

Frau Neumann

Hintergrundinformation

Die Interviewpartnerin (Frau Neumann) ist im Allgemeinen Sozialdienst eines städtischen Jugendamtes beschäftigt. Sie arbeitet ganztags in einem festen Anstellungsverhältnis. Frau Neumann ist zwischen 31-40 Jahre alt und seit viereinhalb Jahren im Allgemeinen Sozialdienst und im gleichen Bezirk tätig. Ihre Berufserfahrung als Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin insgesamt beträgt sechs bis zehn Jahre. Ihr vorheriges Tätigkeitsfeld war die Arbeit mit Sehbehinderten.

Der Allgemeine Sozialdienst ist in 13 Bezirke untergliedert, direkte Vorgesetzte ist die Bezirksleiterin des entsprechenden Bezirkes. In der Bezirksstelle sind 14 MitarbeiterInnen beschäftigt, fast alle weiblich. Teambesprechungen werden einmal wöchentlich durchgeführt, Fallbesprechungen finden nach Bedarf zwischen zwei KollegInnen statt. Daneben besteht die Möglichkeit der Teilnahme an Supervision, Fortbildungen und Arbeitsgruppen. Angesprochen wird auch der häufige Austausch mit anderen Abteilungen und Beratungsstellen, sowie die regelmäßige Teilnahme an Stadtteilarbeitskreisen.

Der Arbeitsauftrag umfasst die psychosoziale Grundversorgung der Bevölkerung im Stadtteil, originäre Jugendamtsaufgaben nach KJHG und BGB und den Außendienst für das Sozialamt im Rahmen des BSHG.

Interviewkondensat, Interview mit Frau Neumann (ASD)

5 *Ich möchte Sie bitten, dass Sie versuchen, sich an wiederkehrende Situationen zu erinnern, die wichtig sind - hier an Ihrem Arbeitsplatz - und kennzeichnend für das, was Sie tun. Und dass Sie mir schildern, wie Sie solche Situationen erlebt haben.*

