komplexität und Gestaltung	38
5.5.2 Mögliche Konsequenzen für die Arbeitsweisen der Helfer: Erwartungen und Entwicklungsbereiche	38
5.5.3 Familiäre Aufgabenerfüllung: Belastung und Entlastung	38
5.5.4 Verbesserung der affektiven Beziehungen: Modelllernen und Helferdifferenzierung	39
5.6 Weitere Ergebnisse: Tagung und Publikationen	40
6. Diskussion und Ausblick	40
6.1 Die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Hilfeformen	40
6.2 Das aufsuchende Hilfesetting gestalten	41
6.3 Die aufsuchende Hilfe gestalten	42
6.4 Entwicklungsgedanken	42
Literatur	44

1. Ausgangslage

1.1 Forschungsauftrag

Das Forschungsprojekt „Im Risiko handeln“ untersuchte die Wirksamkeit von aufsuchenden Hilfen bei hochbelasteten Familien¹. Auf der Grundlage von international erfolgreichen und empirisch validierten Konzepten der aufsuchenden Familienarbeit wurde an einem neuen Konzept für die Arbeit mit Hochrisikofamilien gearbeitet. Die wissenschaftliche und praxisnahe Begleitung dieses Konzeptes, sowie eine zeitgleich durchgeführte praxisnahe Evaluation der aufsuchenden Hilfen waren die Intention des Projekts.

1.2 Ausgangspunkt des Forschungsprojektes

Aufsuchende Hilfen werden in Mecklenburg-Vorpommern oftmals zunächst in Form von sozialpädagogischer Familienhilfe eingesetzt, die zwar zumeist gute Erfolge bei der Bewältigung alltagspraktischer Anforderungen, z.B. Entschuldung, Verbesserung der Hygienestandards etc. haben aber oft nicht ausreichend wirkungsvolle Interventionen bei der Verbesserung des Erziehungsverhaltens erzielen; somit können wichtige Hilfepotentialen nicht ausgeschöpft werden (vgl. Helming, Blüml & Schattner, 2004). Der 2006 noch unter dem Begriff „Erziehungsschwierigkeiten“ benannte Grund für die Durchführung von sozialpädagogischen Familienhilfen wurde mit 905 Nennungen als häufigster Hilfeanlass ermittelt (vgl. Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern 2007b, S. 31). Seit 2007 dieser Begriff unter der Formulierung „Eingeschränkte Erziehungskompetenz der Eltern/Personensorgeberechtigten“ im Bericht vorzufinden ist, stiegen die Zahlen jährlich weiter an und wurden im Jahr 2009 als häufigster Grund mit 1361 Nennungen vermerkt (vgl. Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern 2011, S. 15); die exponierte Platzierung der „Erziehungsschwierigkeiten“ als Anlass zieht sich durch alle statistischen Berichte seit 1999.

Ambulante Hilfen sind bundesweit eine immer wichtiger werdende Hilfeform für Familien mit seit den 1990er Jahren steigenden Fall- und Beschäftigungszahlen, die sich mittlerweile auf hohem Niveau stabilisiert haben (vgl. Pothmann & Fendrich 2006). Seit dem Inkrafttreten des SGB VIII und der damit verbundenen formalen Etablierung der sozialpädagogischen Familienhilfe steigen die Fallzahlen in Mecklenburg-Vorpommern ebenfalls kontinuierlich (vgl. Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern 2011, S. 6). Die Ausgaben für sozialpädagogische Familienhilfen beliefen sich in Mecklenburg-Vorpommern in 2005 auf 8,1 Millionen Euro. Sie nehmen damit nach

¹ Unter dem Begriff Familie wird nicht nur die klassische Familienkonstellation verstanden, sondern ebenso wie von Cierpka und Frevert (1994) vorgeschlagen jegliche Formen des familialen Zusammenlebens umfasst.

der stationären Unterbringung und der Erziehung in der Tagesgruppe den dritten Platz bei den Ausgaben für die Erziehungs- und Familienhilfen ein (vgl. *Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern 2007a, S. 93*).

1.3 Stand der Wissenschaft

Die Herausforderung für familienorientierte Hilfen liegt in der Tatsache, dass von „...Benachteiligten betroffene Familien von sich aus eher selten einen Beratungsdienst aufsuchen.“ (*Hundsatz 2006, S. 67*).

Gerade diese Familien weisen jedoch einen erhöhten Bedarf an Information, Beratung, Unterstützung und Hilfestellungen im Umgang mit ihren Kindern und Jugendlichen auf. Bezüglich der Entwicklung, Förderung und Erziehung von Kindern zeigen sich eine Vielzahl von Eltern mangels Wissen überfordert. Scham und Angst vor Verurteilungen durch die Außenwelt können ebenso wie fehlendes Wissen über die Existenz familienorientierter Hilfen zu einer Isolation der Betroffenen führen. Um Eltern für den Prozess der Erziehung alltagsnah hilfreiche Informationen, Umgangsformen und Kompetenzen zu vermitteln, wurden zahlreiche aufsuchende familienorientierte Hilfen bzw. „Home-Visiting Programs“ entwickelt (vgl. *Gräfnitz 2010*).

Es stellt sich als schwierig dar, eine Erklärung dessen zu liefern, was Hilfen zur Erziehung leisten bzw. welchen Nutzen sie für die betroffenen Kinder und Jugendliche erbringen, da ein Bezug zwischen Zielen, Maßnahmen und den daraus folgenden Ergebnissen nicht eindeutig herzustellen ist (vgl. *C. W. Müller 1998*). Die Beurteilung von Erziehungshilfen könnte z.B. an erfolgreichen Schulabschlüssen, Berufsbewährung, Delinquenzraten oder aber an gelungenen Partnerschaften, Freisein von psychischen Störungen, persönlicher Zufriedenheit gemessen werden (vgl. *Schmidt et al. 2002*). Für die aufsuchende Familientherapie liegen in Deutschland nur vereinzelte katamnestische Ergebnisangaben vor (vgl. z. B. *Bräutigam & Frermann 2006*), für die SPFH dagegen liegen an repräsentativen Studien lediglich empirische Ergebnisse eines Projektes mit dreijähriger Laufzeit „Sozialpädagogische Familienhilfe in der Bundesrepublik Deutschland“ (1994-1997) des deutschen Jugendinstitutes (vgl. *Helming, Blüml & Schattner 2004*) und Ergebnisse der „Jugendhilfe-Effekte-Studie“ (vgl. *Schmidt et al. 2002*) vor. Im Rahmen der sog. JES-Studie wurden Faktoren wie Betreuungsdauer, die Qualifikation der Betreuer und die Qualität der Supervision, welche zur Wirksamkeit der Hilfen beitragen, identifiziert. Weiterhin wurden eine gewisse Beliebigkeit bei einzusetzenden beraterischen bzw. therapeutischen Leistungen sowie eine wenig entwickelte klinische Orientierung der sozialpädagogischen Familienhilfe festgestellt.

Aus den internationalen empirisch gut validierten Studien ergeben sich deutliche Hinweise, dass aufsuchende Hilfen im Fall von Kindeswohlgefährdung und drohender Straffälligkeit von Kindern

und Jugendlichen sich immer dann als wirksam erwiesen, wenn zum einen die Hilfen multisystemisch, ressourcenorientiert und ausreichend fallbezogen gestaltet wurden und wenn zum anderen die Helfer ausreichend ausgebildet waren und engmaschig supervidiert wurden. „Als sehr gut evaluiert anzusehen sind von den Familienunterstützungsprogrammen das *Nurse Home Visitation*-Modell und von den Familienerhaltungs-Programmen die *Funktionale Familientherapie* (FFT) und die *Multisystemische Therapie* (MST). Diese drei Modelle erzielten praktisch bedeutsame positive Langzeiteffekte. Für die FFT und MST finden sich zudem Belege für ihre große Kosteneffektivität. Deutsche *Home Visiting*-Programme, *Homebuilder's*-Modelle sowie SPFH und AFT bedürfen der Evaluation durch (quasi-)experimentelle Studien“ (vgl. Heekerens 2011, S. 20).

1.4 Geplante Arbeitsweise und Hilfskonzept

Zunächst erfolgten konkrete Absprachen über die Planung der zu realisierenden Hilfen mit den bereits im Vorfeld bestehenden Kooperationspartnern, dem Jugendamt Waren und dem Amt für Jugend und Soziales Rostock sowie regionalen Jugendhilfeträgern. Das besondere Konzept der im Projekt untersuchten Hilfe zeichnete sich durch mehrere Faktoren aus. Zunächst handelte es sich um eine Tandem-Hilfe (Arbeit in Co-Teams), deren HelferInnen ein abgeschlossenes sozialwissenschaftliches Studium besitzen und von denen der eine Part eine therapeutische Zusatzausbildung abgeschlossen haben sollte. Die Hilfedauer sollte sechs bis maximal neun Monaten mit einem intensiven Zeitkontingent von 12 bis 14 Wochenstunden betragen. Vor dem Beginn der Hilfe wurden den Fachkräfte in Weiterbildungsmodulen vertiefende Kenntnisse zum Systemischen Case-Management, zur aufsuchenden Familientherapie, zur multidimensionalen Familientherapie, zur besseren Einschätzung von Risikofaktoren bei der Kindeswohlgefährdung, sowie zu verbesserten Kooperationsmöglichkeiten vermittelt. Während des gesamten Forschungsprozesses fanden regelmäßige Fallwerkstätten statt, in denen die HelferInnen die Arbeit mit den Familien reflektierten. An diesen Fallwerkstätten unter der Leitung der forschungsverantwortlichen Professoren nahmen die fallführenden Vertreter des Jugendamtes, die in den Familien arbeitenden Helfer sowie Studenten der Hochschule Neubrandenburg teil. Weiterhin wurde eine Evaluation des Hilfsangebotes durch die Bildung einer Kontrollgruppe, die einen Vergleich mit den bisherigen Arbeitsweisen in den ambulanten Hilfen erlaubt, durchgeführt. Die Hilfemaßnahmen selbst wurden mit Einverständnis der Familien z. T. per Video dokumentiert und supervisorisch ausgewertet. Die Familien wurden vor und nach der Hilfe selbst per Fragebogen (FBB) und leitfadengestütztem Interview zu ihrer Zufriedenheit mit der Maßnahme befragt; darüber hinaus wurden die Meinungen bedeutsamer Dritter (Kita, Schule, Ausbildungsstelle) nach Abschluss der Maßnahme über deren Erfolg per Experteninterview ebenfalls eingeholt.

1.5 Zielgruppe

Im Rahmen des Forschungsprojektes wurden drei Auswahlkriterien für die Familien vorgegeben: Es sollte sich um Kindesmisshandlung und Vernachlässigung, vom Schulverweis bedrohte und straffällige Jugendliche oder von psychischer Erkrankung betroffene Elternteile handeln. Die Auswahl der Familien erfolgte durch die Mitarbeiter der Jugendämter, welche für die Hilfezuweisung/-gewährung zuständig sind. Zur Entscheidungslogik der Jugendämter wurde eine Ergänzungsforschung durchgeführt. Aufgabe dieser Ergänzungsforschung war es, anhand von problemzentrierten Fallstudien die Entscheidungslogik der Jugendämter nachzuvollziehen und damit auch eine Präzisierung des Begriffes „Hochrisikofamilie“ zu erreichen (*Wergowski, 2010, S. 3*).

2. Fragestellung

- Gibt es Hinweise, dass speziell weitergebildete Helfeteams die sogenannten Multiproblemfamilien besser als herkömmliche SPFHs erreichen?
- Welche Erfahrungen haben die Familien mit dem für das Forschungsprojekt entwickelten Konzept für die Arbeit mit Hochrisikofamilien genau gemacht?

3. Forschungsvorgehen

Die Akquise der am Projekt beteiligten Familien erfolgte über das Jugendamt des Landkreises MÜRITZ und das Amt für Jugend und Soziales der Hansestadt Rostock. Für das Projekt konnten zunächst zehn Familien akquiriert werden. Die Auswahl der Untersuchungs- und Kontrollgruppe erfolgte über die Jugendämter. Dabei muss kritisch angemerkt werden, dass die Kriterien auf Seiten des Jugendamtes, welche zur Auswahl der Familien verwendet wurden, nicht klar und einheitlich waren. In diesem Zusammenhang wurde eine Ergänzungsforschung zur Indikatorenklärung für die Einschätzung von Hochrisikofamilien auf Seiten der beteiligten Jugendämter vorgenommen (*Wergowski 2010*). Diese sagte aus, dass folgende Faktoren – insbesondere in ihrer Kumulation – zu der Einschätzung einer Familie als Hochrisikofamilie beitragen:

- alleinziehende Eltern
- hohe Kinderzahl
- psychische Erkrankung der Eltern
- fehlende emotionale Bindung
- soziale Isolation/ fehlendes soziales Netzwerk
- Armut
- Arbeitslosigkeit
- Finanzielle Probleme
- Alkohol- und Drogensucht der Eltern
- Gewalt in der Familie
- sexueller Missbrauch

Dieses Ergebnis deckt sich mit internationalen Forschungsergebnissen; allerdings ist anzumerken, dass diese Indikatoren in der Hauptforschung nicht systematisch berücksichtigt wurden. Vorgabe für die Auswahl der Familien waren die drei benannten Faktoren (Kindesmisshandlung/ Vernachlässigung, vom Schulverweis bedrohte und straffällige Jugendliche, psychisch erkrankte Elternteile), diese wurden augenscheinlich jedoch nicht einheitlich durchgesetzt, weshalb der Fallzugang in der Forschungspraxis nicht so umgesetzt werden konnte, wie es im Design angedacht war (s. dazu auch Punkt 6).

Mit sieben Familien für die Untersuchungsgruppe und drei Familie für die Kontrollgruppe wurde jeweils ein Erstinterview geführt. Bei zwei Familien der Untersuchungsgruppe kam jedoch keine Hilfe im Rahmen des Projektes zustande. Eine Familie ist verzogen und lag somit nicht mehr im Zuständigkeitsbereich des am Projekt beteiligten Jugendamtes. Die andere Familie hat sich gegen eine Familienhilfe im Rahmen des Projektes entschieden, da in diesem Fall, eine Vermittlung an das Helferteam eine dreiwöchige Wartezeit erfordert hätte. Die Ergebnisse des Projektes beziehen sich demnach auf fünf Untersuchungs- und drei Kontrollfamilien. Die Ersterhebung fand in dem Zeitraum vom 09.06.2009 bis 17.12.2009 statt. Die Interviews wurden in den Wohnungen der Familien geführt. Die Anzahl der Interviewpartner variierte je Familie. Bei vier Interviews waren Mutter und Vater bzw. in einem Fall der soziale Vater anwesend. In den andern sechs Interviews waren nur die Mütter, bzw. einmal nur der Vater, als Interviewpartner zugegen. In fünf Fällen war während der Interviewsituation sporadisch ein oder mehrere Kind(er) anwesend.

Die zweiten Erhebungen fanden in der Zeit vom 15.04.2010 bis 09.12.2010 statt und wurden ebenfalls in den Wohnungen der Familien durchgeführt. Die Interviewpartner waren in neun der zehn Familien dieselben wie bei der ersten Erhebung. In einer Familie war bei der zweiten Interviewsituation ebenfalls die Mutter anwesend, welche in der ersten Erhebung an dem Gespräch

nicht teilgenommen hatte.

Die Familienmitglieder wurden sowohl bei der ersten, als auch bei den zweiten Erhebungen gebeten die Familienbögen auszufüllen (siehe ausführlich Kap. 4.4). Insgesamt wurden von den schließlich acht am Projekt beteiligten Familien, bei der ersten Erhebung 11 Allgemeinen Fragebögen 10 Zweierbeziehungsbögen und 11 Selbstbeurteilungsbögen ausgefüllt. Bei der zweiten Erhebung wurden 12 Allgemeinen Fragebögen 13 Zweierbeziehungsbögen und 11 Selbstbeurteilungsbögen erhoben.

Weitere Unterstützungsangebote, die von den Familien eventuell zusätzlich im Zeitraum der Hilfe in Anspruch genommen wurden, haben in der Untersuchung keine Beachtung gefunden. Ob eine Veränderung der familiären Situation ausschließlich der Hilfe oder anderen Faktoren zuzuschreiben ist, wird somit nicht erkenntlich. Da die Studie nur eine geringe Stichprobe umfasst, können keine repräsentativen Aussagen getroffen werden.

3.1 Verteilung der Familien angesichts des Merkmals Stadt/Landkreis

Von den zehn Familien der Ersterhebung wurden fünf Familien vom Jugendamt Müritz und fünf Familien vom Amt für Jugend und Soziales Rostock akquiriert. Die Verteilung auf die Untersuchungs- und die Kontrollgruppe war in Rostock vier zu eins, in Waren drei zu zwei. Da jeweils eine Familie der Untersuchungsgruppe, sowohl aus Rostock als auch aus Waren nach der Ersterhebung nicht mehr am Projekt beteiligt war, stützen sich die Ergebnisse auf vier Familien aus Rostock und vier Familien aus Waren.

