

*Der Praxisalltag der Fachkräfte in der
Sozialpädagogischen Familienhilfe –
Anforderungen und Belastungen*

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades
einer Magistra der Philosophie

an der Karl-Franzens-Universität Graz

vorgelegt von

Sabine WERNHARDT

am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft
Begutachter Ao. Uni.-Prof. Dr. Arno Heimgartner

Graz, 2012

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Masterarbeit ohne fremde Hilfe und eigenständig verfasst habe und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel von mir benutzt worden sind. Die den Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen wurden als solche von mir kenntlich gemacht. Diese Arbeit wurde weder in gleicher noch ähnlicher Ausführung einer anderen Prüfungskommission vorgelegt und stimmt mit der vom Begutachter beurteilten Arbeit überein.

Ort, Datum

Unterschrift

Vorwort

Aufgrund meiner beruflichen Tätigkeit kam ich in Kontakt mit einigen Fachkräften, die in der Sozialpädagogischen Familienhilfe beschäftigt sind. Da wir uns die gleichen Räumlichkeiten teilten und ein gegenseitiger reger Austausch stattfand, bekam ich einen guten Einblick in den Praxisalltag der sozialpädagogischen FamilienhelferInnen. Dieser ist geprägt von hohen Anforderungen an die Persönlichkeit, von Belastungen und Spannungsfeldern.

Nach und nach interessierte mich daher dieses vielfältige Tätigkeitsfeld immer mehr und dies war auch der Anlass, dass ich zu diesem Thema eine Masterarbeit verfassen möchte. Im Blickpunkt soll dabei stehen, mit welchen Problematiken sich die sozialpädagogischen FamilienhelferInnen im Praxisalltag auseinandersetzen müssen und wie organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen die Effektivität des Dienstes beeinflussen und eine Erschwernis für die Fachkräfte darstellen.

Den sozialpädagogischen FamilienhelferInnen soll durch diese Masterarbeit eine Stimme verliehen werden, um eine eventuelle Qualitätsverbesserung ihres Praxisalltages anzuregen und vorhandene Mängel aufzuzeigen.

Danksagung

Während des gesamten Schreibprozesses dieser Masterarbeit gab es viele Menschen, die mich unterstützt und immer wieder motiviert haben. Diesen soll nun mein von Herzen kommender Dank ausgesprochen werden.

Ich danke meinem Betreuer Dr. Arno Heimgartner, der immer ein offenes Ohr für alle Anliegen und Fragen hatte und viele positive Anregungen einbrachte.

Meinen StudienkollegInnen danke ich für den wichtigen Informationsaustausch, für das konstruktive Feedback und die gemeinsamen „Jammerstunden“ über die viele Arbeit.

Bei meinen Familienangehörigen möchte ich mich für ihr unbegrenztes Verständnis für die wenige Zeit, die ich für sie hatte, bedanken. Danke für eure Geduld mit meinen „Launen“!

Vielen Lieben Dank auch an meine KorrekturleserInnen, die in Rekordzeit die Arbeit durchgelesen haben.

Last but not least möchte ich meinen Mädels danken, die immer Zeit für Gespräche hatten und mich wieder aufheiterten, wenn meine Motivation einen Tiefpunkt erreichte. Danke für eure Rückendeckung!

Ich danke euch allen für eure Unterstützung, denn ohne diese wäre die Konzipierung dieser Masterarbeit nicht möglich gewesen.

Inhaltsverzeichnis

I THEORETISCHER TEIL	10
1. EINLEITUNG	10
2. FAMILIE	12
2.1. BEGRIFFSBESTIMMUNG „FAMILIE“	12
2.1.1. <i>Der rechtliche Familienbegriff:</i>	12
2.1.2. <i>Der psychologische Familienbegriff:</i>	13
2.1.3. <i>Der soziologische Familienbegriff:</i>	15
2.1.4. <i>Der pädagogische Familienbegriff</i>	16
2.2. FAMILIENFORMEN IM WANDEL.....	17
2.2.1. <i>Indikatoren für den familiären Wandel</i>	19
2.2.2. <i>Ein-Eltern-Familien</i>	26
2.2.3. <i>Fragmentierte Familien</i>	27
2.2.4. <i>Nicht-eheliche Lebensgemeinschaften</i>	29
2.2.5. <i>Familien mit gleichgeschlechtlichen Paaren</i>	31
2.3. NEUE BEWÄLTIGUNGSANFORDERUNGEN IM KONTEXT VON ERZIEHUNG UND ELTERNSCHAFT	32
2.3.1. <i>Entwicklungsförderndes Erziehungsverhalten:</i>	34
2.3.2. <i>Entwicklungshemmendes Erziehungsverhalten:</i>	35
2.4. SOZIALPÄDAGOGISCHE INTERVENTIONEN IN DER FAMILIE	37
3. DIE SOZIALPÄDAGOGISCHE FAMILIENHILFE (SPFH)	40
3.1. BEGRIFFSBESTIMMUNG.....	40
3.2. DIE GESETZLICHEN GRUNDLAGEN	42
3.3. ZIELGRUPPE	44
3.4. RAHMENBEDINGUNGEN	47
3.4.1. <i>Setting</i>	47
3.4.2. <i>Einsatzgründe</i>	48
3.4.3. <i>Ausschließungsgründe</i>	50
3.4.4. <i>Ziele</i>	51
3.4.5. <i>Dauer</i>	53
3.4.6. <i>Trägerschaft</i>	53
3.4.7. <i>Finanzierung</i>	54

3.5. PHASEN DES HILFEPROZESSES	56
3.5.1. Die Anfangs- bzw. Probephase	56
3.5.2. Die Hauptphase	57
3.5.3. Schluss- bzw. Ablösephase.....	58
3.5.4. Nachbetreuung.....	59
3.6. METHODEN UND ARBEITSANSÄTZE IN DER SPFH.....	60
3.7. DAS FACHPERSONAL	65
3.7.1. Kompetenzen.....	66
3.7.2. Ausbildung/Qualifikationsanforderungen.....	70
3.7.3. Herausforderungen und Spannungsfelder im Praxisalltag der Fachkräfte	71
3.8. QUALITÄT IN DER SPFH	77
3.8.1. Organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen.....	78
3.8.2. Supervision.....	81
3.8.3. Teamsitzungen.....	84
3.8.4. Leitung	85
3.8.5. Evaluation.....	86
II EMPIRISCHER TEIL.....	87
1. ZIEL DER UNTERSUCHUNG/FORSCHUNGSFRAGEN.....	87
2. METHODE.....	88
2.1. DIE ETABLIERUNG DER GRUPPENDISKUSSIONSVERFAHREN IM DEUTSCHSPRACHIGEN RAUM	88
2.2. DIE GRUPPENDISKUSSION ALS QUALITATIVE FORSCHUNGSMETHODE	91
3. DURCHFÜHRUNG.....	94
3.1. STICHPROBE.....	94
3.2. DISKUSSIONSSITUATION	96
3.3. LEITFADEN	96
3.4. TRANSKRIPTION.....	99
3.5. COMPUTERUNTERSTÜTZTE DATENAUSWERTUNG	101
3.6. ANALYSE	104
4. DARSTELLUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISKATEGORIEN	106
4.1. EINSTIEG.....	106
4.1.1. Fehlende Erfahrung.....	106
4.1.2. Abgrenzung des Aufgabengebietes	107

4.1.3. KollegInnen, Reflexionen und Lernprozesse.....	107
4.2. ANFORDERUNGEN.....	109
4.2.1. Qualifikation/Ausbildung.....	109
4.2.3. Kompetenzen.....	109
4.2.3.1. Geduld, Ausdauer und Frustrationstoleranz.....	110
4.2.3.2. Belastbarkeit.....	110
4.2.3.3. Konfliktfähigkeit.....	110
4.2.3.4. Einfühlungsvermögen, Nähe und Distanz.....	111
4.2.3.5. Flexibilität.....	111
4.2.3.6. Reflexionsfähigkeit.....	112
4.2.3.7. Erfahrung.....	112
4.3. AUFGABEN.....	113
4.3.1. Allzuständigkeit.....	113
4.3.2. Hilfe bei der Alltagsbewältigung.....	113
4.3.3. Initiierung von Lernprozessen.....	114
4.3.4. Beziehungsaufbau.....	114
4.4. SPANNUNGSFELDER.....	115
4.4.1. Spannungsfeld KlientInnen vs. Auftraggeber.....	115
4.4.1.1. Die Schweigepflicht.....	115
4.4.1.2. Informationsweitergabe und Transparenz der Arbeit.....	117
4.4.2. Spannungsfeld Auftraggeber vs. Fachkräfte.....	118
4.4.2.1. Uneinschätzbare Reaktion des Auftraggebers.....	118
4.4.2.2. Differente Wahrnehmungen.....	119
4.4.2.3. Professionalität.....	121
4.4.3. Spannungsfeld KlientInnen.....	121
4.4.3.1. Freiwilligkeit und Zwang.....	121
4.4.3.2. Fehlende Änderungsbereitschaft.....	122
4.4.3.3. Nähe und Distanz.....	122
4.4.3.4. Aufrechterhaltung der Beziehung.....	123
4.4.4. Spannungsfeld Abgrenzung des Tätigkeitsbereiches.....	124
4.4.4.1. Grenzen der Aufgabenübernahme.....	124
4.4.4.2. Abgrenzung zu anderen Diensten.....	126
4.5. BELASTUNGEN.....	127

4.5.1. Belastungen durch das Tätigkeitsfeld	127
4.5.1.1. Fehlende Kontinuität	127
4.5.1.2. Dauerbereitschaft	128
4.5.1.3. Trennung von Beruf- und Privatleben.....	129
4.5.2. Belastungen durch die Familien	130
4.5.2.1. Stillstand in der Betreuung	130
4.5.2.2. Das Leid der Kinder	130
4.5.2.3. Nähe vs. Distanz.....	131
4.5.2.4. Hygienische Bedingungen.....	131
4.5.3. Institutionelle Belastungen.....	132
4.5.3.1. Die Auslastung	132
4.5.3.2. Zunehmende Verwaltungsaufgaben und Ökonomisierung	133
4.5.3.3. Fehlendes Mitspracherecht.....	135
4.5.3.4. Gekürzte Entlastungswerkzeuge	136
4.6. BEDÜRFNISSE UND ÄNDERUNGSBEDARF.....	137
4.6.1. Organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen.....	137
4.6.1.1. Bedürfnis nach Zeit	137
4.6.1.2. Bedürfnis nach adäquaten Arbeitsräumen und Arbeitsausstattung.....	138
4.6.1.3. Bedürfnis nach weniger Verwaltungsaufgaben.....	139
4.6.1.4. Bedürfnis nach einem finanziellen Budget für die Familien.....	139
4.6.1.5. Bedürfnis nach einer fachlichen Leitung	140
4.6.1.6. Bedürfnis nach Anerkennung und Wertschätzung.....	141
4.6.2. Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge.....	142
4.6.2.1. Ausreichendes Angebot und mehr Zeit für Entlastung	142
4.6.2.2. Arbeit im Team	144
4.6.2.3. Unterstützung durch die Leitung.....	144
4.6.3. Fortbildungen	145
4.6.3.1. Zeit für Weiterbildungen	145
4.6.3.2. Autonomie in der Auswahl	145
4.7. GRENZEN	146
4.7.1. Gewalt.....	146
4.7.2. Unerträgliche Situation in der Familie.....	146
4.7.3. Lange Stagnation in der Betreuung	147

4.7.4. <i>Fehlende Distanz</i>	148
5. ZUSAMMENFASSUNG	149
6. LITERATURVERZEICHNIS:	158
7. TABELLENVERZEICHNIS	165
8. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	165
9. ANHANG	166
9.1. LISTE DER CODES	166
9.2. LEITFADEN FÜR DIE GRUPPENDISKUSSION	167

I Theoretischer Teil

1. Einleitung

Die Sozialpädagogische Familienhilfe ist eine mobile Dienstleistung für Familien, welche die Organisation ihres Alltages nicht mehr (ausreichend) bewerkstelligen und die Versorgung, Erziehung und den Schutz der in der Familie lebenden Kinder nicht mehr gewährleisten können.

In dieser Masterarbeit soll der Praxisalltag der Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe dargestellt werden. Dabei wird der Fokus vor allem auf die Herausforderungen, Belastungen, Anforderungen und Spannungsfelder gelegt, mit denen sich die sozialpädagogischen FamilienhelferInnen in ihrem Arbeitsalltag auseinandersetzen müssen. Auch die institutionellen und organisatorischen Rahmenbedingungen, die zur Verfügung stehenden Entlastungswerkzeuge und die Bedürfnisse der Fachkräfte werden näher beleuchtet.

Das Ziel dieser Arbeit ist es Anregungen und Ansatzpunkte zu gewinnen, die zur Verbesserung der Praxisbedingungen der Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe beitragen. Gleichzeitig soll ein möglicher Beitrag zur Qualitätsverbesserung der Dienstleistung und des Tätigkeitsfeldes geleistet werden.

Die Masterarbeit gliedert sich in einen theoretischen und empirischen Teil. Der theoretische Teil besteht aus zwei großen Kapiteln. Das erste Kapitel befasst sich mit dem Thema „Familie“ und das zweite Kapitel mit der Sozialpädagogischen Familienhilfe.

Das erste Kapitel des Theorieteiles beinhaltet zunächst verschiedene Definitionen von Familie und beschäftigt sich anschließend mit dem aktuellen Wandel der Familienformen. Durch die Pluralisierung und Individualisierung nimmt die traditionelle Kernfamilie immer mehr ab und neue differente Familienformen entstehen. Im Abschluss des Kapitels geht es um neue Anforderungen, mit denen die Eltern in der Erziehung ihrer Kinder konfrontiert sind, und es wird dargestellt, welche Thematiken in den Familien sozialpädagogische Interventionen notwendig machen.

Das zweite Kapitel beschreibt die Sozialpädagogische Familienhilfe, ihre Rahmenbedingungen, die gesetzlichen Grundlagen, die Zielgruppe, die Finanzierung, die Phasen des Hilfeprozesses und ihre Methoden. Anschließend gibt es ein Unterkapitel, welches den Fachkräften in der Sozialpädagogischen Familienhilfe gewidmet ist. Hier werden die Qualifikationsanforderungen, die erforderlichen Kompetenzen und die Herausforderungen und Spannungsfelder, mit denen die Fachkräfte konfrontiert werden, näher beleuchtet. Das abschließende Unterkapitel, setzt sich mit der Qualität und den Entlastungswerkzeugen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe auseinander.

Die theoretische Auseinandersetzung mit den Familien und der Sozialpädagogischen Familienhilfe und deren Fachkräften bildet die Grundlagen für die Untersuchung im empirischen Teil dieser Arbeit. Dabei werden die Methode, die Durchführung der Erhebung und die Analyse beschrieben. In weiterer Folge werden die Ergebniskategorien dargestellt und interpretiert. Letztendlich wird dann in der Zusammenfassung versucht, die Forschungsfragen zu beantworten und eventuelle Anregungen und Ansatzpunkte zur Qualitätsverbesserung aufzuzeigen.

2. Familie

2.1. Begriffsbestimmung „Familie“

Eine einheitliche Definition von „Familie“ kann nicht konzipiert werden, da verschiedenste kulturelle und gesellschaftliche Bedingungen bei der Definition berücksichtigt werden müssen. Von entscheidender Bedeutung ist auch, welche Wissenschaft sich mit dem Begriff „Familie“ beschäftigt. So unterscheidet sich etwa die Definition von „Familie“ aus den Rechtswissenschaften klar von der Definition aus der Psychologie, da immer verschiedenste Zwecke verfolgt werden (vgl. Kramlinger 2000, S. 9). Um den Rahmen der Masterarbeit nicht zu sprengen, möchte ich beispielhaft vier mögliche Definitionen von „Familie“ aus verschiedenen Disziplinen darstellen, um einen Überblick zu schaffen. Diese Definitionen erfüllen aber keineswegs den Anspruch auf Vollständigkeit und sind kritisch zu betrachten.

2.1.1. Der rechtliche Familienbegriff:

Allgemein wird nach der Definition des § 40 ABGB unter dem Begriff „Familie“ die Stammelternschaft mit ihren Nachkommen verstanden. Somit werden neben den Eltern, Kindern, Großeltern, Enkelkindern und Geschwistern auch verschwägerte oder anders verwandtschaftliche Personen zur Familie gezählt (Filler 1999, S. 699).

Generell ist zu sagen, dass auch heute noch ein rechtliches Naheverhältnis von „Ehe“ und „Familie“ auszumachen ist. Jedoch hielt der eingeschränkte rechtliche (zugleich eheliche) Familienbegriff den gesellschaftlichen Entwicklungen in Europa und Österreich nicht mehr stand und wurde daraufhin vom europäischen Gerichtshof für Menschenrechte erweitert. Nach dem neu entwickelten Familienbegriff ist die Familie als Gesamtheit der Eltern-Kind-Beziehung zu verstehen, welche durch die primären Erziehungsverantwortung und Schutzpflicht der Eltern gegenüber ihren Kindern geprägt ist. Recht auf gleichen Anspruch des Familienlebens haben somit auch alle „nichtehelichen“ Familien und diese sollten grundsätzlich auch die gleichen Rechte haben wie „eheliche“ Familien. Das Vorhandensein eines biologischen oder sozialen Bandes zwischen Eltern und Kindern ist die rechtliche Voraussetzung für Anerkennung eines Familienlebens. So zeichnet sich Familienleben durch eine praktizierte Lebensgemeinschaft aus, wobei ein gemeinsamer Haushalt geführt wird und

die PartnerInnen (samt Kinder oder Stiefkinder) ständig (bzw. überwiegend) zusammenleben (vgl. Filler 1999, S. 698-700).

Anzumerken ist, dass in Österreich im Jahr 2009 das Familienrechts-Änderungsgesetz in Kraft trat, welches der Anpassung des Familienrechts an moderne Familienformen wie Lebensgemeinschaften und „Patchworkfamilien“ dient (vgl. Mottl 2010, S. 54). So wurde der Begriff „Lebensgemeinschaft“ einer Legaldefinition unterzogen: *„Lebensgemeinschaft ist eine auf längere Dauer beabsichtigte Partnerschaft von zwei im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen, die weitere Merkmale einer Solidar-, Geschlechts- und Wirtschaftsgemeinschaft aufweist“* (Scheffbeck 2006, S. 231 ff. zit. n. Mottl 2010, S. 54). Auf LebensgefährtInnen und Stiefkinder wird nun auch in verschiedenen zivilrechtlichen Bereichen und im Exekutions-, Konkurs- und Anfechtungsrecht Rücksicht genommen. Außerdem wird die stiefelterliche Verantwortung im Rahmen von „Patchworkfamilien“ nun auch im Gesetz ausdrücklich festgehalten (vgl. Mottl 2010, S. 54-56).

Zusätzlich ist in Österreich im Jahr 2010 das „eingetragene Partnerschaftsgesetz“ (EPG) in Kraft getreten. Gleichgeschlechtlich Paare können nun ihre Partnerschaft eintragen lassen und haben somit auch gegenseitige gesetzliche Rechte und Pflichten. Diese sind der Rechtsinstitution der Ehe nachgebildet. Allerdings dürfen gleichgeschlechtliche Paare bisher keine Adoption vornehmen (vgl. Mottl 2010, S. 68).

2.1.2. Der psychologische Familienbegriff:

Der psychologische Familienbegriff wurde weitgehend von Schneewind geprägt. Das wichtigste psychologische Merkmal von Familie ist der „gemeinschaftliche Lebensvollzug“ und der Grad an „interpersoneller Involviertheit“. So sind zum Beispiel Liebe und Streit Kennzeichen für „interpersonelle Involviertheit“. Diese ist zugleich die essentielle Voraussetzung für die Familie, um als „intimes Beziehungssystem“ zu agieren, welches eben durch eine gemeinsame Beziehungsgeschichte und Involviertheit entsteht (vgl. Kramlinger 2000, S. 10-11).

Zusätzlich müssen noch vier weitere Merkmale erfüllt sein:

- *Nähe*: Diese wird definiert als psychische, geistige und emotionale Nähe.

- *Abgrenzung*: Das Leben einer Familie ist sowohl räumlich als auch zeitlich von dem anderer abgegrenzt.
- *Privatheit*: Nur in einem klar umgrenzten Lebensraum ist eine intime interpersonelle Beziehung der Familienmitglieder möglich.
- *Dauerhaftigkeit*: Das Ziel einer Familie ist die längerfristige Gemeinsamkeit durch wechselseitige Bindung, Verpflichtung und Zielorientiertheit (Kramlinger 2000, S. 10).

Ergänzend beschreibt Wynne (1985) vier Kriterien für „intime Beziehungssysteme“:

- *Bindung und Fürsorge*: In der frühen Kindheit entstehen Beziehungen zu den Eltern, die vor allem auf dem Vertrauen beruhen. Durch die Fürsorge der Eltern entsteht eine positive „interpersonelle Involviertheit“.
- *Kommunizieren*: Persönliche Beziehungen sind durch gemeinsame Interaktionen und durch Kommunikation gekennzeichnet. Familien als „intime Beziehungssysteme“ weisen eine eigene Sprache auf.
- *Gemeinsames Problemlösen*: Familien lösen gemeinsam Konflikte und treffen Entscheidungen. Um zusammen Konflikte lösen zu können, benötigen die Beteiligten gemeinsame Ziele. Dies ist wiederum ein Merkmal für „interpersonelle Involviertheit“ und „intime Beziehungssysteme“.
- *Gegenseitigkeit*: Scherwiegende Probleme, die nicht durch alte Muster gelöst werden können, versuchen „intime Beziehungssysteme“ durch die Entstehung neuer Muster zu bewältigen. Ziel ist, dass das „intime Beziehungssystem“ dabei erhalten bleibt (vgl. Schneewind 1999, S. 26-28, zit. n. Kramlinger 2000, S. 11-12).

Schneewind (1999) sagt, dass sich die wechselseitige Verbundenheit in „intimen Beziehungssystemen“ durch das Ziel der Lebenserhaltung und Lebenserweiterung entwickelt. Die Menschen sind einerseits ich-orientiert und andererseits wir-orientiert, wobei bei ersterem das Erlangen von Autonomie und bei letzterem der Zusammenhalt das Ziel ist. Dies sind essentielle Strukturmerkmale von „intimen Beziehungssystemen“. Natürlich erfüllt die Familie auch eine Reihe von Funktionen, wie etwa die Funktion der Befriedigung von Bedürfnissen oder die Funktion des Erlernens von Kompetenzen und Fähigkeiten (vgl. Kramlinger 2000, S. 12).

2.1.3. Der soziologische Familienbegriff:

Die Soziologie versucht die bedeutendsten Charakteristika der Familie herauszuarbeiten und möchte jene Dimensionen aufzeigen, die entscheidend sind, wenn von „Familie“ die Rede ist. Familie ist als System zu verstehen und die Soziologie spricht in diesem Zusammenhang von Familienstrukturen, welche es zu analysieren gilt (vgl. Kern/Richter/Supper 1999, S. 14). *„Mit dem Begriff 'Struktur' bezeichnet man in der Soziologie ein Beziehungsnetz von relativer Stabilität und Konstanz zwischen ausgewählten Elementen“* (Nave-Herz 1994, S. 1). Wichtig für den Strukturbegriff ist die Analyse der bestimmten Ordnung und des Zusammenhangs der vorhandenen Elemente. In Bezug auf die Familienstruktur würde dies bedeuten, dass die familiären Rollen, die Ordnung dieser und die Beziehungen der Rollenträger zueinander analysiert werden (vgl. Nave-Herz 1994, S. 1).

Des Weiteren soll dargestellt werden, wie die Aufgaben, Leistungen, Rechte und Pflichten in der Familie aufgeteilt sind und welche tatsächlichen Verhaltensweisen die Familienmitglieder zeigen. Zusätzlich wird die Familie als „Institution“ betrachtet (vgl. Kern/Richter/Supper 1999, S. 14-15). *„Institutionen sind Systeme von Normen und Werthaltungen, die Verhaltenssicherheit für Menschen bieten. Familie als Institution regelt wesentliche Verhaltensweisen des Zusammenlebens: Sie bietet Sicherheit und Abgrenzung von anderen gesellschaftlichen Bereichen wie etwa der Arbeitswelt und regelt die Beziehung zwischen Generationen und Geschlechtern“* (Kern/Richter/Supper 1999, S. 15).

Nave-Herz (1994) beschreibt außerdem noch folgende konstitutiven Merkmale von Familie:

- Die Familie besitzt eine biologisch-soziale Doppelnatur, da sie einerseits eine Reproduktionsfunktion aufweist und andererseits eine Sozialisationsfunktion innehat.
- Die Familie weist ein besonderes Kooperations- und Solidaritätsverhältnis auf. In jeder Gesellschaft gibt es eine nur für sie geltende Rollendefinition und Bezeichnung und diese ist immer kulturabhängig.
- Die Familie beruht auf einer Generationendifferenzierung und nicht auf einer Geschlechterdifferenzierung, d.h. nicht nur Ehesubsysteme gelten als Familie, sondern auch Alleinerziehende oder nichteheliche Lebensgemeinschaften sind Fami-

liensysteme (vgl. Nave-Herz 1994, S. 5-6). Die Voraussetzung für die Entstehung einer Familie sind also immer zwei unterschiedliche Generationen.

Der psychologische und der soziologische Familienbegriff reflektieren aktuelle Wandlungstendenzen und sind geringer auf bestimmte personelle Zusammensetzungen und Funktionsbestimmungen ausgelegt als ältere Definitionen, welche sich eher an der Kernfamilie (Eheleute und Kinder) orientieren (vgl. Walper 2007, S. 238). Dieser Fall trifft dann auf die nächste Definition zu.

2.1.4. Der pädagogische Familienbegriff

Im pädagogischen Sinne kommt der Familie aufgrund der primären Sozialisation und ihrer ergänzenden Funktion bei allen gesellschaftlichen Erziehungs-, Bildungs- und Ausbildungsprozessen eine essentielle Bedeutung zu. Es ist erwiesen, dass die Einflüsse der Familie für die Entwicklung des Selbstwertgefühls, der Identität, der Motivation, des Selbstkonzepts entscheidend sind und zu allen Erfolgen oder Misserfolgen in öffentlichen Bildungseinrichtungen beitragen (vgl. Schaub/Zenke 2002, S. 208).

Die Familie ist die lebensgeschichtlich relevanteste Primärgruppe mit einer hohen Emotionalität und Intimität der Beziehungen. Sie begleitet Heranwachsende von Geburt an bis zur Ablösung aus dem Elternhaus und bietet in der Regel Pflege, Fürsorge, Betreuung, Schutz und Erziehung. Sie sorgt für eine Stabilität des sozialen Lebens und verhilft Heranwachsenden dabei, gesellschaftsfähig zu werden. Die Familie weist ihren Angehörigen einen sozialen Status zu und ermöglicht in einer intimen Kleingruppe psychischen Spannungsausgleich und die Erprobung sozialer Verhaltensalternativen. In Familien wird kaum entschieden „pädagogisch“ gehandelt. Die Familienerziehung ist eher spontan, intuitiv und (un)willkürlich. Die Eltern handeln in der Regel nach eigenen Erfahrungen, Gewohnheiten und Informationen. Die Art, das Ausmaß und der Anlass innerfamiliärer Interaktion und Kommunikation sind abhängig von Faktoren wie das Bildungsniveau und die Berufstätigkeit der Eltern, vom Familieneinkommen, der Geschwisteranzahl, der Weltanschauung, den Konsumgewohnheiten etc. Diese Faktoren beeinflussen die Lern- und Leistungsmotivation sowie den späteren Schulerfolg der Kinder (vgl. Böhm 2005, S. 200-201).

2.2. Familienformen im Wandel

Die bürgerliche Kern- oder Kleinfamilie, bestehend aus Vater, Mutter und Kind(ern) und die (dazugehörnde) Ehe hatte ihren Höhepunkt in den 1950- und 1960-er Jahren und wurde vom Großteil der Bevölkerung unhinterfragt gelebt. Dieses Familienmodell war somit eine lange Zeit die gängige Norm und genießt auch heute noch großes Ansehen (vgl. Peuckert 2004, S. 20).

In den letzten Jahrzehnten hat jedoch ein Wandel der Familienform(en) stattgefunden und dieser ist vor allem auf veränderte strukturelle Bedingungen in der Gesellschaft zurückzuführen. So haben etwa der Übergang zu einer Wissensgesellschaft, die Globalisierung und die moderne Wirtschaft zur zunehmenden Instabilität der bürgerlichen Kernfamilie beigetragen. Prozesse der Individualisierung, der Pluralisierung und der Enttraditionalisierung kennzeichnen moderne Gesellschaften und haben ebenfalls einen Einfluss auf den Wandel der Familienformen. Durch die Individualisierung entstehen viele neue Entscheidungsfreiheiten, die mitunter auch zu einem Zwang werden können. Jede/r ist letztendlich ihres/seines Glückes SchmiedIn und die vielen Wahlmöglichkeiten führen oftmals zu Unsicherheiten und Verwirrungen. Jedes Gesellschaftsmitglied ist nun für eine „gelungene“ Lebensgestaltung selbst verantwortlich. Dies führt dazu, dass die eigene Lebensführung zu einem „individualisierten Projekt“ wird, welches oftmals als kompliziert und mühsam erlebt wird und viele Chancen aber auch Risiken bereithält. Die Orientierung an der „Normalbiografie“ oder „Normalfamilie“ ist nicht mehr möglich, da sich traditionelle Lebensformen, Wertorientierungen, Normen und Sicherheiten zunehmend auflösen. Dies wirkt sich auch auf die sozialen Beziehungen aus und neue Formen von Familien und Lebensgemeinschaften entstehen (vgl. Tschöpe-Scheffler 2009, S. 9-12).

Familiäre Lebensformen entwickeln sich im Rahmen eines sozialstaatlichen Gesellschaftsentwurfs und diese werden auch erst dann gesellschaftliche akzeptiert, wenn sie rechtlich legitimiert werden. Rechtlich und öffentlich anerkannte Familienformen und Arten des Zusammenlebens haben sich im Laufe der Zeit immer wieder verändert (vgl. Karten/Otto 1996, S. 9-11). So gibt es heute zum Beispiel durch die Anerkennung eingetragener gleichgeschlechtlicher Partnerschaften oder nicht ehelicher Lebensgemeinschaften eine Vielzahl von gelebten Familienformen oder familienähnlichen Gemeinschaften.

Nave-Herz (1994, S.7) spricht sogar von 14 verschiedenen Familientypen (siehe Tabelle), die sich aufgrund der unterschiedlichen Rollenzusammensetzungen (Eltern, Mutter, Vater) und Familienbildungsprozesse (Geburt, Adoption, Scheidung etc.) ergeben. Zusätzlich wird noch zwischen Ehe und nicht ehelichen Lebensgemeinschaften unterschieden.

<u>Familienbildung durch:</u>	Eltern-Familien		Ein-Eltern-Familien	
	<i>mit formaler Eheschließung</i>	<i>Nichteheliche Lebensgemeinschaft</i>	<i>Mutter-Familien</i>	<i>Vater-Familien</i>
Geburt	●	●	●	
Adoption	●		●	●
Scheidung		●	●	●
Verwitwung		●	●	●
Wiederheirat	●			
Pflegschaftsverhältnis	●			

Tabelle 1: Familienformen
(Nave Herz 1994, S. 7)

Bei Tabelle 1 wird deutlich, dass die biologisch-genetische Eltern-Kind-Einheit nur eine mögliche Familienform unter vielen ist. Würde man den Familienbildungsprozess aufgrund der Reproduktionsmedizin auch dazu nehmen, gäbe es laut Nave-Herz sogar 15 unterschiedliche Familienformen. Es kann sogar mehrmals zu einem Wechsel der Familienform kommen, wodurch auch eine Stiefelternschaft oder Stiefgeschwisterschaft entstehen kann (vgl. Nave-Herz 1994, S. 7).

Das moderne Ehe- und Familienmodell hat sich in den letzten Jahrzehnten normativ und universell in der Gesellschaft durchgesetzt, aber die Pluralisierung der Lebens- und Beziehungsformen führt dazu, dass die traditionelle eheliche Familie allmählich ihre alleinige „Vormachtstellung“ verliert und sich neue Familienkonstellationen bilden, die sich den gesellschaftlichen Veränderungen anpassen. Es vollzieht sich ein demografischer Wandlungsprozess der Geburtenrückgänge, es kommt zu erhöhten Scheidungszahlen, zur Abnahme der Heiratshäufigkeit, zur Veränderung des Heiratsverhaltens und zur Zunahme von Kinderlosigkeit (vgl. Peuckert 2004, S. 9-10).

Diese Indikatoren für den familiären und gesellschaftlichen Wandel sollen nun im nächsten Kapitel behandelt werden.

2.2.1. Indikatoren für den familiären Wandel

Karsten und Otto (1996) beschreiben folgende Ergebnisse aus statistischen Untersuchungen, die auf eine Strukturveränderung der Familie schließen lassen:

- Es findet ein deutlicher Rückgang der zu einer Familie gehörenden Personen statt. Gründe dafür sind die Tendenz zu Einpersonenhaushalten und die Zunahme von Alleinerziehenden, Lebensgemeinschaften, Scheidungen, Ein-Eltern-Familien, kinderlosen Familien und der Geburtenrückgang.
- Neben den ehelichen Familienformen entstehen immer mehr nichteheliche, vor-eheliche oder zweckgebundene Lebensgemeinschaften.
- Die zeitliche Dauer, in der in einer Familienform gelebt wird, hat sich drastisch verändert. Es kommt deutlich zu einer Zunahme von Beendigungen und zum Wechsel von gelebten Familienformen.
- Die in der Familie zu erbringenden privaten Leistungen der Sozialisation, Erziehung und der Fürsorge werden stärker an sozialstaatliche personenbezogene Dienstleistungen übertragen. Innerfamiliär entsteht somit eine neue Qualität von Aktivierungsmöglichkeiten (vgl. Karsten/Otto 1996, S. 12-13).

Ergänzend schreibt Nave-Herz (1989), dass sich das Rollenverständnis von Müttern und Vätern verändert hat und diese ihre Bedeutung im Sozialisations- und Erziehungsprozess bewusster wahrnehmen. Die Fremdbestimmung durch außerfamiliäre Faktoren (wie Arbeitswelt, Freizeit, Medien etc.) nimmt zu und es kommt zu einem Spannungsverhältnis zwischen Familientätigkeit und Erwerbstätigkeit. Durch die Etablierung der „Pille“ und eine „offenere“ Einstellung gegenüber der Sexualität kommt es außerdem zu einer sexuellen Liberalisierung, die neue Formen der Lebensgemeinschaften zulässt (vgl. Hamann 1998, S. 58-59).

Auch Schneewind (1998) und Peuckert (2004) beschreiben mögliche Indikatoren für einen familiären Wandel:

- *Abnehmende Attraktivität der Ehe:* Der Rückgang der Heiratsneigung beruht auf verschiedenen historisch-sozialen Wandlungsprozessen. Die erhöhte Bildungs- und Erwerbsbeteiligung der Frauen hat zu einer größeren Unabhängigkeit geführt und Frauen sind heute weniger auf die Versorgung durch einen Partner angewiesen. Vor allem bei hochqualifizierten Frauen sinkt die Heiratswahrscheinlichkeit. Die veränderte Sexualmoral (Trennung von Sexualität und Elternschaft) ermöglicht neue Formen des Zusammenlebens (nichteheliche Lebensgemeinschaften, Alleinwohnen etc.), da dieses kulturell akzeptabler geworden ist. Außerdem führt die Gleichstellung von ehelichen und nichtehelichen Kindern zu einer entlasteten Elternschaft außerhalb der Ehe und die erhöhten Mobilitätsanforderungen der Industriegesellschaft begünstigen die Ehelosigkeit und das Alleinwohnen (vgl. Peuckert 2004, S. 51).

Schneewind (1999) zeigt auf, dass 1963 in Deutschland noch 86 % der Frauen und 81 % der Männer für die Ehe als ideale Familienform eintraten, während es 15 Jahre später nur mehr 38 % der Frauen und 30 % der Männer taten. Also war bereits in den 1980-er Jahren der Akzeptanzwert der Ehe um 50 % niedriger als in den 1960-er Jahren. Gleichzeitig hat sich die Ablehnung gegenüber der Ehe als Lebensform um 30 % erhöht (vgl. Schneewind 1998, S. 11-13).

Auch in Österreich ist seit den 1960-er Jahren ein stetiger Rückgang der Eheschließungen zu verzeichnen. 1960 gab es noch 58.508 Eheschließungen, 2010 waren es 37.535. Auch das Heiratsalter hat sich beträchtlich verändert. 1980 lag das Durchschnittsalter bei der ersten Eheschließung bei Männern bei 24,6 Jahren und Frauen heirateten mit 21,9 Jahren. Im Jahre 2010 beträgt jedoch das Durchschnittsalter bereits 31,9 Jahre bei den Männern und 29,3 Jahre bei den Frauen (vgl. Statistik Austria 2011/ Eheschließungen).

Die nichteheliche Lebensform gewann vor allem ab den 1980-er Jahren an Beliebtheit. 1972 gab es in Deutschland eine Anzahl von 136.500 nichtehelichen Partnerschaften, während es 1987 schon 778.000 waren. Auffällig ist jedoch, dass 1972 die nichtehelichen Lebensgemeinschaften vor allem ein naheheliches

Phänomen waren, wobei ab 1987 dann aber vorwiegend jüngere und ledige Personen eine solche Gemeinschaft gründeten. Diese Lebensform wird also eher zunehmend zu einer vorehelichen Gemeinschaft, die dann eher aufgegeben wird, wenn der Kinderwunsch realisiert werden soll. Die häufigsten Gründe in Deutschland für die Ehe sind nämlich Schwangerschaft, Kinderwunsch oder Vorhandensein von Kindern. Nave-Herz spricht deswegen auch von einer „kinderorientierten Ehegründung“. Das Schwinden der Attraktivität der Ehe ist demnach auch auf die rückläufigen Geburtenzahlen zurückzuführen (vgl. Schneewind 1998, S. 11-13). In Österreich gab es 1987 laut Statistik Austria 81.000 Lebensgemeinschaften und bis zum Jahre 2010 wuchs die Zahl auf 333.000 an (vgl. Statistik Austria 2011/Privathaushalte).

- *Geburtenrückgang:* Der Geburtenrückgang ist in den westlichen Ländern ein Kennzeichen des gesellschaftlichen Wandels. Die Vorstellungen über die Größe einer idealen Familie haben sich verändert. Bereits im Jahre 1966 gaben 61 % bei einer Studie in Deutschland an, dass eine Familie mit einem oder zwei Kind/ern das Ideal darstellt, vergleichsweise waren es im Jahre 1972 bereits 72 %. Die bevorzugte Familiengröße liegt demnach bei zwei Kindern. Dies ist auch ein Mitgrund für den Geburtenrückgang (vgl. Schneewind 1998, S. 3).

Auch in Österreich hat sich die durchschnittliche Anzahl der Kinder in den letzten 30 Jahren wenig verändert. So gab es 1985 im Durchschnitt 1.82 Kinder in den Familien und 2010 beläuft sich die Zahl auf 1.67 (vgl. Statistik Austria 2011/Familien 1985-2010). In Deutschland liegt seit 1970 die Anzahl der Geburten pro 100 Frauen deutlich unter 200 Kindern. Wenn man davon ausgehen würde, dass jeweils die Hälfte dieser Kinder weiblich ist, so bedeutet dies, dass nicht mehr genügend Mädchen geboren werden, um den quantitativen Bestand der Bevölkerung zu sichern. Durch den Geburtenrückgang kommt es demnach längerfristig zu einem markanten Bevölkerungsrückgang. Des Weiteren sind sich viele der potentiellen Eltern der verantwortungsvollen Aufgabe der Elternschaft und Erziehungsverpflichtungen der heutigen Zeit bewusst und überlegen deswegen sehr gründlich, ob sie ein Kind bzw. Kinder auf die Welt bringen wollen (vgl. Schneewind 1998, S. 13-15).

Die steigende Kinderlosigkeit ist ebenfalls ein entscheidender Indikator für den Geburtenrückgang. Kinderlosigkeit steht in engem Zusammenhang mit der Einkommenssituation, der Schulbildung und dem Beziehungsstatus. In bestimmten „sozialen Milieus“ ist Kinderlosigkeit weit verbreitet. So wurde im Karrieremilieu eine Kinderlosigkeit von 89 % ermittelt. Hierzu gehören vollzeitarbeitende, höher qualifizierte und unverheiratete Frauen. Im Milieu der „konkurrierenden Optionen“ haben sich 65 % der Frauen gegen ein Kind entschieden, da diese trotz einer Vollzeitstelle ein niedriges Einkommen aufweisen und ihren Lebensstandard nicht verschlechtern wollen (vgl. Peuckert 2004, S. 148-149).

Es ist jedoch zu sagen, dass Frauen mit Gymnasial-, Fachhochschul- oder Universitätsabschluss nahezu eine 10 % höhere Kinderlosigkeit aufweisen als Frauen mit mittleren oder niedrigerem Bildungsabschluss. Beispielsweise bleiben ca. 30 % aller Gymnasiallehrerinnen und 25 % aller Ärztinnen in Österreich kinderlos (vgl. Neyer 2007, o. S. zit. n. Buber/Neuwirth 2010, S. 243).

In Österreich lag die Geburtenzahl in den 1980-er Jahren durchschnittlich bei 90.000 lebend geborenen Kindern, während im Jahr 2010 mit 78.742 Geburten deutlich weniger Kinder auf die Welt kamen. Auch das Geburtsalter hat sich verändert. In den 1980-er Jahren bekamen Frauen im Durchschnitt mit 24,3 Jahren ihr erstes Kind und 2010 lag das Erstgebäralter bei 28,5 Jahren (vgl. Statistik Austria 2011/Geburten). Laut der Befragung des Sozialen Surveys Österreichs im Jahr 2003 gehören jedoch für die Mehrheit der Österreicher (68 % der Frauen und 56 % der Männer) Kinder weiterhin zur Lebensplanung dazu und für 64 % sind zwei Kinder das Ideal. Ursache für die oft späte Familiengründung ist der Wunsch die Ausbildung (Studium, Fachhochschule, Lehre mit Matura etc.) zu beenden, eine stabile Partnerschaft zu finden und beruflich gefestigt zu sein (vgl. Beham 2009, S. 230-231).

- *Zunahme der Scheidungshäufigkeit:* In den letzten Jahrzehnten hat sich die Scheidungsrate in den westlichen Ländern deutlich erhöht. Die Folge sind zunehmende Ein-Eltern-Familien und nichteheliche Lebensgemeinschaften bzw. Wiederheirat. Daraus ergeben sich oft komplexe Familienkonstellationen für Kinder in Form von Patchwork- und Stieffamilien (vgl. Schneewind 1998, S. 15-17).

In Österreich lag die Zahl der Ehescheidungen im Jahr 1980 bei 13.327 und vergleichsweise im Jahr 2010 bei 17.442. Die höchste Scheidungsrate wurde im Jahr 2001 mit 20.582 Scheidungen erzielt. Im Jahr 1981 lag das Scheidungsrisiko in Österreich bei 26,5 %, während es sich 2007 bereits bei 49,47 % befand (vgl. Statistik Austria 2011/Scheidungen). In vielen europäischen Ländern hat sich seit den 1970-er Jahren die Scheidungsrate verdoppelt oder sogar verdreifacht. Auch in Deutschland geht man davon aus, dass sich das Scheidungsniveau zwischen 40 % und 50 % einpendeln wird. Diese hohen Scheidungsraten sind auch auf späte Ehescheidungen (diese Ehen bestanden länger als 20 Jahre), auf kinderlose Ehen und die wachsende Zahl der Instabilität von Zweit- und Drittehen zurückzuführen (vgl. Peuckert 2004, S. 180-181).

Diekmann/Engelhardt (1995) und Beck-Gernsheim (1996) führen fünf soziale Mechanismen zur Erklärung der „Scheidungsspirale“ an: Erstens ist eine Wechselwirkung zwischen der Erwerbstätigkeit von Frauen und dem Scheidungsrisiko festzustellen (Frauen sind unabhängiger und sind nicht auf die Beziehung angewiesen). Zweitens kann die Wahrnehmung steigender Scheidungszahlen zu einer nachhaltigen Verunsicherung führen und die Konsequenz daraus ist die Reduzierung von „ehespezifischen Investitionen“ (wie Kinder, Wohneigentum etc.), was wiederum das Scheidungsrisiko erhöht. Drittens erleichtern steigende Scheidungszahlen einen Partnerwechsel und Wiederheirat. Unbefriedigende Beziehungen werden eher gelöst. Viertens nimmt die „Stigmatisierung“ geschiedener Menschen deutlich ab und fünftens wird das Scheidungsrisiko von den Eltern auf die Kinder übertragen. Scheidungskinder haben im Vergleich zu Kindern aus „intakten“ Familien ein doppelt so hohes Risiko selbst wieder geschieden zu werden (vgl. Peuckert 2004, S. 182-183).

- *Verändertes Selbstverständnis von Frauen:* Ein weiterer wichtiger Indikator für den sozialen Wandel ist die steigende Erwerbstätigkeit und höhere Bildungsbeteiligung von Frauen (vgl. Schneewind 1998, S. 17).

Drei Aspekte sind laut Peuckert (2004, S. 259) hier von besonderer Bedeutung:

1. die Individualisierung des weiblichen Lebenszusammenhangs
2. Probleme der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
3. die Destandardisierung des weiblichen Lebenslaufs

Zu 1: Die einsetzenden Individualisierungsprozesse in den 1960-er Jahren haben auf den weiblichen Lebenslauf übergegriffen und traditionelle Geschlechterrollen an Geltung verloren. Frauen waren vor fünf Jahrzehnten noch primär familienorientiert und gingen nur im „Notfall“ einer Erwerbstätigkeit nach. Seit den 1980-er Jahren vollzieht sich laut Beck-Gernsheim (1983) ein Wandel, der vom „Dasein für Andere“ zum „Anspruch auf ein Stück eigenes Leben“ betitelt werden kann. Damit geht auch eine höhere Bildungsbeteiligung der Frauen einher und setzt Bewusstwerdungsprozesse in Gang. Frauen entwickeln dadurch eigene Denkformen, die sich an der Selbstständigkeit und berufliche Leistung orientieren. Heute ist der Anteil der Frauen, die gerne berufstätig sind, sehr hoch und der Hauptzweck der Erwerbstätigkeit ist die finanzielle Unabhängigkeit. Vor allem verheiratete Frauen und Mütter nehmen verstärkt am Berufsleben teil (vgl. Peuckert 2004, S. 259-262).

Zu 2: Die meisten Frauen möchten auch, wenn sie Kinder haben, erwerbstätig sein und versuchen somit die Berufstätigkeit und die Elternschaft miteinander zu vereinbaren (vgl. Schneewind 1998, S. 17-18). Diese „Doppelorientierung“ bringt aber besondere Diskrepanzen mit sich, da weder die Arbeitswelt noch die Familie auf den jeweils anderen Bereich Rücksicht nimmt. Beide Bereiche zufriedenstellend zu vereinen, ist oftmals eine große Herausforderung und in vielen Fällen kaum möglich. Nach wie vor sind Frauen hauptsächlich für den Haushalt und die Kinderbetreuung zuständig und müssen aber gleichzeitig oftmals „familienfeindliche“ Jobs (z.B. Arbeitszeiten außerhalb der Öffnungszeiten von Kinderbetreuungsstätten) in Anspruch nehmen (vgl. Nave-Herz 1994, S. 34-35).

Viele Frauen arbeiten nach der Geburt eines Kindes nur Teilzeit weiter, weil ihrer Meinung nach so die beste Chance besteht, die Arbeitswelt und Familie zu vereinbaren. Auch kehren Frauen oftmals früher aus dem Karenzurlaub zurück, um den beruflichen Wiedereinstieg nicht zu verpassen oder aus Angst ihren Job zu verlieren. Ob eine Frau erwerbstätig ist, hängt hauptsächlich von der Anzahl und dem Alter der Kinder, vom Bildungsniveau, von der Einstellung des Partners, den finanziellen Mitteln und der persönlichen Einstellung ab. Einerseits möchten Frauen durch ihre Erwerbstätigkeit zur Sicherung des Lebensunterhaltes beitragen, andererseits ist die Selbstverwirklichung und Unabhängigkeit ein zentrales Motiv (vgl. Werneck/Werneck-Rohrer 2000, S. 150-153).