Also, wir sind ja hier eine Beratungsstelle des Jugendamtes, Allgemeiner Sozialdienst. Und da ist es so, dass sich Familien hierher wenden, also Vater, Mutter oder beide gemeinsam, mit Kindern, ohne Kinder oder die Kinder an sich. Und da wir familienorientiert arbeiten, ist es so, dass wir dann versuchen in gemeinsamen Gesprächen zu klären, was denn
10 eigentlich die Problemlage ist. Also Eltern wenden sich hierher, um Hilfe zu bekommen. Und wir machen es dann so, dass wir eben genau schauen: Welche Problemhaltung, welches Problembewusstsein ist da, was ist schon von den Eltern versucht worden an Lösungsmöglichkeiten? Wie wird es von den Kindern gesehen oder von anderen beteiligten Stellen, anderen pädagogischen Fachkräften, die wir dann auch noch im
15 Einverständnis der Eltern und der Kinder miteinbeziehen? Lehrer, Erzieherinnen von irgendwelchen Tagheimen, z.B. Und dass wir dann zusammen versuchen eine Lösung zu erarbeiten. Ich denke, wir arbeiten vom Methodischen her eher so systemisch ausgerichtet. Das ist so unsere Richtschnur. Und von daher ist uns auch die Kooperation eben mit den am Hilfeprozess Beteiligten sehr wichtig. Und wenn wir uns auf eine bestimmte Richtung geeinigt haben, bzw. zumindest ausschnittsweise, dann ist es so, dass wir eine Erziehungs- und Helferkonferenz abhalten, bei der dann jeder seine Position einbringt. Und dass man nochmal genau schaut: Welche Ressourcen sind vorhanden bei der Familie, welche Stärken sind da, und wie kann man alles zusammen so festzurren, dass also wirklich dem Kind, den Jugendlichen und den Eltern geholfen werden kann. Und dann kommen dann so
25 die Schritte, dass man sich einigt auf z.B. eine Hilfe zur Erziehung, das kann wirklich der gesamte Leistungskatalog des Kinder- und Jugendhilfegesetzes sein ... Wir haben sehr viele beratende Aufgaben. Wir informieren auch sehr viel über diese Möglichkeiten der Beratung. Führen diese Beratungen auch durch, soweit es unsere Kapazität erlaubt, also vom zeitlichen Kontingent her. Und ansonsten tragen wir auch Verantwortung dafür, dass wir an andere Dienste vermitteln ... Meine Position ist, dass ich wirklich für diese Konferenz verantwortlich zeichne. Also ich lade die Klienten ein und die am Hilfeprozess Beteiligten, auch die Kinder und Jugendlichen, ausser in Ausnahmesituationen, z.B. bei sexuellem Missbrauch. Ich denke, da muss man genau abwägen, ob man einem Kind, einem Jugendlichen das zumutet, ob es sich selber das zutraut. Aber ich denke, das sind
35 eher dann so diese Ausnahmesituationen. Ansonsten legen wir schon Wert darauf, die Kinder auch sehr stark miteinzubeziehen. Und da ist es dann eben so. Für diesen Ablauf zeichnen wir uns also dann verantwortlich. Und auch dafür, was am Ende dann als Ergebnis herauskommt. Also wenn es konkret darum geht, eine Entscheidung zu treffen, welche Hilfe die geeignete ist, um dem Bedarf des Kindes gerecht zu werden oder des Jugendlichen, dann muss diese Helfer- oder Erziehungskonferenz - vielleicht sollte ich das nochmal begrifflich klären. Es ist so, dass es bei uns ein quasi Entscheidungsteam ist, das sich zusammensetzt aus den beteiligten Eltern, den Jugendlichen, Kindern und mindestens zwei anderen pädagogischen Fachkräften ausser mir und dass wir dann entscheiden, welche Hilfe die richtige ist ... die Entscheidung wird von allen gemeinsam getroffen. Nur hat meine Bezirksleiterin, wenn sie nicht aktiv an dieser Erziehungs- und Helferkonferenz beteiligt ist, eben die Möglichkeit zu sagen: Bitte klären Sie z.B. den Punkt nochmal ab. Also als Aussenstehende fände ich es gut, Sie würden nochmal den und den und den und die fachkompetente Stelle nochmal fragen, z.B. ... Aber das heisst, die Verantwortung, die Entscheidung über eine Hilfe zur Erziehung ist bei uns in X relativ weit unten an der Basis
40 angesetzt ... Und hier in X ist es so, dass nach §, nach dem Bundessozialhilfegesetz, haben Menschen nicht nur Anspruch auf materielle Hilfen, sondern auch auf persönliche Beratung. Und das Sozialamt hier hat keinen eigenen Sozialdienst, um dieses Angebot zu

unterbreiten. Deswegen wird an das Jugendamt, an den Allgemeinen Sozialdienst verwiesen und ich bekomme dann eine Nachricht, dass jemand einen Neuantrag gestellt hat und mache mein Beratungsangebot ... Und ich mache es eben methodisch so, dass ich auch eben wirklich bewusst sage, was meine Aufgaben sind. Welche Möglichkeiten der Beratung ich dem Klienten, der Klientin anbieten kann. Und dann kann er entscheiden, ja? Oder sie entscheiden, welche Hilfe sie braucht. Ich denke wir machen wirklich so eine psychosoziale Grundversorgung an Beratung ... Also ich denke, dass wir im ASD ziemlich flächendeckende Information über Angebote in unseren Stadtteilen haben, weil wir auch ständig in Kooperation mit allen im Stadtteil integrierten Diensten sind. Sei es jetzt im Rahmen der Kinderbetreuung oder der Altenhilfe oder in Kooperation mit dem sozialpsychiatrischen Dienst, ja? Wir wissen einfach, was da der aktuelle Stand ist, ja oder wir informieren uns. Und von daher glaube ich, dass spezielle Fachdienste, psychosoziale Beratungsstellen wesentlich eingeschränkte Verfügbarkeit über diese Daten haben ...

War das schon immer so oder hat sich da auch was verändert in den letzten Jahren an genau diesen Aufgaben oder auch der eigenen Rolle jetzt hier?