In Rostock bestanden das Hilfsangebot für die Untersuchungsgruppe aus einer Kombination von Sozialpädagogischer Familienhilfe und therapeutischer Familienhilfe. Das Helferteam setzte sich somit aus einer Sozialarbeiterischen/-pädagogischen Fachkraft und einem Helfer mit einer therapeutischen Zusatzausbildung (Systemtherapeutische Familientherapie, Gestalttherapie) zusammen. Im Landkreis Müritz waren auf Grund der knappen Kapazitäten von therapeutischen Hilfsangeboten die Helferteams mit zwei Sozialarbeiterischen/-pädagogischen Fachkräften besetzt werden.

3.2 Experteninterviews

Anhand der Experteninterviews (siehe ausführlich Kap. 4.2) sollen die Meinungen von bedeutsamen Dritten (Professionellen) über den Erfolg der Maßnahme nach Abschluss der Hilfe eingeholt werden. Die Auswahl der Experten erfolgte durch die Familien in Absprache mit den

Helfern. Als Experten standen dem Forschungsprojekt Mitarbeiter von fünf Kindertagesstätten, zwei Schulen und einer Praxis für Ergotherapie, zur Verfügung. In einem Fall wurden für eine Familie zwei Experteninterviews geführt, da das Kind im Verlauf der Hilfe die Kindertagesstätte wechselte. Bei einer anderen Familie entfiel das Interview, da die Eltern keinen entsprechenden Experten benennen konnten. Die Experteninterviews wurden überwiegend durch Studenten des Studiengangs Soziale Arbeit der Hochschule Neubrandenburg im Rahmen eines forschungsorientierten Praxisprojektes durchgeführt. Anzumerken ist, dass die Einrichtungen teilweise nicht die dem Kind am nächsten stehende Person als Experten benannt haben, sondern die Leitung oder andere Mitarbeiter das Gespräch geführt haben, häufig kam es auch vor, dass mehrere Experten am Interview beteiligt wurden.

3.3 Weiterbildung der Helferteams

In Form von Weiterbildungen sollten die Helferteams durch externe einschlägig in ihrer Fachlichkeit besonders ausgewiesene Referenten in folgenden Bereichen geschult werden:

- Systemisches Case Management

Das Modul führte in die Verfahren, Methoden und Haltungen des Systemischen Case Managements ein. Auf der Grundlage der Praxis der Teilnehmer wurden die sechs Schritte des Verfahrens (1. Kontextualisierung, 2. Problem- und Ressourcenanalyse, 3. Hypothesenbildung, 4. Zielplanung, 5. Handlungsplanung, 6. Evaluation) kennen gelernt und vertieft. Dazu wurden verschiedene systemische Methoden genutzt, die dabei helfen, Case Management konstruktiv zu gestalten. Wichtig dabei war schließlich das Kennenlernen der systemischen Haltung, die für dieses Verfahren maßgeblich ist.

- Aufsuchende Familientherapie

Es wurden die Rahmenbedingungen mit Jugendamt und Familien vorgestellt und detailliert die Erfahrungen mit verschiedenen Hilfeformen ("klassische AFT", Clearing-Angebot und die sogenannte Kombihilfe, bestehend aus einem Familientherapeuten und einer sozialpädagogischen Einzelfall- oder Familienhilfe) dargestellt. Anhand von anonymisierten Fallbeispielen wurden die Möglichkeiten und Perspektiven aber auch die Grenzen dieser Hilfeform aufgezeigt.

- Kindeswohlgefährdung

In diesem Modul wurden Themen rund um den Kinderschutz behandelt: Definitionen und Formen von Misshandlung, Risikoeinschätzungen, Neuregelungen nach dem KICK und aktuelle Veränderungen im Familienrecht u. a. m.

- Schnittstellenwissen

Von psychischen Belastungen betroffene Familien haben nicht selten mit mehr als 10 manchmal bis zu 20 verschiedenen Begleitsystemen zu tun. Jugendämter, Jugendhilfe, Gerichte, Schulen um nur einige zu nennen, nehmen Einfluss. In hohem Masse bestehen auch Kontakte zum Gesundheitssystem und auch zur Kinder- und Jugendpsychiatrie. Die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit von Hilfen hängt dabei im Besonderen von der Abgestimmtheit der Maßnahmen ab. Im Modul "Schnittstellenwissen" wurden insbesondere am Beispiel der Kinder und Jugendpsychiatrie, aber auch anhand anderer Hilfesysteme die typischen Sackgassen in der Kooperation aber auch mögliche Auswege daraus thematisiert.

- Multidimensionale Familientherapie

Im diesem Seminar wurden die Grundzüge des MDFT Behandlungskonzeptes vorgestellt. MDFT wird aktuell im Rahmen einer internationalen klinischen Studie wissenschaftlich evaluiert. Wesentlicher Bestandteil von MDFT ist das systematische und gleichzeitige Arbeiten in den vier Subsystemen „Jugendlicher“, „Eltern“, „Familie“ und „außerfamiliärer sozialer Kontext“. Das therapeutische Arbeiten ist durch direktives, bei Bedarf aufsuchendes Vorgehen mit hoher Intensität sowie durch eine hohe Flexibilität und „Rollenkomplexität“ des Therapeuten gekennzeichnet. Anhand konkreter Fallbeispiele (auch mittels kurzer Videosequenzen) wurden die in Phasen gegliederten multisystemischen Interventionstechniken demonstriert und weitere Grundzüge des Konzeptes erläutert.

Die einzelnen Module (Systemisches Case Management; Aufsuchende Familientherapie; Kindeswohlgefährdung; Schnittstellenwissen; Multidimensionale Familientherapie) der Weiterbildung wurden von den Teilnehmer in einer abschließenden Befragung für die erfragten Bereiche Praxisrelevanz, Erkenntnisgewinn und persönlicher Gewinn allesamt als gut und sehr gut eingestuft. Inhaltlich passten die Weiterbildungsmodule sich gut an die Praxis der Teilnehmer an und konnten vorhandene Kenntnisse auffrischen sowie Wissen erweitern und neue Methoden einführen. Als Erkenntnisse für die Praxis formulierten die Teilnehmer folgende Punkte: Schnittstellenkenntnis hat Verständnis für Ärzte und Sozialarbeiter erweitert, durch „Multidimensionale Familientherapie“ können neue Ansätze in der Klientenarbeit verfolgt werden, punktuell kann einiges aus den Modulen in der Praxis umgesetzt werden. Selbstreflexion ist entscheidend, „ich kann nur gut arbeiten, wenn es mir selbst gut geht“; der Helfer muss nicht das gesamte Leben des Klienten managen, „ich kann auch Aufgaben abgeben“, ich hinterfrage den Auftrag, Geflecht von Beziehungen und ihre wechselseitige Beeinflussung.

Kritisch wurde bemerkt, dass bestimmte Themen aus Zeitgründen nicht vertieft werden konnten und der begleitete Transfer in die Praxis nicht ausreiche.

3.4 *Tabellarischer Projektverlauf*

Akquise der Projektteilnehmer	Januar 2009 – März 2009
Weiterbildungen	April 2009 – September 2009
Erster Erhebungszeitraum	Juni 2009 – Dezember 2009
Auswertung im Modul PR2	Oktober 2009 – Juni 2010
Fallwerkstätten	Oktober 2009 – Mai 2010
Experteninterviews	April 2010 – Dezember 2010
Zweiter Erhebungszeitraum	April 2010 – Dezember 2010
Auswertung	Juni 2010 – Februar 2011

4. **Verwendete Instrumente**

4.1 *Problemzentriertes Interview*

Unter dem Begriff des problemzentrierten Interviews „sollen alle Formen der offenen, halbstrukturierten Befragung zusammengefasst werden. Das Interview lässt den Befragten möglichst frei zu Wort kommen, um einem offenen Gespräch nahezukommen. Es ist aber zentriert auf eine bestimmte Problemstellung, die der Interviewer einführt, auf die er immer wieder zurückkommt. Die Problemstellung wurde vom Interviewer bereits vorher analysiert; er hat bestimmte Aspekte erarbeitet, die in einem Interviewleitfaden zusammengestellt sind und im Gesprächsverlauf angesprochen werden“ (Mayring, 2002).

Kennzeichnend für das Problemzentrierte Interview sind drei Prinzipien welche sich aufeinander beziehen und den gesamten Forschungsprozess gestalten:

- Die Problemzentrierung gibt den Ausgangspunkt der Forschung wieder, welche üblicherweise ein gesellschaftliches Problem betrachtet. Um die Beliebigkeit der Fragestellung einzugrenzen, kristallisiert der Forscher wesentliche objektive Aspekte vor Beginn der Interviewphase heraus.
- Die Gegenstandsorientierung betont, dass das Verfahren sich unvoreingenommen auf einen spezifischen Gegenstand bezieht und sich von den Sachverhalten des Untersuchungsfeldes leiten lassen muss, um die Besonderheiten wahrnehmen und festhalten zu können. Dies schließt die Übernahme vorgefertigter Instrumente aus.

- Die Prozessorientierung meint die Flexibilität der Untersuchung. In der gesamten Erhebungs- und Auswertungsphase müssen die Zusammenhänge und Beschaffenheiten der gewonnenen Daten reflektiert werden, um eine Offenheit und Integration neuer Erkenntnisse in den Untersuchungsprozess sicherzustellen (Mayring, 2002; Schmidt-Grunert, 2004).

Ein weiteres Merkmal des problemzentrierten Interviews ist die Offenheit. Der Interviewteilnehmer soll möglichst frei und ohne die Vorgabe von Antwortmöglichkeiten auf die Fragen reagieren können (Mayring, 2002). „Das problemzentrierte Interview fokussiert die Aussagen der Interviewten in einem zweifachen Sinne: Zum einen sollen die subjektiven Aussagen über einen bestimmten Lebensbereich eingefangen werden, zum anderen sollen in diesen Aussagen kollektive, also allgemeine gesellschaftliche Verhaltensmuster entdeckt werden. Es geht 'weder um Sondierung von Persönlichkeitsmerkmalen noch um klinische Zielsetzung, sondern um individuelle und kollektive Handlungsstrukturen und Verarbeitungsmuster gesellschaftlicher Realität' (Witzel 1982)“ (Schmidt-Grunert, 2004).

Im Rahmen des Forschungsprojektes wurden für die Erst- und Zweiterhebung jeweils zwei Fragen für die Familieninterviews entwickelt. Die Einstiegsfrage der Ersterhebung lautete:

- Sie wissen ja bereits, dass Sie bald Unterstützung von den Helfern bekommen werden. Welche Vorstellungen/Wünsche/Erwartungen haben sie in Bezug auf die Hilfe?
- Was denken Sie, was müsste sich ändern oder, was wünschen Sie sich von den Helfern/Innen?

Die zweite Frage war:

- Haben Sie bereits Erfahrungen mit den Sozialpädagogischen Familienhilfen gesammelt?
- Wenn ja, können Sie vielleicht darüber etwas erzählen? (Wie haben sie diese Zeit mit dem/er Helfer/in erlebt? Welche Veränderungen haben Sie dabei und danach wahrgenommen?)

Für die zweite Erhebung lautete die Einstiegsfrage:

- Sie haben im letzten halben Jahr eine Hilfe erhalten. Wie war das für sie, was für Erfahrungen haben sie gemacht?

Die zweite Frage war:

- Angenommen, Sie würden noch mal eine ähnliche Hilfe in Anspruch nehmen, was würden Sie sich dann von den Helfern wünschen bzw. was würden Sie auf gar keinen Fall wollen?

4.2 Experteninterview

Zur Erhebung der Fremdsicht, durch die Befragung einer Fachkraft aus dem Umfeld der Familie wurde die Methode des Experteninterviews nach *Meuser* und *Nagel* (2003) verwendet. Das Experteninterview ist eine qualitative Erhebungsmethode, die am Wissen des Experten interessiert ist (*Meuser u. Nagel, 2009*) und dem Zweck dient, soziale Situationen oder Prozesse zu rekonstruieren, mit dem Ziel, eine für den Sachverhalt sozialwissenschaftliche Erklärung zu finden (*Gläser u. Laudel 2009*).

Meuser und *Nagel* charakterisieren das Experteninterviews als Interview mit Personen, die aufgrund ihrer beruflichen Stellung über spezifisches Wissen verfügen. Ihrer Definition nach sollte sich das Expertenwissen klar von dem Alltagswissen unterscheiden. Als Experte im Rahmen eines Forschungszusammenhangs wird eine Person definiert, weil sie über berufliches Wissen verfügt, welches nicht jedem zugänglich ist. *Meuser* und *Nagel* sprechen dabei von einem „Wissensvorsprung“, auf welchen das Experteninterview abzielt. Der Experte als Akteur (in einem bestimmten Handlungsfeld) und seine Wirklichkeitskonstruktion der bestimmten Institution stehen im Vordergrund der Betrachtung und nicht die Person an sich bzw. dessen Biographie (*Meuser u. Nagel 2009*).

Bevor ein Experteninterview geführt werden kann, muss der Interviewer überlegen, wer ihm als Experte dienlich sein kann. Als Experte gilt derjenige, der selbst Teil des Handlungsfeldes ist, das den Forschungsgegenstand ausmacht und nach Ansicht des Forschers ein besonderes Wissen über den zu beforschenden Sachverhalt besitzt. Experteninterviews dienen als Mittel, dieses Spezialwissen zu erschließen (*Meuser u. Nagel, 1991*). Die Auswahl der Experten ist von großer Bedeutung und bestimmt die Qualität der Informationen. Im Vorfeld des Interviews ist es nach *Gläser* und *Laudel* (2009) wichtig sich zu überlegen, wer über relevante Informationen verfügt, diese konkret formulieren kann, bereit ist Auskunft zu geben und dazu noch verfügbar ist.

Die häufigste Form des Experteninterview ist das Leitfadeninterview, eine nichtstandardisierte Erhebungsmethode. Dieses Verfahren ist dann empfehlenswert, wenn

- in einem Interview mehrere Themenbereiche abgefragt werden müssen, um Antworten auf den Forschungsgegenstand zu erzielen
- in einem Interview genaue Daten erhoben werden muss (*Gläser u. Laudel, 2009*).

Grundlegend für die Interviewführung ist ein im Vorfeld erstellter Leitfaden. Dieser setzt sich aus einer Ansammlung von forschungsrelevanten Fragen zusammen, die der Interviewer im Verlauf des Gesprächs stellen möchte. Der Leitfaden soll keine strengen Antwortkategorien vorgeben, sondern dem Interviewten durch offene Fragen einen Spielraum bei der Beantwortung ermöglichen (*Schnell, Hill u. Esser 2005*). Ein Vorteil des Interviewleitfadens ist die Möglichkeit der Anpassung der

Fragen an die Gesprächssituation und somit ein relativ ungezwungene Gesprächsführung. Ebenfalls gewährleistet der Leitfaden, dass in allen geführten Experteninterviews die für die Auswertung relevanten Aspekte angesprochen werden (*Gläser u. Laudel 2009*).

Im Rahmen des Forschungsprojektes werden Berufsgruppen wie Ärzte, Erzieher oder Lehrer als Experten definiert, die unmittelbar mit der Familie in Kontakt stehen und sich bereit erklärt haben, an einem Interview teil zu nehmen. Mittels eines Leitfadeninterviews werden sie zu der Wirksamkeit der (innovativen) sozialpädagogischen Familienhilfe befragt.

4.3 Auswertung der Interviews

Die Auswertung der Interviews, sowohl der Familieninterviews, als auch der Experteninterviews, erfolgte zum einen durch die Projektmitarbeiter in Anlehnung an die „Qualitative Inhaltsanalyse“ nach *Mayring (2008)* und zum anderen durch die Studierenden des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit der Hochschule Neubrandenburg in Anlehnung an die Methode des „Zirkulären Dekonstruierens“ nach *Jaeggi, Faas und Mruck (1998)*.

Für die Auswertung in Anlehnung an die „Qualitative Inhaltsanalyse“ nach *Mayring (2008)* wurde das Datenmaterial in Form der transkribierten Interviews zunächst paraphrasiert also auf eine einheitliche Sprachebene übersetzt und in eine Kurzform transformiert. Anschließend wurde es auf das definierte Abstraktionsniveau generalisiert. Als dritter Schritt erfolgte eine Reduktion des Materials so dass erste Themenblöcke für die einzelnen Interviews zusammengefasst werden konnten. Im nächsten Schritt wurden diese Themenblöcke weiter reduziert und zu fallübergreifenden Kategorien abstrahiert. Die Kategorien wurden aus dem vorhandenen Datenmaterial abgeleitet, womit es sich um eine induktive Kategoriedefinition handelt. Nach der Festlegung der Kategorien wurde das Material anhand dieser erneut durchgearbeitet, um das gewählte Abstraktionsniveau und die Selektionskriterien zu überprüfen. Die Kategorien wurden so lange modifiziert bis ein passendes Kategoriensystem entstand. „*Das Kategoriensystem stellt das zentrale Instrument der Analyse dar*“ (*Mayring, 2008, S.43*) und ermöglicht die Intersubjektivität des Vorgehens, also das Nachvollziehen der Analyse für andere. Anschließend erfolgte eine Überprüfung und Abstimmung des gewonnen Kategoriensystems mit den Ergebnissen der Auswertung in Anlehnung an das „Zirkuläre Dekonstruieren“ nach *Jaeggi, Faas und Mruck (1998)*. Dieses Verfahren wurde deshalb gewählt, da an der Auswertung beider Interviewgruppen zusätzlich Studierendengruppen miteinbezogen wurden und dieses Verfahren sich durch besondere Praktikabilität und einfache Vermittelbarkeit auszeichnet.