In den letzten Jahren hat sich ein neuer Lösungsweg im Hinblick auf die Vereinbarkeitsproblematik herauskristallisiert. Frauen übernehmen gänzlich die alleinige Verantwortung für die Haushaltsführung und geben die hauswirtschaftlichen Pflichten und Familientätigkeiten nicht an ihre Männer ab, sondern übertragen die Tätigkeiten an familienfremde Personen, die dafür bezahlt werden. Die erwerbstätige Frau oder Mutter kann also ihrem Job nachgehen, ohne dass die viel besprochene Vereinbarkeitsproblematik eintritt. Dies wird und kann aber derzeit nur von besser verdienenden Frauen in Anspruch genommen werden, was wiederum die soziale Ungleichheit zwischen den Frauen erhöht (vgl. Nave-Herz 1994, S. 46-47).

Zu 3: Frauen befinden sich heute in widersprüchlichen Situationen, da es kein einheitliches Lebensmodell mehr gibt. Einerseits sind noch Vorstellungen über das traditionelle Frauenbild normativ verankert, andererseits entstehen neue Normen und Werthaltungen, die sich zu alten „Vorstellungen“ im Widerspruch befinden. Weibliche Lebensverläufe sind in den meisten Fällen heterogen, da sie durch die Konkurrenz von Familien- und Erwerbsorientierung geprägt sind (vgl. Peuckert 2004, S. 269).

Folgende Modelle weiblicher Lebensmodell und Erwerbsbiografien lassen sich ausmachen:

- *Zwei-Phasen-Modell:* Die Erwerbstätigkeit findet bis zur Geburt des ersten Kindes statt und wird dann aufgegeben. Dieses Modell nimmt quantitativ immer mehr ab.
- *Männliche Normalerwerbsverlaufs-Modell:* Hier sind Frauen bis zur Pension durchgängig erwerbstätig. Dieses Modell gewinnt an Bedeutung.
- *Drei-Phasen-Modell:* Die Erwerbstätigkeit findet bis zur Geburt eines Kindes statt und wird dann unterbrochen, solange die Kinder klein sind oder sich im Haushalt befinden. Danach erfolgt die Wiederaufnahme der Erwerbstätigkeit, die bis zur Pension anhält.
- *Viel-Phasen-Modell:* Hierzu zählen Formen der partiellen Arbeitsmarktintegration (Tendenz zur Teilzeitarbeit) und sequentieller Arbeitsmarktintegration (häufiger Wechsel zwischen beruflichem und familiärem Bereich). Dieses Modell wird von Frauen immer häufiger gelebt (vgl. Peuckert 2004, S. 269-270).

Da es wie bereits erwähnt zur Zunahme von Ein-Eltern-Familien, Patchwork bzw. Stieffamilien und nicht traditionellen Lebensgemeinschaften kommt, soll nun auf ausgewählte Familienformen eingegangen werden.

2.2.2. Ein-Eltern-Familien

Die Ein-Eltern-Familie oder auch Mutter- oder Vaterfamilie ist eine Familienform, bei der ein Elternteil mit dem Kind oder den Kindern in einem gemeinsamen Haushalt lebt und (hauptsächlich) die Erziehungsverantwortung übernimmt. Deshalb ist auch oft von Alleinerziehenden die Rede. Da in der Regel jedoch noch oftmals der zweite Elternteil und auch der Kontakt zu diesem vorhanden ist, spricht man aber eher von einem „Ein-Eltern-Haushalt“. Es zeigt sich nämlich, dass der nicht mit dem Kind zusammenwohnende Elternteil in vielen Fällen regelmäßig Kontakt zu seinen Kindern hat (vgl. Peuckert 2004, S. 202-203).

Bei einer Befragung von 500 „AlleinerzieherInnen“ (Schneider 2001) hatte jedes zweite Kind Kontakt zu dem getrennt lebenden Elternteil. Wie die Qualität des Kontaktes beschaffen ist, wurde allerdings nicht angeführt. Zu beachten ist auch, dass, wenn von Ein-Eltern-Familien die Rede ist, diese nicht auch zwangsläufig nur aus einem „Elternteil- und Kind-Haushalt“ bestehen. Viele leben in einer Haushaltsgemeinschaft mit Eltern, Verwandten, Freunden oder neuen Partnern. Ein-Eltern-Familien haben allerdings oftmals mit einer sozio-ökonomischeren schlechteren Lage zu kämpfen; vor allem „alleinerziehende“ Frauen betrifft diese Unterversorgung. Gründe dafür sind, dass „Alleinerzieherinnen“ häufig eine etwas niedrigere berufliche Qualifikation aufweisen und somit auch 32-36 % weniger als der Durchschnitt verdienen. Dies stellt ein deutliches Armutsrisiko dar. Demnach war jede dritte Mutter im Jahr 2000 in Deutschland auf finanzielle Hilfe (Arbeitslosenhilfe, Unterhalt, Sozialzahlungen etc.) angewiesen. Ein Drittel des Haushaltseinkommens besteht aus diesen Hilfszahlungen. Auch besteht eine Diskrepanz zwischen der Erwerbstätigkeit und der Kinderbetreuung. Schneider (2001) befragte 500 „Alleinerziehende“ und 40 % davon gaben an, dass die Vereinbarkeit von Familie und Beruf belastend ist. Probleme gibt es vor allem durch die Arbeitsüberlastung, bei der Koordination von Kinderbetreuung und Beruf, der Qualität der Kinderbetreuung und bei der sozioökonomischen Situation (vgl. Peuckert 2004, S. 204-210).

Bei den Mutter-Familien (85 %) und den Vater-Familien (15 %) gibt es einen klaren Unterschied in der finanziellen Situation. Während Vater-Familien großteils in höheren sozialen Schichten angesiedelt sind, lebt die überwiegende Mehrheit der Mutter-Familien in ökonomisch schlechteren Verhältnissen. Die Ein-Elternschaft ist oftmals

nicht freiwillig gewählt und entsteht durch Trennungen, die mitunter auch zu gravierenden Konflikten (auf Eltern- und Kind-Seite) führen können (vgl. Nave-Herz 1994, S. 103-105).

2.2.3. Fragmentierte Familien

Von einer fragmentierten Elternschaft ist die Rede, „*wenn in einer Familie ein Elternteil oder beide Elternteile nicht genetisch mit dem Kind verwandt sind*“ (Schneider et al., 1998, S. 131, zit. n. Werneck/Werneck-Rohrer 2000, S. 29).

Zu den geläufigsten fragmentierten Familienformen gehören die Stief-, Adoptiv-, Pflege- und Inseminationsfamilien. Adoptivfamilien entstehen, wenn sich ein Ehepaar dafür entscheidet, ein minderjähriges Kind in die Familie aufzunehmen. Durch die Adoption kommt dem Kind der rechtliche Status eines ehelichen Kindes zu. In Pflegefamilien verbleibt das Verfügungs- und Sorgerecht bei der Herkunftsfamilie des Pflegekindes. Hier wird grob zwischen Tages- und Vollzeitpflegeverhältnissen unterschieden. Bei Inseminationsfamilien wird ein Kind künstlich mittels Samen- oder Eispende gezeugt und ist daher nur mit einem Elternteil genetisch verwandt (vgl. Werneck/Werneck-Rohrer 2000, S. 29-30).

Da aufgrund der erhöhten Scheidungsraten die Anzahl an Stieffamilien deutlich steigt, möchte ich nun auf diese Art der fragmentierten Familienform näher eingehen. Stieffamilien bilden sich überwiegend durch Scheidungen mit anschließender Wiederheirat bzw. neuer Partnerschaft. Die Folge davon ist, dass die soziale Elternschaft nicht mehr nur allein von den biologischen Eltern übernommen wird, sondern es kommt ein zusätzlicher Elternteil in Form von Stiefmutter oder Stiefvater hinzu. Stieffamilien bestehen meist aus mehreren Hausalten, da überwiegend beide leiblichen Elternteile wieder in einer Partnerschaft leben oder verheiratet sind. Dabei wird zwischen primären und sekundären Stieffamilien unterschieden. Die primäre Stieffamilie ist diejenige, bei der das Kind mit einem leiblichen Elternteil und dessen LebensgefährtIn überwiegend wohnt, während sich das Kind bei der sekundären Stieffamilie beim getrennt lebenden Elternteil nur zeitweise (Wochenende, Ferien etc.) aufhält (vgl. Peuckert 2004, S. 234-235).

Folgende Formen von primären Stieffamilien werden unterschieden:

- *Stiefmutterfamilie*: Der leibliche Vater heiratet nach der Verwitwung oder Scheidung eine Frau, die keine Kinder mit in die Familie bringt.
- *Stiefvaterfamilie*: Die leibliche Mutter heiratet nach Verwitwung oder Scheidung einen Mann, der keine Kinder mit in die Familie bringt.
- *Legitimierende Stieffamilie*: Die Mutter eines nichtehelichen Kindes heiratet einen anderen Mann als den leiblichen Vater des Kindes.
- *Zusammengesetzte/komplexe Stieffamilie*: Beide Partner bringen Kinder aus einer früheren Ehe in die derzeitige Haushaltsgemeinschaft ein (Schneider et.al., 1998, S. 136, zit. n. Werneck/Werneck-Rohrer 2000, S. 29-30).

Außerdem wird noch zwischen ehelichen und nichtehelichen Stieffamilien differenziert. Die häufigsten Formen sind eheliche komplexe Stieffamilien sowie eheliche und nichteheliche Stiefvaterfamilien. Stieffamilien weisen in der Regel eine besondere strukturelle Komplexität auf, die wiederum zu Konflikten und Belastungen führen kann. So ist etwa eine Klärung der Beziehungsstrukturen und der Erziehungskonzepte notwendig, damit das Leben in den „neuen“ Familien funktionieren kann. Ein großes Konfliktpotential entsteht auch oftmals aus der fehlenden gemeinsamen Geschichte der Mitglieder der neu entstandenen Familien (vgl. Peuckert 2004, S. 239-240). „*Während in der Normalfamilie die Partner Gelegenheit haben Schritt für Schritt eine gemeinsame familiäre Teilwelt (gemeinsame Gewohnheiten, Wertvorstellungen) aufzubauen, trifft in der Stieffamilie eine Person auf eine bereits bestehende komplexe Teilfamilie, die schon eine längere Geschichte und oft zahlreiche Konflikte hinter sich hat*“ (Peuckert 2004, S. 240).

Vor allem am Anfang konkurriert der Aufbau der Partnerbeziehung mit den kindlichen Ansprüchen. Der Stiefelternteil muss sich schnellstmöglich um den Aufbau einer guten Beziehung zum Stiefkind bemühen, ansonsten ist in den meisten Fällen die neue Partnerschaft oder Ehe zum Scheitern verurteilt, denn für die Mehrheit der leiblichen Eltern steht ihr Kind an erster Stelle. Dieser Anpassungsprozess wird noch erschwert, da es keine klaren Rollendefinitionen für den Stiefelternteil und die Stiefkinder gibt. Die Stiefeltern können die leiblichen Eltern nicht ersetzen, sondern müssen eine kaum vorstrukturierte Rolle entwerfen und wissen häufig nicht, wie sie mit den Kindern umgehen sollen. Diese Verunsicherung führt zu einer extremen Sensibilisie-

nung und zu Überengagements des Stiefelternteils, dies kann für die Familie sehr belastend werden. Die neue Partnerschaft oder Wiederheirat führt bei Kindern auch oftmals zu einem befürchteten Verlust der engen Eltern-Kind-Beziehung. Die Folge sind Rivalitätskonflikte mit dem Stiefelternteil und Beziehungskonflikte mit dem leiblichen Elternteil. Die Beziehung zu dem Stiefelternteil wird auch deswegen oft verweigert, weil Kindern nicht illoyal gegenüber den getrennt lebenden Elternteil sein wollen (vgl. Peuckert 2004, S. 240-243).

Stieffamilien werden auch als „unvollständige Institutionen“ bezeichnet, da die Außengrenzen der Familie oft nicht klar definiert sind und dadurch der Aufbau einer festen Identität der Familie erheblich erschwert ist. Die schwierige Aufgabe dabei ist, die Grenzen zu finden, die einerseits den Stiefelternteil einschließen und andererseits den getrennt lebenden Elternteil nicht vollständig ausschließen. Die Restabilisierung von frisch geschiedenen Familien dauert zwei bis drei Jahre, bei Stieffamilien beträgt sie allerdings fünf bis sieben Jahre. Es dauert tatsächlich mindestens fünf Jahre, bis eine tragfähige Beziehung zwischen Kindern und Stiefeltern entstanden ist. Studien zeigen, dass Stiefkinder häufiger unter emotionalen- und verhaltensbezogenen Problemen leiden, sie erbringen schlechtere Schulleistungen und haben ein geringeres Selbstwertgefühl. Bei der Anwesenheit von Stiefkindern sinkt die Ehezufriedenheit und Stieffamilien haben ein größeres Konfliktpotential im Vergleich zu „Normalfamilien“. Etwa 60 % der erneut verheirateten Paare lassen sich irgendwann wieder scheiden (vgl. Peuckert 2004, S. 243-246).

2.2.4. Nicht-eheliche Lebensgemeinschaften

„Unter einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft (NEL) werden zwei erwachsene Personen unterschiedlichen Geschlechts mit oder ohne Kinder verstanden, die auf längere Zeit als Mann und Frau – ohne weitere Personen – einen gemeinsamen Haushalt führen, ohne miteinander verwandt oder verheiratet zu sein“ (Peuckert 2004, S. 76).

Diese Lebensform nimmt in den letzten Jahren ständig zu und ist bei jungen Paaren besonders beliebt. Die Ursachen für die Ausbreitung nichtehelicher Lebensgemeinschaften sind auf den höheren Wohlstand, den Wertewandel (Betonung der Unab-

hängigkeit, der freien Entfaltung und der Gleichberechtigung von Mann und Frau), die Liberalisierung der Sexualität, die nachlassende Stigmatisierung Unverheirateter, die hohe Bildungs- und Erwerbsbeteiligung von Frauen und dem Bedeutungsrückgang der Ehe zurückzuführen. Die Nicht-eheliche Lebensgemeinschaft ist oftmals nur ein Durchgangsstadium vor der Heirat und stellt größtenteils eine Art „Vorstufe“ für die Ehe dar, in der sozusagen eine „Probe-Ehe“ eingegangen wird. Sie ist einerseits eine typische Lebensform in der Phase der Paar- und Familienbildung, andererseits gewinnt sie aber auch nach dem Scheitern einer Ehe an zunehmender Bedeutung. Ein Kennzeichen ist auch, dass nichteheliche Lebensgemeinschaften oft von noch in der Ausbildung befindlichen Personen eingegangen werden, da das finanzielle Fundament für eine Ehe noch nicht gegeben ist. Des Weiteren ist anzumerken, dass besonders für Frauen mit hohem Bildungsabschluss die nichteheliche Lebensgemeinschaft eine attraktive Option darstellt, während gut gebildete Männer eher zur Ehe tendieren. Diese Lebensform zeichnet sich vor allem durch eine verstärkte Individualisierung der Lebensführung aus und besonderer Wert wird auf die finanzielle Unabhängigkeit beider Partner gelegt. Neben gemeinsamen Freunden und Bekannten existiert in der Regel auch ein vom Partner unabhängiger Freundeskreis und eigener Freiraum und Rückzugsmöglichkeiten sind ebenfalls wichtig (vgl. Peuckert 2004, S. 69-94).

Macklin (1988) unterscheidet fünf Arten der nichtehelichen Lebensgemeinschaften:

- *Zweckgemeinschaft*: Personen wohnen zusammen, da dies praktische Vorteile (wie Teilung der Miete etc.) mit sich bringt.
- *Affektive Beziehung auf Zeit*: Die Beziehung besteht nur, solange die Zufriedenheit aufrechterhalten bleibt. Die Zukunft ist offen.
- *Probe-Ehe*: Das Paar wohnt zum besseren Kennenlernen zusammen und möchte herausfinden, ob die Beziehung im Alltag tragfähig ist.
- *Vorstufe der Ehe*: Die Eheschließung ist bereits beschlossen, wird aber zugunsten besserer ökonomischer und sozialer Voraussetzungen verschoben.
- *Alternative zur Ehe*: Auf die Ehe wird bewusst verzichtet und es handelt sich um eine langfristige und eheähnliche Beziehung (vgl. Peuckert 2004, S. 81-82).

Nicht-eheliche Lebensgemeinschaften werden heute weitgehend in der westlichen Gesellschaft akzeptiert und von vielen Paaren mindestens eine Zeitlang gelebt.

2.2.5. Familien mit gleichgeschlechtlichen Paaren

„Gleichgeschlechtliche Beziehungen weisen in der Regel einen hohen Grad an Zufriedenheit auf, da sie sich vor allem durch eine egalitäre Rollenverteilung auszeichnen und die in solchen Familien aufgewachsenen Kinder entwickeln sich so wie Kinder aus vergleichbaren heterosexuellen Familien, ja sie zeigen in mancherlei Hinsicht sogar eine bessere Entwicklung“ (Rauchfleisch 2000, S. 88).

In Bezug auf die intellektuelle, emotionale und soziale Entwicklung sind keine Unterschiede zwischen Kindern aus homosexuellen und heterosexuellen Beziehungen auszumachen. Dies gilt auch für die sexuelle Orientierung. Kinder aus gleichgeschlechtlichen Partnerschaften neigen nicht häufiger zu Homosexualität als Kinder aus zweigeschlechtlichen Beziehungen. Zusätzlich gibt es auch keinen Unterschied hinsichtlich Geschlechtsrollen-Verhalten, psychiatrischen Störungen und emotionalen Verhaltensproblemen. Kinder aus gleichgeschlechtlichen Partnerschaften lassen also keine Auffälligkeiten erkennen. Es gibt sogar Bereiche in der sozialen Kompetenz, bei der Kinder aus homosexuellen Beziehungen anderen Kindern überlegen sind. So haben diese Kinder oftmals ein größeres Ausmaß an Toleranz und Einfühlungsvermögen und sind eher fähig egalitäre Beziehungen einzugehen, da sie durch ihre Eltern einen wesentlichen partnerschaftlichen Beziehungsstil kennenlernen. Sie sind demnach mehr an der Gleichberechtigung der Partner orientiert und lernen auch ein breiteres Spektrum an Frauen- und Männerkompetenzen kennen, was sie wiederum kritischer gegenüber starren Geschlechterrollendefinitionen werden lässt (vgl. Rauchfleisch 2000, S. 88-91).

Folgende Konstellationen von homosexuellen Elternfamilien sind laut Wieners (1999) möglich:

- *Alleinerziehende lesbische oder schwule Eltern:* Diese Form kommt meist durch die Trennung einer heterosexuellen Beziehung zustande.
- *Homosexuelles Co-parenting:* Das gemeinsame Sorgerecht teilen sich in diesem Fall ein homosexueller Mann und eine homosexuelle Frau oder ein heterosexueller Mann mit einer homosexuellen Frau oder umgekehrt.
- *Ehepaare, bei denen ein Partner homosexuell ist:* Diese Art der Lebensform wird meist aus Angst vor Diskriminierung aufrechterhalten.

- *Gemischt- und gleichgeschlechtliche Wohngemeinschaften:* Kinder, die in diesen Gemeinschaften leben, stammen aus einer früheren oder aktuellen heterosexuellen Beziehung oder sind durch künstliche Befruchtung gezeugt worden.
- *Gleichgeschlechtliche Paare mit Kindern:* Diese Kinder können aus früheren heterosexuellen Beziehungen, Adoption, künstlicher Befruchtung oder Pflegschaft stammen (vgl. Taurer 2001, S. 18).

In den USA leben Schätzungen zufolge sechs bis vierzehn Millionen Kinder in einer lesbischen oder schwulen Partnerschaft. Auch in europäischen Ländern dürfte die Zahl der gleichgeschlechtlichen Familien mit Kindern deutlich gestiegen sein. Diese Familienform hat mit vielen Vorurteilen und Ablehnung zu kämpfen und wird oftmals sozial ausgegrenzt. Zwei negative Klischeebilder sind dabei besonders belastend. Einerseits werden Schwule als „weiblich“ und Lesben als „männlich“ identifiziert und können somit keine angemessenen weiblichen und männlichen Rollen vorleben. Die Identitätsentwicklung der Kinder ist daher (scheinbar) in Gefahr und die Erziehungskompetenz wird den gleichgeschlechtlichen Paaren abgesprochen. Andererseits wird Lesben und Schwulen eine „Verführungsgefahr“ unterstellt, die es nicht zulässt, dass Kinder in ihrer Obhut leben. Keine der weit verbreiteten Vorurteile halten jedoch einer kritischen Überprüfung stand, im Gegenteil, es lassen sich eine Reihe von positiven Aspekten bei gleichgeschlechtlichen Partnerschaften mit Kindern finden wie zum Beispiel eine egalitäre Rollenverteilung (vgl. Rauchfleisch, 2000, S. 84-85).

2.3. Neue Bewältigungsanforderungen im Kontext von Erziehung und Elternschaft

Der Umgang zwischen Eltern und Kindern ist in den letzten Jahrzehnten egalitärer geworden und das Machtverhältnis hat sich zugunsten der Kinder verschoben. Dies äußert sich durch weniger elterliche Strafen, geringere Aufsicht der Kinder und den wachsenden Einfluss der Jugendlichen auf familiäre Entscheidungen. Die Elternschaft wird als anspruchsvoller und schwieriger wahrgenommen. Die „Emanzipation des Kindes“ wirkt sich auch auf die Erziehungsziele aus. In den 1950-er Jahren waren noch solche Erziehungsziele dominant, die eine Anpassung an die Gesellschaft garantierten (Gehorsam, Ordnung, gute Umgangsformen etc.). Heute ist die Selbstbestimmung (Verantwortungsbewusstsein, Selbstständigkeit, Urteilsgabe, freier Wille

etc.) das wichtigste Erziehungsziel. Dies hat auch einen Einfluss auf den tatsächlichen Umgang zwischen Eltern und Kindern. Es vollzieht sich ein Wandel von der autoritären Erziehung in eher partnerschaftliche Umgangsformen. Kinder sind heute gleichberechtigte Partner ihrer Eltern in Bezug auf ihre Rechte. Körperliche Strafen gibt es kaum noch, an diese Stelle sind mündliche Ermahnungen und vernunftbetonte Kommunikationsformen getreten. Statt eines „Befehlshaushaltes“ wird meist ein „Verhandlungshaushalt“ gelebt, da Verhaltenserwartungen an Kinder begründet und gerechtfertigt werden und Kinder für das Gelingen des Familienlebens mitverantwortlich sind (vgl. Peuckert 2004, S. 165-167).

„Es genügt demnach nicht mehr Forderungen an das Kind zu stellen und diese durchzusetzen, sondern Erziehung verlangt ein differenziertes Austarieren von Forderungen und Gewährenlassen, von Unterstützung und Ermunterung zur Eigenaktivität, von Schutz und Risiko“ (Kaufman 1995, S. 136 zit. n. Peuckert 2004, S. 166).

„Das nunmehr dominierende Erziehungsleitbild kann man in die Formel fassen: bestmögliche Förderung aller Fähigkeiten des Kindes bei gleichzeitig bewusster Respektierung seiner Bedürfnisse und Wünsche“ (Beck-Gernsheim 1985, S. 271, zit. n. Hamann 1998, S. 61).

Die neu zugestandenen Freiräume und die Veränderung des elterlichen Erziehungsverhaltens können aber auch zu einer Orientierungslosigkeit der Eltern führen, welche im schlimmsten Fall die Aufgabe der Erziehungstätigkeit auslöst. Der Grund ist, dass viele Eltern verunsichert darüber sind, welche Normen und Werte noch Sinn machen. Vor allem der „naive“ Erziehungsstil hat sich weit verbreitet. Hier wird den Kindern emotionaler Rückhalt geboten, aber es werden keine Forderungen an sie gestellt, was langfristig zu weitreichenden Problemen führen kann. Der Druck auf die Eltern ist gestiegen, da ständige Zuwendung und kindgerechte Umgangsformen von ihnen erwartet werden. Vor allem haben die Eltern für die optimale Förderung der Fähigkeiten und der Eigenständigkeit der Kinder zu sorgen und müssen die besten Bedingungen für gute Ausbildungschancen schaffen. Diese ständige Förderung der Kinder führt aber auch zu einem negativen Aspekt, da viele Kinder verlernt haben sich eigenständig zu beschäftigen, weil ja immer jemand zur Verfügung stand, der dies tat (vgl. Peuckert 2004, S. 167-168).

Die Eltern nehmen heute die Rolle eines „allseitigen Entwicklungshelfers“ ein, der neben der Vermittlung eigener Werte auch die Anforderungen aus der Umwelt (wie sachorientierte Prinzipien, Rationalitätskriterien und Qualifikationsansprüche) dem Kind nahe bringen muss. Diese Belastungssituationen sind vielleicht auch ein Mitgrund für den Geburtenrückgang in westlichen Industriestaaten (vgl. Hamann, S. 61-62). Denn dieses kindzentrierte Erziehungsverhalten verlangt nach viel Zeit, Energie und kognitiver Kompetenz (vgl. Nave-Herz 1994, S. 62).

2.3.1. Entwicklungsförderndes Erziehungsverhalten:

Ergänzend zum Kontext „Erziehung“ soll nun kurz entwicklungsförderndes und entwicklungshemmendes Erziehungsverhalten dargestellt werden, da dies bei der Betreuung von Familien Beachtung finden muss und immer wieder ein Thema in der sozialpädagogischen Familienhilfe ist.

- *Liebevolle Zuwendung:* liegt dann vor, wenn sich der Elternteil dem Kind zuwendet, es wahrnimmt, anhört und echte Anteilnahme bei Problemen zeigt. Außerdem werden Gefühle in Form von Fürsorglichkeit, Herzlichkeit, Gütigkeit, Einfühlbarkeit etc. geäußert. Die authentische Anteilnahme am Leben des Kindes und die Achtung seiner Individualität ermöglichen eine sichere Bindung und persönlichen Freiraum.
- *Achtung und Respekt:* Die Individualität jedes Kindes wird geschätzt und anerkannt. Kindern wird zugetraut eigene Wege zu gehen und eigene Entscheidungen zu treffen und sie sind fähig für sich richtige Lösungen zu finden. Der „Eigensinn“ des Kindes wird respektiert.
- *Kooperation:* Durch wechselseitige und gleichberechtigte Kommunikation ist es Erwachsenen möglich an der Welt der Kinder teilzuhaben. Die gesellschaftlichen Welten der Erwachsenen und Kinder überschneiden sich durch Gespräche, Erklärungen und gegenseitiges Verstehen. Ein partnerschaftlicher Umgang mit dem Kind wird gepflegt und Kinder werden in Entscheidungen miteinbezogen und ihre Handlungen respektiert. Ein gegenseitiger Lernprozess kann somit entstehen.

- *Verbindlichkeit und Grenzsetzung*: Jeder Lernprozess, der im Zusammenhang von Verbindlichkeit und Grenzsetzung stattfindet, sollte nur aus einer stabilen und liebevollen Beziehung heraus entstehen. Grenzen und Strukturen müssen demnach auf Zuwendung und Fürsorge beruhen. Durch Grenzsetzungen werden dem Kind Werthaltungen und Orientierungen für sein Leben vermittelt wie es sich in der Gesellschaft verhalten muss. Erst darauf aufbauend kann sich eine stabile „Ich-Identität“ entfalten, da sich Abgrenzungs- und Zugehörigkeitskategorien ausbilden (vgl. Tschöpe-Scheffler 2009, S. 67-75).

2.3.2. Entwicklungshemmendes Erziehungsverhalten:

Dieses zeigt sich oft in Familien, die von der sozialpädagogischen Familienhilfe betreut werden:

Physische Gewalt: zeigt sich in bestimmten Interaktions- und Kommunikationsformen zwischen Eltern und Kindern im Erziehungsalltag:

- *Unterbehütung und Ablehnung (emotionale Kälte)*: Hier besteht ein Mangel an Fürsorge, Schutz, emotionale Stützung, Nähe und Verantwortungsbewusstsein gegenüber dem Kind. Der Erwachsene verhält sich kühl, abweisend, desinteressiert und distanziert. Körperkontakt wird vermieden und das Kind wird offensichtlich abgelehnt. Die Bedürfnisse des Kindes werden nicht wahrgenommen und es wird physisch, psychisch und sozial vernachlässigt. Oftmals müssen solche Kinder übermäßig viel Verantwortung übernehmen. Das Kind bekommt keinerlei Geborgenheit und der Elternteil vermittelt, dass es nicht liebenswert ist. Dies hat für das Kind weitreichende Konsequenzen, da diese Ablehnung in das Selbstkonzept des Kindes integriert wird.
- *Überbehütung*: Durch Überbehütung wird dem Kind die Möglichkeit der Selbsterfahrung genommen und somit auch die Chance eigener Lebensbewältigung. Dem Kind wird kein Vertrauen in Bezug auf seine Fähigkeiten entgegengebracht und somit werden dessen Autonomie und Handlungsraum eingeschränkt. Die Hilfsbedürftigkeit des Kindes steht im Fokus und es hat wenig Chancen sich selbst als kompetente Persönlichkeit zu erleben. Die Fürsorge ist stark einengend und die emotionalen Grenzen und die Privatsphäre des Kindes werden vom Erwachsenen oft überschritten. Die Folgen der Überbehütung können Isolation, Mangel an Le-

benskompetenz und Autonomie und geringe Selbstwirksamkeitsüberzeugung sein.

- *Missachtung*: Das Kind wird nicht als Person mit eigenen Bedürfnissen und Rechten wahrgenommen. Die Erziehungsperson nutzt die Machtposition aus und stellt eigene Interessen in den Vordergrund. Das Kind wird vom Erwachsenen dominiert und dessen Tun und Denken wird nicht geschätzt. Es wird oftmals vor anderen bloßgestellt und abgewertet.
- *Kontrolle und Dirigismus*: Der Erwachsene bestimmt ausschließlich das Verhalten des Kindes und vermittelt dem Kind alles besser zu wissen. Das Hauptziel ist das Kind zu ändern, zu formen und zu kontrollieren. Deutliche Appelle mit Verhaltensregeln- und Korrekturen werden eingesetzt. Oftmals stehen diese in Verbindung mit Verboten und drohendem Liebesentzug. Fehler des Kindes werden kaum akzeptiert und es wird bestraft (auch gewaltsam). Durch die Fremdbestimmung fühlt sich das Kind unfähig und inkompetent.
- *Beliebigkeit und Grenzenlosigkeit*: Die Erziehungsperson gibt keine Tages- und Alltagsstrukturen zur Orientierung vor. Für das Kind gibt es keine Verlässlichkeit in Form von festen zeitlichen Strukturen (Schlafenszeit, Essenszeit etc.) und der Stimmung der Bezugsperson. Diese verhält sich dem Kind gegenüber oftmals ambivalent, einmal sucht sie die extreme Nähe zum Kind und ein anderes Mal ist sie stark abweisend und unnahbar. Es gibt keine sicheren Erziehungsvorgaben und Beziehungsangebote (vgl. Tschöpe-Scheffler 2009, S. 97-105).

Physische Gewalt: dient den Eltern in vielen Fällen als Bewältigungsstrategie für ihre Konflikte und als Versuch der Aufrechterhaltung des Erziehungsalltages. Physische Gewalt wird häufig in Zusammenhang mit Krisen und Konfliktsituationen angewendet. Folgende Formen lassen sich laut Tschöpe-Scheffler (2009) unterscheiden:

- *Körperliche Misshandlung*: ist jede Art der rohen Gewalt gegen Kinder (Schläge, Tritte, Verbrennungen etc.). Meist sind die Auswirkungen bei den Kindern in Form von Blutergüssen, Prellungen oder Brüchen sichtbar.

- *Sexueller Missbrauch*: Ein Erwachsener befriedigt sich sexuell mit einem noch nicht voll entwickelten Kind. Dieses erleidet körperliche und psychische Verletzungen.
- *Vernachlässigung*: Es kommt zu einer Unterversorgung der elementaren Bedürfnisse des Kindes. Dies äußert sich oft in einer Mangel- oder Minderernährung, zu wenig Körperpflege oder Deprivation des Kindes (vgl. Tschöpe-Scheffler 2009, S. 80-82).

Alle Formen der körperlichen Gewalt haben auch Auswirkungen auf die Psyche des Kindes und beeinträchtigen dessen emotionale und körperliche Entwicklung.

2.4. Sozialpädagogische Interventionen in der Familie

Die Familie stellt einen Ort dar, an dem sich die gesellschaftliche Ordnung konkretisiert und sich die Krisen sozialer Entwicklungen individuell darstellen. Familiäre Krisenanfälligkeit und Problematiken stehen in engem Zusammenhang mit gesellschaftlich induzierten Problemlagen. Die Familie ist immer Bestandteil der sozialen Ordnung einer Gesellschaft und begleitet somit auch Prozesse der Modernisierung. Dies verursacht allerdings besondere Konflikte für Familien (vgl. Karsten/Otto 1996, S. 9). Wie bereits erwähnt, deutet vieles darauf hin, dass das Familienleben in der Moderne als schwieriger und konfliktreicher erlebt wird. Dies geschieht zum Beispiel durch Prozesse wie die zunehmende Individualisierung, Pluralisierung und Enttraditionalisierung. Gleichzeitig sind die Anforderungen an die familiären Aufgabenerfüllungen seitens der Familienmitglieder und der Gesellschaft erheblich gestiegen. Hier ist nun von entscheidender Bedeutung, wie hoch der Grad der Störanfälligkeit des „Systems Familie“ ausfällt (vgl. Herlth 1990, S. 312-313).

„Konflikte und Spannungen gehören zum Alltag des familialen Zusammenlebens und nicht selten zeigen sich in Familien auch ernste Störungen und Krisen: die Leistungsbeziehungen werden defizitär. Bedürfnisse der Familie bleiben unbefriedigt, wechselseitige Erwartungen werden enttäuscht, die Leistungen der Familien bleiben hinter den gesellschaftlichen Standards zurück [...]. Störungen in den familialen Leistungsbeziehungen resultieren aus der Art und Weise, wie Familien im Alltag bestehende Anpassungserfordernisse bewältigen. Dabei hängt die Art und Qualität der

Anpassungsleistung vor allem von einer in den Familien unterschiedlich entwickelten Problemverarbeitungskapazität ab“ (Herlth 1990, S. 312-313).

Zu beachten ist, dass manche Familien mit ihren Belastungen und Konflikten besser klarkommen als andere Familien, weil diese in einem unterschiedlichen Ausmaß *verletzlich* sind. Dies dürfte nicht nur mit dem unterschiedlichen Grad an Belastungen zusammenhängen, sondern auch damit, dass die Fähigkeit der einzelnen Familien mit Problemen umzugehen unterschiedlich ausgeprägt ist (vgl. Herlth 1990, S. 313). Weiteres unterscheidet Schulze (1996) zwei Arten von Familienproblemen. Es gibt Familienprobleme an der Außenseite der Familie. Diese zeichnen sich durch die Konfrontationen der Familie mit Umwelтанforderungen aus (z.B. unzureichende Mittel zur Versorgung mit Konsum- und Nahrungsmitteln, Arbeitslosigkeit etc.). Die zweite Art der Probleme betrifft die Innenseite der Familie. Hier geht es um die Art des Zusammenlebens und die Umsetzung eines glücklichen Familienalltags (z.B. gestörte Kommunikation in den Familien, Paarkonflikte etc.) (vgl. Schulze 1996, S. 88-89). Natürlich können beide Arten auf ein Familiensystem zutreffen und machen eventuelle sozialpädagogische Interventionen notwendig.

Durch die zunehmende Beobachtung der Krisen- und Konflikthanfälligkeit der Familie ist diese auch verstärkt in das Blickfeld der sozialen Arbeit gerückt und somit auch ein zentraler Ort sozialpädagogischen Handelns und Interventionen geworden. Ein ausdifferenziertes sozialpädagogisches Hilfs- und Bildungsangebot mit familialer Orientierung ist entstanden. Neben vielen familientherapeutischen Ansätzen hat sich auch die sozialpädagogische Familienhilfe etabliert, welche die gesamte Familie als Interventionsraum definiert, da alle zur familialen Lebensform gehörenden Personen und die ganze Lebenssituation in die Hilfe einbezogen werden. Die Problematiken, die zur sozialpädagogischen Interventionen führen, sind meistens Erziehungsprobleme, Versorgungsprobleme der Kinder, Verhaltensauffälligkeiten der Kinder, Schwierigkeiten bei der Bewältigung des Alltages, finanzielle Probleme, Überlastungsprobleme, Desorganisation des Alltages, Suchtprobleme und jeweils spezifische und individuelle Konstellationen von Problemlagen. Die sozialpädagogische Familienhilfe versucht dabei über die Ausgangskrisen mittels Krisenkonfiguration zur Familie insgesamt vorzudringen. Dies ist aber nur durch die konkrete Beteiligung der betroffenen Familien und Einzelpersonen möglich. Somit stellen die Lebensweltana-

lyse der jeweiligen betreuten Familie und deren Selbstdefinition einen wichtigen Ausgangspunkt für die sozialpädagogische Arbeit dar. Sozialpädagogische Hilfen dürfen sich nicht ausschließlich auf konkrete soziale Problemlagen fixieren, sondern die gesamten Lebenslagen und Lebenswelten der Hilfesuchenden müssen berücksichtigt werden (vgl. Weber 2001, S. 20-24; Karsten 1996, S. 211-217). So kann gesagt werden: *„die Wirklichkeit sozialer Arbeit votiert dafür, davon auszugehen, daß die Sozialpädagogik sich zu einem quasi veralltäglichten, lebensweltorientierten und unterstützenden Hilfsangebot sowie zu einem Begleiter, Initiator und Unterstützer von Bildungsprozessen entwickelte (...) und dennoch für besondere Problemlagen und soziale Risiken zuständig bleibt“* (Thole 1996, S. 29).

An der Lebenswelt der KlientInnen orientierte soziale Arbeit heißt, dass die gewährten Unterstützungen und Anregungen in Bezug auf Bildungs-, Erziehungs- und Orientierungsaufgaben und die Gestaltung von Situationen, Gelegenheiten und Räumen als Hilfe zur Selbsthilfe so konzipiert sein müssen, dass von den gegebenen Struktur-, Verständnis- und Handlungsmustern ausgegangen wird. Somit sollen die individuellen, sozialen und politischen Ressourcen stabilisiert, geweckt und gestärkt werden und Menschen dazu befähigen, dass sie Geborgenheit, Kreativität, Sinn und Selbstbestimmung erfahren (vgl. Thiersch 1995, S. 23).

Durch die Zunahme von sozialen Risiken und Deintegrationsprozessen sind nunmehr auch „stabile“ familiäre Systeme immer weniger in der Lage, Störungen der sozialen Integration, der kulturellen Reproduktion und der Sozialisation zu erkennen und durch Selbsthilfe zu korrigieren. Dies bedeutet, dass möglicherweise jeder Mensch oder jede Familie im Verlauf des Lebens eine Dienstleistung der sozialen Arbeit in Anspruch nehmen muss (vgl. Thole 1996, S. 29). Wenn Familien zum Ort sozialpädagogischer Interventionen werden, geht es nicht hauptsächlich um innerfamiliäre Krisen allein, sondern um die Veränderungen, Wandlungen und Krisen der Familienformen als gesellschaftlich-soziale und subjektiv-private Lebensweisen (vgl. Karsten 1996, S. 216). Der Wandel der Familie und die zunehmenden sozialen und wirtschaftlichen Belastungen führen dazu, dass immer mehr Familien soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen müssen. Eine in diesem Zusammenhang wichtige Dienstleistung ist die sozialpädagogische Familienhilfe, die im nächsten Kapitel ausführlich behandelt wird.

3. Die Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH)

3.1. Begriffsbestimmung

In Österreich ist die Sozialpädagogische Familienhilfe vor allem auch unter dem Begriff der Familien(intensiv)betreuung bekannt geworden. Bisher konnte sich aber kein einheitlicher Terminus durchsetzen. Hauptsächlich spricht man in diesem Kontext von der „Sozialpädagogischen Familienhilfe“ als auch der „Familienintensivbetreuung“ oder von der „Sozialpädagogischen Familienbetreuung“. In der wissenschaftlichen Fachliteratur scheint sich aber aufgrund der Anwendung der Methode der Lebensweltorientierung und der ausdifferenzierten Angebotspalette von ambulanten und teilstationären Erziehungshilfen der Begriff „Sozialpädagogische Familienhilfe“ durchzusetzen. Dies ist auch der Anlass, warum dieser Terminus in der Masterarbeit durchgehend verwendet wird. Auch werden die Begriffe FamilienhelferIn und BetreuerIn synonym verwendet, wobei sich letzterer eher in Österreich etabliert hat (vgl. Knapp 2003, S. 370-373).

„Der Schwerpunkt der Sozialpädagogischen Familienhilfe liegt in der Unterstützung und Stärkung der Familienerziehung durch einen von außen kommenden, qualifizierten und kompetenten FamilienhelferIn bzw. BetreuerIn, die bei der selbstständigen Lösung von familiären Problemen und Schwierigkeiten unter Nutzung von vorhandenen familiären Ressourcen Hilfestellungen bietet und dabei die sozio-ökonomischen Voraussetzungen und Lebensbedingungen der jeweiligen Familienform beachtet“ (Knapp 2003, S. 372).

Ein Grundprinzip dieser sozialpädagogischen Maßnahme ist die Orientierung an der Lebenswelt (siehe Kapitel 2.4.) der KlientInnen. Die Sozialpädagogische Familienhilfe setzt bei den Bedürfnissen, Anliegen und Problemen im Alltag der Familien an und erfasst die individuellen, materiellen und sozialen Ressourcen der Familie und erweitert diese im Sinne der „Hilfe zur Selbsthilfe“. Außerdem werden die Problematiken der familiären Lebenswelt im Zusammenhang mit den eigenen Lebenserfahrungen, Deutungs- und Handlungsmustern wahrgenommen und es werden mit allen betroffenen Familienmitgliedern (Vater, Mutter, Kindern, Großeltern, Tanten, Onkeln etc.) gemeinsam Problemlösungsstrategien erarbeitet und weiterentwickelt (vgl. Knapp 2003, S. 374-375).

„Die Sozialpädagogische Familienhilfe richtet sich daher an die Familie als Ganzes, knüpft bei den lebensgeschichtlichen Erfahrungen, Lebenslage und Selbsthilfepotentialen der betroffenen Familiensysteme an und versucht in Zusammenarbeit und Vernetzung mit unterschiedlichen Institutionen, Organisationen und Hilfsangeboten (z.B. Arbeitsmarktservice, Eheberatung, Schuldnerberatungsstellen, Frauenhäuser) zur selbstbestimmten Lebensbewältigung beizutragen“ (Knapp, 2003, S. 375).

Das Konzept der Sozialpädagogischen Familienhilfe ist demnach mehrdimensional, da es sich am gesamten Familiensystem und dessen sozialem Netzwerk mit den dazugehörigen Erziehungs-, Beziehungs-, sozialen und materiellen Problemen und Ressourcen orientiert. Die Ausgestaltung der Hilfe entwickelt sich durch die Zusammenarbeit von Familie und Fachkraft und ist überwiegend durch eine „Geh-Struktur“ gekennzeichnet, d.h. die BetreuerInnen suchen die Familien (über einen längeren Zeitraum) in ihren Wohnungen auf. SPFH wird vor allem dann eingesetzt, wenn eine dem Wohl des Kindes/Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht mehr gewährleistet werden kann (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 6-7).

Die Sozialpädagogische Familienhilfe bezieht also die verschiedensten Lebenswelten in die Hilfe ein und ist eine Form der systemischen Familienarbeit, wobei die Beziehungs- und Erziehungsarbeit grundlegende Inhalte der Maßnahme sind. Auch Fragen der Alltagsbewältigung werden bearbeitet. Damit SPFH eine nachhaltige Veränderung im Familiensystem bewirken kann, muss die Bereitschaft aller Familienmitglieder vorhanden sein, die BetreuerInnen in den Binnenraum der Familie einzulassen und Vereinbarungen einzuhalten. Die Wirkungsweise dieser Maßnahme ist also hauptsächlich von der Kooperationsbereitschaft der Eltern und Kinder abhängig. Die Sozialpädagogische Familienhilfe verfolgt den Anspruch unter der Voraussetzung eines ausreichenden Zeitkontingentes und hoher fachlicher Qualität eine wirksame ambulante Hilfe für Familien in Unterversorgungs- und Problemlagen zu bieten (vgl. Seithe 2007, S. 578-579).

Im deutschen Sozialgesetzbuch (SGB VIII § 31 und § 27) ist die Sozialpädagogische Familienhilfe folgendermaßen beschrieben: *„Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen (...)*

Hilfe zur Selbsthilfe geben. Im Mittelpunkt des Bildungs- und Entwicklungsprozesses stehen Kinder und Jugendliche zusammen mit den Erwachsenen (...), welche die Erziehungsverantwortung übernommen haben. Sie werden in ihren Bemühungen zur Lebensbewältigung unterstützt, um zu versuchen, den familialen Lebensraum für die Heranwachsenden zu erhalten, ohne ihre eigenen Fähigkeiten zu untergraben. Bei diesen Bemühungen soll (...) das engere Umfeld einbezogen werden“ (Woog 2010, S. 27).

Durch die Einbeziehung des sozialen Umfeldes und die intensive erzieherische Begleitung der Eltern und deren Unterstützung bei der Bewältigung der Alltagsprobleme grenzt sich SPFH von den traditionellen Erziehungs- und Familienberatungen und Therapieeinrichtungen ab. Die lebensnahe Begleitung und die situative Bewältigung von Krisen und Problemen durch die Steuerung von Lern- und Wachstumsprozessen und die Vernetzung in das soziale Umfeld der Familie führen dazu, dass SPFH über Beratungen und Therapien hinausgeht (vgl. Woog, 2010, S. 27).

3.2. Die gesetzlichen Grundlagen

In der Steiermark ist die Sozialpädagogische Familienhilfe im Jugendwohlfahrtsgesetz (JWG) unter Abschnitt 5 StJWG 1991 als „Hilfe zur Erziehung“ verankert. Die Sicherung des Kindeswohles ist dabei das zentrale Anliegen. Maßnahmen der „Hilfen zur Erziehung“ sind von der öffentlichen Jugendwohlfahrt einzuleiten, wenn von den Erziehungsberechtigten die Pflege und Erziehung eines Minderjährigen nicht mehr gewährleistet werden kann. Bei Jugendwohlfahrtsmaßnahmen geht es immer darum das „gelindeste Mittel“ anzuwenden und grundsätzlich versucht man die Kinder in ihren Familien zu belassen. Es wird bei den „Hilfen zur Erziehung“ zwischen der „vollen Erziehung“ und der „Unterstützung der Erziehung“ unterschieden. Die Sozialpädagogische Familienhilfe ist beim § 36 StJWG 1991 als „Unterstützung der Erziehung“ angesiedelt und gehört somit auch zu den „freiwilligen Erziehungshilfen. Erziehungshilfen, mit denen die Erziehungsberechtigten einverstanden sind, benötigen eine schriftliche Vereinbarung zwischen den Erziehungsberechtigten und der Bezirksverwaltungsbehörde. Stimmen die Erziehungsberechtigten allerdings einer notwendigen Erziehungshilfe nicht zu, so kann die Bezirksverwaltungsbehörde Zwangsmaßnahmen gegen den Willen der Erziehungsberechtigten treffen. In diesem

Fall droht die Fremdplatzierung des Kindes. Beide Arten der „Hilfe zur Erziehung“ können also freiwillig oder gegen den Willen der Erziehungsberechtigten geschehen (vgl. Knapp 2003, S. 373; Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 11; RIS 2012-StJWG 1991).

„Die Unterstützung der Erziehung umfaßt[!] Maßnahmen, die im Einzelfall die bestmögliche und verantwortungsbewußte[!] Erziehung des Minderjährigen durch die Erziehungsberechtigten fördern. Die Unterstützung der Erziehung soll vor allem dazu dienen, die Voraussetzungen für die Erziehung des Minderjährigen in der eigenen Familie zu verbessern“ (RIS 2010-STJWG 1991, § 36).

Die „Unterstützung der Erziehung ist im Gegensatz zur „vollen Erziehung“ die gelindere Erziehungsmaßnahme, denn der oder die Minderjährige verbleibt in der Familie. Die „Unterstützung der Erziehung“ beinhaltet unter anderem die Beratung der Erziehungsberechtigten und Minderjährigen, die Förderung der Erziehungskraft der Familie (besonders gewaltfreie Erziehung), die Förderung der Entwicklung der Minderjährigen und die Betreuung Minderjähriger nach der Entlassung aus der „vollen Erziehung“ (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 12).

SPFH ist vorwiegend eine präventive Hilfe und wird deswegen hauptsächlich zur Vermeidung einer kostenintensiven Heimunterbringung eingesetzt. Träger der öffentlichen Jugendwohlfahrt ist immer das jeweilige Bundesland, wobei zur Erbringung der privatrechtlichen Aufgaben freie Jugendwohlfahrtsträger herangezogen werden können (vgl. Knapp 2003, S. 373-374).