Also ich denke, die Aufgaben haben sich durch die Einführung des KJHG etwas verändert. Ich denke, es werden jetzt die, sage ich mal, Betroffenen, die Klienten, die Menschen wesentlich mehr eingebunden in diesen ganzen Hilfeprozess. Und dadurch kommt auch die Gewichtung auf dieses Grundprinzip: Hilfe zur Selbsthilfe, noch mehr zum Tragen. Also es wird nicht etwas für einen Klienten gemacht, sondern mit ihm und man geht mit ihm diesen Weg. Man nimmt ihn da an, wo er steht und schaut: Kann er es annehmen; wie geht es weiter. Ja? Es gibt allerdings auch gewisse Grenzen. Und das ist dann so dieser dritte Bereich, der eigentlich sehr stark dem Jugendamt zugeordnet wird. Und zwar eben dieses Wächteramt des Jugendamtes. Und ich denke, das ist also etwas ganz Spezifisches. Und ich denke, da sind wir dann eben auch in dieser Kontrollfrage ganz stark gefragt ... Dass ich mir manchmal allerdings (...) wo ich Grenzen auch sehe ist, wenn wir es mit Kindesmisshandlung zu tun haben. (...)

Und wir auf Grund der Gesetzesgrundlage dann abwägen müssen: Ist die Gefährdung so gross, dass wir dann wieder handeln müssen? Also weg von der Beratung hin wirklich zur Eingriffsbehörde in Form von einer Inobhutnahme des Kindes. Und ich denke, das sind diese beiden, dieses Spannungsfeld, in dem wir manchmal sind. Dass wir Familien ziemlich lange kennen, auch in einem Beratungsprozess, der auf relativ freiwilliger Basis läuft, und wo es dann einfach irgend so etwas dann ist. Ja? Wir dann aber eindeutig Position beziehen können, müssen, müssen. Weil es beide Bereiche gibt.

Gut. Das waren jetzt typische Situationen. Könnten Sie mir vielleicht auch Situationen schildern, die eher ungewöhnlich sind hier für die Arbeit, die aber trotzdem wichtig sind. Also schon von Bedeutung. Es sollen nicht Sachen sein, die irgendwie absonderlich sind, aber Dinge, die vielleicht nicht so oft vorkommen, nicht ganz so alltäglich sind.

... Also alltäglich sind tatsächlich nicht diese akuten Krisensituationen. Ich denke, wir haben, wenn wir im dauerhaften, also im kontinuierlichen Kontakt mit Familien stehen, sehr oft vorher die Möglichkeit, so eine Krise schon etwas zu entschärfen und Lösungsmöglichkeiten mit den Eltern und Kindern zu erarbeiten. Oder mit den alleinstehenden Menschen ...

... Ja, wenn Sie jetzt sagen müssten, was für Sie diese Arbeit hier lohnend und reizvoll macht. Die Arbeit, die Sie hier tun, was würde Ihnen da einfallen?

Also ich kann Ihnen nur sagen: Ich persönlich finde die Vielfalt gerade das Reizvolle. Und ich glaube, dass wir hier einen relativ grossen Entscheidungsspielraum haben, auch in Hinsicht Beratung. Es ist ein hoher Anspruch, der auch an einen gestellt wird, man muss sich informieren, man muss das Wissen parat haben, man muss es methodisch dann ja auch vermitteln können. Aber ich denke, man kommt mit so vielen unterschiedlichen Menschen in Kontakt, die auch ihre Beziehungen hier einbringen. Dass es gerade aus meinem Interesse an Menschen heraus ist, dass ich denke, das ist das Spannende hier.

105 *Und können Sie noch etwas sagen zu diesem grossen Entscheidungsspielraum. Was heisst das, ein grosser Entscheidungsspielraum in der Beratung?*

... Ich denke von meiner Grundhaltung her ist es die Entscheidung des Klienten, welche Beratung er annimmt. Nur muss er diese Information natürlich haben. Ich gebe diese Information, ich biete aber auch unsere Leistungen an. Wir sind eine Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, genauso wie die Erziehungsberatungsstelle. Es ist für mich nur auch Abwägungssache, was ist für mich leistbar, also vom Arbeitsanfall und von meinem Zeitkontingent ... Und dazu muss ich schauen, was ist meine originäre Aufgabe, was habe ich zu leisten, was kann ich abgeben. Welche, wo wäre es sinnvoll einen Fachdienst hinzuzuziehen. Ich könnte ja auch sagen, man kann auch eine Beratung zum Teil auslagern aber z.B. bei gewissen Punkten wieder zusammenführen, ja? Das ist ja alles möglich, das so abzuklären.