Für die Auswertung in Anlehnung an das „Zirkuläre Dekonstruieren“ wurden folgende sechs

Arbeitsschritte durchgeführt:

- *Arbeitsschritt 1: Formulierung eines Mottos für den Text*
Die Mottofindung ist hilfreich und erhellend in Bezug auf die emotionale Auseinandersetzung mit dem Interview. Die Findung des Mottos soll möglichst spontan und unmittelbar nach dem ersten Leseindruck erfolgen; und später im Rahmen der Arbeitsgruppe reflektiert werden.
- *Arbeitsschritt 2: Zusammenfassende Nacherzählung*
Die Zusammenfassende Nacherzählung soll ebenfalls relativ bald nach dem ersten Lesen erfolgen und von jedem individuell angefertigt werden. Die Unterschiedlichkeit der Zusammenfassung bzw. die unterschiedlich gesetzten Akzente werden dann in den Arbeitsgruppen diskutiert.
- *Arbeitsschritt 3: Sequentielle Textrekonstruktion*
Das Interview soll in Abschnitten von jeweils 5 Zeilen paraphrasiert werden; d. h. es wird mit anderen Worten beschrieben, was diese 5 Zeilen beinhalten.
- *Arbeitsschritt 4: Erstellung eines Themenkataloges*
Aus dem gesammelten Material – die transkribierten Interviews werden jetzt außen vor gelassen – werden wichtige Themen extrahiert bzw. auch abstrahiert. Die Zahl der Themen sollte in etwa zwischen 15 und 30 liegen.
- *Arbeitsschritt 5: Erstellung zentraler Kategorien*
Aus den Themen werden zentrale Kategorien abstrahiert unter denen die Themen zusammengefasst werden können.
- *Arbeitsschritt 6: Systematischer Vergleich*
Die Themen und zentralen Kategorien der einzelnen Interviews werden miteinander verglichen. Es werden zentrale Kategorien gefestigt, die alle Interviews erfassen.

Nach Abgleichung der beiden durch unterschiedliche methodische Vorgehensweisen gewonnenen Kategoriensysteme erfolgte in Form einer inhaltlichen Strukturierung im Rahmen von Forschungswerkstätten das Herausarbeiten von Ankerbeispielen. Diese wurden abschließend zur Interpretation der einzelnen Kategorien herangezogen. Die Auswahl der Interviewpassagen erfolgte nach den Kriterien einer besonderen Anschaulichkeit und Dichte der Aussagen.

4.4 Familienbögen

Die Familienbögen (FB) wurden für den Bereich der Familientherapie und Familiendiagnostik entwickelt und stellen ein Instrument zur Einschätzung von Familienfunktionen dar. Sie können

sowohl im klinischen Setting als auch in der Forschung für Erwachsene und Kinder ab 12 Jahren angewendet werden. Bei den Familienbögen handelt es sich um standardisierte Fragebögen, deren Validität und Reliabilität anhand verschiedener Studien belegt wurden.

Drei Hauptmerkmale unterscheiden die Familienbögen von anderen familiendiagnostischen Instrumenten:

1. *Die Familienbögen basieren auf einem Prozessmodell, das erklären kann, wie eine Familie funktioniert.*
2. *Der familiäre Prozess wird aus drei Perspektiven beschrieben: der individuellen, der dyadischen, und der gesamtfamiliären Perspektive.*
3. *Für 5 lebenszyklische Phasen wurden Referenzwerte erarbeitet, die eine entwicklungsorientierte Familiendiagnostik ermöglichen (Cierpka u. Frevert, 1994).*

Anhand der Familienbögen besteht für jedes Familienmitglied individuell die Möglichkeit die persönliche Sichtweise auf die Familie auf Grundlage der vorgegebenen Items wiederzugeben. Anhand dieser Einschätzungen können Aussagen über die Problembereiche der Familien getroffen werden. Die Antworten werden in sieben Bereiche unterteilt, welche die theoretischen Dimensionen des Familienmodells darstellen. Das Familienmodell begründet sich auf den Dimensionen: Aufgabenerfüllung, Rollenverhalten, Kommunikation, Emotionalität, Affektive Beziehungsaufnahme, Kontrolle, Werte und Normen. Auf Grundlage dieser Dimensionen lässt sich ein graphisches Profil der Familie in einer Skalenform darstellen, welches die Schwierigkeiten in den einzelnen Bereichen verdeutlicht.

Die Familienbögen bestehen aus drei Modulen:

- dem Allgemeinen Fragebogen (FB-A), welcher die Familie als System fokussiert,
- dem Zweierbeziehungsbogen (FB-Z), welcher die Beziehungen zwischen bestimmten Dyaden untersucht,
- dem Selbstbeurteilungsbogen (FB-S), der nach der Funktion des einzelnen Familienmitglieds in der Familie fragt.

Der modulare Aufbau der Familienbögen ermöglicht durch das gezielte Einsetzen einzelner Bögen oder die Kombination verschiedener Bögen eine problemadäquate Familiendiagnostik (vgl. Cierpka, 2008).

4.5 Fallwerkstätten²

Die Fallwerkstätten schließen in ihrem Setting an das Dialogische ElternCoaching (vgl. Müller 2009) an, das von Reinhart Wolff (vgl. 2007 und zum Dialog Krause & Rätz-Heinisch 2009) entwickelt wurde und hoch anschlussfähig an systemische Sicht- und Arbeitsweisen wie z. B. die relative Sichtweise auf soziale Phänomene, die kontextuellen Prägungen und die Würdigung aller am System Beteiligten ist.

Die Fallwerkstätten hatten die zentrale Idee, einen Möglichkeitsraum zu schaffen, der es erlaubt unter Beteiligung der aufsuchenden Helfer, der Jugendamtsmitarbeiterinnen, den Studierenden des Praxisforschungsseminars zum Modellprojekt und uns „unvoreingenommene Begegnungen“ (Müller 2009) zu initiieren. Diese Begegnung wird insofern als unvoreingenommen verstanden, da es ein explizites Bemühen gibt, Unterschiede wie „Jugendamt als Geldgeber und freier Träger als ökonomisch Abhängiger“ oder „unerfahrene Teilnehmer und erfahrene Teilnehmer“ oder auch „stathöhere und statusniedrigere Teilnehmer“ nicht zu kultivieren, sondern die Offenheit und Gleichwertigkeit der Sichtweisen aller an den Werkstätten beteiligten zu forcieren. „In dieser Offenheit für den anderen, dem wir mit einer erkundenden Haltung und ohne Vorurteile entgegentreten, entsteht ein Zwischenraum interaktiven, bezogenen Denkens, wird ein Miteinander, ein Austausch möglich“ (Wolff 2004 S. 77). Dabei geht es vor allem darum, neue Freiheitsgrade für die Dialogbeteiligten zu finden, um so ggf. eine gemeinsam konstruierte Sicht auf den „Fall“ zu schaffen, was neue Handlungsspielräume eröffnen und Kooperationshemmnisse entkräften kann.

Inhaltlich konzentrierten sich die Fallwerkstätten auf vier Themen: 1) Die von den Familien im Rahmen der Hilfe direkt angesprochenen Themen und Probleme, 2) Die von den Helfern wahrgenommenen aber von den Familien nicht angesprochenen Themen und Probleme – diese wurden von uns als „implizite Themen“ bezeichnet, 3) Die Reflexion der eigenen Fachlichkeit bzw. der individuellen Verflechtung mit der Familie und 4) Die Reflexion unterschiedlicher Dimensionen der Co-Arbeit.

Im Folgenden wird die Bearbeitung der vier Themenbereiche der Fallwerkstätten kurz veranschaulicht. Uns ist in diesem Zusammenhang noch wichtig darauf hinzuweisen, dass es uns hier nicht um die Darstellung besonderer systemischer Innovationen geht. Es soll lediglich verdeutlicht werden, dass diese vier Themenbereiche in der aufsuchenden Arbeit immer wieder auftauchen und deren Bearbeitung aus unserer Sicht sehr relevant ist.

1) Die von den Familien im Rahmen der Hilfe direkt angesprochenen Themen und Probleme

Hierbei geht es vor allem um eine Differenzierung zwischen den von den Helfern wahrgenommenen Themen, den vom ASD erteilten Aufträgen und den explizit formulierten

² Die folgende Passage wurde aus dem Buchbeitrag „Helfer im Dialog. Das Praxisinstrument der Fallwerkstatt“ (Bräutigam & Müller, 2011) übernommen.

Anliegen der Familie. Hierbei liegt die Relevanz in erster Linie darin, dass sich in den Fallwerkstätten die Tendenz zeigte, in der Fülle der wahrgenommenen und angesprochenen Themen als Helfer verloren zu gehen – was wir als ein Kernmerkmal des aufsuchenden Settings erachten (vgl. *Bräutigam, Müller & Lingen 2011*) – und dass die Familie gar nicht adäquat in ihren Anliegen in der Hilfe erscheinen. Somit laufen die Hilfen Gefahr, an der Familie vorbei gestaltet zu werden.

2) Die von den Helfern wahrgenommenen aber von den Familien nicht angesprochenen Themen und Probleme

Der Unterschied zum ersten Punkt liegt hier darin, dass die wahrgenommenen Probleme von den Helfern selbst oft gar nicht verbalisiert werden können, sondern sich lediglich in der affektiven Färbung der Fallbeschreibung manifestieren. Die Notwendigkeit der Klärung dieser Färbungen besteht also darin, die unbewusst mitgeführten Themen der Hilfe so zu klären, dass sie entweder hilferrelevant werden oder den Hilfeprozess nicht nachhaltig blockieren.

3) Die Reflexion der eigenen Fachlichkeit bzw. der individuellen Verflechtung mit der Familie

In den Fallwerkstätten wurden unterschiedliche Verstrickungen zwischen Helfern und den Familien deutlich; beispielhaft lässt sich das an der Beendigung der Hilfe und der damit verbundenen Verabschiedung von der Familie seitens der Helfer erläutern. Es erschien in fast allen besprochenen Hilfeprozessen notwendig, dass die Helfer ihre Form der Abschiedsgestaltung für jede Familie neu finden mussten. Es war damit nicht nur von Bedeutung, dass die Familien einen guten Abschied von den Helfern erfahren, sondern auch die Helfer reflektierten, dass ihnen die Trennung von den Familien meist schwer fiel. Dieses Phänomen ließ sich nicht einfach mit der technischen Lösung eines Abschiedsrituals auflösen, sondern machte die Thematisierung der Abschiedsbedürfnisse der Helfer notwendig.

4) Die Reflexion unterschiedlicher Dimensionen der Co-Arbeit

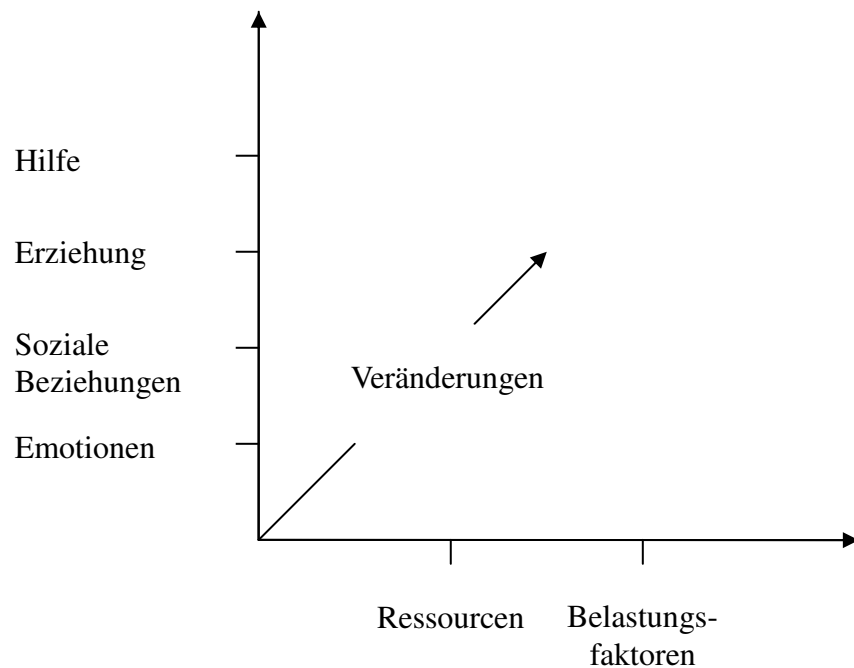
Weiterhin zeigten sich die Chancen und Risiken in der Gestaltung der Co-Arbeit. In einem besonders gelungenen Abstimmungsprozess zwischen zwei Helfern, die auch in den Fallwerkstätten einerseits sehr empathisch für einander auftraten und andererseits sich immer wieder aktiv über ihre unterschiedlichen Rollen und Aufgaben vor der Familie austauschten. In der Fallreflexion wurde deutlich, dass die Familie von dem Kommunikationsstil der Helfer profitierten und selbst eine klarere Rollenverteilung vornehmen und familiäre Konflikte entschärfen konnte. In einem sich weitaus schwieriger gestaltenden Prozess der Co-Arbeit, bei dem die Helferin sich stark mit der Kindesmutter und der Helfer sich mit dem Kindesvater verbündete, stellte sich im Laufe der Fallreflexion

heraus, dass auf diese Weise eine Bearbeitung der Gewaltproblematik in der Paarbeziehung durch das Helferteam lange Zeit nicht möglich schien.

In einer abschließenden Bewertung der Fallwerkstätten seitens der Teilnehmer wurde die gemeinsame Teilnahme von Jugendamt und freiem Träger sowie von Studierenden sehr positiv eingeschätzt. Im Sinne eines mehrseitigen Dialoges scheint es uns ratsam, in zukünftigen Fallwerkstätten zum einen die betroffenen Familien einzuladen und ggf. noch andere am Hilfeprozess beteiligten professionelle Helfer mit einzubeziehen. Damit wäre wahrscheinlich sehr viel stärker gewährleistet, die direkten Anliegen der Familien in den Fallwerkstätten verhandelbar zu machen, aber auch verdeckte Themen in den Dialog zwischen Helfern und Familie einzubringen. Zwischen den unterschiedlichen Helfersystemen kann in den mitunter hochkomplexen Fällen das Fallverstehen gefördert werden. Für die Fallbearbeitung an sich eröffnet sich auch die Möglichkeit, mitunter schwer zu findenden Hilfezugänge für die tägliche Arbeit mit den Familien zu finden und so möglichst unmittelbar in den Hilfeprozess einzusteigen.

5. Ergebnisse

Die Auswertung der Interviews des ersten Erhebungszeitraumes ergab eine zweidimensionale Struktur der Kategorien. Diese lässt sich in Form eines Koordinatensystems darstellen. Auf der Y-Achse befinden sich die Kategorien Hilfe, soziale Beziehung, Erziehung und Emotionen, die bei allen geführten Interviews von Relevanz waren und somit interviewübergreifend Bestand hatten. Die X-Achse umfasst die Querkategorien Belastungsfaktoren und Ressourcen, die alle zuvor genannten Kategorien der Y-Achse differenzieren. Nach der Auswertung der zweiten Interviewrunde kam die Kategorie Veränderungen hinzu, welche auf einer Z-Achse zu verorten ist. Somit ergibt sich eine dreidimensionale Struktur der zentralen Kategorien.



5.1 Erste Erhebungsphase

In der ersten Erhebungsphase kristallisierten sich vier Themenblöcke heraus, welche bei allen geführten Interviews von Relevanz waren und somit interviewübergreifend Bestand hatten. Diese vier Kategorien (Hilfe, Erziehung, Soziale Beziehungen und Emotionen) ließen sich bei näherer Betrachtung in zwei Dimensionen gliedern. Es entstanden die Querkategorien „Ressourcen“ und „Belastungsfaktoren“ welchen die gefundenen Themen der einzelnen Kategorien zugeordnet werden konnten.

5.1.1 Hilfe

Die Entstehung der Kategorie Hilfe begründet sich primär auf der Initiierungsfrage der Interviewerin, welche dazu auffordert über die „Wünsche und Erwartungen im Bezug auf die Hilfe“ zu sprechen. Ebenso die Frage nach den Hilfeeindrücken impliziert Antworten, die der Kategorie Hilfe zuzuordnen sind. Die Kategorie Hilfe umfasst zum einen den retrospektiven Blick auf vergangene Hilfeeindrücke der Familien, zum anderen erfasst sie die Erwartungen und Wünsche der Interviewten an zukünftige Hilfen. Die am Forschungsprojekt beteiligten Familien haben bereits vor dem Untersuchungsbeginn zum Teil mehrfache Hilfsangebote in Anspruch genommen. Alle erwachsenen Teilnehmer hatten mindestens einmal zuvor Unterstützung durch professionelle Helfer entweder in ihrer Position als Eltern oder (und) in der eigenen Kindheit. Hierbei beziehen die Familien meist alle Personen ein, die mit der Hilfeleistung in Verbindung stehen, also Mitarbeiter

der Jugendämter, Träger und Einrichtungen. Die Hilfeerfahrungen umfassen die Abläufe der einzelnen Hilfen, besondere Situationen im Hilfeprozess, die Beziehungen zwischen den Helfern und den Familienmitgliedern und die Emotionen der Interviewpartner im Bezug auf die vergangenen Hilfen. Die Erfahrungen der Teilnehmer sind zum Teil äußerst unterschiedlich und umfassen alle Bereiche zwischen positiven und negativen Erlebnissen im Bezug auf die Art der Hilfe und die Helfer.