Zusätzlich gibt es noch eine Durchführungsverordnung (DVO 2005) des steiermärkischen Jugendwohlfahrtsgesetzes, die den Ablauf der Sozialpädagogischen Familienhilfe genau regelt und eine Leistungsbeschreibung enthält. Hier heißt es: *„Die Sozialpädagogische Familienbetreuung ist eine längerfristige Betreuung der gesamten Familie zur Lösung von erzieherischen, psychischen, materiellen und sozialen Problemen. Das Betreuungskonzept für die jeweilige Familie wird in enger Zusammenarbeit mit der Bezirksverwaltungsbehörde erstellt. Die Beratung und Betreuung wird im familiären Umfeld der zu betreuenden Familie durchgeführt. Ziel ist Förderung der Eigenverantwortlichkeit, der Ressourcen und der Problemlösungskompetenz der*

Familie, sowie die Stärkung der elterlichen Erziehungskompetenz, um Kinder wieder dem Kindeswohl gemäß zu fördern und zu erziehen. Die Eltern sollen befähigt werden, ihre Aufgaben (wieder) eigenständig und selbstverantwortlich wahrzunehmen“ (Land Steiermark 2012, S. 70).

3.3. Zielgruppe

Die Aufgabenstellung der Sozialpädagogischen Familienhilfe ergibt sich aus dem sozialen Wandel und den aktuellen Belastungen der Familien. Aufgrund gesellschaftlicher Modernisierungsprozesse, Pluralisierung der Lebensformen und sozioökonomischer Entwicklungen (Armut, Verschuldung, Arbeitslosigkeit) sind Familien problembelasteter und krisenanfälliger. Die Konsequenz davon ist, dass ein erhöhter Bedarf an beratenden, pädagogischen, psychosozialen und materiellen Hilfen und Leistungen zur Gewährleistung der Erziehungs- und Versorgungsfunktion der Familie vorhanden ist (vgl. Nielsen 2008, S. 161).

Familien sind vor allen in Unterversorgungslagen in den Bereichen Finanzen, Arbeit, Wohnung, Bildung, Gesundheit, soziale Partizipation und Versorgung AdressatInnen der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Es werden also vorwiegend „arme“ (und häufig auch kinderreiche) Familien betreut. Armut bedeutet in diesem Sinn mehr als finanzieller oder materieller Mangel, sondern es treffen mindestens zwei Unterversorgungslagen zu (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 6-7). *“Unterversorgung zieht sich von der Einkommensarmut über objektive und subjektive Einschränkungen und Benachteiligungen in der Wohnsituation, Gesundheit, Ernährung, Bildung, den Arbeits- und Sozialbedingungen bis zur mangelnden Teilhabe am kulturellen Leben und an sozialen Dienstleistungen, der Lebenszufriedenheit und den Zukunftsperspektiven“* (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 74).

Generell sind alle Familienformen als Zielgruppe vertreten, doch es zeigt sich, dass Ein-Eltern-Familien und Stieffamilien (siehe Kapitel 2) überrepräsentativ vorhanden sind. Eine Untersuchung des Deutschen Jugendinstituts (DJI) zur Sozialpädagogischen Familienhilfe in Bayern 1994 ergab etwa, dass von 331 untersuchten Familien 38 % Ein-Elternfamilien und 20,5 % Stieffamilien betreut wurden. Dabei bestanden 93 % der Ein-Elternfamilien aus alleinerziehenden Müttern und drei Viertel der Er-

wachsenen waren alleinerziehend nach einer Trennung oder Scheidung. Deutlich unterrepräsentiert waren Kernfamilien mit verheirateten Paaren (39,30 %). In den SPFH-Familien lebten auch deutlich mehr Kinder (Durchschnittszahl 2.78) im Vergleich zum Bevölkerungsdurchschnitt (1.76 in Bayern). In der Hälfte der untersuchten Familien befanden sich drei oder mehr Kinder und mehr als die Hälfte der Kinder lebte nur mit einem leiblichen Elternteil zusammen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1994, S. 60-62).

Zusätzlich wurden noch folgende belastende Faktoren in den Lebenssituationen der betreuten Familien von Helming/Schattner/Blüml (1994,1998) festgestellt:

- *Niedrige Bildungsabschlüsse:* 25 % der Erwachsenen hatten keinen Bildungsabschluss. 38 % besaßen einen Hauptschulabschluss und nur knapp 18 % einen Lehrabschluss. Der häufigste angegebene Berufsstatus war ungelernte/r ArbeiterIn und Hausfrau bzw. Hausmann. Vor allem bei Frauen waren die beruflichen Chancen geringer.
- *Niedriges Einkommen und Verschuldung:* Nahezu zwei Drittel der Familien waren verschuldet und bei einem Drittel bestand das Einkommen aus der Sozialhilfe oder hatte Sozialhilfeniveau. Bei 65 % der Familien war das Einkommen knapp über dem Sozialhilfeniveau. Es konnte festgestellt werden, dass insgesamt 97 % der Familien ein niedriges Einkommen hatten. Vor allem Ein-Elternfamilien gehörten hochsignifikant zur Gruppe der Sozialhilfeempfänger.
- *Schwierige Wohnsituation:* Bei 45 % der Familien gaben die BetreuerInnen die Wohnsituation als problematisch an. Die Wohnungen waren zu klein, zu teuer und oft renovierungsbedürftig. Zwischen der problematischen Wohnsituation und der niedrigen Einkommenssituation gab es einen signifikanten Zusammenhang. Ein Drittel der Familien waren in einem sozialen Brennpunkt beheimatet.
- *Sonstige Belastungen:* Bei einem Drittel der Familien war ein Erwachsener von einem Suchtproblem betroffen. Das Suchtmittel ist am häufigsten Alkohol und überwiegend Männer sind davon betroffen. Weitere Problematiken treten häufig auf, wenn mindestens ein Familienmitglied eine Behinderung (dies war in 55 % der Familien der Fall) hat und eine problematische wirtschaftliche Situation vorherrscht (vgl. Helming/ Schattner/Blüml 1994, S. 62-63; Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 73-74).

Die in Österreich am meisten genannten Gründe für den Einsatz der Sozialpädagogischen Familienhilfe sind „stark belastende Beziehungen“ (>70 %), „erzieherische Überforderung der Eltern“ (>70 %), „massive Verhaltensauffälligkeiten der Kinder“ (>60 %), „Verschuldung“ (>60 %), „Schulprobleme der Kinder“ (> 50 %) und „ungünstige Wohnbedingungen“ (>40 %). Häufig wurden auch Arbeitslosigkeit, Defizite in der praktischen Haushaltsführung, Suchtproblematik eines Elternteils und soziale Isolation genannt (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 110).

Zusätzlich findet eine Zuordnung von SPFH-Familien in Problemgruppen statt. Nach den aktuellen Forschungsergebnissen kristallisieren sich drei verschiedene Krisentypen heraus, die den Einsatz der Sozialpädagogischen Familienhilfe notwendig machen (vgl. Knapp 2003, S. 377-378).

- *Familien in Einzelkrisen:* Durch schwerwiegende Einzelereignisse (Todesfall, Trennung, Scheidung, Arbeitslosigkeit etc.) werden die Familien massiv überfordert. Ein Hilfsangebot von „außen“ wird notwendig. Diese Familien haben aber noch Selbstregulierungsfähigkeiten und soziale Fertigkeiten, um die geforderten Anpassungsleistungen zu erbringen.
- *Familien in Strukturkrisen:* Bei diesen Familien herrscht ein fortwährender Kampf um die Aufrechterhaltung ihres Lebensstandards. Dieser kann sich über mehrere Generationen erstrecken und den Familien fehlt oftmals die nötige soziale Kompetenz, um diese Krisen erfolgreich bewältigen zu können.
- *Familien mit chronischen Strukturkrisen:* Diese Familien besitzen am wenigsten soziale Kompetenzen und Fertigkeiten und sind dauerhaft mit der Versorgung und Erziehung der Kinder überfordert. Oft bestehen noch zusätzliche Probleme wie Alkoholismus, Krankheit etc. (vgl. Knapp 2003, S. 378).

Die Grenzen zwischen den verschiedenen Krisentypen können fließend ineinander übergehen. Einzelkrisen können sich zum Beispiel in einen chronischen Zustand verwandeln; dennoch ist dieses Kategoriensystem sehr hilfreich für die sozialpädagogische Arbeit (vgl. Knapp 2003, S. 378).

3.4. Rahmenbedingungen

3.4.1. Setting

Das Setting in der Sozialpädagogischen Familienhilfe erfolgt unter bestimmten Rahmenbedingungen und ist laut Straus (1993) folgendermaßen gekennzeichnet:

Die Kontakte

- finden überwiegend in der Wohnung der KlientInnen statt.
- können vom Zeitumfang her sehr intensiv sein (bis zu 20 Stunden in der Woche).
- erfolgen über einen längeren Zeitraum (in der Regel bis zu zwei Jahren).
- finden nach einem Phasenmodell (Probe-, Intensiv- und Ablösungsphase) statt, wobei die Betreuungszeit je nach Phase variiert.
- erfolgen in Übereinstimmung aller Beteiligten, d. h. mit Zustimmung der Familie (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 223).

Das Setting in der Sozialpädagogischen Familienhilfe darf nicht starr sein und muss Raum für flexibles Arbeiten ermöglichen, da die individuellen Bedingungen der jeweiligen Familie berücksichtigt werden sollen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 223).

Dieses „at home setting“ ist darauf zurückzuführen, dass die betroffenen Familien in den meisten Fällen bestehende Institutionen nicht von sich aus aufsuchen. Die sogenannte „Komm-Struktur“ ist eine erhebliche Barriere bei der Inanspruchnahme von sozialen Diensten und wird von der Zielgruppe kaum überwunden. Deswegen kehrt sich das „Berater-Klient“-Verhältnis um, und der/die BeraterIn wird aktiv und sucht die Familien in ihrem Lebensumfeld auf (Geh-Struktur). Friedrich (1979) sagt, damit man die Familie in unterschiedlichen Settings und in ihrer natürlichen Umgebung kennenlernen kann, ist es sinnvoll, die Familien zu verschiedenen Zeiten vor Ort aufzusuchen: während der Woche, zu verschiedenen Tageszeiten, nach Feierabend und wenn möglich bei Familienfesten. Dies dient dazu, die Familiendynamik kennenzulernen, denn das Unwissen über die reale Lebenssituation der KlientInnen führt oftmals zur Vereinbarung von unrealistischen Zielen in der Beratung. Durch dieses „at home setting“ kann das allerdings vermieden werden. Außerdem werden so kon-

krete Konflikte und Bewältigungsversuche direkt erfasst. Dieses Setting kommt somit den Lebensgewohnheiten und Bedürfnissen der KlientInnen entgegen, da die räumliche und psychische Distanz abgebaut wird und auch Verwandte, Freunde und Nachbarn in den Hilfeprozess einbezogen werden (vgl. Schuster 1996, S. 73-76).

3.4.2. Einsatzgründe

Die Sozialpädagogische Familienhilfe ist ein massiver Eingriff in das Innenleben der Familie und wird eingesetzt, wenn das selbstständige Funktionieren der Familie bedroht ist und eine eventuelle Fremdplatzierung der Kinder im Raum steht. SPFH soll dies verhindern bzw. präventiv dafür sorgen, dass Kinder nicht fremduntergebracht werden müssen (vgl. Richterich 1995, S. 20-21).

Die Indikationen für die Sozialpädagogische Familienhilfe wurden bereits teilweise in den vorherigen Kapiteln genannt. Deswegen soll hier nur eine kurze Übersicht der Problemkonstellationen, die SPFH erforderlich machen, aufgelistet werden.

Mögliche Einsatzgründe nach Elger (1990) sind:

- ungenügende Einkommenslage (Arbeitslosigkeit, Schulden, Sozialhilfeabhängigkeit)
- schwierige und chaotische Wohnverhältnisse, bis hin zur drohenden Obdachlosigkeit
- kinderreiche Familien
- Überforderung der Eltern oder des alleinerziehenden Elternteils
- Erziehungsprobleme
- Verwahrlosung der Kinder im sozialen und/oder körperlichen Bereich
- Isolation der Familie
- psychische Instabilität der Erziehungsberechtigten
- gravierende Beziehungsstörungen zwischen den Partnern sowie zwischen Eltern und Kindern
- schlechter Gesundheitszustand und/oder Behinderung der Eltern bzw. Kinder
- sehr geringes Bildungsniveau bzw. Sonderschulproblematik der Eltern
- Alkoholprobleme
- Trennung/Scheidung
- Kindeswohlgefährdung (Elger 1990, S. 21).

Die Ausgangsbedingungen der Sozialpädagogischen Familienhilfe sind also durch multifaktorielle soziale Problematiken gekennzeichnet. Meistens bestehen mehrere gravierende Probleme in der Familie nebeneinander (vgl. Elger 1990, S. 21-22). „SPFH wird bei gravierenden Kindeswohlgefährdungen zur Abwendungen eines unmittelbaren Risikos, zur zeitlich eng befristeten Recherche und sozialpädagogischen Diagnose der Probleme, zur dauerhaften Betreuung von Familien in Armutslagen, zur Organisation des Übergangs von Kindern in oder aus der Fremdunterbringung (...) eingesetzt“ (Wolf 2008, S. 1).

Ferner ist anzumerken, dass Fragen der Indikation und des Erfolges von SPFH im engen Zusammenhang stehen. Nielsen/Nielsen/Müller (1986) kamen bei ihrer Langzeituntersuchung zu dem Ergebnis, dass vor allem Familien in Einzel- und Strukturkrisen von SPFH profitieren. Die Bestandsaufnahme vom DJI in Bayern (1994) zeigte aber, dass auch bei Familien mit chronischen Strukturkrisen Ziele (48,9 %) und Teilziele (31,9 %) erreicht werden können, unter den Voraussetzungen, dass die Familiendynamik der erste Arbeitsbereich ist, die/der SupervisorIn eine therapeutische Praxis hat und die Fachkraft mehr als drei Jahre Berufserfahrung aufweist (vgl. Schattner 2007, S. 598).

Um ein besseres Verständnis für die Indikation von SPFH zu bekommen, werden nun vier Beispiele aus der realen Praxis angeführt:

- Ausgangslage: eine Stiefvaterfamilie mit fünf Kindern. Die drei jüngeren Kinder leiden unter einer leichten körperlichen Behinderung und die älteren Kinder haben Schwierigkeiten in der Schule wegen der Scheidung der Eltern. Die relativ junge Mutter fühlt sich völlig überfordert.
- Ausgangslage: eine alleinerziehende Mutter mit drei Kindern. Die Mutter hat Depressionen und verarbeitet gerade die Scheidung. Sie hat große Schwierigkeiten in der Erziehung und ist verunsichert. Vor allem ein Sohn wird als aggressives Problemkind mit Schwierigkeiten in der Schule beschrieben.
- Ausgangslage: eine Kernfamilie mit drei Kindern. Hier sind beide Eltern Analphabeten und in Einrichtungen für Lernbehinderte aufgewachsen. Alkohol und Gewaltprobleme prägen den Alltag. Schulden bis zur Vermögensvormundschaft sind

da. Es zeigt sich eine völlige Überforderung der Mutter, sowohl mit dem Haushalt als auch in der praktischen Versorgung und der Erziehung der Kinder.

- Ausgangslage: eine kinderreiche Kernfamilie mit acht Kindern zwischen vier und zwölf Jahren. Die Kinder sind verwahrlost und die Gefahr einer Fremdunterbringung besteht. Die Familie hat Probleme in allen Lebensbereichen und ist in ihrem Dorf isoliert (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1994, S. 118-119).

3.4.3. Ausschlussgründe

In der Untersuchung des DJI in Bayern wurden von den Fachkräften folgende Ausschlussgründe für Familien von SPFH genannt: vorherrschende Suchtproblematik (55 %), fehlende Motivation der Familie (47 %), psychotische Erkrankungen (44 %), geistige Behinderung (32 %), psychische Erkrankung (31 %) und Gewalt (14 %). Diese Ausschlusskriterien sind aber nicht bindend, sondern es findet bei jeder Familie eine individuelle Prüfung ihrer Geeignetheit für SPFH statt. Vor allem bei Familien mit massiver Suchtproblematik und psychischen Erkrankungen wird genau geprüft, da SPFH in Zusammenarbeit mit therapeutischen Maßnahmen durchaus eine sinnvolle Ergänzung sein kann (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 81)

In manchen Konzepten der Sozialpädagogischen Familienhilfe werden Ausschlusskriterien sogar verneint, denn: *„SPFH richtet sich an Familien, deren Potential kaum ausreicht, sich selbst in den täglichen Grundanforderungen zu organisieren. Auch bei schwerwiegenden Krisen kann durch die Sozialpädagogische Familienhilfe mit deren Zeit- und Arbeitsangebot eine umfassende Ressourcen-Landkarte der Familie entwickelt werden“* (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 81).

Marga Rothe (2011) sagt, dass es sich grundsätzlich mit jeder Familie lohnt eine Familienhilfe zu beginnen, wenn diese dazu bereit ist. Das einzige Kriterium ist für sie also die Kooperationsbereitschaft der Familie (vgl. Rothe 2011, S. 17). Es obliegt somit den jeweiligen Konzepten, Trägern und Fachkräften zu entscheiden, wann und ob Ausschlusskriterien zum Tragen kommen.

Auch in Österreich wird grundsätzlich individuell von Fall zu Fall entschieden, dennoch sind ähnliche Ausschlusskriterien wie in Deutschland von LeiterInnen sozialer Institutionen in Österreich genannt worden:

- Extremes Suchtverhalten (Missbrauch illegaler Drogen)
- Psychische Erkrankungen der Eltern/Kinder, bei denen es um spezifische psychotherapeutische Maßnahmen geht bei schwerer körperlicher Behinderung von Kindern
- Gewalt und Missbrauch in der Familie
- Vorkommende Gewalt gegen die Sozialpädagogischen FamilienhelferInnen (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 111).

Die Grundvoraussetzung, damit eine Familie in Betreuung genommen wird, bleibt aber nach wie vor die Bereitschaft der Familie mitzuarbeiten, denn gegen den Widerstand der Familie kann nicht gearbeitet werden und die Maßnahme verläuft ins Leere. Passiver Widerstand der Familie ist immer wieder Teil von SPFH, was in der Regel kein gravierendes Problem darstellt. Der aktive Widerstand in Form von „Nichteingelassen-Werden“ verhindert jedoch jede vernünftige Zusammenarbeit (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 111).

Zu Abbrüchen der Sozialpädagogischen Familienhilfe kommt es, wenn sich herausstellt, dass die Kinder in der Familie zu gefährdet sind, z.B. durch sexuellen Missbrauch, Misshandlung, totale Verwahrlosung etc., oder der Beziehungsaufbau der FamilienhelferIn zur Familie gelingt nicht, z.B. durch erhebliche Suchtproblematik beider Eltern, schwere psychische Erkrankungen der Eltern etc. (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 305-306).

3.4.4. Ziele

Die Hilfe in der SPFH sollte sich klar an den Zielen der Familie orientieren, denn es besteht ansonsten die Gefahr, dass die formulierten Ziele nur den Wertvorstellungen der BetreuerInnen entsprechen. Dies würde Erfolgserlebnisse in weite Ferne rücken lassen. Eine Zurückhaltung der FamilienhelferInnen ist also hier erforderlich. Die Ziele sollen zunächst konkret, klein und vor allem wichtig für die Familie sein, damit die-

se auch erreicht werden können und die Familie zur Mitarbeit motiviert wird (vgl. Baluseck/Stelmecke 1999, S. 219).

Natürlich kann es zu differenten Ansichten zwischen der BetreuerIn, SozialarbeiterIn und der Familie darüber kommen, welche Ziele zur Lösungsbearbeitung sinnvoll sind. Auch lassen sich oftmals Probleme nicht durch die Erfüllung eines Zieles beseitigen, sondern es müssen verschiedene Ziele zur Lösung einer Problematik erreicht werden (bei einer Schuldenproblematik benötigt man z.B. die Kooperation mit einer Schuldnerberatung, eine Vereinbarung mit der Bank, eine Veränderung des Konsumverhaltens etc.). Die Vereinbarung von „geeigneten“ Zielen für die Familie ist somit die Voraussetzung für die Lösung von Problemen und daher ist die Erarbeitung „geeigneter“ Ziele eine grundlegende Aufgabe der SPFH. Auch muss die Formulierung von Alternativen möglich sein, da im Hilfeprozess manchmal „alte“ zugunsten „neuer“ Ziele aufgegeben werden. Als „geeignete“ Ziele werden diejenigen angesehen, für die die Familie aktuell motiviert ist und welche die Familienmitglieder sofort „angehen“ wollen. Die Fachkraft darf also nicht ihre Zielvorstellungen mit aller Gewalt durchsetzen, sondern muss die Familie bei der Zielerreichung unterstützen, solange eine Erfolgswahrscheinlichkeit vorhanden ist. Des Weiteren sollen die Ziele positiv und mit eigenen Worten der Familie formuliert und eine klare Zeitvorgabe zur Erreichung festgelegt werden. Die Kompetenz zur eigenen Zielfindung bei den Familien soll aktiviert werden, da dies die Hilfe zur Selbsthilfe, welche SPFH anstrebt, fördert. Manchmal besteht der Erfolg der SPFH auch darin, dass zwar die Probleme nicht verringert werden, aber die Familien lernen mit ihren Problemen besser umzugehen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 243-253).

Zur Verwirklichung von langfristigen und komplexen Zielen müssen konkrete Teilziele formuliert werden, um eine Entlastung der Familie zu bewirken. Durch die Betreuung sollen die Eigenkräfte der Familie gestärkt werden, damit diese in der Lage ist, zukünftig ohne intensive begleitende Hilfe ihre Alltagsprobleme (besser) zu lösen und die erzieherischen Aufgaben in Eigenverantwortung wahrzunehmen (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeht-Lopic, S. 65).

In der Praxis werden bei der Untersuchung des DJI von Bayern (1994) folgende Ziele von SPFH genannt: die Verbesserung der Familiendynamik, die Förderung von Kin-

dern, die Verbesserung von praktischen Fähigkeiten, die Verbesserung der materiellen Grundlagen und die Verbesserung der Außenbeziehungen. Bei der Analyse von Stephan (1995) werden zusätzlich noch die Stärkung der Erziehungsfähigkeit, die Verbesserung der familieninternen Beziehungen und die Verdeutlichung der kindlichen Bedürfnisse als Ziele genannt. Dies würde also bedeuten, dass die Ziele im innen- und außerfamiliären Bereich definiert werden und somit auch eine breite Zielsetzung in der SPFH vorhanden ist, welche „ganzheitliches“ Arbeiten erforderlich macht (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1994, S. 65; Stephan 1995, S. 99).

3.4.5. Dauer

Das jeweilige Stundenausmaß ist abhängig von den Vorgaben des Jugendamtes. Durchschnittlich beträgt in Österreich das Stundenausmaß zwischen 20 und 25 Stunden im Monat und die Betreuung wird vorerst nur für ein halbes Jahr vereinbart. Danach ist je nach Bedarf eine Verlängerung möglich. Manche Familien werden sogar über Jahre hinweg betreut (vgl. Knapp 2003, S. 381).

Am häufigsten fand die Dauer der „Unterstützung der Erziehung“ laut Statistik zwischen 6 Monaten und 2 Jahren statt, allerdings gab es auch Familien, die bereits zwischen 2 und 5 Jahren betreut wurden (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend 2012). In Deutschland verbringen die Fachkräfte zwischen 10 und 20 Stunden pro Woche in der Familie (der Schwerpunkt liegt bei 10 Stunden). Die durchschnittliche Dauer von SPFH beträgt hier 16 Monate (vgl. Schattner 2007, S. 594).

3.4.6. Trägerschaft

Träger der öffentlichen Jugendwohlfahrt ist „*das Land*“ (z.B. die Steiermark), welches auch bestimmen kann, welche Organisationseinheiten mit der Durchführung von Aufgaben betraut werden. Es kann dafür sowohl Einrichtungen der allgemeinen Verwaltung wie auch privatrechtliche und öffentliche Einrichtungen heranziehen. Neben Träger der öffentlichen Jugendwohlfahrt können auch freie Jugendwohlfahrtsträger zur Erfüllung der Aufgaben beauftragt werden, sofern diese das Wohl eines Minderjährigen besser und wirtschaftlicher gewährleisten. In diesem Sinne können natürli-

che und juristische Personen (Vereine) und Einrichtungen der freien Jugendwohlfahrt zur Leistung sozialer Dienste eingesetzt werden, sofern ein Bescheid über die Eignungsvoraussetzung von der Landesregierung vorliegt, also diese entsprechend ausgestattet sind und über ausreichend qualifiziertes Personal verfügen und überdies einen Vertrag mit der Bezirksverwaltungsbehörde besteht. Die Bezirksverwaltungsbehörde (Magistrat oder Bezirkshauptmannschaft) ist also der Auftraggeber und die/der jeweilige LeiterIn der beauftragten Institution entscheidet dann, welche/r BetreuerIn für die Übernahme der Familienbetreuung in Frage kommt (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 9 u. 27; Knapp, 2003, S. 374 und 381).

In der Steiermark haben beispielsweise die Organisationen „Jugend am Werk Steiermark GmbH“ oder „Caritas der Diözese Graz-Seckau“ Verträge mit den Bezirksverwaltungsbehörden abgeschlossen und werden gegebenenfalls mit der Durchführung der Sozialpädagogischen Familienhilfe beauftragt.

Nach Rothe (2011) müssen die Träger ein fachlich fundiertes Angebot im Bereich der Familien- und Erziehungshilfe gewährleisten können. Dies schließt eine seriöse Auswahl an Familien- und ErziehungshelferInnen aufgrund ihrer persönlichen, lebenspraktischen und fachlichen Kompetenzen, eine qualifizierte Praxisanleitung mit Fortbildungsmöglichkeiten und ein tragfähiges Konzept zur Arbeit mit Familien ein (vgl. Rothe 2011, S. 15).

3.4.7. Finanzierung

Im Jugendwohlfahrtsgesetz wird die Kostentragung geregelt. Der Jugendwohlfahrts-träger muss vorerst für die Kosten der Maßnahmen der öffentlichen Jugendwohlfahrt aufkommen, jedoch steht es den Ländern frei, andere, durch ein Landesgesetz geregelte, Rechtsträger mit der einstweiligen Kostentragung zu beauftragen. In der Steiermark ist laut StJWG § 42 die Kostentragung so geregelt, dass die Finanzierung für Maßnahmen zur „Unterstützung der Erziehung“ vorübergehend von den Sozialhilfeverbänden übernommen wird und das Land Steiermark dann zwei Drittel dieser Kosten ersetzt. Gleichzeitig müssen die Sozialhilfeverbände zwei Drittel der hereingebrachten Kostenersatzes an das Land zahlen. Somit ist die Kostenteilung zwischen Land und Sozialhilfeverbände gleich gestaltet. Die Abrechnung erfolgt in der Steier-

mark über die zuständigen Bezirkshauptmannschaften bzw. dem Magistrat (Amt für Jugendwohlfahrt) (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 13, 30-31).

Die Finanzierung von SPFH erfolgt in einem Dreiecksverhältnis (siehe Grafik), bei dem zwischen dem öffentlichen Träger (Bezirkshauptmannschaft, Magistrat), dem freien Träger (z.B. Jugend am Werk, Caritas) und dem Anspruchsberechtigtem (Familie) eine Rechtsbeziehung entsteht. Der freie Träger verpflichtet sich zur Leistungserbringung und der öffentliche Träger übernimmt die Kosten, welche die Familie für SPFH an den freien Träger bezahlen müsste. In der Praxis bekommen die freien Träger in der Regel meist direkt vom öffentlichen Träger die verrechneten Beträge erstattet. Für die betreuten Familien ist daher die Sozialpädagogische Familienhilfe kostenlos (vgl. Frings et al. 1993, S. 33f, zit. n. Semmler 2008, S. 69; Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 58).

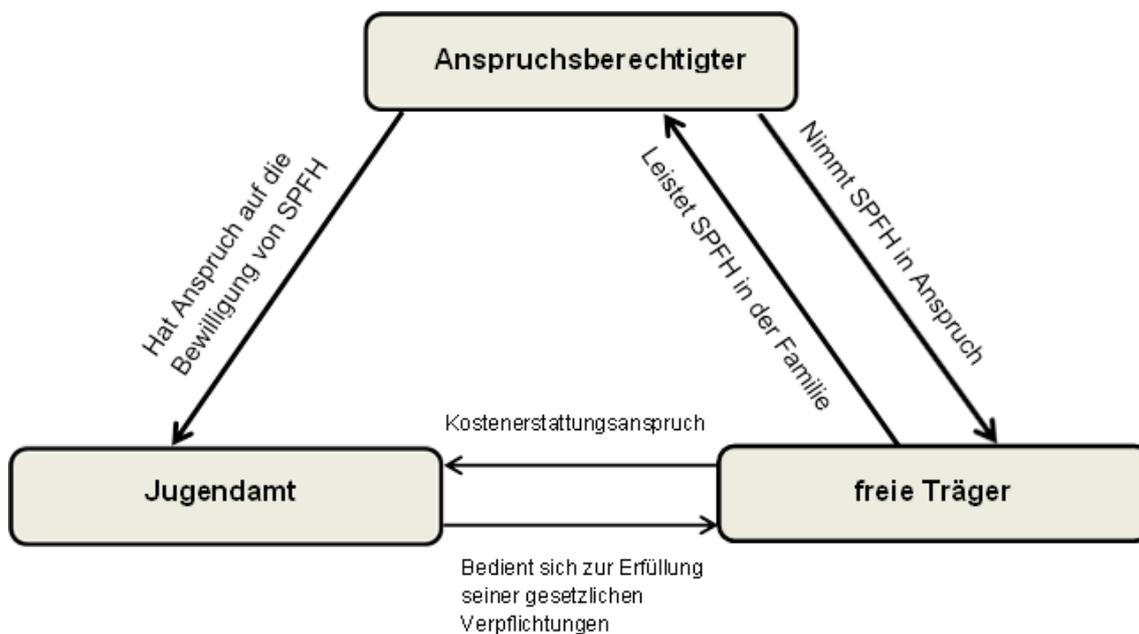


Abbildung 1: Dreiecksverhältnis Finanzierung

(Frings 1993, S. 33, zit. n. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 57)

3.5. Phasen des Hilfeprozesses

Der Hilfeprozess in den SPFH-Familien lässt sich in drei Phasen einteilen, die üblicherweise in einer chronologischen Reihenfolge ablaufen: die *Anfangs- bzw. Probe-phase*, die *Haupt- bzw. Intensivphase* und die *Schluss-bzw. Ablösephase*. Zusätzlich zu diesen drei Phasen gibt es in der Regel auch eine bestimmte Zeit der *Nachbetreuung* für die Familien. Alle Phasen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Ziele, Betreuungsintensität und des methodischen Vorgehens und richten sich nach den konkreten Erfordernissen und Bedürfnissen der jeweiligen Familie (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 223; Schattner 2007, S. 603; Schuster 1997, S. 198).

3.5.1. Die Anfangs- bzw. Probephase

Für die Probephase werden von der Bezirkshauptmannschaft bzw. dem Magistrat zunächst drei Monate veranschlagt. In Ausnahmefällen ist sogar eine Verlängerung bis sechs Monaten möglich. In dieser Phase geht es hauptsächlich um das gemeinsame Kennenlernen und um den Beziehungsaufbau zur Familie. Die FamilienhelferIn versucht Zugangsmöglichkeiten zur Familie zu finden und eine Vertrauensbasis für die Zusammenarbeit zu entwickeln. Eine tragfähige Arbeitsbeziehung zwischen der Fachkraft und der Familie soll entstehen. Des Weiteren wird ein Überblick über die aktuellen Problemsituationen und Ressourcen der Familien geschaffen und der Auftrag des Jugendamtes auf seine Umsetzbarkeit hin überprüft. Die Familie wird bei der Formulierung ihrer eigenen Ziele und Wünsche unterstützt. Darauf basierend wird ein Betreuungskonzept formuliert, welches die Ausgangslage der Familie darstellt (aktuelle Problematiken) und die Zielvereinbarungen, die möglichen Lösungsansätze und die dafür benötigten Rahmenbedingungen festhält (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 144-145).

Da SPFH häufig wegen eskalierenden Situationen in den Familien vom Jugendamt angeordnet wird, ist in der Anfangsphase auch oftmals eine schnelle Krisenintervention notwendig, da durch diese akuten Problematiken zunächst keine Veränderungsprozesse initiiert werden können. Die Beruhigung dieser eskalierenden Konflikte ist neben dem Beziehungsaufbau eine zentrale Aufgabe der Fachkräfte in der Anfangs- bzw. Probephase. Hier werden somit auch die grundlegenden Bedingungen für den

eigentlichen Hilfeprozess bzw. für die nachfolgende Hauptphase hergestellt (vgl. Schuster 2007, S. 200-204).

3.5.2. Die Hauptphase

Die Hauptphase wird normalerweise für ein halbes Jahr bewilligt, wobei in vielen Fällen eine nochmalige Verlängerung üblich ist. Es gibt auch Familien, bei denen mit einer entsprechenden Begründung sogar eine dritte oder vierte Hauptarbeitsphase genehmigt wurde. Das Stundenausmaß erhöht sich gegenüber der Anfangs- bzw. Probephase und die Intensität der Betreuung ist hier am höchsten und richtet sich hauptsächlich nach den Bedürfnissen der Familie. In dieser Phase muss nun schon eine Basis für ein konkretes Arbeiten mit der Familie vorhanden sein. Ein zentraler Aspekt des Hilfeprozesses ist hier, dass die vereinbarten Ziele mit dem/der SozialarbeiterIn und der Familie verfolgt und die Bearbeitung von konkreten Problematiken und Themen durchgeführt werden (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 146-147).

Ein Ziel in der Hauptphase ist die bessere Bewältigung des Alltags auf räumlicher-materieller, sozialer-kommunikativer und personaler Ebene. Überdies gibt es noch zwei wesentliche Aufgabengebiete: die „Innerfamiliäre Aktivierung“ und der „Aufbau und die Koordination des Netzwerkes“. Bei der „Innerfamiliären Aktivierung“ werden mit der Familie Handlungspläne erstellt bzw. angedacht, die zu einer besseren Alltagsbewältigung beitragen. Letztendlich sollen sich dadurch die Handlungskompetenzen der Familienmitglieder erhöhen und die Fähigkeit zur selbstständigen Handlungsplanung in Bezug auf die Bewältigung von unbekanntem Situationen gefördert werden. Dies führt in der Regel zu einem „angemesseneren“ Verhalten und gesteigerten Selbstwertgefühl der Familienmitglieder. Der Aufbau eines Netzwerkes dient der langfristigen Entlastung und Integration der Familie in die Gesellschaft und hat während und nach SPFH eine wesentliche Unterstützungsfunktion (vgl. Schuster 2007, S. 204-205).

Stephan (1995, S. 30) spricht zusätzlich noch davon, dass in der Hauptphase „eingeschliffene“ Verhaltensmuster der Familie infrage gestellt und verändert werden müssen. Die Hauptphase ist also vorrangig geprägt durch eine vertrauensvolle Koope-

ration zwischen der Familie, der Fachkraft, aber auch dem Jugendamt und zielt auf die Veränderung bzw. Stabilisierung des Familiensystems (vgl. Richterich 1995, S. 134).

3.5.3. Schluss- bzw. Ablösephase

Wenn die vereinbarten Ziele vollständig bzw. teilweise erreicht wurden und die Familie nun weitgehend selbständig in der Lage ist mit ihren Problemen umzugehen, sich bei Bedarf Unterstützung sichert und gezielte Handlungen setzen kann, d.h. also wieder allein mit der Bewältigung ihres Alltages zurechtkommt, nimmt die Betreuungsintensität schrittweise ab und die Ablösephase wird vorbereitet (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 147-148).

In der Ablösephase wird das Erlernte gefestigt und die Familie dementsprechend stabilisiert, sodass das familiäre Funktionsniveau auch in Zukunft aufrechterhalten und erweitert werden kann. Durch die Stabilisierung der Stärken und das „Wachstum“ der Familie ist es dem/der FamilienhelferIn möglich sich langsam zurückzuziehen und die Unterstützung auf ein Minimum zu reduzieren (vgl. Schuster 2007, S. 207; Woog 1997, S. 186).

In der Regel wird für die Ablösungsphase eine Dauer von etwa drei Monaten eingeplant, wobei in vielen Einrichtungen auch eine flexible Handhabung geschieht. Diese äußert sich in Form eines „langsamen Auslaufens ohne Monatsvorgabe“ bzw. als „sechsmonatige Ablösung mit stark reduzierten Kontakten“. Mit der Verringerung der Betreuungskapazität geht auch der persönliche Rückzug der FamilienhelferInnen aus der betreuten Familie einher. Die Familie wird schrittweise dazu angehalten in Zukunft von sich aus aktiv zu werden, wenn sie noch oder wieder Unterstützung benötigt (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 148).

Das Ende der Sozialpädagogischen Familienhilfe ist meist mit intensiven Gefühlen für beide Seiten verbunden. Vor allem der Abschied von der BetreuerIn kann von der Familie als Verlust erlebt werden, der von Angst, Schmerz, Ohnmachtsgefühlen und Wut begleitet wird. Daher ist die Thematisierung dieser Gefühle auch eine wesentliche Aufgabe in der Ablösephase. Es kommt auch häufig vor, dass in der Abschluss-

phase nochmals Krisen in den Familien entstehen, um die Angst vom „Wieder–Allein-Gelassen-Werden“ zum Ausdruck zu bringen. Aber auch bei den FamilienhelferInnen können widersprüchliche Gefühle auftreten, denn sie müssen die Familie vor allem dann verlassen, wenn die Arbeit „gut“ verlaufen würde, bzw. können Schuldgefühle entstehen, wenn sich die Fachkraft nicht sicher ist, ob die Familie es jetzt auch wirklich schafft allein zurechtzukommen (vgl. Semmler 2008, S. 79-80; Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 148).

3.5.4. Nachbetreuung

Die Nachbetreuung zählt nicht zu den Phasen von SPFH. Sie stellt aber für die Familien eine angebotene Möglichkeit dar, sich auch weiterhin bei Bedarf an ihre Vertrauensperson von SPFH wenden zu können. Die bedeutet aber keineswegs die Wiederaufnahme von SPFH, sondern lediglich die Versicherung eine vertraute Ansprechperson zu haben, der Erfolge aber auch wieder aufgetauchte Problematiken erzählt werden können. In diesem Sinne hat die Nachbetreuung auch eine präventive Funktion, um ein neuerliches „Abrutschen“ der Familie frühzeitig zu verhindern und Informationen über den Erfolg von SPFH zu erhalten (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 310-311).

Es sollte auch nach der Beendigung von SPFH die Beziehung zu den Familien nicht abgebrochen werden, damit bei den Familien nicht der Eindruck entsteht, als wäre das Interesse der FamilienhelferIn nicht „echt“ gewesen. Da die Fachkraft wahrscheinlich nach Jahren die erste Person war, die Selbstvertrauen in der Familie geweckt hat, wäre es für die Familien eine enorme Enttäuschung, wenn die entstandene Beziehung nicht mehr vorhanden wäre; daher benötigen auch „abgeschlossene“ Familienbetreuungen hin und wieder Zeit und Kraft (vgl. Rothe 2011, S. 108).

3.6. Methoden und Arbeitsansätze in der SPFH

Die Arbeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe ist sehr vielseitig und benötigt Flexibilität und die Anwendung unterschiedlicher Methoden. Die Integration der Beziehungsgestaltung, das problemlösungsorientierte Arbeiten und die Vermittlung von Ressourcen kennzeichnen vorrangig das methodische Handeln. Die Basis einer qualifizierten Sozialpädagogischen Familienhilfe ist es, den betreuten Familien einen Zugang zu materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen zu ermöglichen, da Familien und Individuen zur aktiven Gestaltung und positiven Bewältigung ihres Lebens verschiedenste Ressourcen (Problemlösungskompetenzen, Selbstwertgefühl, Optimismus etc.) als Bedingungsrahmen benötigen. Bei SPFH-Familien sind die familiären Ressourcen oftmals „verschüttet“, unerkannt oder eingeschränkt und diese sollen entdeckt und aktiviert werden. Diese Art der Ressourcenaktivierung wird auch als „Empowerment“ bezeichnet (vgl. Helming 2001, S. 548).

FamilienhelferInnen benötigen demnach folgende Arbeitshaltung: *„Empowerment als professionelle Haltung kann als Versuch verstanden werden, die sozialtechnologische Reperaturmentalität helfender Berufe zu überwinden, indem die Aufgabe der Professionellen darin gesehen wird, einen Prozess zu ermöglichen und anzustoßen, durch den Personen innerhalb sozialer Systeme bestimmte (persönliche, organisatorische und gemeinschaftliche) Ressourcen entdecken können, die sie befähigen, größere Kontrolle über ihr eigenes Leben [...] auszuüben und ihre Ziele zu erreichen“* (Stark 1993, S. 41, zit. n. Helming 2001, S. 548).

Nach Caplan (1977) lassen sich physikalische, psychologische und soziokulturelle Ressourcen unterscheiden. Die physikalischen Ressourcen sind beispielsweise Nahrung, Wohnung, Arbeitsangelegenheiten etc. Zu den psychologischen Ressourcen zählt die direkte Interaktion mit Bezugspersonen, denn hier wird das Bedürfnis nach Liebe und Zuwendung befriedigt und die intellektuelle und emotionale Entwicklung stimuliert. Einflüsse auf die Persönlichkeit, die von der sozialen Struktur einer Gemeinde oder Kultur ausgehen, werden zu den soziokulturellen Ressourcen gezählt. SPFH-Familien fehlt es häufig an allen drei Ressourcenarten (schlechte Wohn- und Gesundheitsbedingungen, soziale Isolation, gestörte Kommunikation in der Familie etc.). Ressourcen sind der „Quellgrund“, um ein bestimmtes Vermögen in und um uns zu aktivieren, welches uns dann dazu befähigt mit den Anforderungen aus der

Umwelt fertig zu werden. Deswegen ist es in der Sozialpädagogischen Familienhilfe von essentieller Bedeutung stabilisierende Elemente in der Person, im personalen Beziehungssystem und im sozialen Umfeld zu aktivieren, damit eine nachhaltige und wirksame Hilfe stattfinden kann (vgl. Schuster 1996, S. 49-50).

Da SPFH einen mehrdimensionalen Handlungsansatz erfordert, kommen in der Praxis meistens verschiedene Kombinationen methodischer Ansätze zur Anwendung. Es kristallisieren sich folgende Grundformen heraus:

- *Ressourcenorientierter Ansatz:* Die Ressourcen der Familie sollen mobilisiert und reaktiviert werden, um Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen (siehe vorherige Seite) (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 124).
- *Zielorientiertes Vorgehen:* Zielorientiertes Arbeiten ist die Voraussetzung für einen effektiven Betreuungsprozess, da die Betreuung ansonsten „chaotisch“ wird. Innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens werden Ziele verfolgt und Interventionen geplant (Schwerpunktzentrierung). Der Betreuungsverlauf ist ein dynamischer Prozess, in dem auch die Veränderung von Zielen (immer mit der Familie gemeinsam) berücksichtigt wird. Da oftmals ein Spannungsfeld zwischen den Zielen der Familie und den Erwartungen der Auftraggeber entsteht, ist es wichtig eine gemeinsame und transparente Zielformulierung und Zielüberprüfung durchzuführen, um Diskrepanzen zu verhindern (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 124-125).
- *Parteilichkeit mit der Familie:* Aufgrund der Nähe zur Familie entsteht bei vielen FamilienhelferInnen eine besondere Betrachtung der Problemsituationen. Dieses Verständnis führt meistens zu einer stärkeren Solidarität mit der Familie. Die FamilienhelferInnen sind bemüht die Interessen der Familien durchzusetzen und zwischen den Familien und dem Auftraggeber zu vermitteln. Dennoch sollten FamilienhelferInnen darauf achten eine eher neutrale Haltung einzunehmen und sich nicht vom Familiensystem vereinnahmen zu lassen. Wenn in der Familie parteilich agiert wird, dann hauptsächlich für das Wohl des/der Kindes/er. Das Konzept der Parteilichkeit beinhaltet, dass der/die BetreuerIn der Familie vorurteilsfrei begegnet (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S.125-126).
- *Problemzentriertes Verständnis:* Die Betreuung der Familie beginnt aufgrund eines Problems. Anfangs muss speziell ein Überblick über die Problematiken der

Familie geschaffen werden. Dieser sollte allerdings nicht überhand nehmen, da es sonst zu einer Defizitorientierung kommt, die wiederum eine Ressourcenaktivierung verhindert. Deswegen hat sich in der Praxis die Haltung etabliert, dass Probleme „Symptomträger“ sind. Es wird versucht „hinter“ die Problematiken zu schauen, um die spezifische Bedeutung und näheren Zusammenhänge der Symptome zu erfassen (vgl. Knapp 2003, S. 379-380; Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 126).

- *Sozialraumorientierung*: diese zielt auf die Veränderung und Gestaltung von sozialen Räumen ab. Für das sozialräumliche Arbeiten ist es von zentraler Bedeutung, wie Menschen soziale Räume für sich nutzen und sich diese aneignen, wie sie mit Einschränkungen in diesen umgehen und was sie letztendlich aus ihnen machen (z.B. Zustand der Fahrstühle, Hausflure etc.). Durch diese Analyse erhält die professionelle Fachkraft Aufschlüsse über Zugänge, Ressourcen und Unterstützungsmöglichkeiten in den sozialen Räumen der betreuten Familien. Neue soziale Räume können erschlossen werden, bereits bestehende können neu gestaltet bzw. effektiver genutzt werden. Somit kann ein zufriedenstellender Alltag, mehr Unterstützung und eine bessere Integration in die Gesellschaft für die Familien erreicht werden (vgl. Hinte/Treeß 2007, S. 30-34).
- *Systemischer Ansatz*: Die Familie als „System“ wahrzunehmen hat sich in den Konzepten der Sozialpädagogischen Familienhilfe durchgesetzt. *„Das Interesse gilt in den systemischen Theorien dem Aufeinander-bezogen-Sein der verschiedenen Elemente, deren gemeinsamer Organisation und den Wechselwirkungen“* (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 202).

Somit wird zum Beispiel das „Subsystem“ der Geschwister im Verhältnis zum „Subsystem“ der Eltern betrachtet usw. Die Ursache, warum viele Familienprobleme nicht gelöst werden können, ist, dass nicht erkannt wird, wie das Verhalten jedes Familienmitgliedes das Verhalten der anderen Mitglieder beeinflusst und dadurch auch wieder beeinflusst wird. Eine systemische Sichtweise versucht den „Sinn“ von bestimmten Verhaltensweisen in der Familie zu verstehen. Ein Kind ist beispielsweise aggressiv und die Ursache beruht auf einem unterschweligen Elternkonflikt, der sich auf das Kind auswirkt. Eine nachhaltige Verhaltensänderung des Kindes ist demnach nur möglich, wenn auch die anderen Familienmitglieder ihr Verhalten verändern und mit allen Beteiligten gearbeitet wird (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 202-203).

Im Mittelpunkt steht demnach nicht ein einzelnes Individuum mit seinen Eigenschaften und Merkmalen, sondern alle Menschen und Ereignisse eines Systems werden vor dem Hintergrund ihrer Interaktionen betrachtet. Das Problem wird zwischen den Individuen gesucht. Zum Interaktionssystem der Familie gehört auch das Umfeld (Schule, Nachbarschaft, Freunde, Arbeit etc.). Damit die Interaktionsmuster der Familie geändert werden können, muss die FamilienhelferIn beispielsweise an Themen wie Beziehungsdefinition, Rollenverteilung, Machtverhältnisse und neue Sprachregelung arbeiten. Wichtig ist es die Familie zur Veränderung ihres Systems zu ermutigen (vgl. Rothe 2011, S. 28-30).

Folgende Grundannahmen sollten in der systemischen Arbeit beachtet werden: Auch kleine Veränderungen können weitere Veränderungen bewirken; jedes Verhalten macht „Sinn“ und es gibt immer Gründe dafür, auch wenn diese nicht immer nachvollziehbar sind; jede/r hat eine eigene Wahrheit; diese ist also subjektiv; akzeptiert man das Individuum so, wie es ist, kann es sich leichter ändern und Ziele werden eher erreicht, wenn diese konkret formuliert werden. Des Weiteren richtet sich der „systemische Blick“ auf die Autonomie und den Eigensinn der KlientInnen, die unterschiedlichen Sichtweisen und Perspektiven, die Ausnahmen, die Ressourcen, Stärken, Fähigkeiten und Erfolge, die Aufträge, die Zielformulierung und Lösungen und auf die Wertschätzung der KlientInnen (vgl. Herwig-Lempp 2002, S. 44-47).