Gut. Und was belastet oder bedrückt Sie bei der Arbeit?

Also mich belastet es, wenn ich diese Anforderungen, die ich an mich, meine Arbeit und meine Fachlichkeit habe, auf Grund der Aufgabenfülle und auf Grund der, ja, ich sage mal, meiner Fallzahlen, einfach sehe. Und da muss ich abwägen. Das belastet, ja? ... Ich denke, es kommt wirklich darauf an: Welche Wertvorstellungen hat man da ein Stück weit auch. Welche Vorstellungen von Qualität von Arbeit. Das sind alles Dinge, die da mit einfließen ... Und bei mir ist das so, dass ich seit viereinhalb Jahren in meinem Bezirk quasi jetzt arbeite und ich die Klienten einfach über längere Zeit hin kenne. Und dadurch entsteht einfach auch so ein Austausch. Also da kommen einfach dann immer häufiger Anfragen. Und bei mir sind das also, um konkret auf den Punkt zu kommen, meistens zwischen so dreissig und ja, so fünfunddreissig Fallbearbeitungen. Also Fallbearbeitung heisst konkret: Das kann ein Mensch sein, das kann eine Familie sein, das ist unterschiedlich ... in unserem Bezirk sind es neun Kolleginnen, die in der Bezirkssozialarbeit tätig sind, zwei Kolleginnen, die spezielle Sonderstellungen haben, für den Altenhilfebereich sogenannte IAV-Mitarbeiterinnen - Information, Anlauf und Vermittlungsstelle. Dann haben wir jemanden mit der Schwerpunktaufgabe Heimplatzvermittlung, da läuft auch eine ganz enge Kooperation. Also wir ASD-Kolleginnen, wir machen dann eher so diese Beratung hin zu einer Leistung - sage ich jetzt einfach mal so: Leistung „Heimunterbringung“, ja? Und wir integrieren dann die Mitarbeiterin, damit diese ein Stück weit das so mitbekommen hat, was vorher gelaufen ist und das dann weiter fortführen kann ... Da läuft es auch wieder über die Kooperation mit der Kollegin: Wir müssen sie nicht einschalten, aber wir können dieses Fachwissen abrufen ...

140 *Und wenn es Probleme gibt, z.B. ein konkreter Fall, der schwierig ist, gibt es dafür auch ein Forum oder eine Team-Besprechung?*

Also es ist so, dass wir, vielleicht kann ich da nochmal einen Rückblick machen: Bevor wir diese Helfer- und Erziehungskonferenz hatten, war eine Team-Besprechung notwendig für eine Jugendhilfeleistung. Und wir handhaben das jetzt so im Bezirk, ich nehme mal an, dass es in anderen ähnlich ist, dass wir dieses kollegiale Gespräch, diesen Austausch für wichtig halten. Und deswegen treffen wir uns auf jeden Fall mit Kolleginnen und Kollegen, um wirklich dann so methodisch das aufzubereiten, was jetzt alles gelaufen ist, ja? Und wir suchen auch das Fachgespräch, indem wir jemanden hinzubitten. Und parallel dazu läuft diese Helfer- und Erziehungskonferenz. Ich denke, beides ist wichtig, um da einen fachlichen Standard zu festigen. Und dann Gespräche mit der Bezirksleitung und dann hoffen wir, dass die Sache dann steht (lachen beide) ... Auf der einen Seite sind wir natürlich schon Einzelkämpferinnen: Dass ich jetzt mal sage, ich biete Beratung an. Wir verteilen das jetzt nicht im Team. Oder so, dass wir sagen: „Oh, das würde mich jetzt interessieren und das mache ich jetzt mit ihm zusammen“. Sondern wir haben eine ganz klare örtliche Zuständigkeit und zwar eben nach diesen Strassenzügen, nach diesen Baublocks, wir sind AnsprechpartnerInnen. Und danach orientiert sich das. Und wenn wir denken, dass es hilfreich wäre, dass wir mit Kollegen darüber reden, dann kann das auch

ziemlich schnell laufen, indem ich dann ganz bewusst anspreche: „Hast du und du und du Zeit?“ Man setzt sich zusammen. Oder man macht das dann eben in einer grösseren Runde, man setzt einen Termin fest und dann trifft man sich und macht das. Und das war bisher hier kein Problem ...