Km: sach ich ich möchte gerne Unterstützung haben dann bin ich auch zum Jugendamt gegangen da hab ich mir auch da hab ich mir auch nicht geschämt oder so weil die bieten sowas an und dann hab ich gesagt mach ich sowas ja und in dem Punkt haben die mir denn Frau X gestellt also die hat mit mir alles gemacht die hat mich die hat Termine gemacht beim Amt wenn jetzt zum Beispiel Anträge zum abgeben waren sie kam mit zum Amt sie hat äh ä mit mir di- eingekauft sie war mit mir weiß ich nicht Klamotten kaufen ei- essenware einkaufen sie war mit mir zu Behörden also das fand ich richtig schön also da muss ich ehrlich sagen da war ne richtig enge Beziehung und ich war auch mit ihr richtig doll zufrieden

(FGS 261004, Z: 662-670)

Km: so und dann hat er uns den Vorschlag gemacht so Gesichter (.) Gesichter ausmalen wenn sie sich früh schnell angezogen hat darf sie Gesichter ausmalen so und wenn sie denn 3 Stück hat oder was weiß ich dann kann sie halt mach=n wir einfach -n Zoobesuch oder so was so das ging ich glaub- drei Tage gut und denn haben die sich da schon wieder ge- ja und nach=m halben Jahr war auch nichts mehr also also das war damals mal voll für=n Eimer. denn hab ich=s nochma- bei Caritas probiert gehabt (.) mhm und die die sa=chten damals ach Frau X sie sind eine starke Frau sie schaffen das schon (.) ok (.) und denn war eigentlich meine Angst da du brauchst nirgen=s=wo hingeh=n dir hilft sowieso keiner

(FGJ 080401, Z: 374-385)

Bei den Wünschen und Erwartungen an die zukünftigen Hilfen werden einerseits sehr spezifische Bedürfnisse geäußert, andererseits werden bestimmte Bedarfsaspekte kontinuierlich von den Interviewten benannt. Der Begriff „Harmonie“ wird in mehreren Interviews durch die Familien eingeführt. Diese wünschen sich eine Verbesserung der häuslichen Situation, welche zu einem friedvollen und ausgeglichen Miteinander führen soll.

Häufig beziehen sich die Hilfewünsche auf Verhaltensänderungen. Hierbei wird überwiegend nicht das eigene Verhalten thematisiert, sondern das eines anderen oder mehrerer Familienmitglieder. So wurde häufig von den Eltern als Erwartung an die Hilfe gestellt, dass das Verhalten des Kindes sich ändern solle. Die Helfer sollen den Familien mit Rat und Tat zur Seite stehen. Sie sollen allgemeine Erziehungsfragen klären, Informationen zum altersadäquaten Umgang, sowie Ratschläge für Krisensituationen geben können. Bei einigen Familien wird das Fehlen eigener elterlicher Vorbilder ersichtlich, was von den Familien selber als Defizit für die eigene Elterrolle interpretiert wird.

Km: einfach das mir jemand zeigt was jetzt-grade was ich mit ihm jetzt machen kann was altersgerecht ist oder wie ich mit solchen Sachen umgeh- wenn er mal wieder so=n Ausraster kriegt also der Kleine ma- wieder (irgendwas schlägt) und sich dann auch bockig auf=m Boden fallen lässt oder so (mir einfach zeeigt wie=s richtig geht wei) ich kenn das ja von meiner Mutti überhaupt nich

(FGL 110208, Z: 52-56)

Neben dieser verbalen anleitenden Funktion sollen die Helfer die Familien in den lebenspraktischen Bereichen unterstützen, wie Haushalt, Finanzen und ähnlichem. Die Begleitung bei Behördengängen sowie Unterstützung bei formalem Schriftverkehr wird von den Familien geradezu voraus gesetzt. Des Weiteren besteht ein Wunsch nach Hilfe beim Aufbau von emotionalen Beziehungen zwischen den einzelnen Familienmitgliedern oder nach der Übernahme einer Art Vermittlerrolle zwischen Familienangehörigen, wie zum Beispiel Eltern und Kindern oder Mutter und Vater.

Km: ich möchte gerne das der Umgang zwischen uns beiden wieder besser wird also das ich das sie auf mich zugeh=n kann? Was sie ja versucht das merkt man ja ob=s negativ is- oder positiv beziehungsweise ich auch ich auch auf sie zugeh=n kann ohne die Angst ohne Angst hab=m zu müssen dass sie denn 5 Minuten später wieder ausrastet
(FGJ 080401, Z: 21-25)

In einigen Familien bekommt der Helfer die Funktion eines Zeugen zugeschrieben. Dieser soll zum einen vor Institutionen wie dem Jugendamt ein Zeugnis über die Familie ablegen und den von der Familie als falsch wahrgenommenen Eindruck richtig stellen. Zum anderen soll er von seiner Außenposition der Familie ein professionelles Bild von dieser widerspiegeln. Ein wesentlicher Aspekt für die Familien ist, dass die Helfer als Ansprechpartner fungieren. Hierbei ist nicht nur gemeint, dass die Helfer in Fragen der Erziehung ein Gegenüber darstellen sondern auch besonders bei privaten Themen ein Ohr für die Familien haben. Die Helfer sollen sowohl einen Spiegel wie auch einen Rückhalt für die Familien darstellen. Sie sollen gleichermaßen als Ansprechpartner für alle Mitglieder der Familie fungieren.

Das Stichwort Vertrauen welches von den Interviewten genannt wird, ist elementar für eine gute Beziehung zwischen Familie und Helfern. Die sog. Chemie muss stimmen. Ist kein vertrauensvolles Verhältnis vorhanden, kann eine Hilfe nicht effektiv wirken.

Kv also von dem Helfer würde ick sagen wünsch=n wa- uns auf jeden Fall erstma- dass er sich hier erstma- gut eingbringt? Das wa- ihm na ja das is- ja auch gegenseitige Vertrauen ne so da=t is- ja denn natürlich muss ja uch gegeb=m sein äh äh und das=er äh vor all=n Ding- das dat auch sein Zweck erfüllt
(VGM 240202, Z: 7-11)

Ein nicht außer acht zu lassender Aspekt ist der Zwangskontext. Einige Familien haben die Hilfe aus dem Grund in Anspruch genommen, dass ihnen andererseits ein Kindesentzug gedroht hätte. Der Hilfewunsch ist somit nur bedingt als solcher zu betrachten.

Km: darum möchte- ich Hilfe haben lieber jetz- als bevor=s zu spät is- und das Kind noch weggenomm- wird
(FGL 110208, Z: 435-436)

Insgesamt zeichnet sich diese Kategorie dadurch aus, dass ihr – der Hilfe – mannigfache Funktionen zugeschrieben werden und dass sie nur gelingen kann, wenn bestimmte Voraussetzungen, wie Vertrauen, Sympathie, ein als ausreichend empfundenes Engagement und die Konkretheit von Hilfeempfehlungen gewährleistet sind.

5.1.2 Soziale Beziehungen

Die Kategorie Soziale Beziehungen setzt sich aus Themen verschiedener Beziehungen zusammen. Dazu gehören die partnerschaftlichen Beziehungen zwischen den (sozialen) Eltern, die sozialen Beziehungen und Netzwerke zu Verwandten, Peers und Freunden sowie die familiären Beziehungen zwischen den einzelnen Familienmitgliedern sowohl in der Kernfamilie wie auch auf erweiterten Ebenen zum Beispiel zu den Großeltern. Die Interviewten sprechen häufig von angespannten oder problematischen Beziehungsverhältnissen. Bei einigen Familien wurde der Kontakt zu den eigenen Eltern oder der gesamten Herkunftsfamilie abgebrochen zum Teil von Seiten der Interviewten zum Teil durch die Familien. Es sind teilweise transgenerationale Mechanismen erkennbar.

Km: ich kenn das ja von meiner Mutti ich mein sie hat mich selbst immer weggegeben und wenn ich da war hat sie sich au- nich- um mich gekümmert und so steht sie mir auch nich- zur Verfügung streitet () kein- Kontakt mehr zur Familie selber ne schwere Kindheit gehabt wurd- von einem Vater zum ander=n immer geschoben wa- mit dem zusamm- der hat mich denn verprügelt denn kam der nächste hat=se mit dem=n Kind gezeugt der hat mich auch wieder verprügelt

(FGL 110208, Z:55-61)

Das Thema Gewalt - physische wie auch psychische - kommt in vielen Interviews offen wie auch latent zum Vorschein. Die Gewaltausübung ist in jeglichen Beziehungskonstellationen möglich.

Das Fehlen sozialer Netzwerke oder nur sehr geringe Außenkontakte spiegeln sich in allen Interviews wieder. Besonders das plötzliche Wegbrechen eines zuvor vorhandenen Netzwerkes kann bei Familien eine Krisensituation hervorrufen oder verstärken. Gerade Familien, deren Anpassungsmöglichkeiten nicht optimal sind und deren Funktionalität beeinträchtigt ist, können in diesen Situationen nur schwer agieren.

Kv: mh ja wir hatt=n äh bis zum Sommer ganz viel Hilfe durch meine Eltern die ha=m uns ne Menge abgenommen ha=m zweimal in der Woche die Kinder vom Kindergarten abgeholt sind mit dem Großen zum äh Sport gefahr=n und dadurch das mein Vati krank geworden is- is- das total weggebrochen das heißt äh im Prinzip bräuchten die jetz- unsere Hilfe und nich- das die uns noch- Hilfe geben könn- und das hilft natürlich total äh diese Zeit die mein Vati und meine Mutti reingesteckt ha=m die kriegen wir nich- äh ersetzt

(VGA091001, Z: 82-88)

Jedoch auch wenn das soziale Umfeld einen Rückhalt darbietet, fällt es Familien häufig schwer, über ihre Schwierigkeiten und Probleme zu sprechen oder angebotene Hilfen anzunehmen. Ebenso bieten Freunde und Verwandte nicht unbedingt eine adäquate Hilfestellung oder Lösung für die

Situation der Familien. Teilweise sind die Interviewten auch durch die Sorge begleitet, was ihr soziales Umfeld über sie denkt und haben überwiegend negative Vorstellungen davon.

Km: oh das hat mich so Überwindung gekostet mich dahin zu setzen weil ich weiß die Leute reden über mich wenn ich mich dahin setz-
(FGS 201297, Z: 825-827)

Bei den Familien handelt es sich überwiegend um so genannte Patchwork-Familien. Die Kinder scheinen sich schnell auf die neuen Partner der Mütter einzulassen und Beziehungen zu diesen aufzubauen.

Km: die Kleine sa=cht nach 4 5 mal seh=n schon sie vermisst ihn die Große fragt wann er wieder kommt also na ma- kucken
(FGJ 080401, Z: 758-762)

Insgesamt spiegelt diese Kategorie die überwiegende Brüchigkeit und Instabilität der sozialen Beziehungen der betroffenen Familien dar und weist auf die Notwendigkeit hin, dieses von professioneller Seite verstärkt in den Blick zu nehmen.

5.1.3 Erziehung

Die Kategorie Erziehung umfasst die Erziehungsmethoden der Eltern aber auch deren Bedenken und Fragen bezüglich Erziehung sowie in der Querkategorie Belastungsfaktoren die geschilderten Erziehungsprobleme. Ein wiederholt auftretender Aspekt sind die Differenzen aber auch Wiederholungen von Erziehungsmustern auf den Ebenen der Eltern und Großeltern im Sinne einer Transgenerationalität. Häufig erwähnen die Interviewpartner ihre Unsicherheiten in der Erziehung ihrer Kinder und begründen diese damit, in ihrer Kindheit selber kein Familienleben erfahren zu haben. Auf Grund von Fremdunterbringungen oder fehlender Präsenz der Großeltern fehlen den Eltern Erziehungsvorbilder.

Km: nun versuch ich hier eigenen () zu führen und () Familie zu kriegen was nich- so einfach is- weil ich ja niemals so=ne richtig heile Familie hatte
(FGL 110208, Z: 221-222)

Die Eltern haben häufig durch vorherige Hilfen, Ratschläge von Bekannten, Verwandten oder durch Fernsehsendungen bereits ein breites Spektrum an Interventionsmöglichkeiten, wie zum Beispiel Verstärkerpläne kennen gelernt und ausprobiert. Diese waren jedoch nur bedingt wirksam und wurden zumeist nach einem kurzen Zeitraum wieder abgebrochen. Konsequenz scheint für die Interviewten einen Schlüsselbegriff in der Erziehung darzustellen. Häufig wird davon gesprochen, dass sie oder ein anderes Familienmitglied konsequent oder nicht konsequent seien.

Kv: ja also ich denke ma- der Helfer der müsste auf jeden Fall erstma- anfang- äh bei der **Mutter?** Das sie ihre Kon- de- lernt konsequent zu werden (.) ne weil sie ja praktisch der

der Kle=e=n a=so da=t is- ja ke=en ke=en Verhältnis wa=t die be=den ha=m wenn man=t so nimmt a=so di=t is- wirklich bloß gegenseitige=t an=nander vorbei rennen so und die Kle=ene die tobt denn rum un- sie gibt denn immer Kleinbei das die Kle=ene denn Ruhe gibt un- un- und so is- di=t immer.

(VGM 240202, Z: 75-81)

Am Thema Konsequenz jedoch auch in anderen Bereichen der Kategorie Erziehung wird deutlich, dass bei den Eltern häufig unterschiedlich Vorstellungen die Erziehung betreffend vorherrschen. Die unterschiedlichen Erziehungsmethoden werden teilweise direkt von den Interviewten angesprochen und eine Bearbeitung dieser als Wunsch an die Hilfe formuliert.

Km: aber was mir fehlte war eben die Lösung also Problem erkannt aber wie lös- ich es und jetzt mittlerweile würd- ich denken dadurch das ich allein hingegangen bin und Kv nich- em da is- noch noch=n is- is- eben=d em ich bin jetz- schon –n Schritt weiter als Kv @würd ich sagen@ und da denk ich muss die Familienhilfe vielleicht uns noch mal gemeinsam auf die gleiche Stufe bring- denn ich denke das ich so dadurch das ich mich zurückziehe und sehe wie Kv mit den Kindern umgeht merk- ich schon ich würd=s an der Stelle anders machen aber ich schreit- da jetz- nich- ein weil er hat in dem Moment die Autorität und das müss=n wir dann unter=nander klär=n aber nich- vor den Kindern

(VGA 091001, Z: 208-216)

Wie auch insgesamt in dieser Kategorie zu erkennen ist, wünschen die Eltern sich Tipps und Ratschläge bezüglich der Erziehung, da sie teilweise die Schwierigkeiten erkennen, sich jedoch hilflos fühlen, eine adäquate Lösung herbei zu führen. Gleichzeitig wird deutlich, warum Tipps und Ratschläge so schwer umgesetzt werden können; den Eltern fehlen in vielen Fällen eigene biographischen Erfahrungen von Fürsorglichkeit und elterlicher Bezogenheit, die aber notwendig sind, um eine entsprechende elterliche Haltung zu entwickeln, mit der dann auch „erziehen“ gelingen kann.

5.1.4 Emotionen

Die Kategorie Emotionen umfasst alle durch die Familien beschriebenen Gefühle. Hierbei sind sowohl die verbal geäußerten wie auch die unterschwellig erkennbaren Emotionen erfasst. Bei den geäußerten Gefühlen handelt es sich überwiegend um belastende Emotionen wie zum Beispiel Hilflosigkeit, Überforderung, Scham oder Angst. Als positive Empfindungen werden Muttergefühle, die Liebe zu den Kindern und ein Verbesserungswille verzeichnet.

Viele Familien fühlen sich mit ihrer Situation überfordert. Diese Überforderung kann auf verschiedenen Gründen basieren wie Komplikationen in Beziehungen, finanzielle oder berufliche Schwierigkeiten, psychische oder physische Krankheiten, Unsicherheiten in Erziehungsfragen und vieles mehr. Häufig ist eine Kumulation mehrerer Überforderungsaspekte in den Familien erkennbar.

Km: ja viele psychische Dinge die momentan mich fertig machen /.../ viele Sachen Streit mit Freund er wird plötzlich so kompliziert meine Mutter jetz- wurd- ich auch gekündigt und das Diazepam nehm- /.../ () schon belastend /.../ Partnerschaft und so dann hab=m wir auch so paar kleine Schulden aber das is- alles nich- das Schlimmste so das Schlimme is- diese- Streit und kein- Bock und /.../ das ich irgendwie nich- weiß mit ihn umzugeh=n jetz in den Alter grade /.../ und das ich mich wie=ne schlechte Mutter fühl weil ich ihm ma- auf=e Finger hau- ma- auf=m Po hau- soll man ja auch nich-

(FGL 110208, Z: 116-129)

Die Familien fühlen sich hilflos in ihrer Situation, sie sehen keinen Ausweg und können sich zu meist nicht vorstellen, dass ihnen jemand helfen könnte. Neben der Angst keine Hilfe zu bekommen und somit keine Situationsänderung herbeiführen zu können, haben die Familien auf der anderen Seite zunächst Angst davor, ihre Kinder entzogen zu bekommen, wenn sie sich ans Jugendamt wenden. Die Familien bemühen sich die familiäre Situation zu verbessern. Viele möchten sowohl für sich selbst wie auch für die anderen Familienmitglieder ein harmonischeres Zusammenleben.