Allgemein kann gesagt werden, dass sich die Sozialpädagogische Familienhilfe hauptsächlich auf Methoden der Ressourcenaktivierung (Empowerment), der Lebensweltorientierung und auf systemische Therapie- und Beratungsansätze bezieht (vgl. Hofgesang 2005, S. 531).

Daraus lassen sich folgende Grundlagen des methodischen Handelns ableiten:

- *Lösungs- und ressourcenorientiertes Denken und Arbeiten.* Wichtig ist die Wahrnehmung der Veränderungswünsche und Veränderungsmöglichkeiten der Familienmitglieder. Eine gemeinsame Zielplanung ist essentiell für den Erfolg der Hilfe. Respekt und Achtung gegenüber den Familien ist die Basis des sozialpädagogischen Handelns.
- *Lebensweltorientierung* und eine ganzheitliche Sicht auf die familiäre Situation - auch das soziale Umfeld wird in die Interventionen einbezogen.

- *Systemisches Wissen und Denken* - die Familie innerhalb größerer sozialer Systeme wahrnehmen und das „System“ der Familie erkennen.
- Die Integration von Beratungsansätzen und professioneller Gesprächsführung - die Basis sind Zuhören und Fragenstellen, um die Familien „verstehen“ zu lernen und um herauszufinden, wie Dinge, Ereignisse und Verhaltensweisen wirklich sind. Als technisches Mittel können unterschiedliche Fragearten wie zum Beispiel zirkuläre oder reflexive Fragen eingesetzt werden.
- Die *Anwendung von Alltagsmethoden* - damit die Familie grundlegende Formen des menschlichen Zusammenlebens kennenlernt z.B. Regeln des Gesprächsverhaltens, aktives Zuhören, Grenzsetzungen, Anerkennung, Reflexion der eigenen Verhaltensweisen etc.
- Die *KlientInnen sind die ExpertInnen über sich selbst* und müssen als PartnerInnen des Interventionsprozesses ernst genommen werden. Die KlientInnen sollen über ein Mitbestimmungsrecht bei den geplanten Interventionen verfügen, um sie im Sinne des „Empowerments“ dazu befähigen die eigenen Probleme bewältigen zu können. Eine aktive Zusammenarbeit und Beteiligung ist notwendig, um die Eigenkräfte der Familie zu fördern.
- *Soziale Netzwerkarbeit* - zur Überwindung der sozialen Isolation der Familie und Vernetzung mit Institutionen und unterstützenden Strukturen im Gemeinwesen z.B. Hausaufgabenbetreuung, Schuldnerberatung, Freizeitmöglichkeiten etc. (vgl. Helming 2001, S. 551-552; Woog 2010, S. 52; Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 256).

Aufgrund der Komplexität der Aufgaben, die von der Alltagsunterstützung über beratende Tätigkeiten bis hin zur Netzwerkarbeit reichen, benötigen FamilienhelferInnen ein vielfältiges Methoden- und Handlungsspektrum. In der Sozialpädagogischen Familienhilfe haben sich vorrangig Arbeitsansätze etabliert, die an den alltäglichen Kommunikations- und Handlungsmuster, Themen und Interessen und individuellen Stärken und Möglichkeiten der Familien ansetzen. Daher werden jeweils auf die spezifische Familiensituation abgestimmte Handlungsmethoden eingesetzt. Diese variieren von Familie zu Familie (vgl. Hofgesang 2005, S. 531).

In der sozialen Arbeit sind Methoden keine „manipulativen“ Technologien, die in jedem Fall zum Erfolg führen, sondern sind als Basis anzusehen, auf deren Grundlage offene Hilfeprozesse gestaltet werden. Sozialpädagogisches Handeln ist als „Aushandeln“ zu verstehen und Methoden dienen lediglich als flexibel zu nutzende Reaktionshilfen und als Ausgangspunkt für eine gesteigerte fallverstehende Sensibilität. Methoden haben eine Entlastungsfunktion in komplexen Handlungssituationen und sind für die Fachkräfte auch ein gewisser Schutz vor Überforderung und bieten zudem den KlientInnen eine klarere Kalkulierbarkeit der Interventionen (vgl. Galuske/Müller 2002, S. 145f, zit. n. Petko 2004, S. 45-46).

3.7. Das Fachpersonal

Dem Fachpersonal in der Sozialen Arbeit kommt eine essentielle Funktion zu. Bock (1995) beschreibt diese folgendermaßen: *„Sozialarbeiter/Sozialpädagogen unterstützen Menschen, eine Balance zu finden zwischen ihren jeweiligen Bedürfnissen und Fähigkeiten und ihrer Umwelt mit deren jeweiligen Angeboten und Anforderungen. Dabei sind sie einerseits bemüht, die Entwicklung, die Einstellungen und die Verhaltensweisen von Menschen zu fördern, zu stärken und zu verbessern, die sie zur selbstständigen und verantwortlichen Gestaltung ihres Lebens befähigen. Andererseits gehört es zu ihren Aufgaben, die Lebensbedingungen in der Umwelt des Klienten/Betroffenen so zu gestalten und zu beeinflussen, dass die notwendigen Voraussetzungen und Bedingungen für eine menschenwürdige Existenz vorhanden sind“* (Bock 1995, S. 49, zit. n. Heiner 2007, S. 102).

Die erfolgreiche Durchführung von sozialen Dienstleistungen ist im großen Ausmaß auch von den professionellen Fachkräften und deren Kompetenzen und Wissen abhängig.

3.7.1. Kompetenzen

Die FamilienhelferInnen benötigen für ihre Arbeit bestimmte fachliche und persönliche Kompetenzen, da sie im Zuge ihrer Tätigkeit mit komplexen Aufgabenstellungen konfrontiert werden.

Soziale Kompetenzen gehören zu den Schlüsselqualifikationen der FamilienhelferInnen, da die Fachkräfte häufig mit KlientInnen arbeiten, die soziale Kompetenzdefizite (z.B. positiv auf andere Menschen zugehen, Komplimente aussprechen, Umgang mit Kritik, Regeln einhalten, Grenzen setzen, Beziehungen positiv gestalten etc.) aufweisen. Es konnte festgestellt werden, dass fehlende soziale Kompetenzen den Verlauf aktueller Problemlagen stark beeinflussen. Die in der SPFH betreuten Familienmitglieder benötigen daher professionelle Unterstützung, um sozial kompetente Verhaltensweisen zu entwickeln bzw. wieder herzustellen. Daher zählen soziale Kompetenzen auch zu den Kernkompetenzen der Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Sozialpädagogisches Handeln, welches soziale Kompetenz erfordert, ist aber nicht nur auf die KlientInnen beschränkt, sondern betrifft auch die Arbeit mit Angehörigen, KollegInnen, Vorgesetzten usw. (vgl. Drinkmann/Schiebl 2004, S. 15-18; Schiebl 2004, S. 30).

Bei einer Untersuchung der Familienbetreuung der Caritas Frankfurt (2000) wurden ExpertInnen zum Thema persönlicher Qualifikationen befragt. Dabei wurden als wichtige persönliche Fähigkeiten hohe Belastbarkeit, Kommunikationsfähigkeit, Selbstreflexionsfähigkeit (war am wichtigsten), Flexibilität, Empathiefähigkeit, Alltagskompetenzen (Haushaltsführung, Umgang mit Ämtern etc.), Eigenständigkeit und Verhandlungsgeschick genannt. Bei der Untersuchung des DJI in Bayern (1994) gaben die 155 befragten FamilienhelferInnen als wichtigste persönliche Eigenschaften Einfühlungsvermögen, Frustrationstoleranz, Geduld, Flexibilität, Selbstreflexionsfähigkeit, Durchsetzungsfähigkeit, Optimismus und das Nähe-Distanz-Verhältnis halten zu können an. Da diese Fertigkeiten kaum in der Berufsausbildung erlernt werden, weisen die Fachkräfte auf die Wichtigkeit der Berufserfahrung hin, welche ihrer Meinung nach die Voraussetzung für professionelles Handeln ist. Eine gefestigte Persönlichkeit, die ihre persönlichen Grenzen kennt und diese auch kommunizieren kann, ohne die Vertrauensbasis zu gefährden, ist eine wesentliche Basiskompetenz

von FamilienhelferInnen (vgl. Herda 2004, S. 50-52; Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 101).

Auch die Fähigkeit zur Selbstreflexion ist für die Fachkräfte unerlässlich, da diese bedeutend in den Familienalltag involviert sind und somit auch immer wieder reflektieren müssen, in welcher Position sie sich aktuell in der Familie befinden. Durch die Selbstreflexion werden eigene Stärken und Schwächen erkannt und auch bewusst gezeigt, was wiederum Authentizität im Umgang mit den Familien erzeugt. Auch dient diese Kompetenz einem adäquaten Umgang mit dem Thema „Macht“ im Hilfeprozess (vgl. Semmler 2008, S. 134).

Rothe (2011) nennt in der Sozialpädagogischen Familienhilfe noch weitere Anforderungen an die Persönlichkeit der Fachkräfte:

- *Beziehungsfähigkeit:* Der/die FamilienhelferIn muss fähig sein, eine Beziehung zur Familie aufzubauen und darf nicht in einer elitären ExpertInnenposition verbleiben. Die Fachkraft soll sich auf die Ebene der Familie einlassen können (aber nicht Teil des Familiensystems werden) und diese in ihrem „Anders-Sein“ akzeptieren. Nur auf der Basis einer guten Beziehung ist es dem/der FamilienhelferIn möglich, unangemessene Verhaltensweise in Frage zu stellen, Veränderungen möglich zu machen und zu helfen die „Kluft“ der Familie zur Außenwelt zu überwinden.
- *Vorbildfunktion und Identifikationsmodell:* Auf der Basis einer guten Beziehung wird die Fachkraft zu einem Vorbild für die gesamte Familie (vor allem für die Kinder und Jugendliche). Besonders diejenigen Familienmitglieder, welche die Fachkraft mögen, identifizieren und orientieren sich an ihr. Daher muss der/die FamilienhelferIn den hohen Anspruch eines Vorbild- und Identifikationsmodelles erfüllen, welches aber nicht mit „erhobenen Zeigefinger“ in der Familie agieren darf, denn nicht vorrangig Worte sondern Handlungen jeglicher Art werden nachgemacht. Daher ist eine regelmäßige Selbstreflexion der eigenen Handlungen und Werthaltungen von Seiten der Fachkräfte notwendig.
- *Geduld und Zuverlässigkeit:* Die Aktivierung des verschütteten Selbsthilfepotentials der Familie benötigt sehr viel Geduld und setzt Vertrauen in die Kräfte und Fähigkeiten der Familie. Eine ständige Ermutigung und Bestätigung durch die

Fachkraft ist erforderlich. Natürlich müssen sich auch beide Seiten an Vereinbarungen halten und übernommene Aufgaben zuverlässig erledigen.

- *Kooperationsbereitschaft:* Der/die FamilienhelferIn hat eine Vermittlungsfunktion zwischen der Familie, den Behörden, der Schule, den Arbeitsstellen, dem Auftraggeber etc. inne. Dies erfordert häufig sehr viel Einfühlungsvermögen, da die Fachkraft die Familie nicht aus ihrer Verantwortung entlassen darf aber auch gleichzeitig einiges für sie oder mit ihr in Ordnung bringen muss, z.B. drohende Fehlentwicklung im schulischen oder finanziellen Bereich. Die FamilienhelferIn benötigt eine Kooperationsbereitschaft mit allen für die Familie wichtigen Bezugspersonen, Institutionen des Gemeinwesens (Arbeitsmarktservice, Schulen, Gemeinden, Kindergärten, Freizeiteinrichtungen etc.) und mit dem/der zuständigen MitarbeiterIn des Jugendamtes (SozialarbeiterIn).
- *Wegbegleitung der Familien:* Der/die FamilienhelferIn begleitet die Familie auf ihrem Weg auf der Suche nach neuen Möglichkeiten und Veränderungen. Die Fachkraft legt dabei nicht fest, was für die Familie gut oder richtig ist, um zu verhindern, dass Ziel und Ideal der Familie aufgezwungen werden. Die Familie soll ihren eigenen Weg gehen, indem sie lernt, Aufgaben auf ihrem Weg zum Ziel selbstständig zu erledigen. Die Familien und die Fachkraft arbeiten auf einer gemeinsamen und gleichberechtigten Ebene daran, die Ziele der Familie zu erreichen (vgl. Rothe 2011, S. 21-26).

Neben den persönlichen Kompetenzen haben auch die fachlichen Kompetenzen ihre Wichtigkeit. Hierzu gehören ein fundiertes theoretisches Wissen über rechtliche und sozialwissenschaftliche Themen bzw. ausreichende Kenntnisse aus den Bereichen der Soziologie, Psychologie, Sozialpädagogik, Recht etc. Aber auch Fähigkeiten auf dem sozialarbeiterischen-sozialpädagogischen Gebiet sind essentiell für die Arbeit in der SPFH; ebenso professionelle Gesprächsführung, Gruppenarbeit, Gemeinwesenarbeit, Beratungsansätze, Aufbau eines Arbeitsbündnisses, systemisches Wissen und Denken, ressourcenorientiertes Arbeiten und Denken, die Fähigkeit zur Selbstreflexion, erlebnispädagogisches Wissen usw. Eine bedeutende fachliche Kompetenz ist auch, nach den Erfordernissen der jeweiligen Situation handeln zu können, d.h. Handlungskompetenz situationsspezifisch zu entwickeln. Außerdem ist der Besitz einer langjähriger Lebens- und Berufserfahrung sehr wertvoll, da sich dadurch ein breites Spektrum an Handlungsmöglichkeiten ergibt. Die aus der Lebenserfahrung

gewonnenen Persönlichkeitseigenschaften einer Fachkraft sind laut Nielsen (1984) generell höher einzustufen als alle anderen beruflichen Qualifikationen (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 91-93; Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 96-97).

Grafik 2 verdeutlicht die erforderlichen Kompetenzen abschließend noch einmal im Überblick.



Abbildung 2: Kompetenzen

(vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 91)

3.7.2. Ausbildung/Qualifikationsanforderungen

Die Sozialpädagogische Familienhilfe ist für die BetreuerInnen eine sehr anspruchsvolle Tätigkeit und daher wird auch eine qualifizierte Berufsausbildung benötigt. Die Arbeit mit den Familien ist oftmals komplex, vielseitig, anstrengend und persönlich belastend. Aufgrund des Settings (Territorium der Familie) kommen die familiären Probleme direkter und unvermittelter als in einem Beratungssetting auf die FamilienhelferInnen zu. Die BetreuerInnen müssen sich daher flexibel auf die Situationen einlassen, aber sich auch abgrenzen und ihre eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten reflektieren können (vgl. Richterich 1995, S. 34).

Da umfangreiche Qualifikationsanforderungen bestehen, gibt es derzeit keine tätigkeitsspezifische Berufsausbildung für SPFH. Daher sind unterschiedliche Berufsgruppen aus verschiedenen Fachrichtungen in der SPFH tätig: SozialarbeiterInnen, Sozialpädagoginnen, ErzieherInnen, Diplom-Pädagogen, Diplom-PsychologInnen, FamilienpflegerInnen etc. Die Qualifizierung für SPFH findet auch über die praktischen Tätigkeiten in Form von fachlichem Austausch (Teamsitzungen), Beratungen, Fortbildungen und Supervisionen statt (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 88-94; Elger 1990, S. 42, 96).

In der Durchführungsverordnung (DVO 2005) des steiermärkischen Jugendwohlfahrtsgesetzes wird zusätzlich folgende Mindestqualifikation für FamilienhelferInnen festgelegt: Die Fachkräfte benötigen eine abgeschlossene Ausbildung in Ausbildungseinrichtungen, welche von Bund oder Ländern anerkannt sind (UNI, FH, Akademie, Bildungsanstalt, Kolleg, Einrichtungen nach StSBBG). Der Ausbildungsabschluss sollte mindestens 120 ECTS-Punkten entsprechen. Hierzu zählen (Dipl.)-SozialarbeiterInnen (der Akademie für Sozialarbeit oder Fachhochschule für Soziale Arbeit), PsychologInnen, PädagogInnen (mit Schwerpunkt Sozialpädagogik und/oder Erwachsenenbildung), ErzieherInnen (Bundesbildungsanstalt, Kolleg) und JugendarbeiterInnen (z.B. Lehrgang auf der FH). Überdies sollten die BetreuerInnen ein Mindestalter von 25 Jahren haben und eine Berufs- und Supervisionspraxis im Ausmaß von zwei Jahren (im Umfang einer Vollzeitbeschäftigung) in der sozialpädagogischen Arbeit mit der Zielgruppe vorweisen können (vgl. Land Steiermark 2012, S. 72).

Nach Elger (1990) lassen sich noch folgende fachlichen Komponenten in Bezug auf die Qualifikation nennen: Die Qualifikation sollte eine dominante sozialpädagogische Dimension aufweisen und die pädagogische Qualifikation sollte sich nicht nur auf den Umgang mit Kindern beschränken, sondern die Fähigkeit einschließen, die gesamte Familie in den Betreuungsprozess einzubeziehen. Die FamilienhelferInnen müssen ihre eigenen Grenzen erkennen und wenn notwendig andere Hilfsangebote (Frühförderung, Schuldnerberatung, Suchtberatung etc.) vermitteln. Weiteres ist die Fähigkeit, nicht nur Defizite, sondern auch positive Anknüpfungspunkte bei den Familien für eine Veränderung zu finden, für FamilienhelferInnen sehr wichtig. Auch Grundkenntnisse auf den Gebieten des Arbeitslosen- und Sozialrechtes, der Schuldnerberatung und ein geschickter Umgang mit Ämtern ist erforderlich (vgl. Elger 1990, S. 43).

Generell ist zu sagen, dass grundsätzlich ein hohes Ausbildungsniveau gefordert wird und Zusatzausbildungen (z.B. Therapieausbildungen, Diagnostik) von den Institutionen sehr erwünscht sind (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 199).

3.7.3. Herausforderungen und Spannungsfelder im Praxisalltag der Fachkräfte

Die FamilienhelferInnen befinden sich fortwährend am „Krisenherd“ und können sich auch nicht zurückziehen, wenn Konflikte in den Familien eskalieren (z.B. Gewalt). Vor allem in der Zeit des Berufseinstiegs wird die Betreuungstätigkeit von vielen Fachkräften als „Sprung ins kalte Wasser“ erlebt, da es bedingt durch eine ungenügende Berufsvorbereitung oftmals zu Überforderungen kommt. Die BetreuerInnen müssen (vor allem anfangs) sehr viel Energie aufbringen, um die Widerstände der Familie bzw. einzelner Familienmitglieder in Kooperationsbereitschaft umzuwandeln. Trotz des betriebenen Aufwandes müssen FamilienhelferInnen damit zurechtkommen, dass der Ertrag der Arbeit häufig eher gering ausfällt. Vor allem materielle Probleme lassen sich nicht so leicht verändern (z.B. Armut, Arbeitslosigkeit). Dies könnte auch dazu führen, dass die Fachkräfte ihre Kompetenzen in Frage stellen und ihre Arbeit als frustrierend erleben. Hier bedarf es eines regelmäßigen fachlichen Austausches mit KollegInnen und einer Begleitung durch Supervision. Trotz Zieldefinitionen mit den Familien ist es nie klar, ob diese Ziele auch erreicht und Verände-

rungen bewirkt werden können. Die Ungewissheit des eigenen Wirkens kann für die Fachkräfte zu einer großen Belastung werden (vgl. Semmler 2008, S. 144-146).

„Wer den Sozialarbeitsberuf ausübt, setzt sich einer erheblichen, durchaus unüblichen psychischen Belastung aus: Er sieht sich dauernd Not gegenüber, hat es oft mit ausgesprochen schwierigen Menschen zu tun, muss sich in spannungsvolle Konfliktsituationen hineinbegeben und dabei unterschiedlichen Erwartungsdruck aushalten, wird nicht selten mit Kritik, Vorwürfen oder gar Drohungen angegriffen, erlebt häufig, dass seine problemlösenden Bemühungen erfolglos sind, weil die Problembeteiligten oder wesentliche Dritte nicht mitmachen oder nötige Ressourcen fehlen, und untersteht der permanenten Unsicherheit bezüglich des Problems und seiner Lösung, die sich aus der Offenheit und Lebendigkeit des Sozialen zwangsläufig ergibt“ (Lüssi 2001, S. 203, zit. n. Semmler 2008, S. 146).

Nachfolgend soll nun ein Auszug aus den möglichen Herausforderungen und Spannungsfeldern, mit denen sich die Fachkräfte im Praxisalltag der SPFH auseinandersetzen müssen, erfolgen:

- *Hilfe vs. Kontrolle:* FamilienhelferInnen stehen immer im Spannungsverhältnis zwischen der Unterstützung der Eltern (zur Wahrnehmung ihrer Erziehungsaufgaben) und der Gewährleistung des Schutzes der Kinder. Die Beobachtungen und Aussagen der Fachkräfte über die Situation der Kinder sind häufig der Auslöser für die weitere Vorgehensweise des Jugendamtes. Die FamilienhelferInnen müssen immer abwägen, ab wann das Wohl eines Kindes/Jugendlichen dermaßen gefährdet ist, sodass gravierende Interventionen (Fremdunterbringung der Kinder) notwendig sind und das Jugendamt informiert werden muss. Besonders in der Anfangsphase der Betreuung erleben die Eltern unterstützende Erziehungsmaßnahmen und Hilfestellungen als „soziale Kontrolle“ und nehmen diese mit Widerwillen auf oder lehnen sie gänzlich ab. Hier ist es vor allem wichtig, dass während des gesamten Hilfeprozesses ein beidseitiger, fortwährender und sehr offener Austausch über die Absichten, Schwierigkeiten und Ängste stattfindet. Offenheit und Transparenz gegenüber der Familie ist von zentraler Bedeutung, damit die FamilienhelferIn nicht als „Bedrohung“ von Seiten der Familie angesehen wird. In immer neuen Verstehens- und Verständigungsprozessen entsteht eine gemeinsame Auseinandersetzung über wichtige Fragestellungen und Zielsetzun-

gen und es wird eine gleichberechtigte und auf wechselseitige Anerkennung beruhende Beziehung angestrebt. Gleichzeitig müssen von den Fachkräften die Strukturen einer tendenziell asymmetrischen Beziehung zur Familie hinsichtlich Status, Macht, Bildung usw. reflektiert werden. Strategien des Machtmissbrauches sollen somit entdeckt werden, um zu verhindern, dass eigene Ideale, Normen, Werte und Zielvorstellungen den Familien aufgezwungen werden. Die FamilienhelferInnen befinden sich in einem stets gefährdeten Gleichgewicht zwischen den Bedürfnissen und Interessen der KlientInnen und den rechtlichen Vorschriften zur Gewährleistung des Kindeswohles und den Bestimmungen und Auftragsvorgaben des Jugendamtes (vgl. Balluseck 1999, S. 220-221; Hofgesang 2005, S. 532; Knapp 2003, S. 389).

- *Professioneller Distanz vs. Nähe zur Familie:* Ohne den Schutz eines institutionellen Rahmens und der gleichzeitigen Arbeit in den „Territorien“ und somit Privatsphären der Familien ist es sehr schwierig eine Balance zwischen persönlicher Nähe und professioneller Distanz zu halten. Die FamilienhelferIn steht vor der schwierigen Aufgabe eine Beziehung zu der Familie aufzubauen, ohne dabei die Distanz zu verlieren oder zu wenig Nähe herzustellen. Der Verlust von Distanz führt dazu, dass sich die Fachkraft emotional in das Familiensystem verstrickt und somit keine Lösungen mehr mit der Familie entwickeln kann. Zu wenig Nähe kann dazu führen, dass sich die Familie nicht „angenommen“ fühlt oder Desinteresse an ihren Problemen vermutet und somit auch die Zusammenarbeit verweigert oder erschwert. Um im ungeschützten Nahraum der Familie bestehen zu können, ist es deshalb wichtig sich als Mensch mit seinen Stärken und Schwächen zu zeigen, Interessenskonflikte auszuhalten und eigene Fähigkeiten und Lebenserfahrung einzubringen. Durch den hohen Grad an persönlicher Involviertheit werden bei den FamilienhelferInnen oftmals innere Konflikte aktiviert, denn eigene Normen und Werte müssen ständig relativiert und verändert werden und es kommt zu Problematiken bei der Trennung zwischen beruflichem Handeln und persönlichem Engagement. Durch die Auseinandersetzung mit bestimmten Familienkonstellationen werden eigene erlebte Beziehungsmuster, Handlungsstrukturen, Ängste, Kränkungen etc. wieder spürbar. Dadurch kann es zu einer verzerrten Wahrnehmung und einseitigen Parteilergreifung in den Familien kommen. Schwierigkeiten entstehen auch dann, wenn die FamilienhelferInnen als „Elternersatz“ wahrgenommen werden und deswegen von den Eltern in der SPFH-Familie als Kon-

kurrenz betrachtet werden. Bei der Balance von Nähe und Distanz ist deshalb einerseits professionelles Wissen erforderlich und andererseits die Fähigkeit kontrolliert Beziehungen einzugehen. Generell ist eine Ausgewogenheit von Teilnahme und Distanz in der Praxis schwer zu erreichen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 117-119; Hofgesang 2005, S. 532-533).

- *Lebensweltdifferenzen und Verständigungsbarrieren:* Die Lebenswelt der betreuten Familien unterscheidet sich oftmals deutlich von der Lebenswelt und dem Erziehungs- und Sozialisationshintergrund der FamilienhelferInnen. Aufgrund der verschiedenen Lebenserfahrungen, Einstellungen und Werthaltungen zwischen der Fachkraft und den Familienmitgliedern entstehen Lebensweltdifferenzen, die in unterschiedlichen Erziehungsauffassungen, Verhaltensmustern und Interaktionsformen sichtbar werden. Dies hat zur Folge, dass das Familiensystem vor allem zu Beginn des Hilfeprozesses der Fachkraft nicht genügend Vertrauen entgegenbringt, was aber für die Erreichung der Ziele und Bewältigung der Problematiken eine Grundvoraussetzung ist. Der/die FamilienhelferIn wird häufig in der Anfangszeit der Betreuung als „Eindringling in die Privatsphäre der Familie“ wahrgenommen, dem man sich nicht anvertrauen kann. Zusätzlich kommt es aufgrund der differenten Lebens- und Erfahrungszusammenhänge zu unterschiedlichen Kommunikationsmustern, welche die wechselseitige Verständigung über Problematiken und Schwierigkeiten erschweren. Auf dieser Grundlage können sich Beziehungs- und Verständigungsbarrieren (Ängste, Verunsicherungen, Vorurteile) entwickeln, die sich sehr ungünstig auf den Erfolg der sozialpädagogischen Familienhilfe auswirken können. Daher müssen soziale Beziehungen zwischen den Fachkräften und Familien in einem langfristigen Arbeitsprozess hergestellt werden, damit gegenseitiges Vertrauen und Verständnis entstehen kann (vgl. Knapp 2003, S. 388-389).
- *Datenschutz der Familie vs. gesellschaftliche Kontrolle:* Die Sozialpädagogische Familienhilfe findet in einem institutionellen Kontext statt und die FamilienhelferIn muss dem/der zuständigen SozialarbeiterIn und der Trägerorganisation Informationen über die betreute Familie zukommen lassen, damit diese den Fallverlauf nachvollziehen und Interventionen planen können. Hier stellt sich die Frage, was muss, was sollte und was will das Jugendamt wissen? Welches Maß an Informationen benötigt die Zusammenarbeit von verschiedenen Instanzen? Wie ist hier

Transparenz trotz Datenschutz möglich? Klar ist, dass die FamilienhelferInnen diskret mit dem Wissen aus der Familie umgehen müssen, denn diesen ist die Zusicherung von Vertraulichkeit sehr wichtig. Daher ist die Diskretion der Fachkraft ein wesentlicher Faktor für die Qualität der Vertrauensbeziehung, was wiederum auf den Erfolg der gesamte Maßnahme Einfluss nimmt. Die FamilienhelferInnen befinden sich also in einer Spannungslage zwischen einem Diskretionsbedürfnis und Informationsnotwendigkeit. Grundsätzlich gilt, dass der Austausch von Informationen den Prinzipien der Zweckbindung, Erforderlichkeit und Transparenz unterliegt und nur Informationen erfragt werden dürfen, die für die Gewährung der Leistung wirklich erforderlich sind (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 146-147; Semmler 2008, S. 103-104).

- *Freiwilligkeit vs. Zwangskontext:* Da die Sozialpädagogische Familienhilfe hauptsächlich durch die Jugendwohlfahrtsbehörde angeordnet und nur selten von den Familien explizit gewünscht wird, findet SPFH meistens in einem Zwangskontext statt. Die Sozialpädagogische Familienhilfe kommt damit häufig unter äußerem Druck zustande (Druck der schwierigen Lebensumstände, Druck des Jugendamtes etc.). Wesentlich für den Erfolg von SPFH ist aber Freiwilligkeit und die Bereitschaft der Familie mitzuarbeiten, denn ansonsten zeigt die Maßnahme keinerlei Wirkung. In Zwangskontexten ist oftmals keine intrinsische Motivation für Veränderungen vorhanden. Bei einer Untersuchung von Rooney (1992) zeigte sich, dass bei erzwungener Mitarbeit Gefühle der Wut, Ohnmacht und Frustration auftreten und der Widerstand von KlientInnen dann als Reaktion auf den drohenden „Freiheitsverlust“ einzustufen ist. Aus diesem Grund lehnen „unmotivierte KlientInnen“ auch die angebotene Hilfe ab. Verhaltensveränderungen erreicht man nicht mit Zwangsmaßnahmen, sondern nur auf Basis der Eigenmotivation der KlientInnen. Die Fachkräfte stehen also vor der schwierigen Aufgabe unfreiwillige und nicht motivierte Familienmitglieder zur Zusammenarbeit zu motivieren, damit Veränderungen von Seiten der Familie zugelassen werden können und eine eventuelle Mehrgenerationendynamik durchbrochen werden kann. Die Basis einer motivierenden sozialpädagogischen Arbeit ist ein stabiler Vertrauensaufbau und die wertschätzende Begegnung mit den Familien. Erst wenn das Vertrauen der Familie gewonnen wurde, können Veränderungen stattfinden (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 245; Gehrmann/Müller 2002, S. 14-20; Knapp 2003, S. 387).

- *Fremdhilfe vs. Selbsthilfe:* Der Anspruch von SPFH besteht darin (Fremd-)Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Da die Familien im Fall von SPFH sich selbst nicht mehr helfen können, benötigen sie speziell zu Beginn der Maßnahme „Fremdhilfe“, um Veränderungen wieder möglich zu machen. Wie kann es aber gelingen, dass die Familie nicht von der Betreuung abhängig wird und somit die Hilfe kontraproduktiv ist? Wann wird der Familie zu viel Verantwortung abgenommen und wann findet keine Hilfe zur Selbsthilfe mehr statt? In diesem Spannungsfeld bewegen sich die FamilienhelferInnen jeden Tag aufs Neue und müssen individuell die Balance zwischen Fremdhilfe und Selbsthilfe finden (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 141; Semmler 2008, S. 102).
- *Veränderungserwartung der Fachkraft vs. Veränderungsbereitschaft der Familie:* Wenn der Anspruch der FamilienhelferIn zur Veränderung im Gegensatz zur Familie zu groß ist, dann können gravierende Diskrepanzen entstehen. Die Konsequenz ist großer Ärger in den Familien und mögliches „Ausbrennen“ der Fachkräfte. Hier spielt die Selbstreflexionsfähigkeit der FamilienhelferInnen eine große Rolle und auch die Einsicht, nicht immer Veränderungen im Familiensystem (in ausreichender Weise) bewirken zu können (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 145).

Zusätzlich gibt es noch mögliche spezielle Problemlagen in den Familien, welche für die Fachkräfte ein hohe Verantwortung und Herausforderung bedeuteten. Hierzu zählen Familien mit Säuglingen (Gefährdung durch Vernachlässigung bis zum Tod), Familien mit Jugendlichen (drohende Gefahr des „Abrutschen“ der Jugendlichen), Gewalt in der Familie (psychisch und physisch), Suchtproblematik in der Familie, psychische Erkrankungen in der Familie und Migrantinnen- und Flüchtlingsfamilien (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 382-443).

Diese genannten Herausforderungen und Spannungsfelder sind prinzipiell nicht auflösbar und müssen von den Fachkräften im Praxisalltag individuell integriert und verbzw. bearbeitet werden. Die vielfältigen Belastungen können auch in einem Zusammenhang mit einer verhältnismäßig hohen Fluktuation der FamilienhelferInnen gebracht werden. Die Untersuchung von SPFH in Bayern (1994) hat ergeben, dass zwei Drittel (65 %) aller ausgeschiedenen Fachkräfte weniger als zwei Jahre und weitere 20 % bis maximal drei Jahre als BetreuerInnen tätig gewesen sind. Nur 10 %

der Fachkräfte war über Jahre hinweg in der Sozialpädagogischen Familienhilfe tätig (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1994, S. 147; Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 147).

Das „Erfolgsrezept“ der Sozialpädagogischen Familienhilfe ist nach wie vor das „schöpferische Verhältnis“ zwischen der Familie und dem/der FamilienhelferIn. Dieses beruht auf Liebe und Vorbild auf der einen Seite und auf Vertrauen und dem Willen zum Mitmachen auf der anderen Seite. Der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung führt bei der Familie und der Fachkraft zu einer befriedigenden Zusammenarbeit. Der Erfolg einer SPFH-Maßnahme ist neben dem methodischen Vorgehen weitgehend von der Persönlichkeit des/der FamilienhelferIn abhängig. Die menschlichen Wärme, das Einfühlungsvermögen, das Engagement und der Respekt vor den Familien sind essentielle Voraussetzungen für die Arbeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Der Fachkraft muss also der Aufbau einer positiven und effektiven Beziehung mit der Familie gelingen, was in Zwangskontexten erheblich erschwert wird (vgl. Rothe 2011, S. 108).

3.8. Qualität in der SPFH

Es lassen sich vier Qualitätsdimensionen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe ausmachen:

- *Konzeptqualität*: Das Konzept ist das handlungsleitende Grundgerüst einer Einrichtung, in dem die vorhandenen Leistungen beschrieben und koordiniert werden. Das Konzept ordnet Ziele, Strukturen und Verfahren einer Organisation und dabei entsteht das Leistungsprofil der Einrichtung. Die Konzeptqualität bildet dabei die Basis für die übrigen Qualitätsdimensionen (vgl. Schuster 2004, S. 47).
- *Ergebnisqualität*: Diese zielt auf den Nachweis der Wirkungen der Hilfe ab. Die Wirkung einer Maßnahme ist in der sozialen Arbeit aber nicht immer eindeutig vorhersehbar bzw. sichtbar. In SPFH wird die Wirkung vor allem an den Veränderungen des Verhaltens der Familienmitglieder und deren Verbesserung der Lebensqualität festgestellt (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 314).
- *Prozessqualität*: Hier geht es darum, wie die Interaktionen zwischen der Familie und dem/der FamilienhelferIn bzw. SozialarbeiterIn verlaufen sind und letzt-

lich zum Ergebnis von SPFH beigetragen haben (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 314).

- *Strukturqualität*: Hier handelt es sich um organisatorische Rahmenbedingungen der materiellen, personalen und persönlichen Ressourcen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 314).

Da die Ergebnis- und Prozessqualität immer individuell von Familie zu Familie verschieden sind und somit kein optimierendes Handlungsmuster ausgemacht werden kann, wird die Vorstellung von Qualität in der SPFH eher an entsprechenden Rahmenbedingungen (wie sie im weiteren Verlauf beschrieben werden) festgemacht. Dennoch ist zu sagen, dass die Verwirklichung von SPFH noch immer hauptsächlich den persönlichen Kompetenzen der Fachkräfte zugeschrieben wird (vgl. Petko 2004, S. 27; Semmler 2008, S. 157).

3.8.1. Organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen

Die Qualität und der Erfolg von SPFH beruhen nicht nur auf den persönlichen und professionellen Kompetenzen der Fachkräfte, sondern auch organisatorische Rahmenbedingungen und Voraussetzungen (Strukturqualität) haben einen Einfluss auf die Fachlichkeit und Effizienz der Arbeit. Gemeint ist damit, wie die Hilfe jeweils vor Ort in organisatorische Strukturen eingebunden und inszeniert wird. Hierzu zählen beispielsweise die Trägerform, das Anstellungsverhältnis der Fachkräfte, die Qualifikation der Fachkräfte, die Möglichkeit zur Supervision und Fortbildungen, die Zusammenarbeit im Team, die Möglichkeit für zeitliche Flexibilität, aber auch räumliche und sachliche Voraussetzungen der Arbeit u.a. (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 105).

Folgende erfolgsversprechende und wirksame institutionelle und organisatorische Rahmenbedingungen haben sich nach Helming/Schattner/Blüml 1998, Elger 1990, Knapp 2003, Semmler 2008, herauskristallisiert:

- Die Voraussetzung für die Tätigkeit in der SPFH ist eine sozialpädagogische Qualifikation. Die Berufsgruppen der SozialarbeiterInnen und der SozialpädagogInnen haben in der Regel die geeignetsten Voraussetzungen in Hinblick auf die Kom-

plexität und Aufgabenfelder des Arbeitsgebietes. Von diesem Standard sollte nur abgewichen werden, wenn erwünschte andersartige aber gleichwertige Qualifikationen vorliegen.

- Die Sozialpädagogische Familienhilfe benötigt kontinuierlich stiftende Arbeitsbedingungen zum Beispiel in Form der Festanstellung der Fachkräfte, Anhebung des Gehaltes, von mehr Mitspracherecht, finanziellem Rahmen für die Anschaffung von Hilfsmitteln etc., um die hohe Fluktuation in diesen Arbeitsbereich zu verringern und die Arbeitsbedingungen zu verbessern.
- Die Arbeit der Fachkräfte soll durch regelmäßige Supervision, Teamsitzungen, Fortbildungen und der Teilnahme an regionalen Arbeitskreisen unterstützt werden. Vor allem Qualifizierungsmöglichkeiten sind sehr wichtig, da eine ausbildungsmäßige Vorbereitung auf das Arbeitsfeld der Sozialpädagogischen Familienhilfe fehlt.
- SPFH muss sich als familienübergreifende Arbeit weiterentwickeln, um die Kontaktmöglichkeiten der Familien zu erweitern und andere Angebote des sozialen Umfeldes nutzen zu können, z.B. in Form von Gruppenarbeiten oder Freizeitmaßnahmen mit den Familien. Hierzu werden aber bestimmte Rahmenbedingungen benötigt, wie Räume, Zeit für diese Tätigkeiten und die Finanzierung der familienübergreifenden Aktivitäten.
- Der Sozialpädagogischen Familienhilfe sollte ein Etat zur Verfügung stehen, der für situative Kosten finanzielle Mittel enthält. So können zum Beispiel Spielmaterial, kleine Zuwendungen oder andere begründete Aufwendungen zum Erfolg der SPFH beitragen.
- Mindestens zwei Fachkräfte sollen vor Ort in der Familie arbeiten, um sich gegenseitige Rückendeckung durch kollegialen Austausch zu geben.
- Es wird eine angemessene räumlich-sachliche Ausstattung benötigt, für Teamsitzungen, Gruppenaktivitäten, Büros für Beratungen etc.
- Die Tätigkeit in der SPFH erfordert flexible Überstundenregelungen, da in Krisenzeiten vorübergehend ein hoher Arbeitsaufwand erforderlich ist.

- Eine Praxisanleitung im ersten halben Jahr ist sinnvoll und wünschenswert. Danach sollte weiterhin eine regelmäßige Praxisberatung stattfinden.
- Die Sozialpädagogische Familienhilfe sollte für alle Familien ohne Ausnahme kostenlos sein.
- Eine pauschale Gesamtfinanzierung des Dienstes ist sinnvoll, da dies die Flexibilisierung der Arbeit erlaubt und somit variable Formen der Nachbetreuung, Co-Arbeit, Intervall-Arbeit, Gruppenarbeit, Freizeitarbeit und die Zusammenarbeit im sozialen Netz ermöglicht. Zusätzlich kann somit auch der Zeitaufwand für die Familien flexibel gestaltet werden.
- Eine gute Kooperation mit dem Jugendamt ist auf der Basis von klaren Absprachen und der Einhaltung von Datenschutz notwendig. Außerdem sollen Träger die Möglichkeit haben, eigenständig über die Aufnahme von Betreuungen zu entscheiden.
- Ein Erfahrungsaustausch zwischen den Trägerorganisationen und externen Beratungs- und Betreuungsstellen (Kindergarten, Schule, Ärzte, Therapeuten ec.) sollte stattfinden, um neue Problemlösungsstrategien kennenzulernen.
- Der Hilfeprozess in SPFH zeichnet sich durch eine transparente Organisation aus und orientiert sich an den Familien. Die Familien sind „ExpertInnen“ ihrer eigenen selbstbestimmten Lebensgestaltung (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 105; Elger 1990, S. 96-97; Knapp 2003, S. 392-394; Semmler 2008, S. 158).

All diese Rahmenbedingungen haben einen entscheidenden Einfluss auf die Effizienz und Qualität der Arbeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe und sollen die hohe Fluktuation der Fachkräfte eindämmen und die Kontinuität der Arbeit garantieren. Da es in Österreich aber bislang keine einheitlichen Qualitätsstandards in den Jugendwohlfahrtsgesetzen gibt, ist es unbedingt notwendig, dass die rechtlichen Regelungen der Jugendwohlfahrtsgesetze der einzelnen Bundesländer vereinheitlicht bzw. aufeinander abgestimmt werden, um methodische, strukturelle und einstellungsmäßige Kriterien für die Praxis herstellen zu können und die Professionalisierung im Bereich der sozialen Arbeit in Österreich voranzutreiben (vgl. Knapp 2003, S. 393-394; Helming/Schattner/Blüml 1994, S. 174).

3.8.2. Supervision

Die FamilienhelferInnen müssen sich im Verlauf ihrer Tätigkeit mit zahlreichen Belastungen, Herausforderungen und Spannungsfeldern auseinandersetzen. Vor allem zu große Nähe zur Familie birgt die Gefahr, sich von der Familie vereinnahmen zu lassen. Dabei geht die notwendige Distanz für ein reflektiertes Handeln verloren. Im Rahmen der Supervision wird die Thematik von Nähe und Distanz aufgearbeitet und auch nach Möglichkeiten gesucht, wie sich professionelle Distanz wieder herstellen lässt. Bei der Supervision findet insgesamt eine systematische Reflexion des beruflichen Handelns statt und diese soll dazu dienen, dass FamilienhelferInnen ihren beruflichen Auftrag effizienter erfüllen können, ihre professionelle Kompetenz im Umgang mit KlientInnen verbessern und die Effektivität des eigenen Handelns überprüfen. Supervision bietet die Möglichkeit, dass die Arbeitszufriedenheit wieder hergestellt und psychische Belastung und mögliche Burn-Out-Symptome vermieden werden. Sie dient also der Entlastung der Fachkräfte, aber auch der Weiterentwicklung der Fachlichkeit der FamilienhelferInnen, der differenzierten Auseinandersetzung mit der Arbeit und der Strukturierung des Arbeitsfeldes. Da SPFH oftmals als „Feuerwehr“ fungiert, die helfen soll, während andere Hilfsangebote gescheitert sind, stehen FamilienhelferInnen sehr häufig vor dem Problem, dass es zunächst keinen klaren Arbeitsauftrag gibt. Die Klärung des Arbeitsauftrages ist ein essentielles Thema in der Supervision, da dieser die „Messlatte“ bildet, an welcher der Erfolg oder Misserfolg der Familienhilfe gemessen wird (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 114-115; Conen 1992, S. 60-61).

Die Supervision in SPFH wird hauptsächlich als Fallsupervision bzw. Gruppensupervision durchgeführt. Das Gruppensetting umfasst drei bis zwölf Personen und eine/n SupervisorIn, welche/r möglichst als externe Fachkraft außerhalb der Institution tätig ist und die Supervision leitet. Das Hauptziel der Gruppensupervision ist die professionelle Kompetenz im Umgang mit KlientInnen und die persönliche Arbeitszufriedenheit zu steigern. Inhaltlich werden Fallbearbeitungen durchgeführt, aber auch institutionelle Rahmenbedingungen in Zusammenhang mit der Arbeit mit KlientInnen oder KollegInnen besprochen. Oftmals findet auch eine Teamsupervision als spezielle Art der Gruppensupervision statt. Hier kommt ein Team aus einer Institution zusammen und klärt neben fallbezogenen auch organisatorische- und teamspezifische Themen. In sehr problematischen Situationen sollte aber auch eine Einzelsupervision für die

Fachkräfte möglich sein (vgl. Hermann-Stietz 2002, S. 40; Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 162).

Supervision hat das Ziel die Qualität der Arbeit, ihre Strukturen, Prozesse und Ergebnisse zu reflektieren und zu verbessern. Fengler (1998) nennt vier „Lernzielebenen“, auf denen die Supervision wirksam eingesetzt werden kann: auf der *individuellen Ebene*, auf der *interaktionellen Ebene*, auf der *Ebene der Führung und Zusammenarbeit im Team* und auf der *institutionellen Ebene*. Alle vier stehen dabei immer in Verbindung zueinander (vgl. Hermann-Stietz 2002, S. 33).

Die *individuelle Ebene* behandelt die Selbsterfahrung und die Selbsterklärung (bezogen auf den Arbeitszusammenhang) der Fachkräfte. Die Supervision dient hier dazu, die eigene berufliche Rolle und Funktion zu reflektieren, die Kompetenz zu erhöhen, emotionale Erlebnisse in Worte zu fassen, belastende Erlebnisse zu bearbeiten, Copingstrategien zu entfalten, motivierende und demotivierende Aspekte der Arbeit zu reflektieren, die Einstellung und das Verhältnis zu den verschiedenen KlientInnen zu überprüfen und ein Feedback in Bezug auf erfolgreiche und misslungene Handlungssequenzen und Arbeitsergebnisse zu erhalten. Bei der *interaktionellen Ebene* steht die Optimierung der beruflichen Kompetenzen (besonders der Handlungskompetenzen) der Supervisanden im Fokus. Die Supervision soll auf dieser Ebene dazu verhelfen, dass gegebene Fragestellungen aus dem Berufsalltag bearbeitet und beantwortet werden, die beraterischen und kommunikativen Fähigkeiten und das fachliche Wissen vermehrt werden, die Frustrationstoleranz zunimmt und die professionelle Beziehung zwischen den Fachkräften und ihren KlientInnen analysiert und somit die Fähigkeit professioneller auf sie zu reagieren und mit ihnen zu interagieren erweitert wird (vgl. Hermann-Stietz 2002, S. 33-34).

Auf der Ebene der *Führung und Zusammenarbeit im Team* geht es um die Einflüsse der Zusammenarbeit mit verschiedenen Arbeitsgruppen und Teammitglieder mit ihren unterschiedlichen Berufen und Funktionen. Hier ist das Ziel der Supervision, dass sich die Fachkräfte im Team besser verständigen und verstehen lernen, die Teamfähigkeit gesteigert wird und sich die Kritikfähigkeit erhöht, indem aufgezeigt wird, wie Kritik adäquat ausgesprochen und anzunehmen ist, um diese konstruktiv in der Praxis umzusetzen. Bei der *institutionellen Ebene* werden die Organisation und

ihre Einflüsse auf die Fachkräfte näher betrachtet. Hier dient die Supervision dazu, die Einflüsse der Organisation auf das professionelle Handeln ihrer MitarbeiterInnen aufzuzeigen, Ideen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und- abläufe zu entwerfen und die Arbeitsmotivation zu erhöhen (vgl. Hermann-Stietz 2002, S. 33-34).

In der Supervision ist auch die Erarbeitung persönlicher und beruflicher Grenzen ein Thema. FamilienhelferInnen sind, wie bereits erwähnt, vielfach mit Familien konfrontiert, bei denen andere Maßnahmen keinen Erfolg brachten, sodass nun die Fachkräfte unter dem Leistungsdruck stehen etwas zu bewirken. Ein „Druckabbau“ in Rahmen der Supervision ist möglich, wenn von den Fachkräften erkannt wird, dass auch kleine Veränderungen gewürdigt werden müssen, dass es keine „Schwäche“ ist, wenn ein/e zusätzliche/r KollegIn benötigt wird und auch die mögliche derzeitige Ratlosigkeit akzeptiert werden muss und in Ordnung ist. Hilfreich ist hier auch ein kollegiales Feedback aus der Supervisionsgruppe, die bestätigt, dass es anderen KollegInnen in der Praxis ähnlich ergeht. Dies schützt gleichzeitig auch das Selbstwertgefühl der Fachkräfte. Die Supervision sollte daher ein fortwährender Bestandteil für die Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe sein und mindestens im Abstand von drei Wochen angeboten werden. Vor allem für BerufsanfängerInnen ist die Supervision eine notwendige Begleitung und Unterstützung, um mit dem „Praxischock“ zurechtzukommen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 115-124; Semmler 2008, S. 160).