Was für ein Mensch muss man sein, um die Arbeit hier zu mögen?

Ein offener Mensch (lacht) ... Und es ist eine Herausforderung, denke ich, für jeden der hier arbeitet, sich auf so viele Menschen auch einstellen zu wollen. Ich denke, es macht auch etwas mit einem selbst, ja? Wenn ich den Anspruch habe, auf mein Gegenüber einzugehen und natürlich mich auch ganz klar wieder abgrenzen zu müssen, das ist schon klar, aber dann ist es schon eine Herausforderung. Weil in - ich kann nur sagen, von meinem Bezirk her - es wohnen da sehr sehr unterschiedliche Menschen. Also von Sozialhilfeempfängern, die seit sehr, seit sehr langer Zeit Sozialhilfeempfänger sind, die auch zu kämpfen haben mit speziellen Problemlagen, mit psychischen Schwierigkeiten, mit Alkohol, mit Drogen, mit allem Möglichen. Und dann mit deren Kindern, die eigentlich schon ihre Eltern so erlebt haben, dass sie ständig in Leistungsbezug sind, nicht ? Also hin zu Menschen, die der - ja sage ich mal - die der Mittelklasse angehören, also der oberen Mittelklasse und die ich dann eben treffe im Rahmen einer Trennungs- und Scheidungsberatung, wenn wir also dann einfach im Rahmen dieser Mitwirkung bei einem familiengerichtlichen Verfahren eben, dann auch einen Bericht oder eine Stellungnahme abgeben ...

Matrix 1: HelferIn - KontrolleurIn

... Also ich habe angekreuzt: 'Tätig werden' und zwar bei Verdacht auf schwerwiegende *Gefährdung* des Kindeswohles oder bei Gefährdung z.B. eines alten Menschen. Dann ist unsere Aufgabe abzuklären, ob diese Gefährdung tatsächlich vorliegt. Und wenn ja, wie eine Lösung aussehen kann, wie man sie erarbeiten kann, wie man eine Gefährdung ausschliessen kann, mit welchen Hilfsangeboten. Und ich denke, da beginnt das mit dieser Kontrollfunktion und geht - oder zumindest ist es unser Streben, dass es wirklich im Hilfsangebot mündet ... Beim *Beraten* von Kindern und Jugendlichen und von Vätern und Müttern ist es so, dass es eindeutig ein Hilfsangebot ist. Und dann habe ich noch mitaufgenommen: Mitwirkung in familiengerichtlichen Verfahren bei Trennung und Scheidung, speziell bei *Sorgerechtsregelung*. Da ist es so, dass wir in diesen Mitwirkungsverfahren z.T. in eine Kontrollrolle kommen, wenn wir Gefährdungsmomente für das Kind sehen. Und dann ist es auch wieder eine Kontrollfunktion, weil wir diese Beobachtung, unsere Einschätzung, in Absprache auch mit den Eltern dem Gericht mitteilen müssen. Das kommt jedoch ganz ganz selten vor. Normalerweise ist es ein Beratungsangebot, um mit den Eltern zusammen eine Sorgerechtsregelung zu erarbeiten in Richtung Mediation. Dann 'Vermittlung und Begleitung von *Hilfen*' nach dem BSHG: Das ist in den meisten Fällen ein Hilfsangebot. Wir haben jedoch auch vom Sozialamt zu bestimmten Fragestellungen Position zu beziehen und Stellungnahmen abzugeben, die dann Grundlage für Entscheidungen des Sozialamtes sind, ob eine Hilfe bewilligt wird oder abgelehnt wird ... Also es ist so, wir müssen zu bestimmten Fragestellungen eingeschaltet werden. Und unsere Stellungnahme ist eigentlich dann massgeblich dafür, ob diese Hilfe befürwortet wird oder nicht. Also es ist da schon so, dass wir in dieser Kontrollfunktion eingesetzt werden. Aber es ist auch unser Entscheidungsspielraum, wie wir dann die Situation einschätzen. Und es ist auch unsere Kompetenz, es so dann darzustellen. Und von daher, denke ich mir, kann das manchmal sein, dass wir in einer Familie, die wir kennen, einmal in dieser Funktion kommen, als Kontrolleurin und das nächste Mal wieder als Beraterin auf freiwilliger Basis. Beides ...