Km: ja und dann kam das Jugendamt her und wollt nu- den Kleinen seh=n und da hab ich total Angst bekomm- deswegen geh- ich jetz- auch lieber selber zum Jugendamt bevor mir irgendjemand unterstellt dann kann keiner mehr sagen ich bin ne schlechte Mutter ich bin auch keine schlechte Mutter ich liebe mein- Klein-

(FGL 110208, Z. 465-468)

Diese Kategorie bildet ab, dass neben allen pragmatischen und auf der Handlungsebene erforderlichen Interventionen seitens der Helfer die genaue Wahrnehmung und Spiegelung der unterschiedlichen Emotionen bei den Familienmitgliedern eine zentrale Rolle spielt; diese bilden sozusagen die Melodie zu den erforderlichen rhythmischen Änderungen.

5.1.5 Ressourcen und Belastungsfaktoren

Die Querkategorien Ressourcen und Belastungsfaktoren stellen die zwei Seiten der zuvor beschriebenen Kategorien dar. Die immanenten Themen der Kategorien Hilfe, soziale Beziehungen, Erziehung und Emotionen, lassen sich in die Bereiche der Ressourcen und Belastungsfaktoren aufteilen. Hierbei ist zu beachten, dass Themen je nach Situation sowohl eine Ressource wie auch einen Belastungsfaktor darstellen können. Die folgende Tabelle soll dies beispielhaft darstellen.

	Ressourcen	Belastungsfaktoren
Hilfe	Hilfewünsche, Hilfeerfahrung	Hilfeerfahrung
Soziale Beziehungen	Soziales Netzwerk	Gewalt
Erziehung	Erkennen der Schwierigkeiten	Erziehungsprobleme
Emotionen	Verbesserungswille	Überforderung

Die Hilfewünsche können zum Beispiel als eine Ressource angesehen werden, da diese als Motivation für eine Situationsveränderung stehen könnten. Das Thema Hilfeerfahrung kann sowohl als Ressource gesehen werden, wenn die Familie bereits durch vorherige Hilfe positive Veränderungen erlebt hat, aber auch als Belastungsfaktor, wenn die Familie zuvor negative Hilfeerfahrungen gesammelt hat und nun einer weiteren Hilfe kritisch gegenüber steht.

5.2 Zweite Erhebungsphase

Bei der zweiten Erhebungsphase ist zu den beiden bestehenden Kategoriedimensionen eine dritte Dimension, die der Veränderung hinzugekommen. Die Kategorie der Veränderung die von den Familien erlebten Veränderungen durch die Hilfe. Diese hat in unterschiedlichen Bereichen stattgefunden, somit müssen die Kategorien Hilfe, soziale Beziehungen, Erziehung und Emotionen für die zweite Erhebungsphase inhaltlich modifiziert werden.

5.2.1 Hilfe

Die Kategorie Hilfe umfasst in der zweiten Erhebungsphase weitere Themen, die sich spezifisch auf die besondere Tandem-Hilfe beziehen. Hierzu gehören die Erfahrungen mit dem Helferteam, aber auch das Erleben der Intensität und Dauer der Hilfe. Die Erzählungen beziehen sich hierbei auf die aktuelle Hilfeerfahrung. Fast alle Familien sowohl in der Untersuchungsgruppe wie auch der Kontrollgruppe sprechen von positiven Hilfeerfahrungen und würden eine Hilfe in der jeweiligen Form, wie sie sie erhalten haben, bei erneuten Schwierigkeiten wieder in Anspruch nehmen.

Km: also es war sehr hilfreich (.) muss ich sagen

Km: a so würd ich das wieder machen

(FGJ 080401-2, Z:5, 167)

Des Weiteren wurde mehrfach geäußert, dass die Interviewten auch anderen Menschen in vergleichbaren Situationen die Inanspruchnahme einer Hilfe ans Herz legen würden. Was die Familien als positiv an der Hilfe empfanden, fiel den meisten Interviewten schwer in Worte zu fassen.

Km: ja das is- eigentlich so schlecht zu erklär=n (.) das is weiß ich nich (2) sie waren einfach da

(FGJ 080401-2, Z:33)

Konkret wurden jedoch als hilfreiche Aspekte die Themen Information/Aufklärung, Unternehmungen, Behördengänge/ Schriftverkehr, Netzwerkerweiterung, Gespräche/ Ansprechpartner, Unterstützung/ Kontrolle, Sympathie/ Vertrauen angesprochen.

Die Familien sprechen davon, dass die HelferInnen ihnen wertvolle Ratschläge für die

verschiedensten Lebensbereiche gegeben haben. Hierzu gehören Informationen bezüglich der Partnerschaft und Erziehung, Aufklärung über die Entwicklung und Ernährung von Kindern, Tipps zur Haushaltsführung und ähnliches.

Km: und auch so weg=n so fami- jetz- so familiär oder so das man da irgendwie Aufklärung kri=cht zum Beispiel was man besser mach=n könnte oder sonstiges
(VGQ 280105-2, Z.24)

Positiv empfanden die Familien Unternehmungen und Ausflüge mit den Helfern. Diese fanden teilweise nur mit einzelnen Familienmitgliedern und dem/n Helfer/n statt - zum Beispiel nur mit den Kindern, was auch zu einer Entlastung der Eltern führte -, aber auch mit der gesamten Familie, was den Eltern zum Teil neue Aspekte von Familienleben eröffnete und eine Teilhabe am sozialen Leben wieder nahe brachte. Des Weiteren äußerten die Familien, dass sie nur durch die Helfer in der Lage seien, bestimmte Arten von Ausflügen zu machen, da außerhalb des Hilferahmens die finanziellen Mittel aber auch die Möglichkeiten der Mobilität fehlen würden. Ein weiterer wichtiger Aspekt der Hilfe schien in vielen Familien die Unterstützung und Begleitung bei Ämtergängen, dem Ausfüllen von Anträgen sowie die Erledigung von anderem rechtlichen Schriftverkehr zu sein.

Km: die standen ja auch mit Rat und Tat zur Seite auch wenn ich jetz- Behördengänge hatte oder die ha=m=s mir angeboten dass s=e dann mitkomm- und das alles /.../ ne Rat gegeben du musst dahin melden und vor der Zeit da melden weil bei dem Eilbrief stand irgendwas drin=e bloß ich hab- da nich- drauf reagiert das war noch in der Zeit wo man da die 14 Tage Zeit hat /.../ da hab- ich mich denn noch gemeldet g=rade so aber auch nur auf auf Dings weil Frau B Frau I sa=chte du musst dich da=d=rauf meld=n
(FGS 261004-2, Z: 337)

Als Gewinn wurde von den Familien der Ausbau des professionellen Hilfenetzwerkes angesehen.

Km: und die war=n auch bei na da wo wo man hingeh=n kann wenn Frauen geschlagen werden
I: Frauenha- also so=ne
Km: ja und da durft ich denn auch ma- red=n und war hat mir denn Hilfe angeboten wenn was is- das ich da hinkommen kann das=es=n Frauenhaus da gibt wo man hin kann so=ne Notunterkunft /.../ jaso=ne Gespräche ha=m die alles organisiert auch=n Psychologen mit den ich jederzeit reden kann wenn ich möchte hab-
(FGL 110208, Z:31)

Hierbei ist jedoch zu hinterfragen ob ein zu großes professionelles Netzwerk nicht auch manchmal hinderlich für den Hilfeprozess sein kann.

I: wie war das für sie so viele Helfer zu haben /.../
Kv: Anfangs interessant (.) später wurd's dann doch ein bisschen viel (.)
Km: ich fands von Anfang an stressig (.) weil ich hier ja mit eingebunden war und ich ja meine extra noch hatte und sie (K2w) hatte Anfangs dann immer so ihre Therapien zweimal die Woche und ähm es is ja bei Kv mach ich ja eigentlich auch die Tagesplanung und damit die Terminplanung (.) und dann ja alles auf die Reihe zu kriegen das meine Termine seine Termine alles passt irgendwie (.) also das man dann noch wirklich Zet hat das war manchmal schon stressig das manchmal auch drei Termine an einem Tag hintereinander gleich immer waren (.) das war einfach zu viel“ (FGR 070204-2, Z. 286-295)

Bei den betroffenen Familien wird von der Tendenz her ein Bedarf deutlich, neben der Hilfe bei der Alltagsbewältigung auch einen Ansprechpartner zur Unterstützung bei der Bearbeitung persönlicher Probleme zu haben. Dabei schätzen es die Eltern, nicht nur in ihrer Elternrolle gesehen zu werden, sondern auch im Rahmen von Biographiearbeit ihre Erziehungshandlungen besser verstehen, reflektieren und modifizieren zu können. Die Gespräche mit den Helfern und die Tatsache, einen Ansprechpartner für jegliche Themen zu haben, war für die Familien ein bedeutender Bestandteil der Hilfe. Die Möglichkeit Gespräche führen zu können über persönliche Angelegenheiten war für die Familien ein Gewinn. Zum einen, da der Ansprechpartner nicht durch das Umfeld beeinflusst war und somit aus dem Blick der Familie einen eher neutralen Standpunkt inne hatte, zum anderen weil der Beobachter von außen andere Aspekte wahrnehmen und von der Familie anders respektiert werden kann.

Km: ja und vor allen Dingen es is- ja auch ma- es is- ja auch ma- gut wenn man ma- so mit ei=m darüber reden kann wenn man irgendwelche Probleme hat so=n Außenstehender wo man genau weiß na ja wenn d=e dem da=t erzählst dann erfährt da=t keiner ich sach ma man weiß ja manchma- auch nich- auch wenn man jemand=n schon länger kennt aber man möchte- ja auch sowa=t da=t sowa=t nich- so raustritt und da=t is schon ma- so ganz gut wenn man da so jemanden hat der ei=m auch ma denn zuhört wenn man sa=cht Mensch da=t wird schon oder so a=so das fand ich auch immer gut /.../ man mag ja auch mit mit manchen Sach=n ja nich- über jed=n red=n das is- nu- ma- so sie is- ja denn –ne neutrale Person
(VGQ 280105-2, Z.219)

Besonders positiv wurde von den Familien auch die emotionale Unterstützung durch die Helfer bewertet. Die Helfer wurden als motivierend und aufbauend erlebt. Die ressourcenorientierte Sichtweise der Helfer war für die Familien eine positive Neuheit, da diese aus der eigenen Familie und dem sozialen Umfeld andere Reaktionen gewöhnt waren.

Km: ja und das das meint ich das sind halt so Sachen die mir gesagt wurden das ich mir nich- mehr so=n Kopf mache was die ander=n denken diese Bestärkung das hat bei mir gefehlt (.)
ja das haben die beiden mir gegeben
(FGJ 080401-2, Z: 207)

Ein wichtiger Aspekt im Bezug auf die Helfer war für die Familien die Sympathie. Der/die Helfer sollten für die jeweilige Familie geeignet sein und eine gewisse Zuneigung sollte von beiden Seiten bestehen. Relevant für diese Zuneigung empfanden die Familien das Vorhandensein einer vertrauensvollen Basis zwischen ihnen und den Helfern.

Als negativ wurde in zwei Familien, eine der Untersuchungs- und einer der Kontrollgruppe, die hohe Fluktuation der Helfer empfunden. Bei diesen Familien war besonders auffällig, dass die Helfer nicht nur einmal sondern gleich mehrer Male wechselten. Nach Aussagen der Familien hat

sich dies enorm auf den Hilfeprozess ausgewirkt, so dass dieser teilweise sehr gefährdet war. Die Familien waren verärgert über die Wechsel aber auch durch die dadurch entstandene Stagnation der Hilfe, da aus ihrer Sicht immer wieder von vorne begonnen werden musste.

Kv: Oh also Helfer waren se:hr viele mittlerweile würd ich sagen (.) die haben ja ständig gewechselt da fängt einer neu an der andere hört dann auf dann hört der wieder auf, dann kommt der nächste also war dann schon mal gewöhnungsbedürftig hat mir eigentlich ehrlich gesacht nicht wi:rklich gepasst
(FGR 070204-2, Z.9-12)

Als unpassend für den Hilfekontext beschreibt eine Mutter die Situation wenn die Helfer zu stark intervenieren, die persönlichen Grenzen der Familie nicht respektieren und nicht ressourcenorientiert arbeiten

Km: was ich nu- gar nich- toll finden würde bei so=ner Hilfe wäre wenn man da jetz- so wirklich (.) na so doll ins Privatleben eingreift (.) also das würd- ich garnich toll find=n wenn man jetz- nur sag=n würde ah du machst das und das und das falsch/.../man würde nie irgendwie Lob kriegen oder sonstiges also das würd- ich schon nich- so toll find=n oder wenn ein- jemand richtig nerven würde ständig kontrollieren oder sonstiges a=so das würd- ich nich- so toll find=n
(VGQ 280105-2, Z.47)

Auf Grund der Fragestellung kommt es mehrfach zu hypothetischen Äußerungen durch die Familienmitglieder, welche die Nachhaltigkeit der Hilfe bestätigen. Sämtliche Familien geben an, dass sie sobald erneute Schwierigkeiten in Erscheinung treten, den Kontakt zu den Helfern suchen würden.

Km: ich möchte auch also ich sa=ch auch ich sa=ch mir auch immer wieder wenn ich Probleme hab werd- ich auch immer wieder anrufen (.) das ich auch weiß ok wenn ich (.) denn hab- ich ein- als Hinterhalt“
(FGS 261004-2, Z. 47)

Zur Verbesserung der Nachhaltigkeit von aufsuchenden Hilfen wurde von einer Familie der Wunsch geäußert, nach einem gewissen Zeitraum nach Beendigung der Hilfe einen weiteren Kontakt zwischen Helfer und Familie einzuführen, um so die Zeitspanne ohne Helfer auszuwerten zu können.

Km: so geseh=n wär=s vielleicht gut wenn man so nach=m halben Jahr nochma- so=n Treff=n hätte und dann noch mal drüber reden könnte wie dieses halbe Jahr denn ohne diese Familienhilfe is- vielleicht gibt=s da noch=ne Möglichkeit das mal anzuregen“
(VGA 091001-2, Z.308)

Zwei weitere Aspekte die in vielen der Interviews hervortraten, waren das Geschlecht des Helfers und das Bild des Jugendamtes. Das Geschlecht des Helfers ist ein wiederkehrendes Thema sowohl auf Seiten der weiblichen wie auch der männlichen Familienmitglieder. Es scheint in einigen Familien der Wunsch vorzuherrschen, von einer gleichgeschlechtlichen Person Hilfe zu empfangen.

Diese würde die Sorgen und Probleme besser verstehen und nachvollziehen können. Ebenso scheint die Hemmschwelle persönliche Themen anzusprechen niedriger zu sein, wenn der Helfer dasselbe Geschlecht wie der Hilfeempfänger hat.

Kv: also ich will ehrlich sein am Anfang hat mir das sag ich war mir das sehr angenehm mit Herrn Y nur später ja aus meiner Sicht weil das Frauen waren (.) ich will jetzt nicht verurteilen aber es ist für mich als Mann leichter mit einem Mann zu reden als mit einer Frau und da hab ich dann doch eher so langsam dann (.) das doch lieber für mich behalten
(FGR 070204-2, Z: 114-118)

Eine Mutter formulierte, dass sie davon ausgehe, dass ein gleichgeschlechtlicher Helfer besseres Verständnis für den Klienten und dessen Situation auf bringen könne und somit die Hilfe effektiver sei. Die Klientinnen fühlen sich mit einer weiblichen Helferin vertrauter und verstandener, da sie von einem ähnlichen Erfahrungsschatz ausgehen.

Vermeehrt sprechen die Familien über das Bild des Jugendamtes in der Gesellschaft, welches der Klischeevorstellung „Jugendamt is- immer dass die kommen und die Kinder @wegnehmen“ (VGA 091001-2, Z: 201) entspricht. Es scheint ein Konsens über das Bild des Jugendamtes, welches die Familien vor der Hilfe hatten und wie sich dieses nach der Hilfe verändert hat, zu herrschen.

Km: also ich weiß ja wie=s selber war wenn man hört Jugendamt und wenn man Kinder hat und man hört Jugendamt ich mein denn is- erstmal rote=t Tuch dat is- nun mal so ich weiß nich- warum aber da=t is- nu mal so /.../ man geht dann immer gleich vom Schlimmsten aus und (.) a=so ich weiß nich- ich kann da=t nur jedem empfehlen der da wirklich so=n bisschen Probleme hat oder sonstiges sowas in Anspruch zu neh=m also ich hätt- mir auch anders gedacht dat das=es anders is- also ich hätt gedacht da kommt immer einer und sa=cht immer du du du und so geht da=t nich und da=t musst du mach=n und da=t musst du mach=n aber es is- ja nich- so (.) a=so es is- alles ganz (.) @ruhig@ ganz locker
(VGQ280105-2, Z.87)

Der Wunsch nach mehr Information und Transparenz durch das Jugendamt wird dargelegt. Familien äußern, dass sie bei einem größeren Wissen über die Arbeit des Jugendamtes bereits zu einem früheren Zeitpunkt um Intervention gebeten hätten, was einen schnelleren Hilferfolg bei noch geringeren Problemen hätte haben können.