Hermann Stietz (2002) beschreibt abschließend die Supervision folgendermaßen: *„Zusammenfassend kann Supervision als eine professionelle Form der Beratungsarbeit bezeichnet werden, die berufliche Zusammenhänge thematisiert, analysiert und bearbeitet. Dabei zielt sie auf das Verstehen persönlicher, gruppenspezifischer und institutioneller Einflussfaktoren auf das professionelle Handeln, verbunden mit der Befähigung zur konstruktiven Einflussnahme, um schlussendlich die Qualität der Arbeit zu erhöhen“* (Hermann-Stietz 2002, S. 34).

3.8.3. Teamsitzungen

Eine ähnliche Funktion wie die Supervision haben Teamsitzungen. Diese können vor allem zwischen den offiziellen Supervisionsterminen sehr hilfreich für die Fachkräfte sein (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 116).

Obwohl die FamilienhelferInnen in der Regel zu zweit eine Familie betreuen, agieren die Fachkräfte dennoch allein, da sich diese in der Regel mit den Kontakten zur Familie abwechseln. Die latente Gefahr der Isolation und Vereinsamung ist groß. Zum fachlichen Austausch ist eine Teamanbindung sehr wichtig, da dies eine wertvolle Ressource in Form von Unterstützung und Hilfe für die Fachkräfte darstellt. Die Eingebundenheit in ein Team ist essentiell für die persönliche Psychohygiene der FamilienhelferInnen und vermittelt das Gefühl der Zugehörigkeit, Absicherung und Rückendeckung. Alle sozialpädagogischen FamilienhelferInnen, die bei einem Träger beschäftigt sind, haben sogar die Verpflichtung an den regelmäßigen Teamsitzungen teilzunehmen. Diese finden meistens einmal in der Woche im Ausmaß von drei bis fünf Stunden statt. Bei manchen Trägern werden die MitarbeiterInnen sogar in mehrere unabhängige arbeitende Teams aufgespalten. Diese versammeln sich dann zusätzlich zu den „kleinen Teamsitzungen“ einmal im Monat zu einem „Großteam“. Die Teamsitzungen ermöglichen gegenseigen (fachlichen) Informationsaustausch und die Wahrung der nötigen Distanz zur Familie. Außerdem sind sie ein „gutes Korrektiv“ bei wichtigen Entscheidungen und Konfliktfällen. In den Teams arbeiten FamilienhelferInnen mit verschiedenen Basisqualifikationen zusammen, was für die Arbeit sehr wertvoll ist, da die Familien aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet und ergänzende Kompetenzen von den verschiedenen Teammitgliedern eingebracht werden. Die unterschiedliche berufliche Erfahrung kann produktiv miteinander verbunden werden. Dabei entstehen auch immer wieder neue und kreative Ideen und Lösungsansätze für die Arbeit mit den Familien (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 88, 161-162; Elger 1990, S. 89-90).

Es geht also um die „moralische Unterstützung“ durch die KollegInnen, die bereits zu einer psychischen Entlastung führt, während „fachlich“ noch gar keine Reflexion stattgefunden hat (vgl. Lüssi 2001, S. 148, zit. n. Semmler 2008, S. 164).

3.8.4. Leitung

Eine weitere bedeutsame Rahmenbedingung für eine qualitative Betreuungsarbeit in SPFH wird auch in der fachlichen Leitung gesehen. Diese hat einen größeren Entscheidungsspielraum als die FamilienhelferInnen, hat eine Kontrollfunktion inne und übernimmt Verantwortung. Die fachliche Leitung sichert die konzeptionelle und inhaltliche Weiterentwicklung der Methoden und Arbeitsweisen in der SPFH und initiiert Prozesse der Evaluation und Selbstevaluation. Eine der wichtigsten Aufgaben ist die Praxisberatung der FamilienhelferInnen und die Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen. Sie fördert zudem ein positives Arbeitsklima, in dem sich Potentiale der Fachkräfte entfalten können. Die fachliche Leitung übernimmt auch wichtige organisatorische Aufgaben, wie die Sicherstellung der Finanzierung, der Rahmenbedingungen oder Vertragsverhandlungen und leistet Öffentlichkeitsarbeit in Form von Austausch und Kooperation zu anderen Trägern, Institutionen oder der Politik (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 126-128).

Sie hat eine „Pufferfunktion“ zwischen den FamilienhelferInnen, der Familie, dem Jugendamt und dem Träger inne und wird oftmals als neutraler und objektiver wahrgenommen als die BetreuerInnen, was Verhandlungen und Kooperationen erleichtert. Bei wichtigen Entscheidungen wie die Weiterführung oder Beendigung der Hilfe, ist die fachliche Leitung ebenfalls beteiligt. Außerdem ist sie das „Sprachrohr“ und die „Vermittlungsinstanz“, welche die Interessen der FamilienhelferInnen gegenüber den Trägern und dem Jugendamt vertritt. Die Leitung übernimmt somit die Aufgabe eines Qualitätsmanagements und soll auch die Partizipation der MitarbeiterInnen fördern, indem sie eine gewisse Kontrolle und Steuerung an die einzelnen Teams abgibt und eine beständige Transparenz der Informationen (über die wirtschaftliche Lage des Unternehmens, geschäftliche Vorgänge, Änderungen in SPFH etc.) sicherstellt (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 128-130).

3.8.5. Evaluation

Die Evaluation lässt sich der „Ergebnisqualität“ zuordnen, da diese eine Auswertung, Einschätzung und Bewertung der Arbeit beinhaltet. Sie kann in verschiedenen Settings und Formen stattfinden (z. B. bei Teamgesprächen, bei der Supervision, in Form von Protokollen etc.). Die Selbstevaluation ist dabei eine systematische, schriftliche Sammlung und Auswertung von Daten, bei der die eigene Arbeit in einem fortwährenden Prozess kritisch überprüft werden soll. Erfolge in der Sozialpädagogischen Familienhilfe können erkennbar werden, wenn Ziele, Schritte, Wege und Fortschritte in Form von Evaluation und Selbstevaluation sichtbar gemacht werden. Selbstevaluationen sind Strategien der Qualifizierung der eigenen Arbeit, da die Fachkräfte ihr Handeln effektiv reflektieren und somit auch die Grenzen der eigenen Arbeit realistisch einschätzen lernen. Zugleich wird der Versuch unternommen, die Wirkung der eigenen Arbeit aufzuzeigen (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 312-313).

Daher sollten Evaluationen und Selbstevaluationen ein fester Bestandteil der Qualitätssicherung in der Sozialpädagogischen Familienhilfe sein.

II Empirischer Teil

1. Ziel der Untersuchung/Forschungsfragen

Das Ziel meiner Untersuchung ist die Darstellung des Praxisalltages der Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Der spezielle Fokus liegt dabei auf den Anforderungen und Belastungen, mit denen sich die FamilienhelferInnen in der Praxis auseinandersetzen müssen. Überdies möchte ich eventuelle Anregungen der Fachkräfte für Verbesserungen und Veränderungen des Arbeitsalltages sichtbar machen. Des Weiteren soll erhoben werden, ob es nach der Meinung der FamilienhelferInnen einen speziellen Bedarf an Ausbildung und Weiterbildung gibt.

Daraus ergeben sich nun vier folgende Ausgangsfragestellungen:

- 1. Welche Anforderungen, Spannungsfelder und Belastungen nehmen die Fachkräfte bei der Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen der Sozialpädagogischen Familienhilfe wahr?**
- 2. Welche Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge stehen den Fachkräften zur Verfügung? Werden diese als ausreichend erlebt?**
- 3. Welche Bedürfnisse haben die Fachkräfte und welche organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen benötigen sie, um eine qualitative gute Arbeit leisten zu können?**
- 4. Gibt es nach Meinung der Fachkräfte einen speziellen Bedarf an Ausbildungen oder Weiterbildungen?**

Die Beantwortung dieser Forschungsfragen soll mittels qualitativer Sozialforschung in Form von Gruppendiskussionen erfolgen, weil *„eine Methode die den direkten Zugang zum Menschen sucht [...], eher die dem Handeln der Menschen zugrundeliegenden Regeln erfassen kann, als die diversen unpersönlichen und standardisierten Fragebogenerhebungen, bei denen der Forscher von den Menschen, deren Leben er studieren will, so gut wie nichts erfährt, nämlich was sie wirklich betrifft und wie sie ihre Wirklichkeit selbst sehen“* (Girtler 1984, S. 11).

In der qualitativen Sozialforschung wird von der empirischen sozialen Wirklichkeit ausgegangen und die bei der Erhebung gefundene Wirklichkeit wird dann interpretiert, theoretisch eingeordnet und dargestellt (vgl. Girtler 1984, S. 149).

Ich möchte das reale Handeln und die Erfahrungen der FamilienhelferInnen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe mittels qualitativer Forschung erfassen, um die soziale Wirklichkeit, sprich den Praxisalltag und die Arbeitssituation der Fachkräfte darstellen zu können.

2. Methode

2.1. Die Etablierung der Gruppendiskussionsverfahren im deutschsprachigen Raum

Im deutschsprachigen Raum hat das Gruppendiskussionsverfahren seinen Ausgangspunkt bei den empirischen Arbeiten des Frankfurter Institutes für Sozialforschung in den 1950er Jahren. Hier ging es vor allem um die Erforschung der „öffentlichen deutschen Meinung“. Einstellungen, Meinungen und Verhaltensweisen der Menschen sollten nicht mehr in der Isoliertheit von Laborbedingungen studiert werden und die Gesprächssituation sollte so nah wie möglich an der alltäglichen Kommunikation sein. Des Weiteren wollte man vermeiden, dass die Summe abfragbarer Meinungen von einzelnen Individuen als „öffentliche Meinung“ konzipiert wird (vgl. Bohnsack 2010, S. 105-106; Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 103).

Ausgangspunkt ist hier die Annahme, dass durch Gruppendiskussionsverfahren „tief-liegende“ Meinungen an die Oberfläche gebracht werden, denn: *„dem Einzelnen werden sie häufig erst durch die Auseinandersetzung mit anderen Menschen deutlich. Sie mögen zwar latent vorhanden sein, gewinnen aber erst Kontur, wenn das Individuum – etwa in einem Gespräch – sich gezwungen sieht, seinen Standpunkt zu bezeichnen und zu behaupten. [...] Zu ihrer Ermittlung ist es notwendig, eine möglichst der Realität ähnliche Situation herzustellen, in welcher die Einstellungen gleichsam aktiviert und von ihren Trägern formuliert werden“* (Pollock 1955, S. 32, zit. n. Bohnsack 2010, S. 106).

Allerdings gab es zu diesem Zeitpunkt noch kein zufriedenstellendes Verfahren für die Analyse der Gruppendiskussion, da letztendlich die Redebeiträge wieder getrennt voneinander analysiert wurden (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 103).

Werner Mangold entwickelte schließlich das Gruppendiskussionsverfahren in den 1960er Jahren weiter und fand den „Schlüssel“ für die Analyse von Gruppendiskussionen. Die Gruppenmeinung ist nun nicht mehr die Summe von Einzelmeinungen sondern das Produkt kollektiver Interaktion. Der zu erforschende Gegenstand ist nicht die gegenwärtige Gruppe und ihre Interaktion, sondern diese Gruppe repräsentiert den zu erforschenden Gegenstand (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr, S. 103-104).

Die Gruppenmeinung ist somit nicht das Produkt der gegenseitigen Beeinflussung in der Diskussionssituation, sondern sie hat sich in der Realität unter den Gruppenmitgliedern bereits ausgebildet. Das „Kollektiv“ wird also von der gegenwärtigen Gruppe losgelöst und erfasst (vgl. Mangold 1967, S. 216, zit. n. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 104).

In den 1980-er Jahren knüpfte dann Bohnsack an die Erkenntnisse von Mangold an und entwickelte mit dessen Unterstützung die Gruppendiskussion weiter, sodass sie nunmehr die aktuellen Standards der qualitativen Methoden erfüllt. Bohnsack bezog dabei auch die Arbeiten von Mannheim (1962, 1980) ein, der ein grundlagentheoretisches Konzept von Kollektivität entwickelte, welches vom Individuum aber auch von der konkreten Gruppe abgelöst ist. Mannheim nennt das den „konjunktiven Erfahrungsraum“, der all jene verbindet, die an den in ihm gegebenen Wissens- und Bedeutungsstrukturen teilhaben. Diese Kollektivität ist dabei nicht zwingend oder einschränkend, sondern ermöglicht Interaktion und stiftet Gemeinsamkeit. Dies funktioniert nicht nur bei GesprächspartnerInnen, die sich kennen, sondern auch bei anderen sozialen Einheiten, wie zum Beispiel Berufsgruppen, da jede/r von uns an vielen unterschiedlichen Erfahrungsräumen teil hat. In Gruppendiskussionen haben sich also kollektive Wissensbestände und kollektive Strukturen durch erlebte Gemeinsamkeiten bereits in konjunktiven Erfahrungsräumen gebildet und diese werden dann im Zuge der Diskussion artikuliert (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 104-105). Bohnsack nennt dies „kollektive Orientierung, da es *„ein in der gelebten Praxis angeeignetes und diese Praxis zugleich orientierendes Wissen ist“* (Bohnsack 2001, S. 331, zit. n. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 105).

Die Realgruppen haben also eingelagerte Wissensbestände und der/die ForscherIn versucht Zugang zu diesen Wissensbeständen zu bekommen. Die tatsächlichen gemeinsamen Erfahrungen der Gruppenmitglieder sind die „Essenz“, da kollektives Wissen bzw. kollektive Orientierungen nur auf Basis der wechselseitigen Bezugnahmen der TeilnehmerInnen analysiert werden kann. Daher müssen die GruppenmitgliederInnen phasenweise ohne Eingriff des/der ForscherIn miteinander kommunizieren können, also sollte eine gewisse Selbstläufigkeit der Diskussion vorhanden sein. Aus diesem Grund ist auch genau auf die Zusammensetzung der TeilnehmerInnen zu achten, da dies die Ergebnisse der Gruppendiskussion wesentlich mitstrukturiert. Eine ertragreiche Diskussion kommt nämlich nur dann zustande, wenn die Gruppenmitglieder über ausreichend ähnliche Erfahrungen verfügen, also ein ähnliches Weltbild haben (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 105-107).

Gruppendiskussionsverfahren gewannen in den letzten Jahren im deutschen und angelsächsischen Raum zunehmend an Bedeutung. Vor allem in der Markt- und Meinungsforschung werden Erhebungen von Gesprächen in gruppenförmigen Settings schon seit Jahrzehnten eingesetzt. Dies hat allerdings vor allem zeitökonomische und finanzielle Gründe. Ein neuerer Trend hingegen ist, dass Gruppendiskussionen im Rahmen von psychologischen, soziologischen und pädagogischen Forschungen durchgeführt werden und die Methode in der methodisch-methodologischen Literatur an Geltung gewinnt (vgl. Lamnek 2005, S. 12; Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 101).

Zu den klassischen sozialwissenschaftlichen Einsatzbereichen der Gruppendiskussionsverfahren gehören die Generations-, Milieu- und Geschlechterforschung, die interkulturelle Forschung, die Jugendforschung, die Organisations- und Evaluationsforschung und auch die Medien- und Kommunikationsforschung (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2010, S. 107).

2.2. Die Gruppendiskussion als qualitative Forschungsmethode

Die Besonderheit und Basis qualitativer Forschung lässt sich mit folgenden ineinandergreifenden Punkten festlegen: *Verstehen*, *Offenheit*, *Alltagsorientierung*, *Prozessorientierung* und *Reflexivität*. Das Gruppendiskussionsverfahren ist für die qualitative Forschung gut geeignet, da all diese Grundsätze ausreichend abgehandelt werden (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 50).

Mit dem Begriff „*Verstehen*“ meint die qualitative Forschung, dass Zusammenhänge und Sinnstrukturen entdeckt und herausgearbeitet werden. Während der Erhebung versuchen die TeilnehmerInnen ihre eigenen Erfahrungen zu verstehen und zu artikulieren. Während der Gruppendiskussion versuchen die ProbandInnen aber noch zusätzlich, sich gegenseitig zu verstehen und aufeinander zu beziehen. Auch der/die ForscherIn muss beim Gruppendiskussionsverfahren die Versuche des gegenseitigen Verstehens bei der Auswertung beachten (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 50-51).

Der Punkt „*Offenheit*“ ist dadurch gegeben, dass die TeilnehmerInnen in der Diskussion eine große Freiheit haben sich auszudrücken, da sie mit eigenen Worten antworten können (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 51).

Das Gruppendiskussionsverfahren ermöglicht aber auch eine weitgehende Offenheit des/der ForscherIn gegenüber den Untersuchungsphänomenen, den Untersuchungssubjekten, der Erhebungssituation und den Erhebungsmethoden. Die weitgehend natürliche und alltägliche Kommunikationssituation ermöglicht realitätsgerechte Befunde (vgl. Lamnek 2005, S. 52).

Bei der „*Alltagsorientierung*“ geht es darum, Einblicke in die Lebenswelt der Befragten zu bekommen, denn dadurch erhält der/die ForscherIn Aufschlüsse darüber, was den ProbandInnen wichtig ist, wie sie die Welt wahrnehmen und worauf sie Wert legen. Bei Gruppendiskussionsverfahren werden die TeilnehmerInnen zur Schilderung ihrer Alltagserfahrungen angeregt. Dadurch ergibt sich die Möglichkeit, dass auch komplexe Problemstellungen und die darin enthaltenen Konflikte und Mehrdeutigkeiten erkannt und artikuliert werden. Den ProbandInnen wird ein Raum eröffnet, indem sie ihre subjektive Sicht gesellschaftlicher Wirklichkeit konstruieren können (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 51).

Qualitative Forschung verläuft „prozesshaft“, da im Zuge des Forschungsprozesses das Wissen um Zusammenhänge des untersuchten Themenbereichs stetig ansteigt. Daher müssen während des Erhebungsprozesses Anpassungen wie etwa beim Leitfaden oder den verwendeten Materialien vorgenommen werden (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 52). Aufgrund dieser „Prozesshaftigkeit“ ist es essentiell, dass Flexibilität vorhanden ist, um auf geänderte Bedingungen adäquat reagieren zu können (vgl. Lamnek 2005, S. 52).

Zusätzlich ist die qualitative Forschung von kommunikativen Prozessen abhängig, d. h. die Qualität der Forschung ist den kommunikativen Kompetenzen der Diskussionsleitung oder des/der ModeratorIn unterworfen. Aufgrund der „Offenheit“ qualitativer Forschung benötigt der/die ForscherIn besonders bei Gruppendiskussionen ein Vorverständnis von kommunikativen Prozessen und Dynamiken. Dieses Vorwissen muss während des Erhebungs- und Auswertungsprozesses *reflektiert* werden (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 52).

Die Gruppendiskussion als *offene, flexible, alltagsweltlich* orientierte und *kommunikative* Methode qualitativer Sozialforschung ermögliche breite Einsatzmöglichkeiten. Im wissenschaftlichen Bereich kann sie in allen empirischen Sozialwissenschaften eingesetzt werden. Im gesellschaftlich-politischen Bereich kann die Gruppendiskussion zur Mitbestimmung und Demokratisierung beitragen, indem durch ihren Einsatz Bewusstseinsprozesse initiiert werden, die auf gesellschaftliche Veränderungen abzielen. Es können sämtliche Kategorien von Menschen an Gruppendiskussionen teilnehmen, wie zum Beispiel SchülerInnen, LehrerInnen, alte Menschen, Kinder, Kranke, Gesunde, Straftäter etc. Es sind kaum Grenzen gesetzt: Meinungen, Einstellungen, Verhaltensweisen, Normen, Werte, Sanktionen, Ideologien etc. sind mittels Gruppendiskussionen erfassbar (vgl. Lamnek 2005, S. 83).

Allgemein ist zu sagen, dass die Gruppendiskussion eine überwiegend nicht-standardisierte mündliche Befragung in einer Gruppensituation ist, wobei ein diskursiver Austausch von Ansichten und Argumenten stattfindet. Die Daten werden durch Interaktionen zwischen den GruppenmitgliederInnen wie auch zwischen den UntersuchungsteilnehmerInnen und dem/der ForscherIn gewonnen, wobei letztere/r auch die Thematik vorgibt. In Gruppendiskussionen können Kommunikationssituationen ge-

schaffen werden, welche den Alltagssituationen relativ nahe kommen. Durch diese Alltagsnähe ist die Voraussetzung zur Ermittlung authentischer Meinungen und Einstellungen gegeben (vgl. Lamnek 2005, S. 27-35). *„Gruppendiskussionen sind hervorragend dafür geeignet, komplexe Einstellungs-, Wahrnehmungs-, Gefühls-, Bedürfnis-, Orientierungs- und Motivationsgeflechte von Menschen und Gruppen aus bestimmten sozialen Kontexten zu explorieren“* (Kühn/Koschel 2011, S. 33).

In Gruppendiskussionen wird ein Erfahrungs- und Ausdrucksraum eröffnet, der Reflexionen über das eigene Alltagsleben ermöglicht. Durch die gemeinsame Bearbeitung eines Themas und den Vergleich der eigenen Erlebnisse mit denen der anderen TeilnehmerInnen entsteht eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre, die Hemmungen und Ängste reduziert. Durch die Anerkennung und das Verständnis der Gruppe von Gefühlen und Erlebnissen, fühlen sich die TeilnehmerInnen ernst genommen; daher wird eine authentische Diskussion gefördert. Zusätzlich kommt es zu alltagsähnlichen und natürlichen Gesprächspassagen, da künstliche Frage-Antwort-Sequenzen vermieden werden (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 35-36).

Bei der Auswahl der TeilnehmerInnen sollte darauf geachtet werden, dass alle ProbandInnen von der Fragestellung betroffen sind, also sich wie bereits erwähnt auf gleiche Erfahrungsräume beziehen können, und dass diese homogen hinsichtlich des Sprach- und Wissensniveaus sind, also beispielsweise keine Laien mit ExpertInnen vermischt werden. Im Gegenzug dazu sollte Heterogenität in Bezug auf Kategorien wie Alter und Geschlecht sichergestellt werden. Es wird empfohlen mindestens zwei Gruppendiskussionen durchzuführen, um in der Analyse nach Ähnlichkeiten und Unterschieden Ausschau halten zu können. In der Literatur gibt es verschiedenste Meinungen über die optimale Anzahl der TeilnehmerInnen. Lamnek (2005) empfiehlt eine Gruppengröße von neun bis zwölf Personen, Kühn und Koschel (2010) nehmen acht DiskutantInnen als optimale Größe an (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 80-86).

Ich habe mich für sogenannte *„Mini-Groups“* entschieden, die eine kleinere Teilnehmerzahl von vier bis sechs Personen aufweisen. Diese Art der Gruppendiskussion wird vor allem bei Kindern und ExpertInnen empfohlen (vgl. Winter 2000, zit. n. Lamnek 2005, S. 129).

Dammer/Szymkowiak (2008) verstehen Gruppen als „*Urphänomene des menschlichen Lebens*“, da Menschen hauptsächlich in Gruppen leben und in Gruppen handeln. Wir alle sind MitgliederInnen verschiedenster sozialer Gruppen. Die Gruppenzugehörigkeit ist also ein fester Bestandteil menschlichen Lebens und deshalb sollten Gruppen auch im Rahmen der Forschung berücksichtigt werden, da eine ausschließlich auf Individuen konzentrierte Sichtweise zu einem verzerrten Abbild der Wirklichkeit führt (vgl. Kühn/Koschel 2011, S. 53-54).

3. Durchführung

3.1. Stichprobe

Die Stichprobe setzt sich aus FamilienhelferInnen zusammen, die mindestens ein Jahr in der Sozialpädagogischen Familienhilfe beschäftigt sind und auch vorher schon Praxiserfahrung im Tätigkeitsbereich der sozialen Arbeit sammeln konnten. Dies ist mir besonders wichtig, da die Praxiserfahrung in der Sozialpädagogischen Familienhilfe einen hohen Stellenwert hat und somit auch umfassende und differenzierte Informationen seitens der Fachkräfte möglich sind. Insgesamt nahmen neun FamilienhelferInnen an den Gruppendiskussionen teil, wobei sich Gruppe 1 aus vier Frauen und einem Mann und Gruppe 2 aus zwei Frauen und zwei Männern zusammensetzte. Das Alter in Gruppe 1 liegt zwischen 27 und 38 Jahren und bei Gruppe 2 sind die Fachkräfte zwischen 40 und 53 Jahren alt. Die UntersuchungsteilnehmerInnen sind bei einem freien Träger in der Steiermark (außerhalb von Graz) beschäftigt und bekommen von der dortigen Bezirkshauptmannschaft ihre Aufträge.

Im Nachfolgenden werden die DiskussionsteilnehmerInnen kurz vorgestellt.

Gruppe 1:

B1: Ist weiblich und hat Pädagogik studiert. Sie ist bereits mehrere Jahre in der sozialen Arbeit tätig und arbeitet in der Sozialpädagogischen Familienhilfe seit ca. einem Jahr.

B2: Ist weiblich und bereits seit 15 Jahren im Jugendwohlfahrtsbereich tätig. Sie hat eine abgeschlossene Ausbildung als Sozial- und Berufspädagogin und betreut im Rahmen von SPFH seit vier Jahren Familien.

B3: Ist männlich und arbeitet bereits seit mehreren Jahren im Jugendwohlfahrtsbereich. Er ist diplomierter Jugend- und Freizeitpädagoge und steht kurz vor dem Abschluss des Pädagogikstudiums. Seit drei Jahren fällt SPFH in seinen Tätigkeitsbereich.

B4: Ist weiblich und hat Sozialpädagogik studiert. Seitdem ist sie im Jugendwohlfahrtsbereich tätig und betreut Familien seit vier Jahren im Rahmen von SPFH.

B5: ist weiblich und bereits einige Jahre in der sozialen Arbeit tätig. Sie hat Psychologie studiert und arbeitet seit zwei Jahren in der Sozialpädagogischen Familienhilfe.

Gruppe 2:

B6: Ist männlich und bereits seit 20 Jahren im Jugendwohlfahrtsbereich tätig. Er ist diplomierter Frühförderer und hat eine Maltherapieausbildung absolviert. Er arbeitet in SPFH seit fünf Jahren.

B7: Ist männlich und betreut Familien im Rahmen von SPFH seit acht Jahren. Insgesamt ist er seit zehn Jahren im Jugendwohlfahrtsbereich tätig und hat Psychologie studiert.

B8: Ist weiblich und arbeitet seit 20 Jahren im Jugendwohlfahrtsbereich. Sie ist Psychologin und Familientherapeutin und ist seit elf Jahren in SPFH tätig.

B9: ist weiblich und hat neben der Berufs- und SozialpädagogInnen-Ausbildung das Psychologie-Studium absolviert. Seit acht Jahren ist sie in SPFH tätig.

3.2. Diskussionssituation

Die zwei Gruppendiskussionen fanden in einem Besprechungsraum des freien Trägers statt. Diese wurden am 29. März und 11. April 2012 mittels Diktiergerät aufgenommen und die durchschnittliche Dauer betrug ca. eine Stunde. Damit für alle Beteiligten eine angenehmere Atmosphäre entstand, stellte ich Getränke und Naschereien zur Verfügung, die von den DiskussionsteilnehmerInnen gerne angenommen wurden. Nach einer „Warming-Up“-Phase, in der ich mein Anliegen und die Inhalte der Masterarbeit noch einmal erklärte, den UntersuchungsteilnehmerInnen ihre Anonymität versicherte und Regeln wie zum Beispiel laute Geräusche vermeiden, deutlich und laut sprechen, den anderen wenn möglich nicht in das Wort fallen etc. festlegte, startete ich anhand meines vorher konstruierten Leitfadens die Gruppendiskussion. Beide Diskussionen verliefen ohne größere Komplikationen. Ich bekam von einigen FamilienhelferInnen die Rückmeldung, dass ihnen die Diskussion wieder neue Einsichten ermöglicht hat, da sie viele Themen offen reflektieren konnten.

3.3. Leitfaden

Bei der Planung der Gruppendiskussion ist es essentiell, Klarheit darüber zu gewinnen, was die Gruppendiskussion an Erhebungsmaterial hervorbringen soll. Je präziser die Fragestellungen formuliert sind, desto geringer ist die Gefahr, dass größere Mengen an Texten entstehen, die für die Untersuchung wenig relevant sind und weiterfolgend auch den/die ForscherIn überfordern könnten. Schon vorab eine bestimmte Fragestellung und Stoßrichtung festzulegen, bedeutet eine Reduktion und gewisse Strukturierung. Primäre Interessen sollten also in den Vordergrund gestellt werden und somit sind die Diskussionsleitfäden auch relativ knapp zu formulieren, damit einzelne Punkte im Detail diskutiert und in der Tiefe behandelt werden können. Daher werden größtenteils nur grobe Rahmenthemen vorgegeben, die dann zu einem Diskussionsleitfaden zusammengefügt werden.

Anhand des Diskussionsleitfadens versucht dann der/die DiskussionsleiterIn die TeilnehmerInnen so durch die Diskussion zu führen, dass alle Punkte genügend besprochen werden können. Die Reihenfolge spielt dabei keine Rolle und der Leitfaden kann relativ flexibel gestaltet werden, d.h. Fragen können hinzukommen oder wegfallen, weil sie von den TeilnehmerInnen im Zuge der Diskussion bereits beantwortet

wurden, oder auch überraschende Wendungen müssen berücksichtigt werden. Nicht nur die TeilnehmerInnen sondern auch der/die ModeratorIn benötigt Gestaltungsspielräume (vgl. Lamnek 2005, S. 96-103).

Der Leitfaden bildet einen Rahmen, darf aber kein einzwängendes Korsett sein. Die Gruppendiskussion sollte durch den Leitfaden nie derart vorbestimmt sein, sodass den TeilnehmerInnen eigene Impulse verwehrt werden und eine spontane Dynamik der Gruppe nicht mehr möglich ist (Kühn/Koschel 2011, S. 98-99).

„Der Leitfaden sollte daher stets als eine erste vorläufig Landkarte mit weißen Flecken und noch nicht bekannten Untiefen angesehen werden. Wäre er das nicht, könnte man sich die Forschung sparen, da man bereits alles über das betreffende Problem wüsste. Er dient einer vorläufigen Orientierung und sollte als lernender Leitfaden stets mit Erkenntniszuwachs ergänzt werden. [...] Behalten wir das Bild der Landkarte für den Leitfaden bei, dann wäre für die Gruppendiskussion das der Wanderung zu wählen. Die Landkarte liefert Groborientierungen und Ziele, aber während der Wanderung orientiert man sich an den tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort“ (Dammer/Szymkowiak 2008, S. 103f., zit. n. Kühn/Koschel 2011, S. 99).

Begonnen wird der Leitfaden in der Regel mit einer sogenannten „Eisbrecherfrage“, um ein Gemeinschaftsgefühl zwischen den DiskussionsteilnehmerInnen zu erzeugen. Bei der „Eisbrecherfrage“ (oder auch „opening question“ genannt) werden hauptsächlich faktische Informationen erfragt und nicht unbedingt Einstellungen (vgl. Lamnek 2005, S. 98).

Meine „Eisbrecherfrage“ lautete: *„Wie lange sind Sie schon in der Sozialpädagogischen Familienbetreuung¹ tätig und welche Ausbildung haben Sie absolviert?“*

Nach der „opening question“ kann eine Einleitungsfrage („introductory question“) gestellt werden, die für die spätere Analyse eher belanglos ist, aber die TeilnehmerInnen zum Thema der Diskussion hinführt. Auf die Einleitungsfrage folgen dann Über-

¹ In dem Leitfaden und der Diskussion wird der Begriff Sozialpädagogische Familienbetreuung (SFB) verwendet, da den Fachkräften dieser Begriff geläufiger ist und sie diesen als Synonym für die Sozialpädagogische Familienhilfe verwenden.

leitungsfragen („transition questions“), die das zentrale Thema bereits vertiefen und zu den Schlüsselfragen hinführen (vgl. Lamnek 2005, S. 99).

Meine Überleitungsfrage im Leitfaden war: *Wie haben Sie ihren Einstieg in SFB erlebt?*

Anschließend folgen die Schlüsselfragen, die sogenannten „key questions“, welche die eigentlichen interessierenden Forschungsfragen sind und bei denen auch dann die spätere Analyse stattfindet. Für diese sollte der/die DiskussionsleiterIn genügend Zeit einplanen (vgl. Lamnek 2005, S. 99).

Meine Schlüsselfragen stellten sich im Leitfaden wie folgt dar:

- Welche Anforderungen und Aufgaben werden an Sie als Fachkraft in SFB gestellt?
- Welche persönlichen und fachlichen Kompetenzen sind von zentraler Bedeutung für Ihre Tätigkeit?
- Welche Bedürfnisse werden Ihrer Meinung nach vernachlässigt?
- Welche Belastungen treten im Zuge Ihrer Tätigkeit auf?
- Welche Spannungsfelder nehmen Sie in Ihrer Tätigkeit wahr?
- Welche Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge stehen Ihnen zur Verfügung? Reichen sie Ihrer Meinung nach aus?
- Welche organisatorischen Bedürfnisse, Rahmenbedingungen und Voraussetzungen benötigen Sie, um eine qualitative Arbeit leisten zu können?
- Sind die angebotenen Ausbildungen und Weiterbildungen ausreichend oder würden Sie eine spezielle Aus- und Weiterbildung SFB empfehlen?

Um die Diskussion zu beenden, wird noch eine Abschlussfrage („ending question“) gestellt (vgl. Lamnek 2005, S. 99).

Meine Abschlussfrage lautete: *Was wäre für Sie ein wichtiger Änderungsbedarf in SFB?*

Der Leitfaden diente mir bei den Gruppendiskussionen als Rahmen und wurde auch je nach Situation flexibel verändert. Die Reihenfolge der Fragen wurde nicht eingehalten und manchmal ließ ich eine Frage aus, weil sie bereits im Gespräch diskutiert wurde, oder ich fügte spontan Fragen hinzu, da sie mir in der Situation als wichtig erschienen.

3.4. Transkription

Nach den Gruppendiskussionen, die mittels eines Diktiergerätes aufgenommen worden sind, begann ich mit der Transkription. In einem Transkript wird das Gesprochene, sprich die Audioaufnahme, schriftlich festgehalten und anschließend für Analysen zugänglich gemacht (vgl. Dresing/Pehl 2011, S. 15).

Als Hilfe lud ich mir im Internet die Transkriptionssoftware „F4“ herunter, welche die Verschriftlichung wesentlich erleichtert und unterstützt hat². Zusätzlich wird von den Betreibern der Webseite ein Praxisbuch über die Transkription von den Autoren Thorsten Dresing und Thorsten Pehl (2011) zum Download zur Verfügung gestellt. Aus diesem Buch entnehme ich auch die Regel für einfache Transkriptionen, da hier der Fokus auf einer guten Lesbarkeit liegt. Bei einfachen Transkriptionen ist vorrangig der Inhalt des Gespräches wichtig und para- und nonverbale Ereignisse sind für die Transkription eher von geringerer Bedeutung (vgl. Dresing/Pehl 2011, S. 14-15).

Folgende Transkriptionsregeln von Dresing/Pehl (2011) kamen zur Anwendung:

- Jeder Sprechbeitrag bekommt einen eigenen Absatz und zwischen den SprechernInnen gibt es eine freie Zeile.
- Die Eigennamen der DiskussionsteilnehmerInnen werden durch den Buchstaben „B“ ersetzt, der zusätzlich die jeweilige Kennnummer von eins bis neun erhält (B1, B2, B3...). Die Interviewerin wird mit dem Buchstaben „I“ gekennzeichnet.
- Gefühlsregungen und nonverbale Äußerungen werden in Klammern beschrieben (lachend, zustimmend, verneinend, seufzend...).

² F4 ist downloadbar unter der Adresse: www.audiotranskription.de. Hier sind auch nähere Informationen über das Programm zu entnehmen.

- Unverständliche Wörter werden mit (unv.) gekennzeichnet. Längere Störungen werden mit der Ursache beschrieben (unv. Handyklingeln).
- Pausen werden durch Auslassungspunkte in Klammern entsprechend ihrer Länge von 1 (.) bis 3 (...) dargestellt. Längere Pausen werden als Ziffern in Klammern (4) abgebildet.
- Betonte Wörter oder Äußerungen werden durch Großschreibung gekennzeichnet.
- Wort- und Satzabbrüche werden mit Schrägstrich / dargestellt.
- Vorhandene Dialekte werden möglichst genau in Hochdeutsch übersetzt.
- Wortverschleifungen werden dem Schriftdeutsch angenähert. Zum Beispiel wird „simma gegangen“ zu „sind wir gegangen“.
- Wortverkürzungen wie „runtergehen“ statt „heruntergehen“ werden so geschrieben, wie sie gesprochen wurden.
- Englische Begriffe werden nach den deutschen Rechtschreibregeln behandelt.
- Redewendungen werden wörtlich im Standarddeutsch geschrieben, z.B. „über´s Ohr hauen“ statt „über das Ohr hauen“.
- Zahlen von null bis zwölf werden ausgeschrieben. Alle weiteren Zahlen werden als Ziffern dargestellt.
- Satzzeichen werden nicht im grammatikalischen Sinn angewendet, sondern sind hauptsächlich ein Hilfsmittel zur Transkription.
- Wird eine wörtliche Rede zitiert, dann wird das Zitat mit Anführungszeichen gekennzeichnet (vgl. Dresing/Pehl 2011, S. 19-23).

Bei der Transkription habe ich versucht den Dialekt möglichst in Hochsprache zu übersetzen. Um keine Verfälschung in die Aussagen zu bekommen, sind daher in manchen Sätzen grammatikalische Fehler enthalten und gewisse Wörter in einem herkömmlichen Wörterbuch nicht nachschlagbar.

3.5. Computerunterstützte Datenauswertung

In den letzten Jahren wurde zunehmend der Computer als Hilfsmittel bei der Analyse von Texten verwendet. Die computerunterstützte qualitative Inhaltsanalyse kann mit diversen Softwareprogrammen erfolgen, wie beispielsweise MAXqda, ATLAS/ti oder AQAD (vgl. Lamnek 2005, S. 224-225).

In dieser Masterarbeit wird MAXqda für die Datenauswertung verwendet. MAXqda ist eine Software, mit deren Hilfe eine qualitative Analyse von Textdaten erfolgen kann und dabei den/die ForscherIn in der systematischen Auswertung und Interpretation der Transkripten unterstützt (vgl. Verbi Software 2012). Das Programm wird für Studierende der Karl-Franzens-Universität in Graz kostenlos zur Verfügung gestellt³.

Die fertigen Transkripten werden in das Programm MAXqda in Form eines Rich-Text-Formates durch die Funktion „Einfügen des Textes“ eingespeist. Nach diesem Schritt ist es möglich die Texte auf Basis des zuvor entwickelten Kategorien- bzw. Codesystems zu analysieren. Das Kategoriensystem ist nach Mayring (2003, S. 43) das „zentrale Instrument der Analyse“ und entsteht häufig durch einen Prozess, bei dem aus dem vorhandenen Material aber auch aus den Ansätzen der Fachliteratur Kategorien entwickelt werden (vgl. Heimgartner 2005, S. 226-228).

Die Analyse der Texte erfolgt dann durch das sogenannte „Codieren“, wobei bedeutende Textpassagen einem Code zugeordnet werden. In MAXqda kann eine „Liste der Codes“ erstellt werden, die das gesamte Kategoriensystem darstellt. Das „Codieren“ erfolgt dann durch das Ziehen der markierten Textstellen auf den Code in der „Liste der Codes“ (Drag-and-Drop) (vgl. Heimgartner 2005, S. 228-230). Dieser Vorgang wird auch „coding paradigm“ genannt. Dieser Begriff stammt aus der von Glaser und Strauss (1967) entwickelten „grounded theory“. Das Kodieren von Textsegmenten erfolgt bei der computerunterstützten qualitativen Inhaltsanalyse nicht durch den Computer, sondern der/die ForscherIn muss das Codesystem eigenständig entwerfen und entscheiden, welche Textpassagen gekennzeichnet werden. Die Kategorien bzw. Codes können dabei aus der Literatur übernommen werden oder sie

³ unter der UNIT-Seite der Universität Graz: www.it.uni-graz.at

lassen sich auch aus den forschungsleitenden Fragestellungen und Leitfäden für die Interviews bzw. Gruppendiskussionen ableiten (vgl. Lamnek 2005, S. 232-234).

Meine Kategorien wurden hauptsächlich aus den Forschungsfragen und dem Leitfaden für die Gruppendiskussion gebildet. So habe ich beispielsweise eine Oberkategorie mit dem Code „*Belastungen*“ gebildet und in dieser Kategorie dann noch drei Unterkategorien bzw. Subcodes mit den Namen: „*Belastungen durch das Tätigkeitsfeld*“, „*Belastungen durch die Familien*“ und „*institutionelle und allgemeine Belastungen*“ erstellt.

Die ausgewählten Textstellen wurden dann in die jeweiligen Codes eingefügt. Dieses Verfahren entspricht der bei der konventionellen Inhaltsanalyse angewendeten, „*Cut-and-Paste-Technik*“: „*Mit Schere, Kleber und Karteikarte bewaffnet bearbeitet man den Text und schneidet jene Stellen aus, die zu einem bestimmten Thema relevant sind. Auf die Karteikarte schreibt man zuoberst das Stichwort, darunter vermerkt man die Herkunft des Abschnitts und klebt den Textabschnitt auf*“ (Kuckartz 1997, S. 588, zit. n. Lamnek 2005, S. 232). MAXqda erleichtert diese aufwendige Arbeit für den/die ForscherIn.

Folgendes Code-bzw. Kategoriensystem wurde von mir entwickelt:

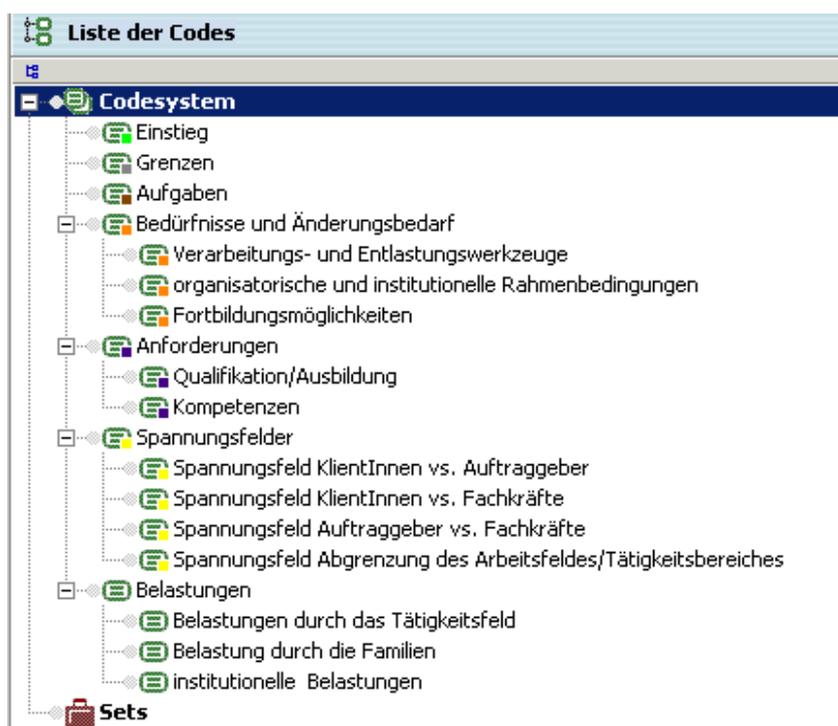


Abbildung 3: Codesystem aus MAXqda

Durch das „Codieren“ können dann Textsegmente schnell wiedergefunden werden. *„Das Wiederfinden von Textpassagen, die mit einem bestimmten Code kodiert wurden, wird allgemein als Text-Retrieval bezeichnet [...]. Bei MAXquda erfolgt das Text-Retrieval über das Zusammenspiel der Fenster „Liste der Texte“ und „Liste der Codes“ und mündet in der „Liste der Codings“ (Heimgartner 2005, S. 236).*

Die Entstehung der „Liste der Codings“ erfolgt durch die Aktivierung der Texte und des Codesystems. In der „Liste der Codings“ wird genau aufgelistet, welche Textpassagen welchem Code zugeordnet wurden.

Dies stellt sich beispielsweise folgendermaßen dar:

Text	Code	Anfang	Ende	Segment
Gruppendiskussion 1	Belastungen/Belastungen durch das Tätigkeitsfeld	103	103	<i>Ja, du kannst nicht, wenn eine Krise ist, sagen: „und jetzt mache ich eine halbe Stunde Pause“.</i>
Gruppendiskussion 1	Belastungen/Belastungen durch das Tätigkeitsfeld	104	104	<i>Eine zehn Stunden-Begrenzung am Tag einzuhalten ist mitunter unmöglich.</i>
Gruppendiskussion 1	Belastungen/Belastungen durch das Tätigkeitsfeld	106	106	<i>Ja, oder auch, dass man teilweise am Wochenende arbeiten muss, wenn es nicht anders geht.</i>

Tabelle 2: Liste der Codings

Die Codes sind sortiert, d.h. es werden alle codierten Textpassagen einer Kategorie mit ihren jeweiligen Subkategorien nacheinander dargestellt. Auf dieser Grundlage kann nun anschließend die Deskription und Interpretation der Ergebniskategorien stattfinden.

3.6. Analyse

Die Analyse erfolgt anhand der Technik der „inhaltlichen Strukturierung“ nach Philipp Mayring (2008). „Ziel inhaltlicher Strukturierung ist es, bestimmte Themen, Inhalte, Aspekt aus dem Material herauszufiltern und zusammenzufassen“ (Mayring 2008, S. 89). Sämtliche Textsegmente, welche in die zuvor entwickelten Kategorien passen, werden dann aus dem vorliegenden Textmaterial systematisch extrahiert. Dabei müssen die Kategorien zuvor genau definiert und begründet werden, um eine eindeutig Zuordnung der Textsegmente zu ermöglichen. Wann ein Textmaterial unter eine Kategorie fällt, muss also genau geregelt sein. Die Strukturierungsdimensionen mit ihren Ausprägungen wurden auf dieser Basis gebildet und stellen nun das Kategoriensystem dar (vgl. Mayring 2008, S. 83).

Im Nachfolgenden werden die einzelnen Hauptkategorien mit möglichen Unterkategorien dargestellt:

- Die Oberkategorie „*Einstieg*“ beinhaltet die Erfahrungen der Fachkräfte, die sie im Zuge ihres Einstiegs in die Sozialpädagogische Familienhilfe gesammelt haben.
- Die Hauptkategorie „*Grenzen*“ erfasst die Meinung der FamilienhelferInnen bezüglich ihrer persönlichen Grenzen und Gründe, um SPFH von sich aus zu beenden.
- Die Oberkategorie „*Aufgaben*“ ermittelt die Wahrnehmung der Fachkräfte bezüglich ihrer Aufgabengebiete innerhalb von SPFH.
- Die Hauptkategorie „*Anforderungen*“ fokussiert die Thematik der Ansprüche an die Fachkräfte bezüglich ihrer Ausbildung und Kompetenzen. Diese Kategorie wird in zwei Unterkategorien mit den Namen „*Qualifikation/Ausbildung*“ und „*Kompetenzen*“ geteilt. Beim Subcode „*Qualifikation/Ausbildung*“ wird die Meinung der FamilienhelferInnen über die Zufriedenheit der eigenen Ausbildung erfasst. Der Subcode „*Kompetenzen*“ beschreibt, welche Kompetenzen für die Tätigkeit in SPFH von den Fachkräften als essentiell angesehen werden.
- Die Oberkategorie „*Bedürfnisse und Änderungsbedarf*“ erfasst grundlegende Standards, Rahmenbedingungen und Voraussetzungen, die laut Meinung der Fachkräfte im Zuge einer qualitativen Tätigkeit in SPFH notwendig sind bzw. gegeben sein sollten. Auch stehen hier Anregungen der Fachkräfte bezüglich not-

wendiger Veränderungen im Fokus. Hier gibt es drei Unterkategorien: Der Code *„Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge“* erfasst die Meinung der Fachkräfte bezüglich des ausreichenden Vorhandenseins von Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeugen, die zur Bewältigung des Arbeitsalltages beitragen; der Code *„Fortbildungsmöglichkeiten“* sammelt das Ausmaß und die Qualität der angebotenen Weiterbildungsmöglichkeiten; der Code *„organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen“* fokussiert die Aussagen der Fachkräfte bezüglich grundlegender Arbeitsvoraussetzungen die in einer Institution/Organisation und ihrem Tätigkeitsbereich vorhanden sein sollten.

- Die Hauptkategorie *„Spannungsfelder“* zeigt Differenzen und Unstimmigkeiten in der Arbeit der Fachkräfte auf, die mitunter zu Erschwernissen und Hemmnissen in der Tätigkeit führen. Hier ergaben sich vier verschiedene Spannungsfelder: Differenzen zwischen KlientInnen und Auftraggeber (Subcode *„KlientInnen vs. Auftraggeber“*), Spannungen zwischen den Fachkräften und den KlientInnen (Subcode *„KlientInnen vs. Fachkräfte“*), Unstimmigkeiten zwischen den Fachkräften und dem Auftraggeber (Subcode *„Auftraggeber vs. Fachkräfte“*) und Kontroversen bei der Abgrenzung des Arbeitsfeldes bzw. Tätigkeitsbereiches (Subcode *„Abgrenzung des Arbeitsfeldes/Tätigkeitsbereiches“*).
- Die Oberkategorie *„Belastungen“* ermittelt die negativen Effekte und Begleitscheinungen der Arbeit in SPFH, die auf die Fachkräfte einwirken können. Diese können Unwohlsein, Widerwillen, Motivationslosigkeit und Frustration bei den Fachkräften auslösen oder sogar gesundheitliche Folgen (wie z.B. Burnout) haben. Hier gibt es drei Unterkategorien: Der Subcode *„Belastungen durch das Tätigkeitsfeld“* sammelt die Aussagen der FamilienhelferInnen bezüglich der negativen Aspekte, die durch die Umstände der Tätigkeit in SPFH selber entstehen; der Subcode *„Belastungen durch die KlientInnen“* erfasst die Ansichten der Fachkräfte darüber, welche Aspekte der Arbeit mit den KlientInnen zu einer übermäßigen Beanspruchung führen; und der Subcode *„institutionelle Belastungen“* fokussiert jene vorhandenen institutionellen Gegebenheiten und Zustände, die sich negativ auf die Fachkräfte auswirken.

Auf Basis der erstellten „Liste der Codings“ und der Technik der „inhaltlichen Strukturierung“ werden nunmehr die Ergebnisse und Interpretationen der einzelnen Haupt- und Unterkategorien abgebildet.

4. Darstellung und Interpretation der Ergebniskategorien

4.1. Einstieg

4.1.1. Fehlende Erfahrung

Der **Einstieg** in die Sozialpädagogische Familienhilfe wird von den Fachkräften als **herausfordernd** und teilweise schwierig beschrieben: „*das ist schon eine Herausforderung, wenn du frisch kommst*“ (B2, P56-56). Direkt nach dem Studium kann es vor allem passieren, dass sie aufgrund ihres jungen Alters und/oder der wenigen Berufserfahrung von den Familien **nicht ernst genommen** werden bzw. auch der Respekt vor älteren Personen die Arbeit mit den Familien erschwert.

- B3: „...Nach dem Pädagogik-Studium vom Fleck weg in schwierigere SFB4-Betreuungen einzusteigen, stelle ich mir einfach schwierig vor und ich denke mir, das hängt auch damit zusammen, dass du dann auch von den Familien nicht unbedingt für 'voll' genommen wirst“ (P55-55).
- B2: „Eben das war für mich beim Einstieg schwierig, weil ich ja gleich mit einer Großmutter zu tun hatte. Ich meine, da habe ich ja Respekt gehabt, denn diese war ja wesentlich älter als ich und ich bin da frisch sozusagen und wie gehst du dann um, wie schaffst du es, dass sie dich überhaupt ernst nimmt, wenn du ihr etwas sagst? (P56-56).

Wie Semmler (2008, S. 144) schon in seiner Arbeit beschreibt, wird vor allem die Zeit des Berufseinstiegs von vielen Fachkräften als „**Sprung ins kalte Wasser**“ erlebt, da es bedingt durch eine ungenügende Berufsvorbereitung oftmals zu Überforderungen kommt. Die Empfindung einer scheinbaren **Dauerbereitschaft und Dauerverantwortung** ist ebenfalls „*ein Gefühl der Überforderung*“ (B9, P262-262).

- B9: „Bei mir war es eher die Dauerbereitschaft, weil du geglaubt hast, du musst die Dauerverantwortung tragen. Wenn es Wochenende war und eine Krisensituation eingetreten ist, hast du das Gefühl gehabt, du musst immer zur aller Zeit bereit sein (P262-262).

⁴ SFB wird synonym mit dem Begriff SPFH verwendet

4.1.2. Abgrenzung des Aufgabengebietes

Besonders am Anfang ist auch oft nicht klar, **welche Aufgabenfelder** zu SPFH dazugehören und was SPFH alles beinhalten kann. „Gehört das noch zu SFB oder zu einem anderen Dienst?“ (B5, P8-8). Dies kann auch dazu führen, dass die Fachkräfte Aufgaben übernehmen, die eigentlich nicht in ihren Tätigkeitsbereich gehören.

- B5: „Also generell vom Einstieg her war es für mich eigentlich unklar, was jetzt konkret gewünscht ist. Also, man kennt das Firmenkonzept (..), was aber für die direkte Arbeit nicht viel hilft, weil ja in jeder SFB-Familie unterschiedliche Anforderungen, unterschiedliche Zielsetzungen sind und für mich nicht klar war, also vom Grundkonzept jetzt abgesehen, was alles SFB beinhalten kann? Die Sozialarbeiter haben ja immer unterschiedliche Ziele und Anforderungen und da war für mich ganz unklar zu sagen, ist das jetzt SFB oder ist es möglicherweise schon ein Auftrag, der eigentlich ein anderer Dienst wäre, vom Stundenausmaß her oder vom Inhaltlichen her, samt Freizeitaktivitäten [...]. Das habe ich unklar gefunden“ (P8-8).

Schwierigkeiten gibt es aber vor allem auch dann, wenn bei der Fallübergabe vom Auftraggeber **nicht klar kommuniziert** wird, **welche konkreten Aufgaben** die FamilienhelferInnen in der Familie übernehmen sollen. Dies ist allerdings nicht nur beim Einstieg eine Belastung für die Fachkräfte.

- B4: „... Es war von Anfang an unklar, was wir eigentlich tun sollen. Es ist wirklich nur darum gegangen drinnen in der Familie zu sein, bis die BH das Kind abnimmt. Ich habe mit einem Kollegen angefangen, der eben auch neu im Bezirk war, und es war einfach ein bisschen erschreckend, dass nach 14 Tagen alles gleich wieder zu Ende war. Das war mein erster SFB-Fall“ (P9-9).

4.1.3. KollegInnen, Reflexionen und Lernprozesse

In beiden Gruppen wurde immer wieder stark betont, wie wichtig es ist, dass **der Einstieg von einem/r erfahrenen KollegIn begleitet** wird, da es „sicher sehr hilfreich ist jemanden Erfahrenen an der Seite zu haben“ (B9, P259-259) und diese/r auch Sicherheit und Routine durch seine/ihre Erfahrung mitbringt. Der **Austausch im Team** wird ebenfalls als **wichtige Ressource** betrachtet. Die Arbeit in der SPFH ist außerdem von einem **permanenten Lernprozess** der Fachkräfte durchzogen.

- B7: „Ja also, du machst den Einstieg jedenfalls in Begleitung eines alten oder mittelalten Hasen [...]. Man geht also zum ersten Mal in die Familie mit einem Profi, also mit jemandem, der schon lange SFB macht, und da lernt man natürlich auch sozusagen mit 'learning by doing'. Man bleibt ein bisschen im Hintergrund, man schaut sich das Ganze einmal an, man schaut, wie der Hase läuft [...]. Die Arbeit splittet sich dann zum einen in die Arbeit direkt mit den Klienten und zum anderen in die Kontaktaufnahme mit der BH. Hier bist zu zunächst auch nur der "Beiwagen" und schaust, wie das mit der BH läuft. Da erkennst du dann, dass der Umgang mit der BH und mit den einzelnen Personen höchst differenziert ist, da muss man auch wissen, wie man tut mit den Familien; da wird dann einzeln vereinbart, was die Ziele sind, und dann arbeitest du mal darauf los. So habe ich das erlebt und man lernt auch permanent dazu, ich bin acht Jahre dabei und lerne ständig dazu“ (P257-257).

Generell bietet die Tatsache, dass **zu zweit** in den Familien **gearbeitet** wird, einen wichtigen **Rückhalt**, besonders auch beim Einstieg in SPFH, denn „wenn du zu zweit in einer Familie bist und Situationen beobachtest, siehst du einfach mehr, weil vier Augen mehr sehen als zwei“ (B6, P258-258). Der Austausch mit dem/der KollegIn ermöglicht eine **differenzierte Sichtweise und Reflexionen** und erzeugt ein Gefühl der Sicherheit. Die Betrachtung aus verschiedenen Perspektiven kann außerdem **neue Lösungsmöglichkeiten und Perspektiven** eröffnen.

- B6: „...Manchmal nimmt der andere die Dinge etwas anders wahr oder es gibt Überschneidungen und die Beobachtungen decken sich. Es ist dann auch ganz gut, wenn man reflektiert, wenn das halt zeitlich möglich ist“ (P258-258).

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass der Einstieg in SPFH oft von **Startschwierigkeiten** und **Unsicherheiten** begleitet wird. Dies könnte wie Semmler (2008, S. 144) auch hervorgehoben hat, dazu führen, dass die Fachkräfte ihre Kompetenzen in Frage stellen und ihre Arbeit als frustrierend erleben. Durch die Unterstützung und den fachlichen Austausch mit erfahrenen KollegInnen und den Rückhalt des gesamten Teams kann dies (zumindest teilweise) kompensiert werden.

Ein ständiger Lernprozess und eine ständige Reflexionen sind dabei für den Einstieg und generell für die Arbeit in SPFH von essentieller Bedeutung.

4.2. Anforderungen

4.2.1. Qualifikation/Ausbildung

Ihre **Qualifikation** wird von den Fachkräften **als ausreichend erlebt**. Jede **Ausbildung** hat nach Meinung der FamilienhelferInnen **ihre Schwerpunkte, Vorteile und Defizite**. Keine Qualifikation wird als besser oder schlechter eingeschätzt: „*Ich entdecke nicht bei irgendeiner Ausbildung Vorteile oder Nachteile*“ (B5, P51-51). Der Grund dafür ist, dass **trotz aller Ausbildung neue Fähigkeiten und Fertigkeiten erlernt werden müssen**, „*weil man einfach diese Allroundausbildung, die man im Endeffekt braucht, nicht bekommt*“ (B5, P51-51). Hier kommt dem schon beim Einstieg erwähnten permanenten Lernprozess wieder eine wichtige Bedeutung.

- B5: „...Es hat jede Ausbildung Profite und Mankos [...]. Ich glaube, egal, ob Pädagogik oder Psychologie, oder egal, welche Ausbildung die finanziellen oder organisatorischen Angelegenheiten hat, man [ist] in keinem Studium und in keiner Ausbildung drinnen“ (P51-51).

Betont wird allerdings, dass es wichtig ist, **Wissen aus verschiedenen Disziplinen** zu haben und sich permanent weiterzubilden, da dies die Arbeit für die FamilienhelferInnen wesentlich erleichtert und verschiedene Blickwinkel ermöglicht.

- B5: „Ich denke mir fachlich (...), umso mehr verschiedene Dinge man lernt, sieht oder kennt, umso leichter tut man sich“ (P74-74).

Da es eben keine „Allroundausbildung“ für die Fachkräfte in SPFH gibt, ist es wahrscheinlich umso wichtiger, dass Erfahrungsräume ermöglicht und adäquate und qualitätsvolle Weiterbildungen für die Fachkräfte in SPFH angeboten werden.

4.2.3. Kompetenzen

Wichtiger als die Ausbildung bzw. Qualifikation werden von den Fachkräften die **persönlichen Kompetenzen** eingestuft, da sie ihrer Meinung nach unerlässlich für die Tätigkeit in der SPFH sind.

4.2.3.1. Geduld, Ausdauer und Frustrationstoleranz

Immer wieder werden von beiden Gruppen **Geduld, Ausdauer** und **Durchhaltevermögen** als wesentliche persönliche Kompetenzen genannt. Der Grund dafür ist, dass oftmals *„unserer Wille zur Veränderung mehr vorhanden ist“* (B1, P139-139), als bei den betreuten Familie. Außerdem müssen von den Fachkräften auch „Minischnitte“ der Familien als Erfolge angesehen werden, da ansonsten sehr schnell Frustration entsteht. Daher ist auch eine hohe **Frustrationstoleranz** von Seiten der Fachkräfte unbedingt notwendig.

- B9: *„Und man wird sehr demütig und die Ansprüche werden sehr klein und sehr nieder. Man freut sich schon über Minierfolge, weil die großen Ziele oft eh nicht funktionieren. Eine gewisse Zähigkeit braucht man“* (P325-325).

4.2.3.2. Belastbarkeit

Neben der Frustrationstoleranz spielt auch die **Belastbarkeit** eine wichtige Rolle, da die Fachkräfte fast ausschließlich mit Familien arbeiten, die mit gravierenden Problematiken zu kämpfen haben (z.B. körperliche und seelische Vernachlässigung von Kindern) und *„man mit ganz schwierigen Persönlichkeiten umgehen können muss“* (B8, P318-318).

- B8: *„Ich glaube, dass es wichtig ist, dass man in einem System schnell Strukturen und Zusammenhänge erkennt, die Problembereiche benennen kann, viel Durchhaltevermögen und eine hohe Frustrationstoleranzgrenze hat [...]“* (P318-318).

4.2.3.3. Konfliktfähigkeit

Konflikte und Extremsituationen müssen von den Fachkräften ausgehalten werden, da immer wieder spannungsgeladene Situationen im Rahmen der Betreuung entstehen, wenn es z.B. um Kindesabnahme geht, *„weil die Familien wissen ja, die Meldungen kommen immer von uns“* (B9, P361-361). **Konfliktfähigkeit** ist somit auch eine zentrale Kompetenz.

- B9: *„... Wo du schon Angst haben musst, ist, wie die Klienten reagieren, wenn es um Kindesabnahme geht, oder eine Krisenunterbringung passiert ist, und du sollst trotzdem die Eltern noch weiter begleiten [...]. Da ist dann die Spannung drinnen, du bist in dieser“*

zwiespältigen Situation, weil du bist in der Familie zum Wohle des Kindes, hast aber zu den Eltern auch eine Beziehung aufgebaut und fällst ihnen dann sozusagen meistens in den Rücken. Sicher sagst du Dinge klar und transparent und sprichst Dinge an, die sie nicht hören wollen, aber wenn es dann zu solchen Situationen kommt, ist es sehr ungut, und da musst du schon sehr Konflikte aushalten können oder wirklich Extremsituationen aushalten“ (P361-361).

4.2.3.4. Einfühlungsvermögen, Nähe und Distanz

Eine weitere wichtige Basis für die Arbeit in der Sozialpädagogischen FamilienhelferInnen ist die **Empathiefähigkeit** und das **Einfühlungsvermögen**, da dies sozusagen den Grundstein für den Beziehungsaufbau zu den Familien bildet. *„Es braucht relativ viel Geschick und Gespür für Menschen“* (B7, P266-266). Empathiefähigkeit macht die Fachkräfte für die Familien authentisch und gibt ihnen das Gefühl, dass die/der FamilienhelferIn für sie und ihre Probleme Interesse hat.

- *B6: „Und ein empathisches Vermögen musst du auch haben, du musst dich schon in die Leute hineinversetzen können, weil sonst passt der Draht nicht so und die Klienten spüren das auch, das kommt ja auch wieder zurück“* (P 326-326).
- *B1: „Ja weil, wenn du das nicht schaffst über Empathie die Familie zu gewinnen, dann hast du verloren“* (P66-66).

Neben dem Einfühlungsvermögen ist es aber auch wichtig, **die Balance zwischen Nähe und Distanz** halten zu können, da dies sonst auch zu weitreichenden Problematiken, wie die Beendigung von SPFH, führen kann.

4.2.3.5. Flexibilität

Von zentraler Bedeutung ist ebenfalls die **Flexibilität**, weil *„im Grunde genommen ist man immer von den Klienten abhängig, wann diese Zeit haben“* (B8, P 320-320). Auch müssen die Fachkräfte oftmals schnell auf veränderte Situationen reagieren können und je nach Situation verschiedene Rollen annehmen.

- *B8: „...und da gibt es dann halt manchmal Tage, die dauern 10 oder 11 oder 12 Stunden, und dann gibt es Tage, da bist du nach drei Stunden fertig, weil alle absagen“* (P320-320).

- B8: „...Man muss sich selber ständig anders präsentieren, je nach dem, mit wem man zusammen ist“ (P318-318).

4.2.3.6. Reflexionsfähigkeit

Als ebenfalls sehr wertvoll und essentiell für die Tätigkeit wird die **Selbstreflexionsfähigkeit** angesehen, um eigene Stärken und Schwächen zu erkennen und um die eigene Arbeit zu hinterfragen. Im Zuge der Tätigkeit in SPFH ist es oftmals notwendig sich ein anderes Wertesystem anzueignen, da ansonsten schnell die persönlichen Grenzen erreicht werden und „man ansonsten das Gefühl hat, es verändert sich gar nichts“ (B7, P328-328).

- B7: „Man muss dann schauen, dass du die kleinsten Erfolge auch erkennst [...]. Am Anfang bin ich recht oft zu unserem ehemaligen Leiter gegangen und habe gesagt: 'ich werde wahnsinnig, den ganzen Tag tue ich und es geht aber nichts weiter', dann haben wir uns hingesezt und er hat mich gefragt: 'Was hast du heute schon alles gemacht?', und ich: 'Ja, das und das und das', und er dann: 'Um Gottes Willen, hast du schon viel gemacht'. 'Schau dir an, was du heute schon alles gemacht hast', das war echt erstaunlich, wie er das gesehen hat, weil aus meiner Sicht habe ich noch gar nichts gemacht und da muss man sich ein anderes Wertesystem anlegen, weil mit dem herkömmlichen Wertesystem, das wir haben, kommst du da nicht weiter [...]'“ (P328-328).

4.2.3.7. Erfahrung

Im Zusammenhang mit den Kompetenzen wird von den Fachkräften auch immer wieder auf die Bedeutung der **Lebens- und Berufserfahrung** hingewiesen, da viele Kompetenzen nicht durch die Ausbildung vermittelt, sondern wie bereits erwähnt erst im Zuge der Tätigkeit in SPFH angeeignet werden.

- B3: „Die Lebenserfahrung, die Berufserfahrung und der theoretische Hintergrund, den du aufgrund deiner Ausbildung hast, sind für mich einfach die drei wesentlichen Säulen“ (P55-55).

4.3. Aufgaben

4.3.1. Allzuständigkeit

Das **Aufgabengebiet** ist laut den Fachkräften **sehr umfassend** und lässt sich kaum abgrenzen. Beide Gruppen sprechen sich für eine implizite „**Allzuständigkeit**“ aus, da in der Sozialpädagogischen Familienhilfe das gesamte Familiensystem betreut wird und der/die FamilienhelferIn „*Ansprechpartner für sämtliche Probleme*“ (B3, P34-34) ist und auch viele differente Rollen annehmen muss. Die FamilienhelferInnen benötigen daher ein grundlegendes Handlungswissen zu allen möglichen Bereichen des menschlichen Lebens (wobei hier dann wieder der oftmals fehlende Praxisbezug der Ausbildung zum Tragen kommt, da dieses Handlungswissen erst durch die praktische Tätigkeit erworben wird).

- B2: „SFB ist halt schon sehr umfangreich. Du bist im Prinzip alles zwischendurch, [...] Köchin, Mama, Gesprächspartnerin (...), ja das umfasst einfach alles“ (P32-33).
- B4: „Organisatorische Dinge, aber auch bei Liebeskummer der Eltern“ (P36-36).

4.3.2. Hilfe bei der Alltagsbewältigung

Vor allem die **Hilfe** bei der **Alltagsbewältigung** gehört zum Aufgabenrepertoire der Fachkräfte. „*Es geht bei den Aufgaben um lebenspraktische Dinge und Unterstützung im Alltag*“ (B9, P265-265). Dies schließt dann auch die Übernahme ganz trivialer Aufgaben ein, wie zum Beispiel gemeinsames Putzen oder Siedeln mit den Familien. Die Anleitung und Begleitung dieser Tätigkeiten ist für die Familien oftmals sehr wichtig, da sie diese ohne die Hilfe der Fachkräfte nicht bewältigen können. Die FamilienhelferInnen leisten somit auch gezielt **Hilfe zur Selbsthilfe**, indem ein adäquater Umgang mit alltäglichen Herausforderungen gelernt wird. Ebenfalls gehören die **grundlegende Existenzsicherung** der Familie, eine **sinnvolle Freizeitgestaltung** und **Beschäftigung** mit den **Kindern**, die **Begleitung bei Behörden-** und **Arztwegen** und die **Vernetzung** mit anderen **Institutionen** zu den Grundaufgaben der Fachkräfte.

- B3: „...Ja, wenn dich die Familie als jemanden wahrnimmt, der nicht nur daher kommt und gescheit erzählt, wie sie es zu machen haben [...], die dann einfach auch sehen,

o.k., wenn es wirklich notwendig ist, dann können die Betreuer auch mithelfen bei ganz konkreten und banalen Aufgaben, die sich gerade in der Familie stellen und die die Familie nicht alleine bewältigen kann. So werde ich nächste Woche mit dem Firmenbus halt einfach siedeln, weil die Familie plant mich da fix ein und das ist wichtig, weil genau bei dieser Familie ist so viel gelungen, genau durch ganz vielen solcher konkreten Hilfen“ (P110-110).

- *B9: „...Vor allem geht es viel um finanzielle Regelungen, Existenzsicherung, Wohnungssicherung, Begleitung von Behördenwegen und Arztbesuchen und überhaupt Geld zu regeln, was sie zur Verfügung haben, wie ein Haushaltsbuch aufzustellen oder einen Finanzplan. Aber auch sinnvolle Beschäftigung mit den Kindern, sinnvolle Freizeitbeschäftigung, die Organisation von Kinderbetreuung und Hilfe bei der Arbeitssuche und Vernetzung mit anderen Trägern und Institutionen, wie AMS, Arbeitsassistentz, Schuldnerberatung, Suchtberatung etc. gehören dazu. Auch eine Tagesstruktur zu entwickeln und gemeinsam kochen mit den Klienten, Putztraining oder Helfen beim Siedeln ist notwendig. Einfach Unterstützung auch bei banalen Dingen“ (P265-265).*

4.3.3. Initiierung von Lernprozessen

Erst die direkte Mithilfe der Fachkräfte bei diesen Alltagsaufgaben ermöglicht es, bei den Familien effektive **Lernprozesse** zu **initiieren** „damit Entwicklungen stattfinden können“ (B3, P142-142). Somit wird auch zur **Selbstständigkeit** der **Familien** beigetragen.

- *B3: „Ja, und das Wesentlichste ist, denke ich, in den Betreuungen Lernprozesse zu ermöglichen [...], weil es hilft nicht, wenn du gemeinsam die Küche sauber machst, wenn dabei nichts an Bewusstsein darüber in Gang kommt, wie gewisse hygienische Standards aussehen sollten oder wie der Umgang mit den eigenen Kindern in einem guten Fall aussehen soll“ (P142-142).*

4.3.4. Beziehungsaufbau

Zu den wesentlichen Aufgaben gehören aber nach wie vor eindeutig der **Beziehungs- und Vertrauensaufbau** zu den KlientInnen, da ansonsten keine Interventionen in den Familien möglich sind und die **Abklärung** der **Kindeswohlgefährdung** von maßgeblicher Bedeutung ist.

- B3: „Wenn du in ein Familiensystem hinein gehst und dort dich auf die Leute einlässt und die Leute sich auf dich einlassen, dann bist du schon einfach für sämtliche Belange zuständig“ (P44-44).
- B2: „...Darauf zu achten, wie geht es den Kindern, ist eine Kindeswohlgefährdung vorhanden?“ (P33-33).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Fachkräfte für sämtliche Belange der betreuten Familien zuständig sind, vorrangig auf Kindeswohlgefährdung achten, Hilfe bei der Alltagsbewältigung leisten und Lernprozesse im Sinne der „Hilfe zur Selbsthilfe“ initiieren. Die Voraussetzung für ihre Tätigkeit bildet dabei der positive Beziehungs- und Vertrauensaufbau zu den Familien.

4.4. Spannungsfelder

4.4.1. Spannungsfeld KlientInnen vs. Auftraggeber

4.4.1.1. Die Schweigepflicht

Die Fachkräfte stehen im Spannungsfeld zwischen den KlientInnen und dem Auftraggeber, da von Seiten des Auftraggebers oftmals kommuniziert wird, dass die FamilienhelferInnen **absolute Schweigepflicht** haben und nur Kindeswohlgefährdung melden. Dies entspricht jedoch nicht der Realität, da der Auftraggeber alle paar Monate einen **detailgenauen Bericht** über die Familie von den Fachkräften fordert und darin auch andere Problematiken und Details der KlientInnen ersichtlich sind. Diese werden dann bei einem gemeinsamen Termin mit dem Auftraggeber und der Familie besprochen, was von den Familien dann meistens als **Vertrauensbruch** angesehen wird. „Es ist von der BH absolut falsch kommuniziert, dass wir generell absolute Schweigepflicht haben und nur Kindeswohlgefährdung melden. Das stimmt einfach nicht“ (B5, P126-126).

- B5: „Was mir dazu auch noch einfällt ist, dass bei der Fallübergabe den Familien bekannt gegeben wird, dass wir absolute Schweigepflicht haben und den Sozialarbeitern nur absolute Kindeswohlgefährdung mitteilen bzw. rückmelden. Dann heißt es aber wieder: 'ihr schreibt einen Bericht nach den ersten drei Monaten, nach dem nächsten halben Jahr',

beziehungsweise wird dazwischen erwartet, dass wir relative detailgetreue Informationen an die Sozialarbeiter abliefern, was also wirklich ein totales Verkaufen der Leute ist“ (P120-120).

- B5: „Man könnte jetzt nicht allein von der Übergabe Sozialarbeiter zur Familie arbeiten. Da wäre die Familie einfach falsch informiert und das muss man einfach dazu noch einmal sagen und auch alles, was im Bericht deziert drinnen steht, das noch einmal ansprechen oder durchgehen, weil sonst weiß man, man verkauft einen Verlängerstermin, weil der Amtspsychologe dann alles anspricht oder der Sozialarbeiter und dann wäre der große Schreckeffekt [...] (P126-126).

Daher ist es sehr wichtig, dass die FamilienhelferInnen bei Beginn der Betreuungen den Familien klar und **deutlich kommunizieren**, dass Berichte geschrieben werden und es der **Einschätzung** der FamilienhelferIn obliegt, was dem Jugendamt **weitergeleitet** wird und was nicht. Wichtig dabei ist es den Familien deutlich zu machen, dass nicht alle besprochenen Themen und jedes Detail weitergeleitet werden, da ansonsten der Beziehungsaufbau nicht funktionieren würde. **Transparenz und Offenheit** gegenüber der Familie ist für die Vertrauensbasis von essentieller Bedeutung, da ansonsten „die Beziehung sofort beendet werden würde“ (B3, P123-123). Auch von Seiten der SozialarbeiterInnen sollte unmissverständlich kommuniziert werden, dass es zwar eine Schweigepflicht gibt, aber relevante Gegebenheiten von den FamilienhelferInnen weitergeleitet werden (müssen).

- B3: „Das heißt aber schon klar zu machen, dass wir nicht über jedes Thema, das wir in der Familie bereden, dem Jugendamt eine Rückmeldung geben. Im Idealfall machen wir das wirklich so, dass wir die Berichte mit den Familien gemeinsam durchgehen, und es freut mich auch immer wieder, wenn das mit den Familien möglich ist. Nur wenn es vom Inhalt her schwierig und haarig ist, dann kannst du nicht mit der Familie gemeinsam den Bericht durchgehen, den du dann dem Jugendamt übermittelst, weil [...] dann nie wieder ein SFB-Team in dieser Familie Fuß fassen würde“ (P123-123).
- B3: „Aber ich denke mir, da sind wir halt in der Verantwortung das richtig zu stellen. Für mich ist es sehr wesentlich die Familie darauf hinzuweisen, dass wir sehr wohl Berichte schreiben, dass wir da den Verlauf einfach dokumentieren“ (P121-121).

4.4.1.2. Informationsweitergabe und Transparenz der Arbeit

Da es der Entscheidung der Fachkräfte obliegt, welche Informationen weitergeleitet werden, stehen diese immer im **Dilemma**, welche **Auskünfte** an den Auftraggeber **übermittelt** werden und welche nicht. Der/die FamilienhelferIn muss genau **abwägen**, was weitergeleitet wird, da dabei immer der **Beziehungsabbruch** zu den KlientInnen riskiert wird bzw. es zu **gravierenden Konflikten** mit den Familien kommen kann. *„Du bist immer in diesem Dilemma, was sage ich und was sage ich nicht“* (B7, P364-364). Daher muss auch immer darauf geachtet werden, dass die **Familien informiert** werden, wenn Mitteilungen an das Jugendamt erfolgen, um die KlientInnen nicht vor dem **Jugendamt bloß zu stellen**. *„Ich denke mir, da ist man auch selber moralisch verpflichtet das zu tun und nicht die Familie vor der Behörde ausziehen“* (B3, P 127-127). Klarheit und Transparenz ist hier auch wieder von zentraler Bedeutung.

- B3: *„Ich habe auch einen Krisendienst gehabt, wo es ganz ganz schwere Brocken in der Familie gegeben hat, und es ist dann auch zur Abnahme des Kindes gekommen, aber da habe ich das auch sehr transparent gehandhabt. Ich habe ihr gesagt: 'Du hör einmal zu, wenn das Klo mit Fäkalien tapeziert ist, das muss ich einfach melden oder das muss ich melden oder das'. Den Zustand der Küche, das Essen steht 14 Tage, das sind alles Dinge, die ich melden muss, und das habe ich auch ganz klar gesagt“* (P127-127).
- B7: *„ Das ist wirklich so ein Spannungsfeld, weil, wenn du eine gute Beziehung aufbaust, dann wird dir so viel erzählt, und was kannst du dann wirklich weitergeben, wenn die Sozialarbeiter wirklich wissen wollen, was ist? [...] Klar, Kindeswohlgefährdung müssen wir melden, aber wo fängt das an und wo hört es auf? Das ist ein permanentes Spannungsfeld [...]. Es ist wirklich schwierig, was sage ich jetzt auf der BH und vor allem die Besprechungstermine, bei denen die Klienten dabei sind, und da stellt sich die Frage: 'Wie transparent bin ich in der Arbeit bzw. wie direkt bin ich in der Arbeit und was spreche ich an?', und das kostet wieder so viel Energie alles anzusprechen und vor allem auch, weil du weiter in Kontakt sein musst mit den Klienten“* (P364-364).
- B9: *„Ja, das ist ja das Schwierige, weil du mit der Familie weiterarbeiten sollst, aber wegen so etwas dann für die Klienten draußen bist aus dem System“* (P367-367).

4.4.2. Spannungsfeld Auftraggeber vs. Fachkräfte

4.4.2.1. Uneinschätzbare Reaktion des Auftraggebers

Ein weiteres Spannungsfeld in Bezug auf die Übermittlung von Informationen an das Jugendamt ergibt sich dadurch, dass die Fachkräfte nie wissen, **wie** und **ob** die zuständigen **SozialarbeiterInnen** auf ihre Meldungen **reagieren**. „Das ist auch so ein Spannungsfeld, weil du nicht weißt, wie reagieren die Sozialarbeiter“ (B6, P368-368). Da kann es passieren, dass ein Beziehungsabbruch zu den KlientInnen riskiert wird, aber die **Mitteilungen** der Fachkräfte vom Auftraggeber **nicht ernst** genommen oder als nicht zu gravierend eingestuft werden. Die Situationen in den Familien werden in diesem Fall nicht verändert. „Man möchte was bewirken, man weiß, was gut wäre, die Familie bringt man auch dazu und dann bräuchtest du die Unterstützung vom Sozialarbeiter und der reagiert nicht darauf oder tut nichts“ (B6, P362-362). Die FamilienhelferInnen kritisieren dabei auch **die mangelnde Zeit und Kommunikation** von Seiten des Auftraggebers. „Da mangelt es an der Kommunikation oder an zu wenig Offenheit“ (B6, P368-368). Die zuständigen SozialarbeiterInnen sind ihrer Meinung nach oftmals überlastet und wenig präsent.

- B6: „Ich arbeite mit einer jungen Mutter, die ihre Kinder allein erziehend betreut und diese jetzt immer wieder von einem Bekannten beaufsichtigen lässt, was sie aber nicht dürfte. Sie sagt mir: 'Offiziell macht die Kinderbetreuung die Mama, inoffiziell macht es mein Freund', und jetzt bin ich in dem Dilemma, dass ich weiß, sie es nicht tun darf, sie tut es aber trotzdem. Jetzt habe ich einen Sozialarbeiter, von dem ich nicht weiß, wie er das sieht, weil wir haben schon einmal eine Meldung in diese Richtung gehabt und der hat aber nichts unternommen. Wenn der Sozialarbeiter nichts unternimmt, dann kann ich nur sagen: 'Gut ok, der Sozialarbeiter hat nichts dagegen, also kann ich auch nichts dagegen sagen. Ich kann dir nur sagen, warum du es nicht machen solltest'. Wenn jetzt aber aus irgendeinem Grund der Fall eintritt, dass der Sozialarbeiter auf einmal sag: 'Nein, das möchte ich aber nicht mehr', und ich sage in dem Fall nichts, dann fällt das auf mich zurück. Sage ich etwas, dann riskiere ich, dass ich bei der Mutter einen ziemlichen Dämpfer in der Beziehung bekomme, für nichts und wieder nichts, weil der Sozialarbeiter eh nichts tut, oder ich sage nichts, bleibe in der Beziehung mit der Klientin gut, aber dann bekommst du von der BH eine auf den Deckel, weil diese sagt, dass das auf keinen Fall so geht [...]“ (P368-368).

- B6: „Oder du hast einen Sozialarbeiter, der einfach so wenig greifbar ist, und du bräuchtest Unterstützung von ihm, weil du in der Familie mit Nachdruck etwas bewirken willst oder weil du willst, dass er Dinge übernimmt, die eigentlich eh seine sind und die er einfach abgibt, und du erwischst ihn nie oder ist nie greifbar und wenn er dann einmal greifbar ist, dann ist er gerade nicht in der Verfassung etwas zu tun, weil er überlastet oder was auch immer ist oder sich grundsätzlich nicht traut etwas zu tun oder keine Ahnung warum [...]. Manchmal ist das wirklich ungut, weil du dem Auftrag dann nicht nachgehen kannst oder du kannst nur das Zweitbeste machen“ (P362-362).

4.4.2.2. Differente Wahrnehmungen

Zu Differenzen kommt es ebenfalls, wenn sich die **Wahrnehmungen** und **Ansichten** von den Fachkräften und der SozialarbeiterInnen gravierend voneinander **unterscheiden**. So werden zum Beispiel Problematiken von den FamilienhelferInnen erst während der Betreuung erkannt, aber der Auftraggeber besteht darauf, dass die zuvor ausgemachten Ziele und Aufgaben von Seiten der FamilienhelferInnen erfüllt werden und den mitunter neu erkannten gravierenden Problemen keine Beachtung geschenkt oder einfach nicht angemessen darauf reagiert wird. Dies ist leider vor allem bei der Thematik der Kindeswohlgefährdung der Fall. „Ja, aber oft von den Sozialarbeitern her wird SFB begonnen mit der klaren Aussage: 'Die Familie braucht da und da und da Unterstützung', wenn man dann bekannt gibt, da sind aber mehr Themen in der Familie drinnen, als bislang bekannt sind, weil man ist ja intensiv drinnen und stellt dann eine Kindesgefährdung in den Raum, also eine mögliche, die Abklärung bedarf und der Sozialarbeiter das vorher nicht gesehen hat, ist dies einfach kein Thema“ (B5, P19-19). Wichtige **Meldungen** werden in der Wahrnehmung der Fachkräfte oftmals vom Auftraggeber **nicht so ernst genommen**, wie es die Fachkräfte für erforderlich halten, was mitunter zu einer großen Belastung der Fachkräfte führen kann (siehe Kategorie 4.7. „Grenzen“).

- B5: „...Das war jetzt schon öfters der Fall, dass dann die Sozialarbeiter gesagt haben: 'Nein, Kindeswohlgefährdung ist da drinnen kein Thema und ihr macht bitte diese und jene Entlastung. 'Wo dann Kollegen in der Gegend herumraufen und sagen: 'Aber eigentlich sind die Kinder hochgefährdet', aber da besteht überhaupt keine Chance, dass sich da die Situation verändern lässt. Obwohl für mich bei SFB immer dazu gehört, dass man abklärt, ob da eine Kindeswohlgefährdung vorliegt oder nicht. Aber dies gehört automatisch für die BH nicht dazu. Wenn, dann sagen sie dir dezidiert: 'Schaut, wie es den Kin-

dern geht, ob da alles in Ordnung ist oder nicht', oder schon der Plan 'tut mit ihnen das oder das vorliegt'" (P19-19).

- B5: „... Die BH nimmt in vielen Fällen die Möglichkeit einer Kindesabnahme absolut weg. Die sagen einfach, es liegt unter Anführungszeichen eine kleine Kindeswohlgefährdung vor und aus diesem Grund gibt es jetzt jahrelanges SFB, aber da gibt es keine Frist, wenn SFB nicht gut greift, ist dann und dann die Kindesabnahme, dies ist kein Thema. Weil, wenn SFB nicht gut greift, werden hunderttausend andere Dienste möglicherweise vorher in Kraft treten“ (21-21).

Das Spannungsfeld der unterschiedlichen Wahrnehmungen und Meinungen der FamilienhelferInnen und der SozialarbeiterInnen zeigt sich auch deutlich darin, dass die Fachkräfte in SPFH aufgrund ihres beruflichen Wissens und der Nähe zu den Familien manchmal **andere Aufgaben und Ziele** in den Familien für sinnvoll halten würden als der Auftraggeber. „Da stecke ich dann oftmals im Dilemma, weil das, was meiner Meinung nach für die Familie gut wäre, jetzt aber dem widerspricht, was ich als Auftrag habe“ (B6, P264-264). Auch erkennen sie ihrer Meinung nach eher, wann die **Grenze** von SPFH erreicht ist.

- B6: „Der Aufgabenbereich für SFB ist in der DVO recht klar und eindeutig beschrieben, es ist nur so, dass das von Auftraggeberseite unter Umständen auch anders gesehen werden kann. Das heißt, dass Auftraggeber sagen: 'Ich hätte das gerne nicht oder ich hätte das gerne besonders' (...). Das, was wir tun, muss nicht unbedingt das sein, was sich einzelne Sozialarbeiter vorstellen. Ein Teilaspekt von der Arbeit muss gemacht werden und wenn man mehr macht, ist das vielleicht nicht erwünscht, oder man macht etwas aus diesem Teilaspekt nicht und legt sein Augenmerk auf ein anderes Gebiet. Das ist heute auch ein bisschen die Kunst, das zu finden und zu leisten, was gewünscht wird [...]“ (P264-264).
- B8: „...Ich merke halt, dass unsere Familien teilweise deswegen schwieriger werden, weil sehr viele Persönlichkeitsstörungen gekommen sind, und wenn man da nicht ein bisschen ein psychiatrisches 'Know How' hat, ist es oder wäre es für mich schwierig. Ich habe Gott sei Dank das psychiatrische 'Know How'. Das macht mir das Arbeiten manchmal insofern leichter, weil ich manche Zusammenhänge besser verstehe, aber das spießt sich dann wieder teilweise mit der BH, weil die dann das Verständnis nicht haben. Also, es hilft mir jetzt in meinem Job schon, aber ich stoße dann wieder an die Grenzen bei einer Sozialarbeiterin, die keine oder wenig Ahnung hat von psychiatrischen Erkrankungen

und glaubt, es ist alles möglich, und dabei ist aber dann mit einer bestimmten Familie nichts möglich, außer dass man sich vielleicht auf die Kinder konzentriert“ (P310-310).

4.4.2.3. Professionalität

Die Fachkräfte kritisieren aber auch, dass es auch immer Spannungen mit dem Auftraggeber aufgrund von „**mangelnder**“ **Professionalität** gibt, da es oftmals von Seiten der SozialarbeiterInnen eine Sympathie-Sache ist, wie sich die Zusammenarbeit mit den FamilienhelferInnen gestaltet. *„Du kannst selten etwas fachlich ausdiskutieren, weil der erste Eindruck zählt und vorgefasste Meinungen existieren“ (B9, P359-359).* Dies kann sogar dazu führen, dass sich einzelne SozialarbeiterInnen bei Unzufriedenheit der Familie gegen die Fachkräfte wenden. *„Da ist schlichte Antipathie ein Problem“ (B5, P154-154).*

- *B6: „Oder was sonst auch passiert ist, dass normalerweise die Kinder abgenommen gehören und die Sozialarbeiterin sagt dann zu den Eltern: 'Ja, wenn Sie mit den zwei Leuten nicht zusammen kommen, dann ist das kein Problem, denn wir haben noch andere Betreuer'. Also, ich mein, das kann es jetzt wirklich nicht sein“ (P346-346).*
- *B9: „Ja, das wird schon auf die persönliche Ebene zurückgespielt und das sind Sympathiesachen“ (P347-347).*
- *B9: „Die Sozialarbeiter haben oft eine andere Vorstellung von der Arbeit und oftmals ist es auch eine Sympathiesache“ (P357-357).*

4.4.3. Spannungsfeld KlientInnen

4.4.3.1. Freiwilligkeit und Zwang

Ein grundlegendes Spannungsfeld ist, dass die Fachkräfte Probleme beim **Beziehungsaufbau** zu den Familien haben, da SPFH in den meisten Fällen eine **Zwangsmaßnahme** darstellt. Daher ist oftmals ein Widerstand von Seiten der Familie gegen SFPH und gegen die Fachkräfte gegeben. *„Wenn Maßnahmen unter Zwang stattfinden, ist es so, dass diese Familien dich dann schwer in ihr Haus oder ihre Wohnung lassen, geschweige denn offen mit dir über problematische Themen reden“ (B3, P137-137).* Die **Freiwilligkeit** und intrinsische **Motivation** der Familien sind aber die Basis, damit die Maßnahme der Sozialpädagogischen Familienhilfe

überhaupt angewendet werden kann und Veränderungen stattfinden. Daher muss es den FamilienhelferInnen gelingen, die Familien zur Mitarbeit zu bewegen und eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.

- B2: „Ich habe auch schon Fälle bekommen, wo von vornherein klar war, dass sie nicht wollen. Da denke ich mir im Vorhinein schon, dass es schwierig wird“ (P156-156).
- B6: „Es ist ja ein nicht unwesentlicher Teil der Arbeit, dass man zuerst eine Beziehung mit den Leuten herstellt, also eine Betreuungsbeziehung, sodass dann die Leute damit kommen können, was eigentlich ihr Grundproblem ist. Ja, und dann kommt ja noch hinzu, dass SFB meistens nicht freiwillig erfolgt“ (P267-267).

4.4.3.2. Fehlende Änderungsbereitschaft

Andererseits kommt es auch vor, dass Familien sich freiwillig Hilfe in Form von SPFH holen oder dieser zustimmen, sich jedoch dann von den Fachkräften erwarten, dass diese allein, ohne Mithilfe und Mühe der Familie, Veränderungen im System bewirken. Die **Freiwilligkeit** wäre zwar **vorhanden** aber die **Veränderungsbereitschaft** der Familie **fehlt**.

- B7: „Es kommt schon vor, dass manche Familien Hilfe wollen, aber ich mache gerade die Erfahrung, dass ich in einer Familie drinnen bin, die diese Hilfe will, aber du kannst, obwohl sie Hilfe will, nichts umsetzen, weil das so ein starres System ist. Die haben den Wunsch, dass da jemand von außen kommt und ihre Probleme regelt, und haben die Einstellung: 'aber selber können wir eh nichts ändern, es ist einfach so' und dann bist du schon teilweise an einer Grenze, wo du nicht mehr weiterweißt“ (P268-268).

4.4.3.3. Nähe und Distanz

In Bezug auf den Beziehungsaufbau zu den Familienmitgliedern ergibt sich ein weiteres Spannungsfeld, wenn der Beziehungsaufbau gut funktioniert, dann aber jedoch von Seiten einzelner KlientInnen die notwendige Distanz zur Fachkraft nicht eingehalten wird und eine Grenzüberschreitung stattfindet. „Was für mich auch irgendwie belastend oder schwierig ist, das habe ich auch immer wieder, wenn Menschen aus den Familien die Grenze nicht schaffen, dich als professionellen Helfer in einem System wahrzunehmen“ (B3, P117-117). Die Fachkräfte stehen immer in diesem **Span-**

nungsfeld einerseits **Nähe** und **Beziehung** zuzulassen, jedoch auch eine professionelle **Distanz** zu den KlientInnen einzuhalten und diese auch von ihnen zu fordern. Es ist auch darauf zu achten, dass sich die Fachkräfte nicht zu stark distanzieren, da ansonsten auch der Beziehungsaufbau beeinträchtigt ist und die KlientInnen das Gefühl haben eine reine „Fallnummer“ zu sein. Es gilt eine ausgewogene Balance zwischen Nähe und Distanz zu finden. Eine extreme Grenzüberschreitung kann aber sogar zum Ausstieg der Fachkraft aus der Familie führen (siehe Kategorie 4.7. „Grenzen“).

- B3: „...Das habe ich bei einer Frau einmal ganz extrem gehabt, die dann gleich mit Bussi und was weiß ich für Sachen ankommt und da dann völlig grenzüberschreitend wird“ (P117-117).
- B7: „Wichtig ist auch: 'Kann ich mich abgrenzen oder kann ich mich nicht abgrenzen?'. Ich habe am Anfang immer mein Telefon eingeschaltet gehabt und habe es heute auch immer noch eingeschaltet, also mich kannst du wirklich am Sonntag in der Früh um drei erreichen, das ist kein Problem (...), ich habe jetzt nur einen anderen Umgang damit, die Leute rufen wirklich nur an, wenn es ganz dringend ist, und ich habe gelernt diese Dringlichkeit nicht zu übernehmen, aber ich hebe ab und damit entlaste ich diese Person schon einmal ganz stark [...]. Ich habe einfach gelernt, dass es den Klienten gut tut, wenn man abhebt [...], das heißt, ich lasse durchaus auch in meinem Privatleben eine Tür offen [...]. Dass ich erreichbar bin und abhebe, lässt sich in kurzer Zeit also in ein paar Minuten regeln, du hörst es dir an und sagst: 'Ja, schau, das regeln wir am Montag und bis dahin passiert eh nichts', und dann ist der Druck weg und das hat auch was mit der Beziehung zu tun, die du mit den Leuten hast“ (P328-328).

4.4.3.4. Aufrechterhaltung der Beziehung

Spannungen entstehen auch, weil die Fachkräfte **trotz schwerwiegender Umstände** und **fehlender Problemeinsicht** der KlientInnen ihren Ärger und Frustration nicht zeigen dürfen und **neutral** und **offen** in der Zusammenarbeit zu den Familien bleiben müssen. Auch ist weiterhin auf die **Aufrechterhaltung der Beziehung** zu den KlientInnen zu achten. „Wenn man sieht, einem Kind geht es schlecht, musst du trotzdem die Mama verstehen, warum es so ist und warum sie so tut, und das ist für mich dann oft eine Herausforderung, dass ich dann nicht einen Zorn gegenüber den Eltern entwickle. Dass ich sage, dem Kind geht es jetzt schlecht, und ich muss aber offen,

freundlich und nett bleiben, um einen Zugang zu bekommen, um mit der Mama zu arbeiten, damit sie es besser macht“ (B5, P95-95). **Trotz widersprüchlicher Gefühle** müssen die FamilienhelferInnen **Verständnis** für die Familien aufbringen.

- B6: „Du musst dann sogar unter Umständen mit einer Familie einen Finanzplan machen, die dann als Familieneinkommen gleich viel hat wie du oder sogar mehr. Die dann jammern und sich unterstützen lassen müssen, weil sie es nicht auf die Reihe bekommen, und manchmal musst du ihnen dann aber sagen: 'Leute, Ihr bekommt eh so viel Geld, damit müsst Ihr auskommen!', die haben dann aber keine Problemeinsicht (...) und das ärgert dann einen manchmal schon sehr“ (P352-352).