Km: das ich em im Nachhinein sogar äh mir denke ich hätte=s sogar schon früher machen müssen bloß ich wusste eben nich- das es diese Möglichkeit gibt also irgendwie sozusagen die Information das man eben bei Erziehungsproblemen das man sich da an das Jugendamt wenden kann also das war @nicht in meinem Kopf@
(VGA 091001-2, Z.197)

Im Bezug auf die spezielle Hilfe äußerten die Familien sich zur Intensität der Hilfe wie auch zur Tatsache zwei Helfer zu haben. Die Tandem-Hilfe wurde überwiegend positiv von den Familien aufgenommen und als effektiv eingeschätzt.

Das Gelingen einer Tandem-Hilfe scheint neben anderen Faktoren auch von der Arbeitsteilung und oder der Rollenklärung der Helfer abzuhängen. In einem Untersuchungsfall scheint diese besonders

gut gelungen zu sein „Km: weil das so bei- beides so schön (aufgeteilt war der eine er so ne) genau und dann Frau X auch noch da so hat gut gepasst“ (FGJ 080401-2, Z.159). Die Helfer hatten im Rahmen der Hilfe eine klare Verteilung der Aufgaben, welche für die Familie erkenntlich und nachvollziehbar war „Km: ja Herr Y ist als der Familientherapeut da und Frau X Familienhilfe“ (FGJ 080401-2, Z.165). In einem anderen Untersuchungsfall ist die angedachte Arbeitsteilung der Helfer, auf Grundlage der familiären Situationen, nach dem Prinzip der Geschlechtertrennung (männlicher Helfer für den Vater, weibliche Helferin für die Mutter) nicht zustanden gekommen, da der Vater eine Hilfe in dieser Form verweigerte. Es bleibt die Frage offen, ob in diesem Fall eine Situationsklärung anzuraten gewesen wäre, die eventuelle Reduzierung der Hilfe auf einen Helfer sich als sinnvoll erwiesen hätte, oder ob eine neue Rollendefinition gemeinsam mit den Familienmitgliedern hilfreich hätte sein können.

Erkennbar wurde jedoch, dass bei Tandem-Hilfen eine klare Absprache zwischen den Helfern und eine Aufteilung wichtig sind. Die Aufteilung kann sich auf die Aufgabenbereiche, die Schwerpunkte der Arbeit oder auch die Familienkonstellation beziehen.

Die Intensität der Hilfen wurde von den Untersuchungsfällen wie auch den Kontrollfällen mehrheitlich als passend empfunden. In der Untersuchungsgruppe wurde der zeitliche erhöhte Kontakt als hilfreich wahrgenommen.

Km: mit den beiden war das schön ich fand das gut weil ich mein passiert ja nu- nich- ich sag mal Dienstag Donnerstag was ne sondern auch Montag Mittwoch und Freitag halt mal und da war denn halt fast na ja fast jeden Tag nich- jetz- zum Schluss noch weniger aber Anfang sa=ch ich mal so doch mal so eigentlich doch fast jeden Tag jemand hier
(FGJ 080401-2, Z: 152)

Ebenso wurde die Dauer der Hilfe als angemessen wahrgenommen, wobei zu Beginn zum Teil Skepsis bezüglich des kurzen Zeitraumes bestand.

Km: hab- nich- gedacht dass ich das so schnell in -nem halben Jahr in=na Reihe kri=ch
(FGS 261004-2 Z.104)

Das positive Ergebnis bezüglich der Intensität der Hilfe in beiden Gruppen könnte die unterschiedliche Ausprägung der Problemlagen innerhalb der Familien widerspiegeln. Des Weiteren ist anzumerken, dass die Vorgaben über die Dauer (6 bis 9 Monate) und die Wochenstunden (12-14) der Hilfe nicht in allen Fällen umgesetzt wurden. Zum Teil liefen die Hilfen über einen längeren Zeitraum oder mit einer geringeren Anzahl an Wochenstunden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei der zweiten Erhebungsphase neben der Wertschätzung der persönlichen Präsenz der Helfer sowie deren konkrete Handlungsempfehlungen deutlich wurde, dass für die betroffenen Familien es zentral zu sein scheint, über die jeweilige Rolle und das jeweilige Aufgabenspektrum der Helfer klar informiert zu sein und auf diese auch über den

Hilfezeitraum hinaus potentiellen Zugriff zu haben (Hausarztmodell). Weiterhin ergeben sich Hinweise auf die Wichtigkeit des Geschlechts des Helfers sowie auf eine offensivere Aufklärung über die Arbeitsweisen, Rechte und Pflichten des Jugendamtes.

5.2.2 Soziale Beziehungen

Die Kategorie Soziale Beziehungen wird in der zweiten Erhebungsphase um das Thema Beziehung zu den Helfern also zum professionellen Netzwerk erweitert. Die Beziehungen zu den Helfern wurden von den Familien überwiegend als angenehm empfunden.

Km: aber mit Frau X hatte ich –ne gute Bindung also @.@ konnt- ich gut erzähl=n
(FGL 110208-2, Z: 8-9)

Teilweise wurde das Verhältnis zum Helfer von den Familien als sehr innig beschrieben.

Km: ich konnt- mit denen genauso red=n als wenn –ne langjährige Freundin vor mir sitzt
(FGS 261004-2, Z:563)

Auffällig sind hierbei, die Kriterien die für die Familie eine gute Beziehung zum Helfer ausmachen. Dazu gehören, dass es keinen Streit mit dem Helfer gab, die Meinungen nicht unterschiedlich waren, der Helfer freundlich und lieb war. In einer Familie fand nach dem ersten Treffen ein Wechsel des Helfers statt, da die Familie nicht mit dem Helfer zu Recht kam und der erste Eindruck für diese nicht passend war.

Km: mit der äh ersten Dame das von Anfang an nich harmoniert
(FGK 070597-2, Z: 1187)

Als bedenklich wurde angesprochen, dass es den Kindern schwer fallen könnte, wenn die Hilfe beendet wird und der Kontakt zu den Helfern ausbleibt, da sie sich an diese sehr gewöhnt hätten. Auffällig ist auch, dass den Familien die Anerkennung der Helfer und das positive Feedback besonders wichtig zu sein scheinen.

Km: hoff- ma Frau X kann sich @auch nich- über mich beschwer=n@
(VGQ 280105-2, Z:183)

Des Weiteren ist festzustellen, dass sich die familiären Beziehungen nach Aussagen der Familien teilweise verbessert haben.

Km: und das is- jetzt garnich- mehr (.) also (hauen gibt's bei uns gar nicht mehr) gut unter die beiden ab und zu mal ne das sie sich doch ab und zu mal (.) wenn ich sa=ch auch wo wir das Abschlussgespräch mit Frau X und Herrn Y und so hatten lagen die beiden drüben im Bett mit Tür offen und früher wäre das so gewesen da wäre der Fuß unter der Decke mal irgendwo aber garnich- haben –ne halbe Stunde gelegen und ham sich vertragen ne das wär-früher garnich- gegang- (.) die beide alleine zu lassen
(FGJ 080402-2, Z: 95-101)

Km: is- auch –ne ganz n=and=re Bindung sei- wie damals mit mei=m Kind wir ha- wir sind enger zusamm-gerückt seit dem ich auch eingeseh=n hab- halt stopp Km1 is- dein Sohn der muss bei dir bleiben seit dem is- -ne ganz and=re Bindung er umarmt mich und Mama hier

Mama da
(FGS 261004-2, Z:252-256)

Die Helfer haben häufig die Rolle der Vermittler zwischen verschiedenen Familienmitgliedern eingenommen. In einer Familie spielte das Thema Partnerschaft eine besonders große Rolle, da die Mutter mit dem Gedanken spielte, sich vom Vater des Kindes zu trennen. Die Unterstützung der Helfer und Informationen darüber, wie eine Trennung trotz Kind positiv vollzogen werden könnte, haben der Mutter nach ihrer Aussage sehr geholfen. Auch das Thema Gewalt tauchte in den Interviews auf, wurde jedoch als wesentlich reduzierter durch die Hilfe dargestellt.

Das Einbeziehen von Familienmitgliedern, die nicht zur Kernfamilie gehören wie zum Beispiel den Großeltern wurde als sehr hilfreich eingestuft und wirkte sich nach Aussagen der Familien auch positiv auf die Beziehungen aus.

Km: ha=m auch gut meine Mutti miteingebunden muss ich sag=n weil das Verhältnis zu Mutti war ja auch ab und zu ma- -n bisschen ne also is- doch alles gut geworden
(FGS 261004-2, Z:350-352)

Anzumerken ist noch, dass in den seltensten Fällen nach der Trennung der Eltern der Kontakt zum leiblichen Vater weiter besteht. Auch bei einem Partnerwechsel, welcher als sozialer Vater für das Kind gestanden haben könnte, ist ein Weiterbestehen der Beziehung nicht erkennbar. Viele Kinder haben also schon eine Vielzahl von Beziehungsabbrüchen erlebt, was den Eltern nicht so bewusst zu sein scheint.

Insgesamt ist aus dieser Kategorie zu schließen, dass die Beziehung zu den Helfern zu einer bedeutsamen sozialen Beziehung im sozialen Netzwerk der Familien transformiert. Eine gute Beziehung zu den Helfern bedeutet weiterhin offensichtlich eine weitgehend konfliktarme und harmonische Beziehung zu den Helfern. Hierbei wird deutlich, wie hoch die Anforderung offensichtlich für Helfer ist, mit Familien sich konstruktiv und gleichzeitig konfrontativ auseinanderzusetzen, sodass offensichtlich oftmals eine Aufteilung gewählt wird, in der den Jugendamtsvertretern eine konfrontierende Vorgehensweise weitgehend überlassen wird.

5.2.3 Erziehung

Die Familien beschreiben, dass ihnen durch die Hilfe bestimmte Aspekte, wie zum Beispiel die unterschiedlichen Erziehungsmethoden besonders bewusst geworden sind und im Rahmen der Hilfe an den Erziehungskonzepten gearbeitet wurde. Des Weiteren standen die Helfer den Eltern in allen Erziehungsfragen zu Seite und haben diesen Tipps und Ratschläge geben können.

Km: na das war ja mit der erste Punkt in der therapeutischen Hilfe das man sich darüber einig wird (.) weil wir in der Erziehung doch recht (1) unterschiedliche Meinungen haben sagen wir mal (1) und da irgendwie (Herr X) ja auf einen Nenner zu kommen so

(FGR 070204-2, Z: 328-331)

Häufig wurden von den Helfern neue Strukturen in den Familien eingeführt, die den Tagesablauf für diese erleichterten. Hierzu gehörten überwiegend Familien- und Essensregeln, welche gemeinsam mit den Familien erarbeitet wurden und anschließend zur Visualisierung in der Wohnung aufgehängt wurden. Dieses „ständig vor Augen haben“ bezeichnen die Familien als äußerst positiv, da es immer wieder daran erinnert und auch wesentlich leichter und diskussionsfreier darauf verwiesen werden könne. Ebenso wurden häufig Belohnungssysteme für die Kinder eingeführt, deren Effektivität von den Familien jedoch sehr unterschiedlich bewertet wurde.

Die Eltern wünschten sich darüber hinaus besonders Ratschläge zur altersadäquaten Erziehung. Viele schienen verunsichert darüber, was bei ihrem Kind gerade anstehe oder wie sie dieses unterstützen und fördern könnten.

Kv: man schätzt da seine Kinder völlig falsch ein
(VGA 091001-2, Z:62)

Die Interventionen der Helfer scheinen dazu geführt zu haben, dass sich die Erziehungsmethoden der Eltern modifiziert haben.

Km: entscheiden weil früher haben wir das auch viel gemacht so mit bestrafen /.../ das wenn du jetzt nicht hörst denn kannst du nicht zu Oma und Opa rüber (.) so und das mach=n wir garnich- mehr
(FGJ 080401-2, Z: 119-122)

Die Eltern beschrieben weiterhin, dass durch die neuen Regeln und Strukturen sich das Verhalten der Familienmitglieder geändert habe. Es wird erwähnt, dass die Eltern das Gefühl haben, gelassener zu sein und ihre Kinder als selbständiger wahrnehmen.

Bei dieser Kategorie wird die Veränderung seitens der Familie offenbar am stärksten auf der Handlungsebene wahrgenommen. Die befragten Familien haben den Eindruck, anders mit ihren Kindern umzugehen, weniger bestrafend zu sein und entspannter im Umgang zu sein. Die Interventionen seitens der Helfer werden offensichtlich als anschlussfähig erlebt, wobei deutlich wird, dass bei dieser Kategorie auch nur die Elternperspektive berücksichtigt wird.

5.2.4 Emotionen

In der zweiten Erhebungsphase sprechen die Familien vermehrt von positiveren Emotionen. Es gibt weniger Sorgen, Ängste und Streitigkeiten im familiären Umfeld. Sie beschreiben Gefühle der Erleichterung.

Km: wir fühlen uns alle auch=n bisschen leichter
(FGJ 080401-2, Z: 125)

Häufig wird das „Erste Treffen“ mit den Helfern thematisiert. Die Familien fühlten sich bei diesem zunächst unwohl und unsicher. Dies legte sich jedoch in vielen Fällen schnell, da die Helfer die Familien anscheinend gut annehmen und deren Nervosität angemessen auffangen konnten.

Km: war ich schon eher beunruhigt aber schon als wir den Termin gemacht haben hat sie soviel Souveränität und Ruhe ausgestrahlt das ich em mich gefreut hab- sie denn auch persönlich kennenzulernen und so im ersten Gespräch dann em a=so es war auch dahin da beruhigend und auch sehr aufmunternd und em es war auch irgendwie das der Elan von ihr auch mich so=n bisschen erfasst hat das ich sa- mir vorstell=n konnte ja das wird was
(VGA 091001-2, Z: 159-164)

Der Hilfeprozess wurde teilweise als anstrengend empfunden. Die Eltern beschreiben, dass die Termine stellenweise zum einen sehr emotional fordernd aber auch kognitive „*harte Arbeit*“ (VGA 091001-2, Z: 248) waren.

Der Beendigung der Hilfe sahen die Familien mit gemischten Gefühlen entgegen. Einige waren froh und empfanden den Zeitpunkt der Beendigung als passend, andere fühlten sich noch nicht sicher genug, ohne die Möglichkeit auf die Hilfe zurückgreifen zu können. Besonders wenn die Familien Veränderungen wie zum Beispiel eine neue Arbeitsstelle in Aussicht hatten, war die Sorge groß, der neuen Situation ohne Unterstützung nicht gewachsen zu sein.

Km: obwohl ich jetz- wieder=n bisschen unsicher wird weil=s mit Arbeit ändert sich ja viel
(FGL 110208-2, Z: 162-163)

Die Familien äußerten, dass es ihnen nicht peinlich sei Hilfe zu empfangen, sie seien stolz auf das, was sie in der Hilfe geleistet und erreicht haben. Besonders bestärkt hat es die Familien zu erkennen, welche Fortschritte sie bereits bewältigt haben. Durch das Reflektieren des Hilfeprozesses gemeinsam mit den Helfern konnten den Familien die eigenen Entwicklungen deutlicher bewusst werden. Die Familien äußerten sich traurig und enttäuscht, wenn sie den Eindruck hatten, dass die Helfer ihre Aufträge nicht wahr- und annahmen, der Hilfeprozess unter einem völlig anderen Fokus ablief und sie das Gefühl hatten, sich nicht in der Hilfe wiederzufinden. Ebenso herrschte bei den Familien, die einen Helferwechsel erlebten, Unzufriedenheit über diesen. Insgesamt dominiert bei dieser Kategorie in der zweiten Erhebungsphase das Gefühl der Erleichterung und der Entlastung durch die in Anspruch genommene Hilfe. Gleichzeitig wird deutlich, wie sehr seitens der Helfer darauf geachtet werden muss, dass die Familien sich mit den Zielen der Hilfen identifizieren können und dass dieser Abstimmungsprozess offensichtlich kontinuierlich und sehr sorgfältig erfolgen muss

5.3 Familienbögen

Die Familienbögen zeigen deutlich, dass alle der ausgewählten Familien der Untersuchungsgruppe dem Anforderungsprofil des Forschungsprojektes „Hochrisiko“ entsprechen – bei der Kontrollgruppe ist dies weniger deutlich. Auf Grund der geringen Fallzahlen können die ermittelten Werte nur einen Einblick und interessante Hinweise geben; sie haben aber keinerlei repräsentative Aussagekraft.

Alle Familien zeigen erhöhte Werte in unterschiedlichen Bereichen, was eine Familiendysfunktionalität wahrscheinlich macht. Viele der Familien zeigen erhöhte Werte in mehreren Bereichen, was die Dysfunktionalität um so gravierender macht, da es sich in diesen Familien um generalisierende Probleme handelt.