Die Fachkräfte bewegen sich auch immer in dem Spannungsfeld, wie sie **heikle Angelegenheiten** in der Familie ansprechen, **ohne** dass eine **Gefährdung der Beziehung** erfolgt. „Manchmal ist es ja wirklich das Problem, dass Sachen auf dem Tisch liegen, die gar nicht so in den intimen Bereich fallen, aber wenn du sie ansprichst, bist du aus der Familie draußen“ (B7, P266-266). Hier benötigen die FamilienhelferInnen viel Geschick und Einfühlungsvermögen für die jeweiligen Familienmitglieder.

- B7: „Es sind oft so viele Kleinigkeiten, auf die man achten muss, die man aber ansprechen muss, mit genügend Wertschätzung, und das ist eine ganz heikle Sache, weil es darum geht: 'Schaffe ich es wirklich in den heiklen und intimen Bereich einzudringen und das mit genügend Wertschätzung zu machen ohne dass mir die Klienten abspringen?'“ (P266-266).

4.4.4. Spannungsfeld Abgrenzung des Tätigkeitsbereiches

4.4.4.1. Grenzen der Aufgabenübernahme

Bei der Abgrenzung des Tätigkeitfeldes kommt es immer wieder zu Differenzen, da die Fachkräfte eine „**Allzuständigkeit**“ wahrnehmen und diese auch implizit vom Auftraggeber und der eigenen Institution **eingefordert** wird. Dadurch kommt es auch immer wieder zu Spannungen zwischen den FamilienhelferInnen und dem Auftraggeber bzw. Arbeitgeber, da auch für die Fachkräfte irgendwann in ihrer Aufgabenübernahme Grenzen erreicht sind und der Auftraggeber vermutlich auch einige Tätigkeiten auf die FamilienhelferInnen überträgt, um nicht zusätzliche Dienste in An-

spruch nehmen zu müssen. „Da war für mich ganz unklar: ist das jetzt SFB oder ist es möglicherweise schon ein Auftrag, der eigentlich ein anderer Dienst wäre, vom Stundenausmaß her oder vom inhaltlichen her?“ (B5, P8-8). Es ist den Fachkräften auch nicht verständlich gemacht worden, wer eigentlich über ihren Aufgabenbereich bestimmen kann.

- B5: „... Da hat der Amtspsychologe selber auch oft gesagt: 'Naja, es ist ja oft gar nicht so bekannt, dass Freizeitgestaltung auch in SFB ein Thema ist'. Da denke ich mir, wer kommuniziert das, was da alles reingehört?“ (P11-11).
- B4: „Dies lässt sich eben nicht abgrenzen, weil eigentlich würde man ja sagen, dass es Babysitterdienst oder Lernbetreuung nicht ist, aber SFB ist dies doch auch sehr wohl immer wieder. Also, beim Abgrenzen tun wir uns schon ein bisschen schwer“ (P32-32).

Den Fachkräften geht es auch nicht darum, dass sie bestimmte Aufgaben nicht machen wollen, jedoch wird die **Arbeit** einfach **sehr unübersichtlich** und **umfangreich**, wenn fast alle Tätigkeiten in der Familie von den FamilienhelferInnen übernommen und von ihnen somit auch viele differente Rollen gefordert werden. „Du hast acht Berufe innerhalb von fünf bis sechs Stunden“ (B1, P113-113). Dies kann mitunter zu einer **Überlastung** der FamilienhelferInnen führen. Generell können vor allem beim Übergang von einer Familie zur nächsten Familie für die Fachkräfte Spannungen entstehen, da sie sich sehr schnell wieder in eine komplett neue Situation und Rolle hineinversetzen müssen. „Also es gibt Tage, da lebe ich sicher 15 Rollen“ (B3, 115-115).

- B5: „Mir geht es jetzt nicht um irgendeine Aufgabe, die ich nicht machen will, [...] aber [...] man darf ja nicht vergessen, man arbeitet vorher SFB, man sitzt noch im Haus der Familie oder in einem Café und arbeitet, dazwischen geht man dann mal schnell siedeln, das heißt Möbel schleppen, putzen und tun und machen und dann schüttelst dich wieder schnell ab und fährst zur nächsten Familie, wo du dann über das Baby redest oder keine Ahnung wovon und dann kommst du wieder zurück und mit den nächsten tust du kochen. Also, es ist schon irgendwie grenzwertig oft“ (P111-111).
- B3: „Ich meine, du hast so viele Erwartungen, wie es Menschen in einzelnen Familiensystemen gibt, ja so viele Rollen im Grunde [...]“ (P115-115).

4.4.4.2 Abgrenzung zu anderen Diensten

Es ist den Fachkräften auch nicht klar, wo die **Abgrenzung zu niederen Diensten** wie zum Beispiel bei der Sozialbetreuung liegt, die ja vorrangig die Hausaufgabenbetreuung und eventuell Freizeitgestaltung der Kinder übernimmt oder eine Haushaltshilfe, die beim Kochen, Putzen und der Hygiene Unterstützung bietet. All diese Aufgaben übernehmen auch zu einem bestimmten Grad die sozialpädagogischen FamilienhelferInnen mit, weil diese der Entlastung der Familie dienen. Jedoch ist nicht geklärt, wo die **Grenze von SPFH zu anderen Diensten** liegt, da auch in der DVO die Aufgaben eines/r sozialpädagogischen FamilienhelferIn nicht transparent definiert sind. Dies erzeugt bei den FamilienhelferInnen manchmal **Verwirrung** und **Frustration**, da sie sich trotz der Unklarheit des Aufgabengebietes bemühen, ihren Tätigkeitsbereich abzustecken. Dies ist auch sehr wichtig, da sie als **professionelle Fachkraft wahrgenommen, respektiert** und **wertgeschätzt** werden wollen, welche eindeutige Aufträge und Ziele innehat.

- B1: „Ja das Ziel ist Entlastung der Familie und unter dem Punkt 'Entlastung der Familie' ist es dann scheinbar legitim, dass man mit den Kindern quasi alleine Freizeitaktivitäten setzt, laut Sozialarbeiter“ (P12-12).
- B5: „Aber, da glaube ich 'scheiden sich die Geister', weil für mich ist das Sozialbetreuung“ (P13-13).
- B1: „Ja für mich persönlich wäre es auch eher Sozialbetreuung. Das ist das gleiche wie mit Aufgabe machen, lernen (...). Ja, das wäre für mich eine andere Dienstleistung“ (P14-14).
- B5: „Arbeiten, wo man sich fragt, wieso? Das Siedeln zum Beispiel, ja das steht schon wieder akut bei einer Familie an“ (P107-107).
- B3: „Ja, für mich persönlich hat das dann nichts mehr mit SFB zu tun, sondern du bist jetzt einfach einer, der mit Hand anlegt und mitarbeitet“ (P110-110).

4.5. Belastungen

4.5.1. Belastungen durch das Tätigkeitsfeld

4.5.1.1. Fehlende Kontinuität

Im Zuge ihrer Tätigkeit kommen verschiedene Belastungen auf die Fachkräfte zu, die sehr energieraubend sein können. So gibt es bei der Maßnahme SPFH „**keine Kontinuität, keinen fixen Dienstplan oder fixe Zeiten oder nicht einmal ein fixes Stundenausmaß, auf das man sich einstellen kann**“ (B5, P80-80). Jeder Tag und jede Woche verläuft vom Arbeitspensum her in einem sehr unterschiedlichen Ausmaß. Es ist **keine Beständigkeit** vorhanden. „*Man steht immer zu unterschiedlichen Zeiten auf, man fängt immer zu unterschiedlichen Zeiten zu arbeiten an und kommt zu unterschiedlichen Zeiten nach Hause (...) und das geht auf die Substanz*“ (B5, P80-80). Ein Arbeitstag kann zwölf Stunden dauern und der nächste dann wieder nur drei Stunden, weil von den Familien Termine abgesagt werden. Dies wirkt sich natürlich auch auf das Privatleben der FamilienhelferInnen aus, da unter der Woche **private Aktivitäten** wie die Freizeitgestaltung **nur sehr schwer geplant** werden können und auch manchmal die eigenen Familien zurückstecken müssen.

- B2: „*Ja aber, wenn wir gerade beim Absagen sind, das ist auch eine Belastung, wenn dir Familien absagen. Du rechnest ja Zeit ein, zwei oder drei Stunden, und es passiert ja sehr oft, dass abgesagt wird oder einfach nicht angerufen wird, und dann musst du ja auch irgendwie schauen, was du mit der Zeit machst*“ (P88-88).
- B5: „*Ja, das ist wirklich oft schwierig. Andere Tage sind dann wieder viel weniger vom Stundenausmaß her. Obwohl ich keine Überstunden habe, habe ich den Durchschnitt 11 bis 12 Stunden an einem Tag und am nächsten Tag dafür wieder nur drei Stunden. Ja, so ist der Schnitt, das geht rauf und runter*“ (P105-105).

Auch gibt es **keine fixen Pausenzeiten** und oftmals sind **Pausen gar nicht möglich** oder können erst **viel zu spät** gemacht werden.

- B1: „*Die arbeitsrechtlichen Pausenzeiten einzuhalten ist unmöglich*“ (P102-102).
- B2: „*Ja, du kannst nicht, wenn eine Krise ist, sagen: 'Und jetzt mache ich ein halbe Stunde Pause'*“ (P103-103).

4.5.1.2. Dauerbereitschaft

Als ebenfalls belastend empfinden die FamilienhelferInnen die Erwartung des Auftraggebers und der Familien, dass eine **gefühlte ständige Erreichbarkeit und Einsatzbereitschaft** von Seiten der Fachkräfte gegeben sein muss. Diese wird implizit vorausgesetzt und auch eingefordert. *„Tagsüber zwischen acht und zwanzig Uhr wird erwartet, dass du erreichbar bist“* (B3, P82-82). Vor allem wenn es zu einer akuten Krise in einer Familie kommt, müssen die FamilienhelferInnen sofort einsatzbereit sein, unabhängig davon, ob gerade „offizielle“ Arbeitszeit ist oder nicht. Also kann es vorkommen, dass die Fachkräfte auch am **Wochenende** oder in der **Nacht** zu einer Familie fahren oder ihre **Freizeit unterbrechen** müssen. Vor allem FamilienhelferInnen mit Kindern sind mit der implizit geforderten Einsatzbereitschaft und Erreichbarkeit überfordert. *„Immer erreichbar sein, das hat mich schon sehr belastet“* (B2, P81-81).

- B3: *„Ja und es wird auch von dir ganz klar erwartet, erreichbar zu sein [...]“* (P82-82).
- B3: *„Ja oder auch, dass man teilweise am Wochenende arbeiten muss, wenn es nicht anders geht“* (P106-106).
- B2: *„...Du hast ja ein Handy und weißt es kann jederzeit läuten und dann musst du fahren“* (P81-81).
- B3: *„Ich habe auch jetzt wieder eine schwangere 16-Jährige, die am Wochenende Geburtstermin hat und da wird dann erwartet, wenn die Geburt ist, dass die Hebamme, die drinnen ist, und alle anderen Beteiligten dann starten, quasi. Also, ich bin dann in der Nacht im Krankenhaus oder keine Ahnung, wann es losgeht. Die Erwartung jederzeit einsatzbereit zu sein ist ganz klar da, auch dass du jeden Tag Zeit hast für die Familie und wenn sie anrufen, du auch immer Zeit hast. Nachdem wir aber in vielen Familiensystemen sind, ist das halt einfach schwierig, weil es nicht geht, dass du bei anderen Familien was schleifen lässt bzw. andere Termin absagst, wenn du da ständig einspringen musst“* (P87-87).

4.5.1.3. Trennung von Beruf- und Privatleben

Diese geforderte Dauerbereitschaft führt auch dazu, dass viele FamilienhelferInnen nach ihrer „offiziellen“ Arbeit nicht abschalten und zur Ruhe kommen können. Die **Trennung von Beruf- und Privatleben** fällt ihnen immer wieder schwer, vor allem wenn es im Privatleben ähnliche Problematiken wie in den betreuten Familien gibt. Die Fachkräfte haben dann oftmals nicht mehr die Energie und den Willen sich im Privatleben damit auseinanderzusetzen, was natürlich erhebliche negative Auswirkung auf den persönlichen Lebensbereich haben kann. *„Wenn du einen längeren Tag hast, dann habe ich die Energie nicht mehr für Zuhause“* (B1, P329-329). Hier wird auch die Gefahr von Burn-out sichtbar. *„Also, privat und beruflich auseinander zu halten ist manchmal schwierig und wirkt sich auf die Energie aus und macht etwas mit einem“* (B1, P329-329).

- *B1: „Da hier ist es so, wenn du zur Familie fährst, muss das weg sein, was dich belastet, und umgekehrt, wenn du von der Familie und du nachhause kommst in deine Familie, muss die berufliche Belastung wieder weg sein. Da sind wir bei den Ressourcen und da denke ich mir, da tue ich mir schwer, weil ich habe da fast zu wenig Zeit, weil ich fahre von der Familie nachhause und tauche in meine Familie ein, fahre dann dort wieder weg und bin wieder in der Familie der Klienten [...]. Ich arbeite 100 Prozent und [...] das heißt, das Ganze ist schon sehr energieraubend [...]. In meinem früheren Job als Techniker war das nicht so, da war Büroschluss und nach Büroschluss war Ende und du bist heimgefahren. Das hat mich nicht betroffen, die Baustelle ist dann hinter mir gelegen (...). Ich habe einmal einen Frühfördererkollegen gehabt, der gesagt hat: 'Du, ich sagt dir was, ich mag mit meinen Kindern nicht mehr spielen zuhause, ich spiele den ganzen Tag mit Kindern und dann komme ich heim und soll mit meinen Kindern spielen, ich mag nicht mehr', ja da hat er recht, wenn du jetzt heimkommst in deine Familie und dort gibt es die einen oder anderen Probleme, die ähnlich gelagert sind wie in der Arbeit, dann mag man einfach nicht mehr so recht und du denkst dir 'Boah, das habe ich heute ja schon einmal gehabt“ (P329-329).*

4.5.2. Belastungen durch die Familien

4.5.2.1. Stillstand in der Betreuung

Wenn es in der Betreuung zu einer längeren **Stagnation** kommt und Veränderungen kaum mehr möglich sind, dann wird die Situation für die Fachkräfte frustrierend, belastend und kräftezehrend. „Wenn du merkst, da geht nichts, das ist fürchterlich für die Arbeit, weil das dann frustriert, wenn nicht einmal ein Minierfolg da ist“ (B2, P90-90). (Dies kann auch zum Abbruch von SPFH führen, siehe Kapitel 4.7. „Grenzen“). In solchen Situationen ist es auch möglich, dass die FamilienhelferInnen ihre eigenen Kompetenzen in Frage stellen und ihre Motivation für die Arbeit verlieren.

- B5: „Und was jetzt auch für mich auf die persönliche Substanz geht, ist, wenn man Familien hat (...) in denen eigentlich nichts machbar ist, aber die BH sagt, wir sollen dranbleiben, weil sie irgendwann vielleicht etwas zulassen. Es ist also wirklich eine reine Beziehungsebene zu halten und das zehrt und ist mühsam, weil man hinfährt und kann nicht wirklich über wichtige Themen reden, man ist halt nur da“ (P89-89).
- B2: „...Man freut sich ja eh schon über Minierfolge und wenn dann gar nichts passiert, ist es schwierig, dass man dranbleibt“ (P90-90).

4.5.2.2. Das Leid der Kinder

Für die FamilienhelferInnen schwer zu ertragen ist, „das Elend der Kinder zu sehen und nicht wirklich akut etwas tun zu können“ (B4, P93-93). Also die **Not von Kindern** in den Familien wahrzunehmen, aber nicht auf die Schnelle die gegebene Situation verändern zu können und somit mitansehen zu müssen, wie Kinder unter den vorhandenen Umständen leiden. Dies kann von Seiten der Fachkräfte ebenfalls zu einem Abbruch von SPFH führen (siehe Kapitel 4.7. „Grenzen“).

- B4: „...das Elend der Kinder zu sehen und nicht wirklich akut etwas tun zu können“ (P93-93).
- B5: „Auch was für mich immer so ein Grad ist, ist (...), wenn man sieht, einem Kind geht es schlecht [...]“ (P95-95).

4.5.2.3. Nähe vs. Distanz

Das bereits erwähnte **Spannungsfeld von Nähe und Distanz** (siehe Kapitel 4.4.3.) führt ebenfalls zu einer **Belastung** der Fachkräfte und im schlimmsten Fall zur Beendigung von SPFH.

- B3: „Und was für mich auch irgendwie belastend ist, ist [...], wenn Menschen aus Familien die Grenze nicht schaffen, dich als professionellen Helfer in einem System wahrzunehmen“ (P117-117).

4.5.2.4. Hygienische Bedingungen

Vor allem sind es aber die **hygienischen Gegebenheiten** in den Familien, die von allen Fachkräften als **beschwerlich** und **gesundheitlich belastend** angesehen werden. Bei einigen Familien gibt es aufgrund fehlender Hygiene und verwahrlosten Tieren, Krankheiten und unzumutbarer Zustände in den Wohnungen. „Da hat man schon immer eine gesundheitliche Belastung“ (B9, P331-331). Die FamilienhelferInnen kritisieren hier auch den fehlenden Rückhalt und die fehlende Prophylaxe von Seiten ihres Arbeitgebers, weil sie sich diesen gesundheitlichen Belastungen schutzlos ausgeliefert sehen. „Da haben wir überhaupt keinen Schutzmechanismus oder Rückhalt, auch von der Firma nicht, also das da irgendwie Prophylaxe betrieben wird oder so. Nur die Hepatitis-Impfung und sonst nichts“ (B9, P333-333).

- B5: „Alles, was im Bereich Hygiene ist, finde ich extrem belastend. Da gibt es schon Wohnungen, in denen man sich nicht hinsetzen kann. Das ist keine Seltenheit oder man nimmt zwei oder drei Kleidungsgarnituren mit, weil man nachher stinkt“ (P92-92).
- B9: „Es ist schon oft so in den Familien, dass da teilweise verwahrloste Zustände sind, Krankheitserreger oder solche Sachen. Wenn du ein krankes Kind hast mit Darmviren, Läusen oder Hundeflöhen, also das ist ja noch stärker in diesen Familien als in anderen sozialen Schichten [...] auch die vielen Haustieren und der Dreck sind nicht ohne“ (P331-331).
- B7: „Ja, da kommst du zu einer Familie mit 25 Haustieren, das ist nicht übertrieben, sondern das gibt es wirklich und es hat einen furchtbaren Geruch und die Klienten merken das aber nicht mehr“ (P266-266).

4.5.3. Institutionelle Belastungen

4.5.3.1. Die Auslastung

Wie bereits erwähnt, müssen die FamilienhelferInnen darauf achten, dass ihre **Auslastung** passt, d.h., dass sie das Stundenkontingent, für welches sie angestellt sind, auch vollständig ausfüllen. Nun gibt es natürlich in der Auslastung immer wieder **Schwankungen**, da Familien Termine absagen oder sogar abspringen. Vom Arbeitgeber wird sofort rückgemeldet, wenn die Auslastung einzelner FamilienhelferInnen nicht passt, und dies setzt die Fachkräfte massiv unter Druck, da sie teilweise um ihren **Arbeitsplatz** oder sich vor **Konsequenzen** wie Stundenkürzungen **fürchten**. „Das heißt, wenn ihr alle die Auslastung nicht erreicht, wird es Kürzungen geben“ (B5, P199-199). Es scheint immer unterschwellig die Drohung mitzuschwingen, dass eine nicht zufriedenstellende Auslastung der MitarbeiterInnen mit **negativen Konsequenzen** einhergeht. Daher kann es aus Sorge sogar vorkommen, dass die Fachkräfte mehr Fälle bzw. Stunden annehmen, als sie eigentlich müssten. Dies stellt dann noch eine zusätzliche Belastung dar. „Und dann kommt noch dazu, dass wir noch selber Klienten an Land ziehen sollen“ (B6, P288-288). Somit wird von den FamilienhelferInnen auch erwartet, dass sie sich teilweise selber um die direkte Vergabe der Fälle beim Jugendamt kümmern. Hier spielt dann wieder die Sympathie zwischen den einzelnen FamilienhelferInnen und den SozialarbeiterInnen eine entscheidende Rolle.

- B4: „Die Auslastung. Wir müssen eine gewisse Anzahl an Stunden verkaufen und das bekommt man zu spüren und trägt es mit, weil man muss so und so viele Stunden in der Familie arbeiten und da geht es nicht mehr darum, was braucht die Familie, sondern wie bringen wir die Stunden los, und das schwingt immer ein bisschen mit, was mich verunsichert“ (P77-77).
- B6: „...Wir sind schon selber die Verwaltungstechniker und dann sollen wir auch noch schauen, dass wir Klienten bekommen“ (P288-288).
- B2: „Dann kommt das mit der Auslastung wieder dazu, weil du ja die Familie jetzt dann nicht betreut hast, aber die Auslastung zustande bringen solltest. Das ist für mich ein Kreislauf, der schwierig ist“ (P88-88).

Normalerweise ist eine Zehn-Stunden-Begrenzung für den Arbeitstag von den Fachkräften einzuhalten, aber wenn Familien absagen, dann müssen sie **ausgefallene Stunden nachholen**, weil ansonsten vom Arbeitgeber die Meldung kommt, dass ihre **Auslastung** nicht in Ordnung ist. Daher kann es dann leicht passieren, dass **mehr als zehn Stunden** an einem Tag gearbeitet wird, obwohl dies arbeitsrechtlich nicht passt. Diese langen Arbeitstage sind für die Fachkräfte sehr **kräfteraubend**. Hier wäre es sehr wichtig, dass die Institution der FamilienhelferInnen eine **flexible Überstundenregelung** entwirft, um die Fachkräfte zu entlasten. Auch die vorgeschriebenen Pausen- und Ruhezeiten der FamilienhelferInnen sollten von Seiten der Institution und des Auftraggebers respektiert werden.

- B3: „Eine Zehn-Stunden-Begrenzung an einem Tag einzuhalten ist mitunter unmöglich“ (P104-104).
- B4: „Es gibt keine Regelung und es wird erwartet, dass wir dann arbeiten, wenn es notwendig ist, rund um die Uhr, auch wenn es rechtlich nicht passt, weil wir ja die zehn Stunden arbeitsrechtlich nicht überschreiten dürfen und die Pause einhalten müssen, aber eigentlich wird das von der BH (...) und der `Firma` gefordert, dass wir flexibel sind, und es ist egal, zu welcher Tages- und Nachtzeit das ist“ (P235-235).

4.5.3.2. Zunehmende Verwaltungsaufgaben und Ökonomisierung

Die Fachkräfte fühlen sich durch die **zunehmende Ökonomisierung** ihrer Tätigkeit belastet. Sie müssen erheblich **mehr Verwaltungsaufgaben** übernehmen, sich mit der **Wirtschaftlichkeit** ihrer Tätigkeit auseinandersetzen und wie bereits gesagt auf ihre **Stundenauslastung** achten. Dies verursacht zum Teil erheblichen **Stress** für die Fachkräfte, **verbraucht** viel **Energie** und ist eine **Belastung** im Arbeitsalltag. „Die Themen Auslastung und Wirtschaftlichkeit sind Themen, mit denen wir uns beschäftigen und die einfach viel Energie wegnehmen“ (B7, P274-274). Außerdem bemängeln die FamilienhelferInnen, dass nicht mehr die Familien im Vordergrund der Arbeit stehen sondern immer mehr die **ökonomischen Interessen der Institution und des Auftraggebers**, was die Fachkräfte in ihrer Arbeit mit den Familien beeinträchtigt. „Unsere Energie sollten wir investieren in die Betreuung der Familien und nicht uns Gedanken darüber machen müssen, ob wir eine passende Auslastung haben oder ob es wirtschaftlich noch möglich ist, anhand der Stunden, die bezahlt wer-

den, zu überleben“ (B7, P247-247). Hier würden sie sich auch einfach mehr Rücken-
deckung von Seiten der Leitung erwarten.

- B7: „Was jetzt gerade passiert, ist eigentlich etwas, was nicht passieren sollte, nämlich, dass wir uns kümmern müssen um mittelbare und unmittelbare Stunden, um die Auslastungen und und und. Das sollte eigentlich ein Thema sein, das uns nicht berührt. Das sollte ein Thema sein, das im Vorfeld von einer anderen Ebene abgefangen wird und fertig. Das war sogar mal der Fall, ist es aber jetzt nicht mehr. Jetzt ist dieses große Thema auf der untersten Ebene, also, wo wir arbeiten [...]“ (274-274).
- B9: „Früher haben wir halt hauptsächlich über die Familien gesprochen“ (P277-277).
- B7: „Von der Leitung ist es einfach früher geregelt worden und solche Themen sind von uns abgeschirmt worden, damit wir frei arbeiten können“ (P278-278).

Hinzu kommt, dass diese neuen und aufwendigen **administrativen Aufgaben** eigentlich nur **wenig Zeit** in Anspruch nehmen dürfen, da **MB-Zeiten** (mittelbare Betreuung, d.h., Zeit ohne KlientInnen) der Institution **kein Geld** bringen und die Fachkräfte deshalb auch dementsprechend wenig von diesen Stunden machen sollen. Dies ist ein Widerspruch in sich, denn einerseits werden den FamilienhelferInnen mehr Verwaltungsaufgaben übertragen und wird von ihnen eine **ausführliche Dokumentation** gefordert und andererseits dürfen sie aber dafür nur **wenig Zeit aufwenden**. Dies wird dann auch noch erschwert dadurch, dass zu **wenig Computer** für diese Tätigkeiten in der Institution vorhanden sind. „Wir sind zu viert bis zu sechst und ein PC“ (B1, P219-219).

- B6: „Es ist auch der Verwaltungsaufwand dazu. Durch die Digitalisierung der ganzen Verwaltungstätigkeiten ist ein nicht geringer Teil, den vorher andere gemacht haben, an uns übertragen worden. Einerseits ist die Vorgabe keine MB-Zeiten also mittelbare Betreuungen zu machen, die in dem Sinn kein Geld bringen, und andererseits müssen wir Verwaltungstätigkeiten ausführen, die wir früher nicht machen mussten. Also, es gibt jetzt ein zusätzliches System für Arbeitszeitaufzeichnungen, Urlaube, Krankenstände, Abrechnungen, Kilometer und was weiß ich da alles eingeben muss, also, viel mehr Aufwand ist zusätzlich vorhanden. Die Gehaltszettel kommen nur mehr elektronisch, das heißt, da gibt es wieder ein eigenes Formular dafür und dann stürzt wieder das gesamte System ab. Also, du bist einfach angewiesen auf einen Platz, auf einen PC, auf einen Internetzugang und das macht Stress“ (P279-279).

4.5.3.3. Fehlendes Mitspracherecht

Als bedrückend empfinden die FamilienhelferInnen die Tatsache, dass sie unabhängig von ihren speziellen Interessen, Fachgebieten oder persönlichen Grenzen **kein Mitspracherecht** bei der **Fallübernahme** haben. Sie bekommen die Fälle uneingeschränkt davon, ob sie sich vorstellen können, mit dieser speziellen Familienproblematik zu arbeiten oder nicht. Vor ein paar Jahren wurde ihnen allerdings dieses Mitspracherecht noch zugestanden. *„Da ist meines Erachtens auch viel Qualität verloren gegangen, viel Qualität für die Betreuung, viel Qualität für uns Mitarbeiter und ganz persönlich auch“* (B3, P151-151).

Derzeitig wird von Seiten der Institution einfach geprüft, welche Fachkraft **Kapazitäten** hat und dieser werden dann die Aufträge zugeteilt. *„Es wird ausgewertet und steht am Papier, dass du Kapazitäten hast, und dann bekommst du Familien zugeteilt und das ist schwierig und du kannst auch nicht nein sagen, weil der Computer ganz klar sagt, du hast Kapazitäten und du deine Auslastung nicht hast“* (B3, P153-153). Die FamilienhelferInnen empfinden es als belastend, dass sie Fälle nicht ablehnen können, da auch hier wieder unterschwellig die Drohung mitschwingt, dass sich ansonsten der Auftraggeber andere Anbieter von SPFH sucht. Daher ist es auch im Interesse der Institution, dass die FamilienhelferInnen alle Aufträge des Jugendamts übernehmen. Allerdings geschieht dies oftmals zum Nachteil der Fachkräfte und wirkt sich negativ auf deren Autonomie aus. Auch empfinden sie diese Tatsache als Verlust von Qualität.

- B3: *„Ja und oder, es muss ja auch legitim sein, sich selber zu fragen, ist man die richtig Person für dieses Familiensystem und da ist für mich der nächste problematische Aspekt, dass wir unsere Betreuungen aufs Auge gedrückt bekommen und überhaupt nicht mehr mitentscheiden können, ob wir uns aufgrund der speziellen Familienthematiken es uns überhaupt vorstellen können damit zu arbeiten, sondern es wird quasi ausgewürfelt und du kommst einfach dran, ob du willst oder nicht [...]“* (P151-151).
- B2: *„Du meinst, weil es die Freiheit nicht mehr gibt!“* (P152-152)
- B3: *„Ja, weil es die Freiheit nicht mehr gibt zu sagen: 'Mit dieser Thematik kann ich und will ich arbeiten oder da kenne ich mich gut aus, da habe ich viel Erfahrung, da kann ich*

viel einbringen' oder auf der anderen Seite auch zu sagen: 'Nein, das kann ich mir absolut nicht vorstellen in so einem Familiensystem zu arbeite', weil es mit meiner eigenen Geschichte zu tun hat oder was auch immer. Das gibt es einfach nicht mehr [...]“ (P153-153).

4.5.3.4. Gekürzte Entlastungswerkzeuge

Als sehr belastend empfinden die FamilienhelferInnen auch die Gegebenheit, dass die **Supervisions- und Teamzeiten erheblich gekürzt** worden sind und ihnen **zu wenig Zeit für Reflexionen und Psychohygiene** zugestanden wird. *„Es ist halt kein Platz für Psychohygiene. Die Psychohygiene für Mitarbeiter ist kein Thema“* (B8, P354-354). Vor allem bei schwerwiegenden Problemen mit Familien wäre die Inanspruchnahme von Einzelsupervision dringend notwendig, aber dies ist nur möglich, wenn sich die Fachkräfte die Einzelsupervision selber zahlen und diese in ihrer Freizeit verlagern.

Von Seiten der Institution gibt es nur mehr alle paar Wochen die Möglichkeit der Teamsupervision. Hier ist dann das Problem, dass alle teilnehmenden FamilienhelferInnen dringende Angelegenheiten besprechen müssen, aber dann aus Zeitgründen nicht alle Problematiken besprochen werden können. Dies ist leider dann auch bei den gekürzten Teamzeiten der Fall.

- *B2: „Ja, die Supervision ist insgesamt schon zu wenig, weil ja auch die Teamsupervisionen gekürzt worden sind“ (P169-169).*
- *B8: „Es gibt keine Einzelsupervisionen mehr, also, diese werden nicht mehr bezahlt“ (P293-293).*

4.6. Bedürfnisse und Änderungsbedarf

4.6.1. Organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen

Die sozialpädagogischen FamilienhelferInnen nehmen einen **großen Zeitdruck** in ihrer Arbeit wahr. Vor allem bei den Familien werden vom Auftraggeber **aus finanziellen Gründen schnelle Lösungen** gefordert. Dies empfinden die Fachkräfte teilweise als regelrechte „Abfertigung“ von Familien. *„Die BH will extrem schnelle Lösungen, extrem schnelle Ziele, die erreicht werden, weil sie SFB nicht lange einsetzen will. Es ist insgesamt der Druck sehr hoch“* (B5, P248-248). Veränderungen, Lösungen und qualitätsvolle Arbeit benötigt einfach **Zeit** und die FamilienhelferInnen fordern diese ein, um in Ruhe und ohne Druck mit den Familien arbeiten zu können.

- B5: *„Es ist einfach der finanzielle Druck insgesamt sehr hoch und dieser beeinflusst extrem viel. Der beeinflusst, dass entspanntes Arbeiten nicht möglich ist im Sinne von man kann einen Schritt nach dem anderen machen [...]. Die BH gibt einem die Frist von einem halben Jahr, aber eigentlich ist ja drei Monate Beziehungsaufbauzeit angedacht, aber in einem halben Jahr soll ein Fall schon bearbeitet sein und in die Selbstständigkeit entlassen werden. Das sind Vorgaben, die utopisch sind, und das passiert alles nur aufgrund finanzieller Gegebenheiten“* (P248-248).

4.6.1.1. Bedürfnis nach Zeit

Generell äußern die Fachkräfte **das Bedürfnis nach mehr Zeit** in ihrem **Arbeitsalltag**, mehr **Zeit** zum **gegenseitigen Austausch**, mehr **Zeit für Entlastung**, mehr **Zeit für Grundbedürfnisse** wie regelmäßige Pausen und Zeit zum Essen. Hier müsste auch die Institution zugunsten der Fachkräfte intervenieren.

- B3: *„Das Bedürfnis Zeit zu haben, Supervision zu haben, Zeit zu haben sich auszutauschen. Dies geht einfach zusehends verloren“* (P99-99).
- B2: *„Ja, manchmal einfach Grundbedürfnisse wie Zeit zum Essen, weil das musst du immer irgendwann machen“* (P100-100).
- B3: *„ZEIT“* (P97-97).

4.6.1.2. Bedürfnis nach adäquaten Arbeitsräumen und Arbeitsausstattung

Ein weiteres **Anliegen** der Fachkräfte wäre die **Veränderung der Arbeitsräume** und deren **Ausstattung**. Die einzelnen Büros sind für vier bis sechs Personen zu klein, da sie sich zu zweit einen kleinen Schreibtisch teilen müssen. „*Wir haben einen halben Schreibtisch [...]. Ich kann ja nicht einmal einen Ordner ordentlich aufschlagen*“. (B5, P216-216). Für die notwendige Dokumentation steht den Fachkräften nur **ein Computer pro Büro** zur Verfügung.

- B7: „*Also, eigentlich ist das ja ein Wahnsinn, weil wir fünf Leute in einem Büro sind und einen Computer haben*“ (P280-280).
- B5: „*...Ich sitze kaum auf meinem Platz, weil er mir definitiv zu klein ist, und jetzt kann ich mit meinem Ordner immer irgendwohin wandern, also, ungut einfach*“ (P216-216).

Für **KlientInnengespräche** sind die vorhandenen **Büros nicht geeignet**, d.h., die Fachkräfte müssen in solchen Situationen immer **andere Räumlichkeiten** in der Institution **aufsuchen**. Es sind Beratungsräume vorhanden, allerdings gibt es dann dort wieder die Problematik, dass **keine Computer** verfügbar sind und somit **für wichtige Informationen** wie Sprechtag bei Gericht oder finanzielle Auskünfte etc. wieder die eigenen Büros aufgesucht werden müssen und dort ist der PC dann meistens besetzt. Die **fehlenden Computer erschweren den Arbeitsalltag** der Fachkräfte und nehmen **viel organisatorische Zeit in Anspruch**.

- B1: „*Und auch klientenmäßig, weil das ist ja oft auch nicht so leicht, weil wenn du in das Büro möchtest, musst du hoffen, dass niemand da ist, bzw. sitzen wir dann aufeinander*“ (P217-217).
- B1: „*Wir haben Beratungsräume, die finde ich so recht entzückend aber es fehlt mir das technische Equipment. Ich denke mir, ein PC wäre wirklich super, weil auch bei einer normalen Beratung werden Fragen gestellt und da wäre es super, wenn man gleich nachschauen könnte*“ (P225-225).
- B5: „*Ja, wann ist der Info-Tag bei Gericht zum Beispiel oder irgendwelche finanziellen Geschichten?*“ (P226-226).
- B2: „*Stimmt, weil du dann extra wieder wo hin gehen musst*“ (P227-227).

Auch das **ausreichende Vorhandensein** von **Dienstautos** wäre ein Bedürfnis der Fachkräfte. In der Institution gibt es ein Dienstauto, welches aber oft für Siedlungsangelegenheit in Beschlag genommen wird, und somit sind fast alle Wege mit den KlientInnen mit dem Privatauto der Fachkräfte zu erledigen.

- B8: „Ja, wir haben ja nur ein Dienstauto, also musst du sie meistens privat mit dem eigenen Auto mitnehmen. Das zipft mich oft an, dass ich so viel mit meinem Privatauto fahren muss, weil ich denke mir, mein Auto wird davon nicht besser und das bisschen Kilometergeld wiegt das auch nicht auf. Ich hätte gerne mehr Dienstautos und dadurch, dass wir so viel unterwegs sind, wäre es super, wenn wir einen Laptop hätten und nicht einen Stand-PC, um den sich dann zehn Leute geiern“ (P337-338).

4.6.1.3. Bedürfnis nach weniger Verwaltungsaufgaben

Die **zunehmenden administrativen Aufgaben**, sind für viele Fachkräfte eine Belastung und beeinträchtigen aufgrund des Zeitaufwandes ihren Arbeitsalltag. Daher fordern sie, dass diese **Aufgaben wieder reduziert** werden, um sich wieder mehr auf ihren eigentlichen Auftrag die Betreuung von Familien konzentrieren können „oder zumindest gleich bleiben [...] und nicht noch mehr werden in nächster Zeit“ (B9, P379-379).

- B9: „Weniger Verwaltung, aber das wird sich nicht spielen“ (P377-377).
- B6: „Ja genau das, was wir dazu bekommen haben. Dieses Packerl sollte wieder wegkommen“ (P378-378).
- B5: „Sonst würde mir noch einiges einfallen, wie die Abnahme der administrativen Aufgaben“ (P243-243).

4.6.1.4. Bedürfnis nach einem finanziellen Budget für die Familien

Ein wichtiges Anliegen der Fachkräfte wäre auch von Seiten der Institution die Regelung der **finanziellen Mittel für die KlientInnen**. Es gibt keine **klare Vorgabe**, wie viel Geld die FamilienhelferInnen **für Freizeitaktivitäten** mit den Familien ausgeben dürfen. Es wird nur kommuniziert, dass so wenig wie möglich ausgegeben werden sollte, aber es gibt keine Angabe, wie viele Euro pro Familie zur Verfügung stehen. Gerade für die betreuten Familien wäre es aber wichtig im Bezirk und auch außer-

halb ihres Wohnortes Freizeitaktivitäten machen zu können, da dies auch eine **Teilhabe und Integration am gesellschaftlichen Leben darstellt**. „Dass du die Bezirksgrenze verlässt, ist kaum möglich, also, dass du mal einen Ausflug nach Kärnten machst im Sommer oder sonst irgendwas Besonderes, geht nicht, was aber für die Klienten wieder wichtig wäre (B8, P353-353). Auch ist manchmal der Kauf von Spielmaterial zur Entwicklungsförderung der Kinder notwendig. Ein adäquates **finanzielles Budget** für die Familien wird also von den Fachkräften gefordert.

- B4: „Für mich wäre wichtig, wenn es ein Budget geben würde, bei dem auch klar ist, das ist jetzt das Budget, und es nicht immer heißt: 'Gebt nichts aus oder gebt fast nichts aus', aber es wird nicht definiert, was fast nichts heißt, sind das zwei Euro und 20 Cent oder sind das zehn Euro? Wenn es da irgendeine Rahmenbedingung geben würde, das und das habt Ihr zur Verfügung und mit dem könnt Ihr machen, was ihr wollt, damit könnt Ihr Freizeitaktivitäten machen etc.“ (P208-208).
- B2: „Pro Familie einfach so und so viel Euro und fertig“ (P209-209).
- B8: „Früher waren auch größere Ausflüge und Urlaubsaktionen möglich mit den Klienten, heute geht das nicht mehr, weil es nicht finanziert wird [...]. Überall Einschränkungen und Sparmaßnahmen und der Bezirk bietet nicht so viel, was man an Freizeitaktivitäten machen kann, und dann ist es halt oft die gleiche Leier oder schon fad, wenn du schon zum 15. Mal beim selben Ausflugsziel bist“ (P353-353).

4.6.1.5. Bedürfnis nach einer fachlichen Leitung

Da die Leitung hauptsächlich mit administrativen Aufgaben beschäftigt ist, ist sie kaum als Ansprechperson greifbar. Daher haben die Fachkräfte das Ansinnen, dass in der Institution **die Leitung in eine organisatorischen und pädagogische gesplittet wird**. „Ich glaube, das wäre wirklich eine Bereicherung, weil die Leitung mit der organisatorischen Führung so beschäftigt ist, dass keine Zeit für das andere bleibt und sich das aber wiederum auf unsere Qualität auswirkt“ (B1, P240-240). Somit könnte sich die pädagogische Leitung auf die Bedürfnisse der Fachkräfte konzentrieren und eine wertvolle Unterstützung sein. Die würde auch zur Qualitätssteigerung des Praxisalltages der Fachkräfte beitragen.

- B1: „Also die Idee, die organisatorische und pädagogische Leitung zu splitten, würde ich persönlich für sehr sinnvoll halten [...]. Aufgrund der vielen Zahlen, die sie im Kopf haben

muss, wird nicht mehr geschaut, ob das jetzt passt oder nicht, sondern 'schwuppi di wupp', du wirst genommen und hast zu machen und das wird auf Dauer, denke ich, schon belastend werden für alle. Eine pädagogische Leitung kann dies ein bisschen besser abschätzen, weil die weiß, in welchen Fällen sind welche Leute drinnen, also glaube ich schon, dass das besser wäre“ (P240-240).

- *B2: „Ja, und die fachliche Ansprechperson wäre trotzdem auch noch wichtig. Diese fehlt einfach hier [...]“ (P249-249).*

4.6.1.6. Bedürfnis nach Anerkennung und Wertschätzung

Ganz klar herauskristallisiert hat sich bei den Fachkräften auch das essentielle **Bedürfnis nach Anerkennung und Wertschätzung** ihrer Person und Tätigkeit. „*Wertschätzung haben wir keine*“ (B7, P342-342). Diese fehlt laut Meinung der Fachkräfte generell, sei es durch die schlechte Bezahlung oder die nicht vorhandene Anerkennung von Seiten der Institution oder des Auftraggebers. Hier würden sie sich eine Veränderung wünschen, da dieses Bedürfnis der Fachkräfte ganz klar vernachlässigt wird.

- *B6: „Ich kann für mich sagen, dass ist die fehlende Anerkennung“ (P341-341).*
- *B6: „Die Wertschätzung über die Klienten kommt manchmal, vom Auftraggeber habe ich sie noch nicht erlebt“ (P343-343).*
- *B7: „... Wenn du super bist, dann sagt keiner was, aber wenn irgendwas einmal nicht passt, dann erfährst du es sofort. Irgendwie wirst du halt kontrolliert, aber nicht wertgeschätzt“ (P344-344).*
- *B7: „Ich meine, das sind lauter solche Sachen, wo ich mir denke: 'Bah, das ist ja unglaublich, du reißt dir den Hintern auf und verdienen tust du aber gar nichts“ (P351-351).*
- *B6: „Und mehr Wertschätzung, sei es durch ein besseres Gehalt, sei es durch eine wertschätzende Art von Vorgesetzten, Auftraggebern, der `Firma´ im Allgemeinen“ (P380-380).*

4.6.2. Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge

4.6.2.1. Ausreichendes Angebot und mehr Zeit für Entlastung

Ein grundlegendes **Bedürfnis** für die Fachkräfte ist es, **Entlastung** in Form von **regelmäßiger Supervision, Teamsitzung und Reflexion mit KollegInnen** in Anspruch nehmen zu können und zwar speziell dann, wenn sie diese gerade akut benötigen. Jedoch wurden die angebotenen Entlastungswerkzeuge **erheblich** in ihrem Ausmaß **gekürzt** und Einzelsupervisionen sind generell auf Kosten der Institution nicht mehr möglich. „Was ich schade finde, die Reflexion macht die Qualität der Arbeit aus und diese sollst du aber kürzen“ (B2, P249-249). Daher empfinden die FamilienhelferInnen die zur Verfügung stehenden **Verarbeitungsangebote** als **unzureichend** und nehmen einen eindeutigen **Verlust von Qualität** in ihrer Arbeit wahr. „Wir haben eineinhalb Stunden pro Woche und ca. 30 Familien, über die man reflektieren könnte. Also, das ist sicher zu wenig“ (B4, P180-181).

- B7: „... Da kommt man dann schon zum Thema der Supervision. Es ist etwas ganz Wichtiges in diesem Job, dass du ständig nachjustiert wirst und nicht in diese Falle tappst in eine Ko-Abhängigkeit zu kommen oder sonst irgendetwas, einfach immer wieder einen Schritt zurück machen und schauen, was ist da los, und dass Mithilfe von einer professionellen Unterstützung, und diese gibt es zurzeit leider nicht, weil wir haben keine regelmäßige Supervision mehr. Es wird über das Jahr eine Gruppensupervision angeboten, aber bei der praktischen Arbeit bringt dir diese nichts, die kannst du vergessen. Sicher ist es auch gut mit Kollegen zu sprechen, aber es ist ganz wichtig von außen nachjustiert zu werden und diese Möglichkeit haben wir zurzeit nicht“ (P268-268).
- B9: „Früher haben wir auch extra Reflexionsprotokolle gehabt. Da haben wir uns wirklich die Zeit genommen über die Familie einmal im Monat zu sprechen und das Gesprochene dann niederzuschreiben. Leider ist das auch viel weniger geworden. Es wäre aber sinnvoll das zu tun. Da wir jedoch nicht so viele mittelbare Betreuungsstunden machen dürfen, sondern nur direkt mit dem Klienten arbeiten sollen, fällt die Reflexion oft weg. Das ist die Problematik an dem Ganzen“ (P273-273).

Supervision dient dazu, die **professionelle Kompetenz** im Umgang mit den KlientInnen und die **Arbeitszufriedenheit** zu **steigern**, was natürlich **psychischen Entlastungen** und auch Burn-out entgegenwirkt (vgl. Elger 1990, S. 89-90). Auch die **Teamzeiten** sind **notwendig**, da Fallbesprechungen dann zwischen professionellen

Supervisionsterminen in Form von **gegenseitiger kollegialer Supervision** stattfinden können, was wiederum zu einer **Entlastung** der Fachkräfte beiträgt. (vgl. Helming/Blüml/Schattner 1998, S. 116).

- B4: „... in erster Linie ist das Team zum Reflektieren wichtig“ (P166-166).
- B6: „Das Gespräch mit Kollegen ist für mich schon eine wichtige Ressource, weil man manchmal das Gefühl hat, dass man jetzt jemandem etwas mitteilen möchte, was einem gerade am Herzen liegt oder in einem arbeitet. Hat man das dann ausgesprochen, ist der Druck weg und es geht mir dann schon wieder besser. Die Zeit dafür ist leider kürzer geworden“ (P270-270).
- B6: „...Aufgrund wirtschaftlicher Gegebenheiten sind viele Kollegen sehr viel unterwegs und weniger im Haus [...]. Daher ist das Gespräch mit Kollegen weniger geworden“ (P272-272).
- B9: „Gruppensupervision gibt es sechs Mal im Jahr“ (P294-294).
- B4: „... Einzelsupervision ist leider nicht mehr möglich“ (P162-162).

Die Fachkräfte fordern also als eine **essentielle Veränderung** wieder **mehr Zeit für Reflexionen, Teamsitzungen und Supervision** ein, damit qualitätsvolles Arbeiten wieder möglich ist und sie auch wirklich eine Entlastung durch diese angebotenen Verarbeitungswerkzeuge wahrnehmen. Vor allem **Einzelsupervisionen** sollten ihrer Meinung nach **wieder möglich** sein, um bei einer akuten Belastung und Problematik schnell Abhilfe zu bekommen. „Ich hätte gerne, wenn ich sage: 'Ich habe da wirklich einen ganz schwierigen Fall und es geht mir damit nicht gut', dann hätte ich gerne das Recht, dass ich eine Einzelsupervision in Anspruch nehmen kann“ (B4, P241-241).

- B7: „Ich würde jetzt für die Familie eine Einzelsupervision brauchen. JETZT. Keine Möglichkeit. Ich würde jetzt eine Fallsupervision brauchen, aber die gibt es nicht mehr“ (P295-295).

4.6.2.2. Arbeit im Team

Auch die derzeitige Tendenz, dass in SPFH teilweise nur mehr **allein in den Familien gearbeitet** wird, sollte sich wieder dahingehend **ändern**, dass **immer zwei FamilienhelferInnen in den betreuten Familien** sind. Die zweite Person in der Familie hat nämlich eine Entlastungsfunktion inne, da Verantwortung geteilt werden kann und Reflexionen mit jemandem möglich sind, der ebenfalls die Familie mit ihren Problematiken gut kennt.