Die Werte für „Soziale Erwünschtheit“ (SE) und „Abwehr“ (A) welche die Validität der anderen Skalen bestimmen sind in den meisten Familien grenzwertig, so dass die Gültigkeit der Ergebnisse eingeschränkt zu betrachten ist. Bei zwei Familien liegen die Werte für soziale Erwünschtheit und Abwehr so hoch, dass eine Verzerrung in den anderen Bereichen anzunehmen ist und diese somit nur bedingt interpretierbar sind. In vielen Familien sind die Werte für SE und A besonders niedrig, was bedeuten kann, dass andere Einflüsse wie zum Beispiel Projektionen sich auswirken. Trotz der möglichen Verzerrung der Werte sind jedoch Veränderungen zwischen dem ersten Erhebungszeitpunkt und der zweiten Datenerhebung erkennbar.

Bei über 50% der teilnehmenden Familien ist in 4 von 7 Bereichen des FB-A eine positive Veränderung zu verzeichnen. Im Bereich Aufgabenerfüllung (AE) wurde sogar bei Zweidrittel der Familien eine Verbesserung festgestellt. Die Bereiche Werte und Normen (WN), Kommunikation (KOM) und Emotionalität (E) haben sich ebenfalls bei der Mehrheit der Familien positiv entwickelt. Die geringste Veränderung erfolgte im Bereich Affektive Beziehungen (AB) kurz gefolgt von den Bereichen Rollenverhalten (RV) und Kontrolle (K). Bemerkenswert ist hierbei, dass im Bereich Affektive Beziehung in der Kontrollgruppe keine Verbesserung erzielt wurde, weshalb in der Gesamtheit betrachtet dieser Bereich am schlechtesten abgeschnitten hat. *Betrachtet man jedoch die Werte der Familien welche eine Tandem-Hilfe erhalten haben, erfolgte bei vier von fünf Familien eine Verbesserung im Bereich der Affektiven Beziehungsaufnahme. In der Kontrollgruppe hingegen ist eine Verschlechterung oder Stagnation der Werte in diesem Bereich festzustellen.* Ein weiteres Merkmal zur Unterscheidung der Untersuchungs- und Kontrollgruppe ist die Ausprägung der problematischen Bereiche bei der ersten Erhebung. Weisen bei zwei von drei Familien in der Kontrollgruppe nur vereinzelte Skalen problematische Werte auf, so sind in der Untersuchungsgruppe bei der Mehrheit der Familien in überwiegend fast allen Skalen erhöhte Werte zu verzeichnen, was die Familiendysfunktionalität umso gravierender macht.

5.4 Experteninterview

Anhand der Experteninterviews wurden erste Hinweise und Ergebnisse zur Wirksamkeit des implementierten Hilfeansatzes erwartet. Die durchgeführten Interviews mit ausgewählten Experten sollen Rückschlüsse auf die Wahrnehmung von Veränderungen aus der Außenperspektive ermöglichen.

Den Experten fiel es teilweise schwer, die gestellten Fragen zu beantworten. Sie beklagten eine mangelnde Kooperation mit den Helfersystemen.

Die Experten haben, ihren Aussagen nach, im Zeitraum der Hilfe überwiegend keine oder nur minimale Veränderungen bei den Familien wahrgenommen. Dies liegt einerseits an dem, wie sie formulieren, „geringen Einblick“, den sie in das Familienleben haben.

E: was jetzt direkt so in der mh Familie da abläuft das wissen wir nich- also für uns würd- ich sagen is- es nich- so gravierend dieser Unterschied jetzt
(VGQ 280105-E, Z:83-85)

Andererseits war den Experten teilweise unbekannt, dass die Familien Hilfe erhalten haben und somit wurde von ihrer Seite nicht auf Veränderungen geachtet. Es kam auch vor, dass den Experten die Gründe für die Unterstützung unbekannt waren und diese überhaupt keinen Hilfebedarf, der sich in ihrer Arbeit hätte bemerkbar machen können, gesehen haben. Da ihr Umgang mit dem Kind aus ihrer Sicht problemlos war, sind Veränderungen aus ihrer Sicht offensichtlich ohne Bedeutung gewesen.

E: wir sind mit Km 1 eigentlich immer gut klar gekommen weil wir ebend auch konsequent waren und haben uns auch die Zeit genommen um ihn zu füttern praktisch ihm auch das Trinken wenns sein musste mit m Löffel gegeben weil er hatte am Anfang sich verweigert also wollte nicht trinken das war ganz schlimm eigentlich da war die Mutti sehr hilflos auch ne und äh (.) also wie gesagt wir (.) sind mit ihm eigentlich immer gut klar gekommen ne
(FGL 110208-E1, Z: 77-84)

Es lässt sich weiterhin anhand der Interviews feststellen, dass die Experten positive Veränderungsprozesse nicht eindeutig auf die Arbeit der Helfer in den Familien zurückführen können. Werden positive Veränderungen wahrgenommen, so werden sie der eigenen Leistung zugeschrieben. Negativentwicklungen hingegen lassen Experten an der Wirksamkeit der Hilfe zweifeln.

E: und in wie weit das jetz- zu Hause besser funktioniert kann ich nich- sagen ich kann aber sagen das Kw1 auf jeden Fall im sozialen Bereich dazugelernt hat das sie sich besser eingliedern kann aber ich möchte meinen das der Großanteil an der Arbeit der Schule und im Hort liegt
(VGM 240202-E, Z: 61-65)

Prognostisch stellen fast alle Befragten allerdings weiteren Unterstützungsbedarf bei den Familien fest. Kaum eine der Familien scheint aus Sicht der Experten zukünftig ohne Unterstützung auszukommen.

E: braucht auf jeden Fall Unterstützung auch weiterhin
(VGQ 240202-E, Z: 103)

Es zeigte sich in den Interviews, dass die Kooperation zwischen Helfern, Familien und Experten auf unterschiedliche Weise stattfindet. Viele der Experten bemängeln die Unwissenheit über die Helfer und Hilfe, da sie in einem vermehrten Wissen über die familiäre Situation Ressourcen für ihre Arbeit sehen.

E: erst mal wärs natürlich für uns wünschenswert das wir vielleicht doch (eher) erfahren was ist in der Familie los das man ihn manchmal auch besser verstehen kann bei Problemen die er hat bei Reaktionen die von ihm kommen ne also das wär- ein ganz großer Wunsch von uns das wir näheres wirklich wissen warum ist Hilfe überhaupt in der Familie
(FGL 110208-E2, Z: 224-228)

Entwicklungschancen für die Kinder sehen die Experten vereinzelt nur noch in außerfamiliärer Betreuung. Ressourcen der Familien können sie kaum benennen. Anhand der aus den Experteninterviews entnommenen Ergebnisse ergeben sich interessante Hinweise auf eine nach wie vor erheblich verbesserungswürdige Kooperation zwischen den unterschiedlichen Helfersystemen.

5.5 Interpretation der Ergebnisse

Ausgehend vom o. b. Forschungsstand zur aufsuchenden Arbeit wurden Faktoren wie Betreuungsdauer, die Qualifikation der Betreuer und die Qualität der Supervision, welche zur Wirksamkeit der Hilfen beitragen, identifiziert. Weiterhin wurde auf eine gewisse Beliebigkeit bei einzusetzenden beraterischen bzw. therapeutischen Leistungen sowie eine wenig entwickelte klinische Orientierung der sozialpädagogischen Familienhilfe hingewiesen. Des Weiteren wird betont, dass die Unterstützung von Familien in schwierigen Lebenslagen die Vielseitigkeit, Flexibilität und Integration verschiedenster Methoden erfordern und, dass die Komplexität der aufsuchenden Arbeit ein Qualifikationsniveau erfordert, über das Familienhelfer/innen nicht selbstverständliche verfügen. Wir haben uns dafür entschieden, die Ergebnisse vor dem Hintergrund ihrer Bedeutung für das besondere Setting der aufsuchenden Hilfen, der sich ableitenden Konsequenzen für die professionellen Arbeitsweisen und bezüglich ihrer Relevanz der familiären Aufgabenerfüllung sowie der Verbesserung der affektiven Beziehungen innerhalb der Familie zu interpretieren.

5.5.1 Setting: Komplexität und Gestaltung

Die Ergebnisse weisen daraufhin, dass es seitens der Familien eine große Vielfalt an unterschiedlichsten Bedarfen und Themen gibt, die sie mit den Helfern besprechen/ verhandeln wollen und die mitnichten alle einen Zusammenhang mit den im Hilfeplangespräch formulierten Zielen einhergehen. Das bedeutet, dass das Setting eine Offenheit und Breite von Themen generiert, was per se eine unerfüllbare Anforderung darstellt. Der Umgang mit dieser Unerfüllbarkeit und die Aneignung von Strategien seitens der Helfer die Familien „freundlich zu enttäuschen“ (*Ollefs u. Schlippe 2007*) bzw. konstruktiv zu frustrieren stellt offensichtlich eine wichtige Aufgabe dar.

Das heißt weiterhin, dass in der Hilfeplanung die Planung des Settings vermehrt berücksichtigt werden sollte, d. h. es muss sich die Frage gestellt werden können, ob bereits bei der Hilfeplanung so divergierende Hilfeerfordernisse (schwierige und familiär destruktive Paardynamik und Entschuldung der Familie) deutlich werden, dass diese von einem Helferteam bearbeitet werden sollten. Im Rahmen der Tandem-Hilfe hat es sich dabei als sinnvoll erwiesen, eine klare und für die Familien transparente Rollendifferenzierung in den Helferteams vorzunehmen.

5.5.2 Mögliche Konsequenzen für die Arbeitsweisen der Helfer: Erwartungen und Entwicklungsbereiche

Anhand der Interviews ist von der Tendenz her ein Bedarf deutlich, neben der Hilfe bei der Alltagsbewältigung auch einen Ansprechpartner zur Unterstützung bei der Bearbeitung persönlicher Probleme zu haben. Dabei schätzen es die Eltern, nicht nur in ihrer Elternrolle gesehen zu werden, sondern auch im Rahmen von Biographiearbeit ihre Erziehungshandlungen besser verstehen, reflektieren und modifizieren zu können. Dabei stellt dieses an dem besonderen Ort – das Zuhause der Familien – noch mal eine spezifische Herausforderung dar, weil sehr emotional berührende Themen in einem wenig bis gar nicht vom Alltag abgegrenzten Raum zur Sprache kommen können (stärkere emotionale Aktualisierung) und in einer stärkeren Weise gehalten werden müssen. Des Weiteren erscheint es ratsam, die Helfer für die heraus gearbeiteten Bereiche soziale Beziehungen, Erziehung und Emotionen noch mehr zu sensibilisieren und auf die Möglichkeit hinzuweisen, dass die angesprochenen fehlenden elterlichen Vorbilder in Form einer Nachbeelterung³ durch die Helfer minimiert werden könnten.

5.5.3 Familiäre Aufgabenerfüllung: Belastung und Entlastung

Die in den Fragebögen verwendete Dimension Aufgabenerfüllung (AE) lässt sich in drei Arten von Aufgaben unterscheiden; basale Aufgaben, Entwicklungsaufgaben, Bewältigungsaufgaben in

³ Nachbeelterung meint hier nicht den therapeutischen Begriff des „Reparenting“ sondern vielmehr ein Modell für Beziehungen und Erziehung welches die Helfer (besonders in Tandem-Hilfen) darstellen.

Krisensituationen. „Die basalen Aufgaben garantieren die materielle Versorgung, etwa von Essen, Schutz, Gesundheit usw. Die Entwicklungsaufgaben garantieren die psychosoziale Entwicklung der Familienmitglieder, entsprechend der lebenszyklischen Phasen. Krisenaufgaben stellen sich dann ein, wenn die Bewältigungsstrategien der Familie erschöpft sind und die Möglichkeiten zur Problemlösung und Spannungsreduktion nicht mehr ausreichen“ (*Cierpka u. Frevert, 1994*). Die Familie muss biologische, soziale und psychologische Entwicklungsaufgaben bewältigen und eine gesunde Entwicklung ihrer Mitglieder sicherstellen. Hierzu muss sie sowohl Sicherheit, wie auch Autonomie gewährleisten. Die Fähigkeit einer Familie in einer Krisensituation flexibel zu agieren und die vorhandenen Bewältigungsstrategien zu überprüfen und gegebenenfalls zu modifizieren, kennzeichnet das Ausmaß der Funktionalität der Familie. Probleme im Bereich der Aufgabenerfüllung zeigen sich in der Festlegung von bestimmten Aufgaben, der Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten, der Verwirklichung von Veränderungen sowie durch die Unfähigkeit, auf Veränderungen im familiären Lebenszyklus zu reagieren und eine hohe Stresssensibilität welche zur Situationsverschlechterung beiträgt.

Die anhand der Familienbögen festgestellte hohe Veränderungsrate in dieser Dimension lässt sich anhand der erfolgreichen Arbeitsweise einer Sozialpädagogischen Familienhilfe erklären. Die im § 31 SGB VIII erwähnten Vorgaben „lassen sich so interpretieren, dass die zentrale Aufgabe von Sozialpädagogischer Familienhilfe die Unterstützung der Familien bei Veränderungen ist, die ihr gestatten, hinsichtlich der Erziehungsaufgaben, der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen, sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen besser zurechtzukommen“ (*Helming, Blüml u. Schattner, 2004*). In der praktischen Arbeit spiegelt sich dies häufig zunächst durch das Erarbeiten von Strukturen und Ablaufplänen wieder, die offensichtlich für die betroffenen Familien hinsichtlich einer gelingenden Aufgabenerfüllung wichtig und hilfreich ist.

5.5.4 Verbesserung der affektiven Beziehungen: Modelllernen und Helferdifferenzierung

Die in den Familienbögen erfasste Dimension Affektive Beziehungsaufnahme (AB) beschreibt das vorhanden oder nicht vorhanden Sein von Empathie unter den Familienmitgliedern, das gegenseitige Interesse und die Fürsorge zur Erfüllung der emotionalen Bedürfnisse wie Sicherheit aber auch die Förderung der Autonomie jedes einzelnen Familienmitglieds. Hier ist bei den Ergebnissen auffällig, dass die Familien der Untersuchungsgruppe deutlich positivere Effekte erzielen konnten als die Familien der Kontrollgruppe. Wir interpretieren dieses vor allem vor dem Hintergrund, dass zum einen die Kommunikation im Helferteam Modellcharakter gehabt haben könnte und somit für die Familie eine Folie dargestellt hat, bei der bestimmte affektive Themen überhaupt erstmal zur Sprache kommen konnten. Zum anderen halten wir es für wahrscheinlich,

dass auf Grund der Aufgabenteilung zwischen den Helfern bessere Unterscheidungsmöglichkeiten für rein pragmatische Unterstützungsnotwendigkeiten (Begleitung bei Ämtergängen etc.) und für die Thematisierung und Bearbeitung relevanter familiärer und affektiv hoch besetzter Konflikte gegeben waren.

5.6 Weitere Ergebnisse: Tagung und Publikationen

Im Rahmen des Forschungsprojektes fand vom 20. bis 21. November eine Fachtagung „*Sie kommen!!! Systemische Gesichter aufsuchender Hilfen in der Sozialen Arbeit*“ mit Referenten aus dem gesamten Bundesgebiet an der Hochschule Neubrandenburg statt, welche von 120 Teilnehmer aus ganz Deutschland besucht wurde. Des Weiteren wurde am 04.03.2010 im Forschungssymposium "Systemische Sozialarbeit" auf der Fachtagung: Systemische Forschung in Therapie, Pädagogik und Organisationsberatung am Universitätsklinikum Heidelberg ein Vortrag, mit dem Titel: "*Im Risiko Handeln*" – *Neue Konzepte aufsuchender Hilfen mit hochbelasteten Familien. Entwicklung eines Modellprojektes in Mecklenburg-Vorpommern* gehalten.

Zusätzlich sind bisher 4 Publikationen (*Bräutigam u. Müller 2010a; Bräutigam u. Müller 2010b; Bräutigam u. Müller 2011; Bräutigam, Müller u. Längen 2011*) im Rahmen des Projektes entstanden sowie ein umfangreiches Handbuch (*Müller u. Bräutigam 2011*) mit 30 Beiträgen renommierter Autoren zum Thema aufsuchende Hilfen.

6. Diskussion und Ausblick

Die hier dargestellten Ergebnisse des Forschungsprojektes „'Im Risiko handeln' – Neue Konzepte aufsuchender Hilfen mit hochbelasteten Familien“ sind aufgrund der relativ kleinen Stichprobe nicht repräsentativ. Trotzdem liefern die Forschungsergebnisse wichtige Hinweise zu Themen, die in familienbezogenen aufsuchenden Hilfen auftauchen und zur Eigenlogik der aufsuchenden Arbeit. Nicht zuletzt können Chancen umrissen werden, die in dem im Projekt verfolgten Hilfefkonzept liegen und eine gehaltvolle Arbeit im Risiko befördern können.