- B1: *„Neue Tendenzen sind im Moment, dass man in SFB teilweise nur mehr allein arbeiten soll, weil Frühförderinnen im System sind und auch andere Dienstleistungen, und da wird es für uns selber dann auch schwieriger. Ich denke mir, da wäre es noch viel wichtiger, dass wir eine Einzelfallsupervision bekommen könnten“ (P167-167).*
- B2: *„Was es sicherlich erleichtert hat, war das [...] einfach zu zweit gearbeitet wird in der Familie (...), und da profitiert man natürlich durch die Reflexion und hier ist auch das Team ganz wichtig“ (P62-62).*

4.6.2.3. Unterstützung durch die Leitung

Des Weiteren erwarten sich die Fachkräfte **mehr Unterstützung und Entlastung** durch die **Leitung** der Institution, da diese im Moment mit ihren organisatorischen Aufgaben zu beschäftigt und gestresst ist, als dass sie Rückhalt und Motivation bieten könnte. *„Mir geht es auch darum, dass jemand hinter mir steht bei dem, was ich tue, sozusagen eine Rückendeckung vorhanden ist, dass du einfach weißt, von der Leitung her hast du die Deckung“ (B2, P193-193).* Daher kommt von den FamilienhelferInnen auch der **Vorschlag, die Leitung** in eine **organisatorische und pädagogische Leitung zu splitten** (siehe auch Kapitel 4.6.1. „Organisatorische und institutionelle Rahmenbedingungen“).

- B4: *„Im günstigsten Fall wäre es super von der Leitung Unterstützung zu bekommen. Ja es wäre super, wenn es funktionieren würde“ (P186-186).*
- B1: *„Tja, das ist ein schwieriger Punkt“ (P187-187).*

Ganz klar herauskristallisiert hat sich also bei den Fachkräften das Bedürfnis nach einem adäquaten Angebot und ausreichend Zeit für Supervision, Reflexionen und

Teamsitzungen. Weiteres sollte die Arbeit zu zweit in den Familien beibehalten werden und auch mehr Rückhalt und Unterstützung von Seiten der Leitungsperson wäre wichtig.

4.6.3. Fortbildungen

4.6.3.1. Zeit für Weiterbildungen

Die Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe haben klarerweise auch das **Bedürfnis** und die Pflicht **sich regelmäßig weiterzubilden** und an **Fortbildungen teilzunehmen**. Die FamilienhelferInnen haben hier den Anspruch, dass für Fortbildungen auch ausreichend Zeit von Seiten der Institution zur Verfügung gestellt wird. Zu ihrem Bedauern hat es aber auch hier **maßgebliche Kürzungen** gegeben, die sich auch wieder auf die Qualität der Arbeit auswirken. *„Die Fortbildungstage sind eingeschränkt worden, von ehemals fünf auf jetzt nur mehr zwei Tage. Du kannst zwar Fortbildungen machen, aber das machst du in deiner Freizeit“* (B6, P299-299). Dies wird von den Fachkräften als viel zu wenig eingestuft.

- B7: *„Du musst aber Fortbildungen machen für diesen Dienst und auch von der Ausbildung her müssen wir Fortbildungen machen, weil als Psychologe du verpflichtet bist jährlich gewisse Stunden zu machen“* (P300-300).

4.6.3.2. Autonomie in der Auswahl

Die FamilienhelferInnen haben auch das Bestreben sich **selber die Fortbildungen aussuchen** zu können. Dies ist ebenfalls eingeschränkt worden, da in erster Linie Weiterbildungen, die vom **Träger angeboten werden**, absolviert werden sollen. Alle **außertourlichen Fortbildungen** müssen vom Träger **genehmigt werden** und die Fachkräfte müssen darum ansuchen. Dies empfinden sie als **massive Beschneidung ihrer Autonomie**. *„Das ist eine Entmündigung“* (B6, P314-314).

- B8: *„Es gibt auch keine Fortbildungen mehr, die wir selber wählen dürfen. Es gibt nur mehr die Fortbildungen, die der Träger selber anbietet“* (P297-297).
- B9: *„Naja, wenn du was anderes willst, dann musst du es genehmigen lassen“* (P298-298).

- B6: „Fortbildungen werden meiner Meinung nach schon genug angeboten, nur früher haben wir sagen können: 'Das interessiert mich', dann war es ziemlich wahrscheinlich, dass du es machen hast können. Heute entscheidet das zentral jemand in der Verwaltung und der entscheidet dann für dich, ob es sinnvoll ist oder nicht [...]“ (P314-314).

Hinzu kommt noch, dass die vom Träger **angebotenen Weiterbildungen** von den Fachkräften als **nicht qualitativ** eingestuft werden und es auch nicht immer passende Fortbildungen für ihren Tätigkeitsbereich gibt.

- B8: „...Und ich habe innerhalb des Trägers auch noch keine Fortbildung besucht, weil mich bis jetzt keine angesprochen hat. Das sind keine qualitativen hohen Fortbildungen, meiner Meinung nach (...), und im heurigen Jahr sind für uns, soweit ich weiß, auch keine geplant, weil es einen anderen Schwerpunkt gibt“ (P310-310).

4.7. Grenzen

4.7.1. Gewalt

Eine absolute Grenze für die FamilienhelferInnen ist erreicht, wenn ihr **leibliches Wohl** oder das ihrer Familie **bedroht** wird oder „wenn es einfach handgreiflich wird“ (B3, P146-146). In diesem Fall sprechen sich beide Gruppen für eine sofortige Beendigung ihrer Tätigkeit in der Familie aus. Vor allem für die weiblichen Fachkräfte ist die Bedrohung durch einen männlichen Klienten der Hauptgrund, um SPFH von sich aus zu beenden.

- B8: „Wenn ich mich als Frau von einem Mann bedroht fühle, dann höre ich auf und Punkt. Habe ich schon gemacht und werde ich auch immer wieder tun“ (P372-372).
- B3: „Wenn mein eigenes leibliches Wohl bedroht und in Gefahr ist [...]“ (P146-146).

4.7.2. Unerträgliche Situation in der Familie

Eine eindeutige Grenze für die Fachkräfte ist auch vorhanden, wenn es für sie „selber unerträglich wird, was man anzuschauen und mitzutragen hat“ (B3, P148-148). Also wenn die **Situation** in der Familie **unerträglich** wird und die FamilienhelferInnen diese auch **nicht** mehr **verantworten** können. Dies geschieht vor allem dann, wenn trotz mehreren Meldungen und Rücksprachen **keine Reaktionen des Auf-**

traggebers spricht von dem/der zuständigen SozialarbeiterIn erfolgt und es daher auch nicht absehbar ist, dass eine Veränderung bzw. Entschärfung der Situation eintritt. Vor allem Gewalt und Missbrauch in der Familie können von den Fachkräften nicht akzeptiert werden.

- B5: „...Ich habe auch eine Situation gehabt, wo ich mir wirklich überlegt habe aus der Situation auszusteigen und bin dann auf Urlaub gegangen. Das war ein Fall mit Kindeswohlgefährdung, ich weiß, da ist Gewalt im Spiel, ich weiß, den Kindern geht es extrem schlecht. Man kann es schon wirklich argumentieren und begründen und eine ärztliche Absicherung ist gegeben und die BH reagiert nicht und nimmt das Kind nicht heraus. Also, da habe ich dann gesagt, jetzt steige ich aus und mach das nicht mehr mit“ (P147-147).

4.7.3. Lange Stagnation in der Betreuung

Ein weiterer triftiger Grund, um SPFH von Seiten der FamilienhelferInnen zu beenden, ist, wenn es über einen **längeren Zeitraum einen Stillstand** in Bezug auf Veränderungen in den betreuten Familien gibt und auch definitiv **kein Weiterkommen** und **keine Erreichung von Zielen** mehr zu erwarten ist. Wenn sozusagen die **Grenze des Machbaren** und der Dienstleistung erreicht sind und die Familie absolut nicht mehr zur Zusammenarbeit motiviert werden kann.

- B4: „Vor allem auch, wenn man merkt, man ist schon seit Jahren in der Familie drinnen und es ist vielleicht viel gegangen aber es rührt sich einfach nichts mehr und sie mögen auch nicht mehr, sagen die Termine ab und man merkt einfach, es ist jetzt der Zeitpunkt erreicht, wo es nicht mehr passt“ (P150-150).

Die **Unveränderbarkeit der Situation** in der Familie und die **Verweigerung der Zusammenarbeit** können dazu führen, dass der **Ärger** und die **Frustration** von Seiten der Fachkräfte so groß werden, dass sie einen Ausstieg aus der Familie anstreben.

- B6: „Also bei mir ist es so, wenn ich merke, dass ich einen Ärger gegenüber einer Klienten-Familie für länger Zeit mit mir herumtrage und dieser Ärger sich in ein 'ich mag nicht' manifestiert, dann steige ich aus der Familie aus, also, wenn sich die Situation nicht verändert. Es kann sich aufgrund bestimmter Umstände entwickeln, dass ich nicht mehr mag, nicht mehr hinfahren mag und mir die Familie derart auf den Geist geht und ich mir

die Situation schon in der Supervision angesehen habe und möglicherweise sogar weiß, was da abläuft, aber ich kann es trotzdem nicht steuern, dann ist die Tür zu“ (P374-374).

4.7.4. Fehlende Distanz

Zu einem Ausstieg aus der Familie von Seiten der Fachkräfte kommt es auch, wenn von Seiten der KlientInnen **keine Distanz** eingehalten und die/der FamilienhelferIn als **Partner-** und/oder **Freundesersatz** wahrgenommen wird und trotz aller Interventionen und Klärungen nicht auf eine professionelle Arbeitsebene zurückgefunden werden kann. Vor allem die männlichen Fachkräfte sind von dieser Situation betroffen, da viel mehr alleinerziehende Frauen als alleinerziehende Männer betreut werden und diese sich dann oft einen Partner wünschen, der auf die Bedürfnisse der Familie eingeht und eine Vorbildfunktion für die Kinder innehat. Die männlichen Fachkräfte erfüllen aufgrund ihrer Tätigkeit in der Familie häufig diese Wunschvorstellung und werden sozusagen zum „Objekt der Begierde“.

- *B7: „Was auch immer wieder Konstellationen sind, wo Grenzen erreicht werden, ist die Mann-Frau-Konstellation. Immer, wenn ein Mann bei einer Frau ist oder eine Frau bei einem Mann ist und das Einzelbetreuungen sind, wo durch Scheidung oder Verwitwung der Partner fehlt, da ist immer diese Mann-Frau-Polarität drinnen. Da muss man auch aufpassen, weil das immer etwas ganz Heikles ist [...]. Bei Frauen und Mütter, die allein stehend sind und ihren Partner verloren haben oder getrennt sind, da musst du als Mann einfach irrsinnig aufpassen, weil du gehst hin, hörst zu, die Kinder hängen sofort an dir und dann bist du das gefundene Objekt der Begierde und dann passt es schon nicht mehr und dann kommen oft noch psychische Erkrankungen dazu und dann wird es ganz ganz heikel“ (P373-373).*

Auch Scheipl/Rinder/Skergeht-Lopic (1995, S. 111) stellen in ihren Untersuchungen ähnliche Grenzen für die Fachkräfte fest. Auch hier wurden Gewalt und Missbrauch in der Familie und Gewalt und Drohungen gegen die Sozialpädagogischen FamilienhelferInnen als wichtige Beendigungs- bzw. Ausschließungsgründe genannt. Die Grenzen der Fachkräfte und von SPFH sind ebenso erreicht, wenn von Seiten der Familien die Zusammenarbeit komplett verweigert wird und es über einen längeren Zeitpunkt zu einem totalen Stillstand in der Betreuung kommt, wodurch sich keine (positiven) Veränderungen mehr in den Familien abzeichnen bzw. weitere Interventionen nicht mehr möglich sind.

5. Zusammenfassung

In diesem Kapitel soll nun noch einmal genau auf die Forschungsfragen eingegangen und diese beantwortet werden. Hierzu werden diese Fragen auch noch einmal dargestellt.

Die erste Frage lautet: **Welche Anforderungen, Spannungsfelder und Belastungen nehmen die Fachkräfte bei der Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen der Sozialpädagogischen Familienhilfe wahr?**

In Bezug auf die **Anforderungen** sagen die Fachkräfte, dass es wichtig ist, *Wissen* aus vielen *verschiedenen Disziplinen* wie zum Beispiel Pädagogik, Psychologie aber auch Wirtschaft zu haben, da sie die Ansprechpersonen für sämtliche Problematiken in der Familie sind und auch mit vielen differenten, mitunter auch sehr schwierigen Persönlichkeiten zusammenarbeiten müssen. Ein umfassendes „Allroundwissen“ ist daher unumgänglich. Daher ergibt sich auch die Erfordernis sich regelmäßig weiterzubilden.

Die grundlegende Basis ist es aber, sich die Tätigkeit durch permanente Lernprozesse in der Praxis anzueignen. Erst durch die *praktische Tätigkeit* erfolgt hauptsächlich die *Qualifizierung* für diesen Beruf. Handlungswissen ist somit das A und O für die Tätigkeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Dies ist auch mit den Aussagen von Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic (1995, S. 88-94) und Elger (1990, S. 42, 96) konform, da diese betonen, dass die *Qualifizierung* für SPFH auch vor allem *über praktische Tätigkeiten* in Form von fachlichem Austausch, fachlicher Beratung, Fortbildung und Supervision stattfindet.

Daraus lässt sich schließen, dass vor allem beim Einstieg in die Tätigkeit eine fachliche Begleitung wünschenswert wäre und Erfahrungsräume ermöglicht werden müssen. Zusätzlich bedarf es qualitativvoller Weiterbildungsangebote.

Als ebenfalls unerlässlich für die Arbeit sehen die Fachkräfte bestimmte *Kompetenzen*, die sie sich im Laufe ihrer Tätigkeit (so sie diese nicht schon besitzen) aneignen bzw. erweitern müssen. So sind Kompetenzen wie *Geduld, Ausdauer, Frustrationsto-*

leranz, Konfliktfähigkeit, Belastbarkeit, Empathiefähigkeit, Flexibilität und Selbstreflexionsfähigkeit für die Tätigkeit in SPFH von essentieller Bedeutung.

Dies entspricht ebenfalls genau den Ergebnissen der Untersuchung des DJI in Bayern 1994 (siehe Kapitel 3.7.1 im Theorieteil). Auch hier weisen die Fachkräfte auf die Wichtigkeit der Berufserfahrung hin, da diese Kompetenzen kaum in der Berufsausbildung erworben werden (vgl. Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 101).

Weiteres konnten in der Untersuchung vier differente **Spannungsfelder** in der Tätigkeit der Fachkräfte ausgemacht werden. So gibt es laut den FamilienhelferInnen *Spannungsfelder zwischen den KlientInnen und dem Auftraggeber, Spannungsfelder zwischen dem Auftraggeber und den Fachkräften, Spannungsfelder zwischen den KlientInnen und den Fachkräften* und ein weiteres *Spannungsfeld* entsteht durch den Versuch der *Abgrenzung des Tätigkeitsbereiches*.

Der/die sozialpädagogische FamilienhelferIn ist permanent im *Spannungsfeld* zwischen dem *Auftraggeber* und den *KlientInnen*, da er/sie das Bindeglied zwischen beiden Parteien darstellt und Verpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber, aber auch gegenüber den Familien hat und zu beiden eine gute und professionelle Beziehung und eine fließende Kommunikation aufrechterhalten muss. Die Fachkräfte müssen daher auch immer sehr sorgfältig abwägen, welche Informationen von den Familien an das Jugendamt weitergeleitet werden und welche nicht, da hier immer die Gefährdung der Beziehung zu den KlientInnen im Raum steht.

Die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und den SozialarbeiterInnen gestaltet sich für die Fachkräfte aufgrund differenter Wahrnehmungen, mangelnder Kommunikation mit dem Auftraggeber oder der oftmals fehlenden Präsenz der SozialarbeiterInnen teilweise als sehr schwierig. Daher machen die Fachkräfte ein Spannungsfeld zwischen ihnen und dem Auftraggeber aus. Laut den FamilienhelferInnen kommt es auch immer wieder aufgrund mangelnder Professionalität zu *Spannungen* zwischen den *Fachkräften* und dem *Auftraggeber*, da oftmals Sympathien die Art der Zusammenarbeit bestimmen.

In Bezug mit den *Familien* gibt es *Spannungsfelder* aufgrund der fehlenden Veränderungsbereitschaft und Problemeinsicht der KlientInnen, da SPFH oftmals in einem Zwangskontext stattfindet. Der Beziehungsaufbau zu den Familien und deren Freiwilligkeit und Mitarbeit stellt aber die Basis für SPFH dar. Daher befinden sich die Fachkräfte oftmals in einem Dilemma zwischen Freiwilligkeit und Zwangskontext. Hinzu kommt, dass die Beziehung zu den KlientInnen nicht zu intensiv werden darf, d.h., dass eine Balance von Nähe und Distanz eingehalten werden muss. Dies ist auch ein Spannungsfeld, welches von den Fachkräften in vielen Fällen wahrgenommen wird. Auch Helming/Schattner/Blüml (1994) oder Knapp (2003) beschreiben in Bezug auf die KlientInnen diese wahrgenommenen Spannungsfelder (siehe Kapitel 3.7.3. im Theorieteil).

Die Abgrenzung des *Tätigkeitsbereiches* bereitet den Fachkräften oftmals Schwierigkeiten, da nicht klar definiert ist, welche Aufgabengebiete SPFH überhaupt umfasst. Es wird vom Auftraggeber, aber auch von der Institution eine implizite „Allzuständigkeit“ der Fachkräfte eingefordert. Dies ist auch der Grund, warum die FamilienhelferInnen ihren Tätigkeitsbereich kaum eingrenzen können. Dieser wird daher als sehr umfangreich und unübersichtlich wahrgenommen. Vor allem mit dem Auftraggeber entstehen somit immer wieder Spannungen, wenn die Fachkräfte bestimmte Aufgaben ablehnen oder auf andere Dienste übertragen möchten.

Hier wäre es notwendig, dass die Institution, bei der die Fachkräfte beschäftigt sind, eindeutig Position bezieht und dem Auftraggeber sprich dem Jugendamt klar kommuniziert, welche Aufgaben die FamilienhelferInnen übernehmen und wo ihre Grenzen liegen. Hier zeichnet sich dann allerdings scheinbar die Problematik ab, dass einzelne SozialarbeiterInnen unterschwellig damit drohen, sich eine andere Institution für ihre Aufträge zu suchen, wenn nicht alle geforderten Aufgaben von einem Dienst übernommen werden. Daher entsteht immer wieder ein Spannungsfeld zwischen Fachkräften und dem Auftraggeber aber auch zwischen der Institution und den Fachkräften, da diese klarerweise ihre Aufträge nicht verlieren möchte.

Ferner nehmen die Fachkräfte verschiedenste **Belastungen** in ihrer Tätigkeit wahr. So kristallisierten sich *Belastungen durch das Tätigkeitsfeld*, *Belastungen durch die Familien* und auch *institutionelle Belastungen* heraus.

Bei den *Belastungen* durch das *Tätigkeitsfeld* haben vor allem die fehlende Kontinuität, die ständig wechselnde Arbeitszeiten, fehlende oder unregelmäßige Pausenzeiten und die implizit geforderte permanente Einsatzbereitschaft eine negative Auswirkung auf das Privatleben und das Wohlbefinden der Fachkräfte und können zu einer Überlastung führen. Hier gilt es die Fachkräfte zu entlasten, indem vor allem auf mehr Beständigkeit und auf festgelegte Abläufe von Seiten der Institution, des Gesetzes oder der Auftraggeber Wert gelegt wird.

In der Arbeit mit den *Familien* entstehen *Belastungen* vor allem durch die fehlenden hygienischen Standards in den Familien aber auch durch die wahrgenommene Not der Kinder. Ebenso wird ein absoluter Stillstand in der Betreuung als große Belastung wahrgenommen.

In Bezug auf die hygienischen Bedingungen fordern die Fachkräfte mehr Rückendeckung von ihrer Institution, sei es durch Impfungen oder Hygiene-Artikel oder auch Reinigungsmittel. Beim Stillstand in der Betreuung dauert es für die Fachkräfte oft unerträglich lange, bis auch der Auftraggeber erkennt, dass keine Veränderungen mehr möglich sind. Hier sind bereits früher Interventionen notwendig, um die Fachkräfte nicht an den Rand ihrer Kräfte zu bringen. Um mit der Not der Kinder besser umgehen zu können, wäre ein ausreichendes Angebot von Entlastungswerkzeugen notwendig.

Unter dem Gesichtspunkt der *institutionellen Belastungen* kann festgestellt werden, dass die Fachkräfte mehr Verantwortung für ihre persönliche Auslastung und Wirtschaftlichkeit tragen und bei Unstimmigkeiten immer die Frucht vor negativen Konsequenzen haben. Hier gibt es keinen positiven Rückhalt von Seiten der Institution oder der Leitung. Um den Ängsten der Fachkräfte hier entgegenzuwirken, wäre dies aber notwendig.

Als ebenfalls belastend empfinden sie die vermehrte Übernahme von administrativen Aufgaben und das fehlende Mitspracherecht bei der Fallübernahme. Die noch hinzukommenden gekürzten Supervisions- und Teamzeiten führen zu einer erheblichen Belastung der Fachkräfte. Eine Teilentlastung könnte bereits erzielt werden, wenn

die administrativen Aufgaben wieder vermindert werden und den Fachkräften bei der Fallübernahme mehr Autonomie und Mitspracherecht zugestanden wird.

Die zweite Forschungsfrage lautet: **Welche Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge stehen den Fachkräften zur Verfügung? Werden diese als ausreichend erlebt?**

Hier ergab die Auswertung, dass den Fachkräften zwar Verarbeitungswerkzeuge in Form von *Gruppensupervision* und *Teamsitzungen* zur Verfügung stehen, diese allerdings aber nicht als ausreichend erlebt werden. Der Grund dafür ist, dass es erhebliche Kürzungen von Seiten der Institution bei den Entlastungswerkzeugen gegeben hat.

Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic (1995) ermittelten in ihrer Evaluation, dass die untersuchten Träger in Österreich Gruppensupervisionen am häufigsten im Abstand von *drei Wochen zu je drei Stunden anbieten* (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 162). Bei den in dieser Masterarbeit befragten FamilienhelferInnen ist die Inanspruchnahme einer Teamsupervision nur mehr im Ausmaß von *sechs Mal im Jahr, d.h. alle zwei Monate* vorgesehen. Ob dies an den Einsparungen im Sozialbereich liegt oder an der Institution selber, kann hier nicht eruiert werden. Fakt ist jedoch, dass nach Meinung der FamilienhelferInnen die angebotene Gruppensupervision viel zu wenig ist, um alle anfallenden Problematiken besprechen zu können.

Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic (1995) stellten auch eine durchschnittlich zur Verfügung stehende *Teamsitzungszeit von drei bis fünf Stunden pro Woche* fest (vgl. Scheipl/Rinder/Skergeth-Lopic 1995, S. 161). Die Fachkräfte in dieser Institution haben eine *Teamsitzungszeit von eineinhalb Stunden pro Woche* zur Verfügung. Die Zeiten für Supervision und Team sind also bei diesem Träger praktisch in ihrem Ausmaß (mehr als) halbiert.

Zusätzlich kommt hinzu, dass von den Fachkräften auch in dringenden Fällen keine Einzelsupervisionen mehr von Seiten der Institution in Anspruch genommen werden können. Dies stellt nach Meinung der FamilienhelferInnen ebenfalls eine gravierende Minderung der Qualität in SPFH dar und bedarf einer Änderung.

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass das zur Verfügung stehende Ausmaß an Verarbeitungswerkzeugen nicht ausreichend ist und die Fachkräfte für Entlastungsangebote dringend mehr Zeit benötigen. Dies ist essentiell für ihre Gesundheit, ihre Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung. *„Die Arbeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe sollte durch regelmäßige Supervision unterstützt werden. Diese sollte ergänzt werden durch wöchentliche Teamsitzungen, in denen gegenseitige Praxisberatung stattfindet“* (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 105).

Die dritte Forschungsfrage lautet: **Welche Bedürfnisse haben die Fachkräfte und welche organisatorischen und institutionellen Rahmenbedingungen benötigen sie, um eine qualitative Arbeit leisten zu können?**

Bei den institutionellen und organisatorischen Rahmenbedingungen ergaben sich Bedürfnisse, die laut den Fachkräften nicht (ausreichend) erfüllt werden und somit auch die Qualität der Arbeit mindern.

So benötigen die Fachkräfte mehr Zeit im Arbeitsalltag ohne ökonomischen Druck. Sie brauchen Zeit, um in Ruhe mit den Familien Lösungen erarbeiten zu können, Zeit zum gegenseitigen Austausch und Zeit für Grundbedürfnisse wie regelmäßiges Essen.

Des Weiteren haben sie einen Bedarf an größeren Büroräumen und einer besseren PC-Ausstattung. Die zur Verfügung stehenden Büroraume sind viel zu klein, da sich die Fachkräfte zu zweit einen Schreibtisch teilen und für vier bis sechs Personen nur ein PC vorhanden ist. Dies ist sehr störend für ihren Arbeitsalltag und nimmt wertvolle Zeit weg. Auch die Räume für die Beratungsgespräche sind nicht ausreichend ausgestattet, da kein Computer vorhanden ist; d.h., für wichtige Informationen aus dem Internet wie zum Beispiel bestimmte finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten müssen die Fachkräfte wieder ihre überfüllten Büros aufsuchen. Ausreichend Platz in den Büros und eine adäquate Ausstattung dieser ist somit eine wichtige Rahmenbedingung für die Arbeit.

Auch sollten ausreichend Dienstautos für die Fachkräfte zur Verfügung stehen. Derzeit gibt es für ca. 20 Personen nur ein Dienstauto. *„Durch die Bereitstellung von*

Dienstkraftfahrzeugen oder die Anerkennung von Kraftfahrzeugen von Mitarbeitern als Dienstfahrzeuge wird die Mobilität der ambulanten Hilfe gewährleistet“ (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 105).

Derzeit übernehmen die FamilienhelferInnen viele administrative Aufgaben, die ihnen vor einiger Zeit noch vorrangig die Bürokräfte abnahmen. Dies empfinden sie als zusätzliche Belastung im Arbeitsalltag. Daher sollten die administrativen Aufgaben wieder auf ein überschaubares Maß reduziert werden.

Zur Qualitätsverbesserung wird von den Fachkräften auch der Vorschlag gemacht, dass es für die administrativen und pädagogischen Aufgaben zwei getrennte Leitungspositionen geben soll. Denn bisher konnte ihre Leitung wenig Unterstützung und Rückendeckung bieten, da sie hauptsächlich mit administrativen und organisatorischen Aufgaben beschäftigt ist. Die Fachkräfte benötigen zur Entlastung und Motivation eine Leitung, die ihnen ein „offenes Ohr“ schenkt und ihnen den „Rücken“ stärkt.

Als ein essentielles Bedürfnis kristallisiert sich für die Fachkräfte die Wertschätzung ihrer Person und die Anerkennung ihrer Leistung heraus. Beides wird vom Auftraggeber aber auch der Institution kaum gewährt. Dies wirkt sich natürlich negativ auf die Arbeitszufriedenheit und Motivation der FamilienhelferInnen aus.

Wie bereits erwähnt ist eine wichtige institutionelle Rahmenbedingung auch ein ausreichendes Angebot an Entlastungswerkzeugen wie Supervision, Reflexion und Teamzeiten. Entlastung und Reflexion benötigen die Fachkräfte, um qualitätsvolle Arbeit leisten zu können. Im Moment sind die Verarbeitungswerkzeuge aber nicht ausreichend vorhanden. Auch die Inanspruchnahme von hochwertigen Fortbildungen gehört hier dazu. Dies ist für die Fachkräfte auch nicht zufriedenstellend gegeben.

Den FamilienhelferInnen ist es auch oftmals nicht möglich eine zehn Stunden-Arbeitsbegrenzung am Tag einzuhalten, da ausgefallene Termine mit den Familien wegen der Auslastung nachgeholt werden müssen. Eine flexible Überstundenregelung wäre hier sehr wichtig und ratsam. Diese gibt es in dieser Institution bisher nicht. *„Die Arbeit in der Sozialpädagogischen Familienhilfe erfordert flexible Überstundenregelungen, die berücksichtigen, dass in Krisenzeiten die Arbeit in den Familien vo-*

rübergehend einen hohen Zeitaufwand erfordert; dessen Ausgleich sollte entsprechend möglich sein“ (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 105).

Regelmäßige Pausen- und Ruhezeiten sind sehr wichtig. Die Fachkräfte können diese in ihrem Arbeitsalltag aber oftmals nicht einhalten. Die Institution sollte daher gezielt darauf achten, damit eine Überlastung der Fachkräfte vermieden wird.

Abschließend kann noch festgestellt werden, dass ein klar definiertes finanzielles Budget für die Arbeit mit den Familien fehlt. Dies ist aber für Freizeitaktivitäten mit den Familien und für situative Kosten unerlässlich. *„Der Sozialpädagogischen Familienhilfe sollte ein Etat zur Verfügung stehen, der finanzielle Mittel enthält „für situative Kosten wie z.B. Spielmaterial, kleine Zuwendungen und andere, sozialpädagogisch planbare und begründete Aufwendungen, die zum Erfolg der Hilfe nicht unmaßgeblich beitragen können“ (Helming/Schattner/Blüml 1998, S. 105).*

Die vierte und somit letzte Forschungsfrage lautet: **Gibt es nach Meinung der Fachkräfte einen speziellen Bedarf an Ausbildungen oder Weiterbildungen?**

Grundsätzlich haben die Fachkräfte keinen speziellen Bedarf an einer reinen Ausbildung für SPFH. Die angebotenen Ausbildungen empfinden sie als ausreichend, wenn auch jede Ausbildung ihre Schwerpunkte aber auch Defizite hat. Da ihr Tätigkeitsbereich so umfassend ist, wird es wahrscheinlich nie eine „Allround-Ausbildung“ geben, die alle in der Praxis möglichen Themenkomplexe beinhaltet.

Daher ist es für die Fachkräfte notwendig, neue Fertigkeiten und Fähigkeiten im Zuge der direkten Tätigkeit zu erwerben. Reines Theoriewissen reicht einfach nicht aus, das Handlungswissen ist laut den Fachkräften wichtiger.

Qualitätsvolle Fortbildungen sind den Fachkräften ein großes Bedürfnis, da aufgrund ihrer Tätigkeit auch immer die Anforderung zur permanenten Weiterbildung besteht. Hier gibt es allerdings die Problematik, dass die zugestandenen Weiterbildungstage ebenfalls gekürzt worden sind. Nun können nur mehr zwei Arbeitstage im Jahr dafür verwendet werden. Dies ist für qualitätsvolle Fortbildungen einfach zu wenig Zeit.

Zusätzlich gibt es noch einen massiven Einschnitt in der Autonomie der Fachkräfte, da bevorzugt die trägerinternen angebotenen Weiterbildungen absolviert werden sollen. Diese werden aber nicht als qualitativ voll und ausreichend eingestuft. Bei Fortbildungen außerhalb des Trägers müssen diese von der Institution genehmigt werden.

Als wichtigen Änderungsbedarf nehmen die Fachkräfte also die Erhöhung des zugestandenen Ausmaßes der Fortbildungstage wahr. Außerdem wollen sie autonom darüber entscheiden können, welche Fortbildungen für sie passend sind und welche nicht und sich nicht nur auf die Angebote des Trägers beschränken.

Grundsätzlich empfinden die Fachkräfte die am Weiterbildungsmarkt angebotenen Fortbildungen als adäquat und ausreichend für ihre Tätigkeit. Jedoch ist hier fraglich, ob sie an diesen teilnehmen können, sei es aus Zeitgründen oder aus Gründen der Teilnahmegenehmigung.

Abschließend ist zu sagen, dass diese Masterarbeit einen grundlegenden Einblick in den oftmals schwierigen Praxisalltag der Fachkräfte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe geben soll. Dabei können auch erste Anregungen und Ansatzpunkte zur Qualitätsverbesserung des Dienstes und der Arbeitsbedingungen erarbeitet werden. Grundsätzlich wäre es aber notwendig eine flächendeckende Evaluierung zu vollziehen, um professionelle und qualitätsvolle Dienstleistungen und adäquate Arbeitsbedingungen für die Fachkräfte anbieten zu können.

6. Literaturverzeichnis:

- **Balluseck, Hilde/Andrea, Stelmecke** (1999): Zwischen Hilfe, Kontrolle und Konkurrenz: Möglichkeiten der Sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Hilde von Balluseck (Hrsg.): Familien in Not. Wie kann Sozialarbeit helfen? Freiburg in Breisgau: Lambertus Verlag, S. 210-230.
- **Beham, Martina** (2009): Familiengründung heute. In: BM für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hrsg.): 5. Familienbericht 1999-2009. Die Familie an der Wende zum 21. Jahrhundert. Band 1. Wien, S. 225-258. In: <http://www.bmwfj.gv.at/Familie/Familienforschung/Documents/Familienbericht%202009/Band%20I%20-%20Familienentwicklung.pdf> [30.12.2011].
- **Blüml, Herbert/Helming, Elisabeth/Schattner, Heinz** (1994): Zusammenfassung der Ergebnisse des Projektes "Sozialpädagogische Familienhilfe in Bayern". DJI-Arbeitspapier Nr. 5-098. In: <http://www.dji.de/familie/spfkbay/spfhbay.pdf> [01.02.2012].
- **Bohnsack, Ralf** (2010): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Opladen: Barbara Budrich Verlag.
- **Böhm, Winfried** (2005): Wörterbuch der Pädagogik. Stuttgart: Alfred Kröner Verlag.
- **Buber, Isabella/Neuwirth, Norbert** (2010): Familienentwicklung in Österreich. In: BM für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hrsg.): 5. Familienbericht 1999-2009. Die Familie an der Wende zum 21. Jahrhundert. Band 1. Wien, S. 259-324. In: <http://www.bmwfj.gv.at/Familie/Familienforschung/Documents/Familienbericht%202009/Band%20I%20-%20Familienentwicklung.pdf> [04.01.2012].
- **Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend** (2010): Familienbericht 1999-2009 auf einen Blick. In: http://bmwa.cms.apa.at/cms/content/attachments/5/7/1/CH0617/CMS1277370945476/familienbericht2009_auf_einen_blick.pdf [31.07.2012]
- **Conen, Marie-Luise** (1992): Supervision in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Supervision, H. 21, 1992, S. 51-63. In: <http://www.context-conen.de/artikel/Artikel-Supervision-in-der-sozialpaed-Familienhilfe.pdf> [28.02.2012].

- **Dresing, Thorsten/Phel, Thorsten** (2011): Praxisbuch Transkription. Regelsysteme, Software und praktische Anleitungen für qualitative ForscherInnen. 3. Auflage. Marburg. In: <http://www.audiotranskription.de/praxisbuch> [30.04.2012].
- **Drinkmann, Arno/Schiebl, Andreas** (2004): Soziale Kompetenz in Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. In: Sozialmagazin, 29, H.2, 2004, S. 14-18.
- **Elger, Wolfgang** (1990): Sozialpädagogische Familienhilfe. Neuwied. Luchterhand-Verlag.
- **Filler, Ewald** (1999): Rechte der Familie. Ausgangslage und Neuerungen. In: BM für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hrsg.). 4. Österreichischer Familienbericht 1999, Teil 4. Leistungen des Staates für die Familie. Wien, S. 698-741. In: <http://www.bmwfj.gv.at/Familie/FinanzielleUnterstuetzungen/Kinderbetreuungsgeld/Documents/band-1-teil4.pdf> [29.12.2011].
- **Gehrmann, Gerd/Müller, Klaus** (2002): Motivierende Sozialarbeit. In: Sozialmagazin, 27, H.10, 2002, S. 14-25.
- **Girtler, Roland** (1984): Methoden der qualitativen Sozialforschung. Anleitung zur Feldarbeit. Graz/Wien: Böhlau Verlag.
- **Hamann, Bruno** (1998): Zeitgeschichtliche Tendenzen gesellschaftlicher Entwicklungen als Herausforderung einer familienorientierten Erziehung. In: Schneewind, Klaus (Hrsg.): Wandel der Familie. Göttingen: Verlag für Psychologie, S. 57-73.
- **Helming, Elisabeth** (2001): Sozialpädagogische Familienhilfe und andere Formen familienbezogener Hilfen. In: Birtsch, Vera/Münstermann, Klaus/Trede, Wolfgang (Hrsg.): Handbuch Erziehungshilfen. Leitfaden für Ausbildung, Praxis und Forschung. Münster: Votum-Verlag, S. 541-571.
- **Helming, Elisabeth/Schattner, Heinz/Blüml, Herbert** (1998): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- **Helming, Elisabeth/Schattner, Heinz/Blüml, Herbert** (1994): Sozialpädagogische Familienhilfe in Bayer. Abschlussbericht. In: <http://www.dji.de/familie/spfkbay/spfhhbay.pdf> [01.02.2012].
- **Heiner, Maja** (2007): Soziale Arbeit als Beruf. Fälle-Felder-Fähigkeiten. München: Ernst Reinhardt Verlag.

- **Herda, Susanne** (2004): Was müssen Familienhelfer können? In: Sozialmagazin, 29, H.7-8, 2004, S. 45-52.
- **Herlth, Alois** (1990): Was macht Familien verletzlich? Bedingungen der Problemverarbeitung in familialen Systemen. In: Lüscher, Kurt/Schultheis, Franz/Wehrspaun, Michael (Hrsg.): Die postmoderne Familie. Familiäre Strategien und Familienpolitik in einer Übergangszeit. Konstanz: Universitätsverlag Konstanz, S. 312-326.
- **Hermann-Stietz, Ina** (2002): Supervision, was ist das genau? Supervision als eine Methode der Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit. Definition, Ziele und Anspruch von Supervision. In: Sozialmagazin, 27, H.4, 2002, S. 33-43.
- **Herwig-Lempp, Johannes** (2002): Beziehungsarbeit ist lernbar. Systemische Ansätze in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Pfeifer-Schaupp (Hrsg.): Systemische Praxis. Modelle-Konzepte-Perspektiven. Freiburg in Breisgau: Lambertus-Verlag, S. 39-62.
- **Hinte, Wolfgang/Treeß Helga** (2007): Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. Theoretische Grundlagen, Handlungsprinzipien und Praxisbeispiele einer kooperativen Pädagogik. In:
http://books.google.at/books?hl=de&lr=&id=edwtauCNP4sC&oi=fnd&pg=PA15&dq=Sozialraumorientierung&ots=vKqYW77IDC&sig=AfTxH_c0t_uZBI3QIQ0PyGvRP20#v=onepage&q=Sozialraumorientierung&f=false [30.07.2012].
- **Hofgesang, Birgit** (2005): Sozialpädagogische Familienhilfe. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag, S. 529-537.
- **Karsten, Maria Eleonora/Otto, Hans-Uwe** (1996): Die sozialpädagogische Ordnung der Familie. Beiträge zum Wandel familialer Lebensweisen und sozialpädagogischer Interventionen. Weinheim-München: Juventa Verlag.
- **Karsten, Maria-Eleonora** (1996): Die arme Krisenfamilie ist die Familie der Sozialarbeit. In: Karsten, Maria Eleonora/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Die sozialpädagogische Ordnung der Familie. Beiträge zum Wandel familialer Lebensweisen und sozialpädagogischer Interventionen. Weinheim-München: Juventa Verlag, S. 202-220.

- **Kern, Jutta/Richter, Rudolf/Supper, Sylvia** (1999): Verständnis und Verwendung des Begriffs Familie. Eine soziologische Einführung In: BM für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hrsg.): Allgemeine Grundlagen zur Betrachtung von Familie. Österreichischer Familienbericht 1999. Wien, S. 11-40. In: <http://www.bmwfj.gv.at/Familie/FinanzielleUnterstuetzungen/Kinderbetreuungsgeld/Documents/Marschnig/band-1-teil1.pdf> [29.12.2011].
- **Knapp, Gerald** (2003): Sozialpädagogische Familienhilfe als Handlungsfeld sozialer Arbeit. In: Lauermaun, Karin/Knapp, Gerald (Hrsg.): Sozialpädagogik in Österreich. Klagenfurt/Laibach/Wien: Verlag Hermagoras/Mohorjeva, S. 370-416.
- **Kramlinger, Katharina** (2000): Gegenstands- und Begriffsdefinitionen der Familienpsychologie. In: Werneck, Harald/Werneck-Rohrer, Sonja (Hrsg.): Psychologie der Familie. Theorien, Konzepte, Anwendungen. Wien: Universitätsverlag, S. 8-16.
- **Kühn, Thomas/Koschel Kya-Volker** (2011): Gruppendiskussionen. Ein Praxis-Handbuch. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- **Lamnek, Siegfried** (2005): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- **Land Steiermark** (2012): StJWG-DVO 2005. Leistungsbeschreibung. In: http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/dokumente/10019967_4142531/01687111/StJWG%20DVO%20Anlage%201.pdf [31.01.2012].
- **Lenzen, Dieter** (2006): Pädagogische Grundbegriffe. Band 1: Aggression bis Interdisziplinarität. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- **Mayring, Philipp** (2008): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- **Mottl, Ingeborg** (2010): Familienrecht –Ausgangslage und Neuerungen. In: BM für Wirtschaft, Familie und Jugend (Hrsg.): 5. Familienbericht 1999-2009. In: <http://www.bmwfj.gv.at/Familie/Familienforschung/Documents/Familienbericht%202009/Band%20II%20-%20Rechtliche%20Entwicklungen.pdf> [31.07.2012]
- **Nave-Herz, Rosemarie** (1994): Familie heute. Wandel der Familienstruktur und Folgen für die Erziehung. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

- **Nielsen, Heidi** (2008): Sozialpädagogische Familienhilfe. In: Chassé, Karl August/Wensierski, Hans Jürgen (Hrsg.): Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Weinheim/München: Juventa Verlag, S. 161-171.
- **Petko, Dominik** (2004): Gesprächsformen und Gesprächsstrategien im Alltag der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Göttingen: Cuvillier-Verlag.
- **Peuckert, Rüdiger** (2004): Familienformen im sozialen Wandel. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- **Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika** (2010): Qualitative Sozialforschung. München: Oldenbourg Verlag.
- **Rauchfleisch, Udo** (2000): Familien mit gleichgeschlechtlichen Paaren. Probleme und Chancen. In: Büttner, Christian/Krebs, Heinz/Winterhager-Schmid, Luise (Hrsg.): Gestalten der Familie – Beziehungen im Wandel. Gießen: Psychosozial-Verlag, S. 84-97.
- **Richterich, Lukas** (1995): Praxis und Theorie der sozialpädagogischen Familienhilfe. Zürich: Pro Juventute Verlag.
- **RIS –Rechtsinformationssystem** (2012): StJWG 1991. In: http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=LrStmk&Dokumentnummer=LRST_9270_001 [31-01.2012].
- **Rothe, Marga** (2011): Sozialpädagogische Familien- und Erziehungshilfe. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- **Schaub, Horst/Zenke, Karl** (2002): Wörterbuch Pädagogik. München: Deutscher Taschenbuch Verlag.
- **Scheipl, Josef/Rinder, Bernd/Skergeth-Lopic, Eva** (1995): Evaluation eines ausgewählten Bereiches des Jugendwohlfahrtgesetzes von 1989 – am Beispiel der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Graz, o.V.
- **Schiepl, Andreas** (2004): Der Bedarf an sozialer Kompetenz in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: Sozialmagazin, 29, H.2, 2004, S. 27-31.
- **Schneewind, Klaus** (1998): Wandel der Familie. Göttingen: Verlag für Psychologie.
- **Schulze, Hans-Joachim** (1996): Eigenartige Familien. Aspekte der Familienkultur. In: Karsten, Maria Eleonora/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Die sozialpädagogische

Ordnung der Familie. Beiträge zum Wandel familialer Lebensweisen und sozialpädagogischer Interventionen. Weinheim-München: Juventa Verlag, S. 77-95.

- **Schuster, Eva Maria** (1996): Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH). Aspekte eines mehrdimensionalen Handlungsansatzes in Multiproblemfamilien. Frankfurt am Main: Peter-Lang Verlag.
- **Schuster Rahel** (2004): Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der interdisziplinären Frühförderung. In:
http://books.google.at/books?id=tr25Z82C5eMC&printsec=frontcover&hl=de&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [30.07.2012].
- **Seithe, Mechthild** (2007): Hilfen zur Erziehung. In: Ecarius, Jutta (Hrsg.): Handbuch Familie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 568-592.
- **Semmler, Jan** (2008): Familienintensivbetreuung aus der Perspektive der Fachkräfte. Eine qualitative Studie im Kontext der LSB-Netzwerk-GmbH in Kärnten. Klagenfurt: Institut für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung.
- **Statistik Austria** (2011): Eheschließungen, Gesamterstheiratsrate und mittleres Erstheiratsalter seit 1946. In:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/eheschliessungen/index.html [30.12.2011].
- **Statistik Austria** (2011): Ergebnisse im Überblick: Privathaushalte und Familien. In:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/index.html [30.12.2011].
- **Statistik Austria** (2011): Familien 1985-2010. In:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/familien/index.html [30.12.2011].
- **Statistik Austria** (2011): Geburten. In:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/geburten/index.html [30.12.2011].
- **Statistik Austria** (2011): Ehescheidungen, Scheidungsrate und Gesamtscheidungsrate seit 1946. In:
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/scheidungen/index.html [30.12.2011].

- **Stephan, Heinz** (1995): Sozialpädagogische Familienhilfe in Hannover. Marburg: Tectum Verlag.
- **Taurer, Michaela** (2001): Die Familienhilfe der Caritas. Neue pädagogische Anforderungen an die Familienhelferinnen durch die Veränderung der Familienformen und Einsätze. Graz: Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaft.
- **Thole, Werner** (1996): Sozialpädagogik und Familie. In: Sozialmagazin, 21, H.6, 1996, S. 23-30.
- **Thiersch, Hans** (1997): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim/München: Juventa Verlag.
- **Tschöpe-Scheffler** (2009): Familie und Erziehung in der Sozialen Arbeit. Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- **Verbi Software** (2012): Was ist MAXQDA? Berlin. In: <http://www.maxqda.de/produkte/maxqda> [10.05.2012].
- **Walper, Sabine** (2007): Familie. In: Tenorth, Heinz-Elmar/Tippelt, Rudolf (Hrsg.). Beltz Lexikon Pädagogik. Weinheim und Basel: Beltz-Verlag, S. 238-245.
- **Wolf, Peter** (2008): Fachtagung „Familien unterstützen“. Was kann sozialpädagogische Familienhilfe leisten? Bernburg. In: <http://sanktjohannis.org/stejh/service/downloads/familien-unterstuetzen-impulse-zur/Beitrag-Wolf-Jugendhilfe.pdf> [03.02.2012].
- **Woog, Astrid** (2010): Soziale Arbeit in Familien. Weinheim/München: Juventa Verlag.

7. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Familienformen	18
Tabelle 2: Liste der Codings	103

8. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Dreiecksverhältnis Finanzierung	55
Abbildung 2: Kompetenzen	69

9. Anhang

9.1. Liste der Codes



9.2. Leitfaden für die Gruppendiskussion

1. Begrüßung und Rahmenbedingungen

2. Warm-Up-Phase:

- Welche Ausbildung haben Sie absolviert und wie lange sind Sie schon in SFPH/SFB tätig?
- Wie haben Sie Ihren Einstieg in SFPH/SFB erlebt?

3. Hauptphase:

Zu Frage 1:

Anforderungen:

- Welche Anforderungen und Aufgaben werden an Sie als Fachkraft in SFPH/SFB gestellt?
- Welche persönlichen und fachlichen Kompetenzen sind von zentraler Bedeutung für Ihre Tätigkeit?
- Welchen Stellenwert hat die Berufserfahrung?

Belastungen:

- Welche Belastungen treten im Zuge ihrer Tätigkeit auf?
- Welche Bedürfnisse haben Sie als Fachkraft und welche werden vernachlässigt?

Spannungsfelder:

- Welche Spannungsfelder nehmen Sie in Ihrer Tätigkeit wahr?
- Wie gehen Sie mit diesen um bzw. bewältigen diese?

Zu Frage 2:

Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge:

- Welche Verarbeitungs- und Entlastungswerkzeuge stehen Ihnen zur Verfügung?
- Wie effektiv und nützlich sind diese?
- Reichen sie Ihrer Meinung nach aus?

Zu Frage 3:

Rahmenbedingungen

- Welche organisatorischen Bedürfnisse und Rahmenbedingungen haben und benötigen Sie um eine qualitative Arbeit leisten zu können?
- Sind diese gegeben?

Zu Frage 4:

Ausbildung und Weiterbildung

- Wie zufrieden sind Sie mit ihrer Ausbildung?
- Sind die angebotenen Ausbildungen und Weiterbildungen ausreichend oder würden Sie eine spezielle Aus- und Weiterbildung für SPFH/SFB empfehlen?

4. Abschluss:

- Was ist Ihrer Meinung nach ein wichtiger Änderungsbedarf in SPFH/SFB?