6.1 Die Vergleichbarkeit der unterschiedlichen Hilfeformen

Die aus den verschiedenen Quellen (Familienbögen, Familieninterviews, Experteninterviews) gewonnenen Daten weisen daraufhin, dass die Tandemhilfen in etwa der Hälfte Zeit ähnlich gute

Ergebnisse erzielen wie die konventionellen Hilfen. Weiterhin gelang es den Familien mit den Tandemhilfen besser, ihre affektive Kommunikation zu verbessern. Bei der Auswertung der Interviews wurde deutlich, dass die Familien der Kontrollgruppe insgesamt weniger belastet bzw. ihre Problemlagen weniger komplex waren als die Familien der Forschungsgruppe. Dies ist aus unserer Sicht auch ein Grund, warum wir keine wesentlichen Unterschiede zwischen den beiden Hilfeformen feststellen konnten. Hier handelt es sich um ein typisches Forschungs-Praxisdilemma: Denn die Familien der Forschungs- und der Kontrollgruppe waren von ihrer Belastung her nicht in dem Maße vergleichbar, wie dieses vom ursprünglichen Design vorgesehen war und wie es notwendig gewesen wäre, um Aussagen darüber treffen zu können, wie sich unterschiedliche Hilfeformen bei derselben Klientel auswirken. Vom Standpunkt der Praxis her ist es nur zu verständlich, dass den besonders belasteten Familien eine intensivere Hilfe gewährt wurde, dennoch erschwert diese Vorgehensweise die Aussagekraft der Studie zu möglichen Unterschieden in der Wirksamkeit von Hilfeformen. Hier stoßen sozusagen wissenschaftliche Notwendigkeiten, um ein gutes Design herzustellen und die Jugendhilfepraxis, die offensichtlich ethische Bedenken hatte, ähnlich belasteten Familien unterschiedliche Hilfen anzubieten, diametral aufeinander. Umso bemerkenswerter ist es allerdings, dass es den hochbelasteten Familien mit den Tandemhilfen deutlich besser gelang, ihre affektive Kommunikation zu verbessern.

6.2 Das aufsuchende Hilfesetting gestalten

Die Ergebnisse weisen daraufhin, dass es unter fachlichen sowie auch unter ökonomischen Aspekten sinnvoll ist, die eingesetzten ambulanten Hilfen zur Erziehung bei Vergabe der Hilfe weiter zu differenzieren (SPFH, therapeutische Leistungen, Helferteam mit klar differenzierten Rollen etc.). Dabei geht es in erster Linie darum zu klären, wie sich vielfältige und divergierende Anforderungen an die Hilfen (Erziehungsschwierigkeiten, Gewaltproblematik, Verschuldung, psychische Erkrankungen der Eltern etc.) auf die Gestaltung des Hilfesettings auswirken und ob dafür ein Helferteam notwendig ist, bzw. welche Aufgaben wie und an wen verteilt werden müssen. Insofern entsteht beim Einsetzen ambulanter Hilfen die Notwendigkeit, aus den Anforderungen die der Fall präsentiert, ein geeignetes Hilfesetting zu entwickeln. Die explizite Fachlichkeit, der dann genügt werden muss, besteht darin, den Hilfeplanprozess als einen zu verstehen, in dem die Ausgestaltung des Settings der ambulanten Hilfe erst noch vorgenommen wird. Es geht hier um eine wünschenswerte deutlich erhöhte Experimentierfreudigkeit bei der Variation von aufsuchenden Settings.

6.3 Die aufsuchende Hilfe gestalten

Die Ergebnisse weisen daraufhin, dass aufsuchende Helfer mit einer potentiell überfordernden Fülle von Themen konfrontiert sind. Weiterhin haben sie die Aufgabe mit den Familienmitgliedern, die oftmals extrem brüchige Erfahrungen mit Beziehungen gemacht haben, eine einigermaßen stabile und tragfähige Beziehung herzustellen und über die Dauer der Hilfe zu erhalten. Dabei ist eine harmonische Helfer-Klienten-Beziehung für die Zufriedenheit und Identifikation mit der Hilfe für die Familien von hoher Bedeutung. Ein hilfedynamische Stagnation entsteht dadurch, dass die Familien oft auch mit problematischem konfrontiert werden sollten/ müssen. Dadurch wird die Hilfebeziehung aber oftmals erheblich belastet und somit die Voraussetzung gefährdet, um Veränderungen erreichen zu können. Der typische Umgang mit diesem hilfedynamischen Dilemma, in dem die Rollen gesplittet werden und die Hilfe durch den Helfer und die Kontrolle durch das Jugendamt vorgenommen wird, schafft hier aus unserer Sicht keine Abhilfe. Sehr viel eher scheint es notwendig, die fallimmanente Paradoxie durch ein Helferteam zu lösen, was für den Hilfeprozess insofern förderlich ist, dass die Helfer einen konstruktiven Umgang mit Harmonie und Konflikt präsentieren können und beide emotional relevanten Pole durch Helfer in der Arbeit mit der Familie personifiziert sind. Damit ist beispielhaft erläutert, was im Prozess der Settinggestaltung berücksichtigt werden sollte.

6.4. Entwicklungsgedanken

Die Arbeit mit hochbelasteten Familien sollte aus unserer Sicht stärker unter einen Begleitungsgedanken als unter einem finalen Lösungsgedanken gesehen werden. Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass die Familien sich auch über die Beendigung der Hilfe potentielle Kontaktmöglichkeiten mit ihren Helfern wünschen. Begleitung in dem von uns angedachten Sinne wäre dann, eine Art Nachsorge, die einen niedrigfrequenten Kontakte über einen längeren Zeitraum erlaubt (z. B. für 2 Jahre 5 Kontakte). Die Begleitungstermine dienen dann nicht der Akquirierung neuer Hilfen, sondern der Aktualisierung bereits entwickelter Kompetenzen bei den Familien sowie der ggf. notwendigen Strukturierung neu anstehender Aufgaben. Dieses wäre auch eine Variante, die Nachhaltigkeit der Hilfen zu fördern.

Die in dem Forschungsprojekt praktizierten Fallwerkstätten scheinen empfehlenswert, weil sie durch die Beteiligung der öffentlichen und freien Träger und möglicherweise unter der Einbeziehung der betroffenen Familien eine Komplexität repräsentieren, die der Notwendigkeit des Falles entspricht. Hier geht es durch die gezielte Einbeziehung sehr heterogener Sichtweisen in komplexen Fällen das Fallverstehen zu fördern und die mitunter schwer zu findenden Hilfezugänge für die tägliche Arbeit mit den Familien zu finden. Eine spezielle Weiterbildung der Helfer und die

selbstreflexive Begleitung beim Transfer der Weiterbildungsinhalte in die Praxis scheinen darüber hinaus von hoher Bedeutung. Hier geht es vor allem darum, das gelernte Wissen zu verinnerlichen und zu reflektieren, um es in den jeweiligen Praxissituationen auch aktualisieren zu können.

Um in diesem besonderen Setting möglichst effektiv arbeiten zu können, also die spezifischen Möglichkeiten und Grenzen des „at home“-Settings (Lüngen 2010) erkennen und nutzen zu können, scheint für die Helfer eine gesonderte Ausbildung hilfreich (Lawson 2005). Diese könnten in einem speziell konzipierten Masterstudiengang für aufsuchende Hilfen vermittelt werden. Die vorrangige Fragestellung hierzu lautet: *Wie kann es gelingen, angemessene professionelle Heterogenität in aufsuchenden Arbeitszusammenhängen im ländlichen Raum zu gewährleisten?*

Zur Weiterentwicklung dieses Gedanken und zur weiteren Erforschung der aufsuchenden Arbeit ist bereits ein neuer Forschungsantrag gestellt. Die primären Zielsetzungen des geplanten Vorhabens sind:

- Synergien in professionellen Hilfsnetzwerken erzeugen
- Erzeugung und Vermehrung von Schnittstellen- und Übergangswissen
- Generierung von Qualitätsstandards bei aufsuchenden Hilfen
- Vermeidung von fehlplatzierten Hilfen, bzw. Optimierung von Hilfeprozessen
- Entwicklung eines Masterstudiengangs „Home Treatment“

Das Forschungsziel dieses beantragten Vorhabens ist dann *die Erforschung der aufsuchenden Arbeit als transdisziplinäres Konzept*, d. h. wie arbeiten medizinisch, pflegerisch, sozialpädagogisch oder therapeutisch ausgebildete Fachkräfte in diesem Setting generell und im Besonderen in Mecklenburg-Vorpommern.

Literatur

- Bräutigam, B. & Frermann, T. (2006) *Therapie wider den gesunden Menschenverstand oder die einzig wahre Hilfe? – ein Einblick in die aufsuchende Familientherapie in Nordbrandenburg*. In: kontext, Heft 2, 182 – 197.
- Bräutigam, B. & Müller, M. (2011) *Helfer im Dialog. Das Praxisinstrument der Fallwerkstatt*. In: Bräutigam, B. & Müller, M. (Hrsg.) *Hilfe Sie kommen! Systemischen Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg. Carl Auer Verlag. S. 226-232.
- Bräutigam, B. & Müller, M. (2010a) „Der akzeptierte Fremdkörper“ – Reflexionen zu *Aufsuchenden Hilfen*. Forum Erziehungshilfen. 16 (4). S. 244-248.
- Bräutigam, B. & Müller, M. (2010b) *Sozialpädagogische Familienhilfe: Übergangshilfe an der Schnittstelle Jugendhilfe und Gesundheitssystem*. In: Gahleitner, S. & Hahn, G. (Hrsg.) *Klinische Sozialarbeit. Gefährdete Kindheit – Risiko, Resilienz und Hilfen*. Bonn: Psychiatrie Verlag. S. 279-290.
- Bräutigam, B., Müller, M. & Lungen, S. (2011) *Die Kunst sich einzulassen und dennoch ein anderer zu bleiben. Einleitende Gedanken zur aufsuchenden Arbeit*. In: Bräutigam, B. & Müller, M. (Hrsg.) *Hilfe Sie kommen! Ein Handbuch zu systemischen Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg. Carl Auer Verlag. S. 12-19.
- Cierpka, M. & Frevert, G. (1994) *Die Familienbögen. Ein Inventar zur Einschätzung von Familienfunktionen. Handanweisung*. Göttingen. Hogrefe Verlag für Psychologie.
- Cierpka, M. (Hrsg.) (2008) *Handbuch der Familiendiagnostik*. Heidelberg. Springer Medizin Verlag, 3. Auflage.
- Ehlers, C. u. Müller, M. 2010. *Aufsuchende Familienarbeit und Case Management*. Case Management. 7. (Sonderheft Soziale Arbeit). S. 38-43.
- Gläser, J. & Laudel, G. (2009) *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrument rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden. VS Verlag. 3. Auflage.
- Gräfnitz, J. (2010) *Die Wirksamkeit aufsuchender familienbezogener Hilfen. Der internationale Stand der Forschung*. Diplomarbeit an der Hochschule Neubrandenburg im WS 2009/2010.
- Heckerens, H.-P. (2011) *Wirksamkeit und Kosteneffektivität aufsuchender familienbezogener Arbeitsweisen bei Problemlagen von Kindern und Jugendlichen*. In: Bräutigam, B. & Müller, M. (Hrsg.) *Hilfe Sie kommen! Systemischen Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg. Carl Auer Verlag. S. 20-31.
- Helming, E., Blüml, H. & Schattner, H. (2004) *Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe*. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). Baden-Baden. Nomos-Verlag. 5. Auflage.
- Hundsatz, A. (2006) *Erziehungsberatung in Bewegung*. In: Zimmer, A. & Schrapper, C. (Hrsg.) *Zukunft der Erziehungsberatung. Herausforderungen und Handlungsfelder*. Weinheim und München. Juventa Verlag. S 61-70.
- Jaeggi, E., Faas, A. & Mruck, K. (1998). *Denkverbote gibt es nicht! Vorschlag zur interpretativen Auswertung kommunikativ gewonnener Daten* (2. überarb. Fassung). Forschungsbericht aus der Abteilung Psychologie im Institut für Sozialwissenschaften der Technischen Universität Berlin, Nr. 98-2.
- Krause, H.-U. & Rätz-Heinisch., R. (Hrsg.) (2009) *Soziale Arbeit im Dialog gestalten. Theoretische Grundlagen und methodische Zugänge einer dialogischen Sozialen Arbeit*. Opladen, Farmington Hills (Barbara Budrich).
- Lawson, G. (2005): *Special Considerations for the Supervision of Home-Based Counselors*. The Family Journal 13 (4): 437-444.
- Lungen, S. (2010) *Möglichkeiten und Grenzen von Beratung im aufsuchenden Setting*. (Masterthesis an der Hochschule Neubrandenburg).
- Mayring, P. (2002) *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. Weinheim und Basel. Beltz-Verlag. 5. Auflage.
- Meuser, M. & Nagel U. (1991) *Experteninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion*. In: Graz, D. & Kraimer, K. *Qualitativ-empirische*

- Sozialforschung*. Opladen. Westdeutscher Verlag. S. 441-471.
- Meuser, M. & Nagel U. (2003) *Experteninterview*. In: Bohnsack, R., Marotzki, W. & Meuser, M. (Hrsg.) *Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung: ein Wörterbuch*. Opladen. Leske+Budrich.
- Meuser, M. & Nagel U. (2009) *Experteninterview und der Wandel der Wissensproduktion*. In: Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (Hrsg.) *Experteninterviews. Theorien, Methoden, Anwendungsfelder*. Wiesbaden. VS Verlag. 3. Auflage. S. 35-60.
- Müller, C. W. (1989) *Achtbare Versuche. Zur Geschichte von Praxisforschung in der Sozialen Arbeit*. In: Heiner, M. (Hrsg.) *Praxisforschung in der sozialen Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus. S. 17-33.
- Müller, M. (2010) *Drei Dimensionen Sozialpädagogischer Familienhilfe*. In: Michel-Schwartz, B. (Hrsg.) „*Modernisierungen“ methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS-Verlag. S. 205-229.
- Müller, M. (2009) *Im Kontakt auf Augenhöhe. Dialogisches ElternCoaching und Konfliktmanagement*. In: Krause, H.-U. & R. Rätz-Heinisch. (Hrsg.) *Soziale Arbeit im Dialog gestalten. Theoretische Grundlagen und methodische Zugänge einer dialogischen Sozialen Arbeit*. Opladen, Farmington Hills (Barbara Budrich). S. 105-115.
- Müller, M. & Bräutigam, B. (Hrsg.) (2011) *Hilfe, Sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext*. Heidelberg: Carl Auer.
- Ollefs, B. & Schlippe, A.v. (2007) *Manual für das Elterncoaching auf der Basis des gewaltlosen Widerstands*. In: Schlippe, A. v. & Grabbe, M. (Hrsg.) *Werkstattbuch Elterncoaching. Elterliche Präsenz und gewaltloser Widerstand in der Praxis ; mit 6 Tabellen*. Göttingen. Vandenhoeck & Ruprecht. S. 47–101.
- Pothmann, J. & Fendrich, S. (2006) *Ambulante Hilfen sind wichtiger werdende Ergänzungs- und Unterstützungsleistungen für Familien*. Datenanalyse der Dortmunder Arbeitsstelle Kinder- und Jugendhilfestatistik. Bereich: Hilfen zur Erziehung.
- Schmidt-Grunert, M. (Hrsg.) (2004) *Sozialarbeitsforschung konkret Problemzentrierte Interviews als qualitative Erhebungsmethode*. Freiburg i. Br. Lambertus-Verlag. 2. Auflage.
- Schmidt, M., K. et al. (2002) *Effekte erzieherischer Hilfen und ihre Hintergründe*. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin (Hrsg.), Stuttgart. W. Kohlhammer.
- Schnell, R., Hill, B. u. Esser, E. (2005) *Methoden der empirischen Sozialforschung*. München. Oldenbourg. 7. Auflage.
- Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern (2007a) *Statistischer Jahresbericht 2006 – Entwicklungen in MV*. Statistische Hefte Mecklenburg-Vorpommern. 4. Jg. Heft 2.
- Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern (2007b) *Statistische Berichte Kinder- und Jugendhilfe. Jugendhilfe Institutionelle Beratung, Einzelbetreuung und sozialpädagogische Familienhilfe in Mecklenburg-Vorpommern*. Schwerin.
- Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern (2011) *Statistische Berichte Kinder- und Jugendhilfe. Erzieherische Hilfe, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte junge Menschen, Hilfe für junge Volljährige, sonstige Leistungen der Jugendhilfe sowie Ausgaben und Einnahmen in Mecklenburg-Vorpommern 2009*. Schwerin.
- Wergowski, S. (2010) *Forschungsbericht – Problemzentrierte Interviews mit Jugendamtsmitarbeiterinnen*. Ergänzungsforschung. Hochschule Neubrandenburg.
- Wolff, R. (2004) *Auf dem Weg zu einer kinderfreundlichen Gesellschaft. Kinderfördern durch Elternkompetenz*. In: Schluchter, W./ A. Tönjes/ S. Elins (Hrsg.): *Menschenskinder! Zur Lage von Kindern in unserer Gesellschaft*. Band zur Vortragsreihe des Humanökologischen Zentrums der BTU Cottbus. Aktuelle Reihe 02/2004. Eigenverlag. S. 71–83.
- Wolff, R. (2007) *Demokratischer Kinderschutz – zwischen Risiko und Gefahr*. Forum Erziehungshilfe. 13 (3). S. 132–139.