Matrix 2: Hilflo - Hilfreich

Hilfreiche HelferIn, ja. Ich habe mich da entschieden für '*Adressatengruppen*'. Ich kann jetzt nur mal exemplarisch einzelne Personengruppen herausgreifen, die mir jetzt eingefallen sind, z.B. *ältere Menschen*. Wir machen aufsuchende Sozialarbeit. D.h. wir

210 gehen auch zu Menschen direkt in die Wohnung, wenn wir von einer Notsituation
 erfahren, bieten Beratung an ... Ja also das nächste, was ich aufgenommen habe, war
 'Angebote für sogenannte Lücken-Kinder'. Darunter fasse ich Jugendliche und Kinder
 zwischen 12 und 15 Jahren, wo sehr viele Anfragen auch kommen. Wo es auch einfach
 schwierig ist, ihnen für den Nachmittag wirklich adäquate Angebote zur Verfügung zu
 stellen ... Das ist eher ein bisschen hilflos. Weil ich denke, ich selber würde gerne viel
 215 mehr auch in diesem Bereich noch Angebote für Kinder und Jugendliche machen, aber das
 ist nicht möglich anhand der zur Verfügung stehenden Zeit ... Dann habe ich als dritte
 Adressatengruppe 'Alkohol- und drogenabhängige Menschen'. Da finde ich es manchmal
 etwas schwierig als Mitarbeiterin. Wir haben eine klare Vereinbarung mit dem
 Gesundheitsamt, dass für alleinstehende alkohol- und drogenabhängige Menschen das
 220 Gesundheitsamt zuständig ist, und für Menschen mit Alkoholproblemen, die in der Familie
 leben, dass der ASD zuständig ist ... Weil man eben sagt, wenn man systemisch arbeitet,
 dann arbeitet man mit der Familie und auch mit dem ganzen Umfeld. Und da ist es eben so,
 dass wir auch darauf angewiesen sind, dass wir klare Absprachen treffen können mit jedem
 einzelnen Familienangehörigen. Und das finde ich manchmal etwas schwierig ... Ich habe
 225 es jetzt hier bei 'hilflose Helferin' angekreuzt, weil ich denke, wenn ich hier einen
 Schwerpunkt setzen würde, dann wäre das anders. Hilflos ist für mich nicht
 handlungsfähig, ja? Ich denke, so kann ich diese Beratung schon so anlegen, dass es auf
 jeden Fall unterstützend wirkt, aber ich kann nicht alles machen. Sondern ich muss mir
 dann eben auch Kollegen von aussen heranziehen ... Meine Tätigkeit 'Information und
 230 Beratung' von Menschen, die im Stadtteil leben und eine Art Grundberatung über
 Hilfsangebote brauchen oder möchten. Ich denke, da können wir alle sehr, sehr hilfreich
 sein. Weil wir da wirklich ganz gute Informationen haben. Und genauso für Eltern und
 Jugendliche, die Probleme haben. Ich glaube, dass wir da auch der richtige
 Ansprechpartner sind, weil wir da auch wirklich genau wissen, was gibt es für
 235 Möglichkeiten ... dann bei der Adressatengruppe: Eltern/Kinder, die in *Trennungs- und
 Scheidungssituation* sich befinden. Ich denke, da haben wir einfach auch sehr viel
 Erfahrung, da auch mehr Beratung anbieten zu können ... Also es gibt keine
 Schwerpunktmitarbeiterin für Trennungs- und Scheidungsberatung, sondern wir haben alle
 - also erst mal unser Studium, das ist so der Grund. Und dann haben wir alle Fortbildungen
 240 besucht in diesem Bereich ...

Matrix 3: Entscheidungsspielräume

Ich habe hier wieder eine Tätigkeit angekreuzt. Und zwar 'Berater von Eltern und
 Kindern', wenn im Rahmen des Beratungsprozesses eine Beantragung einer
 Jugendhilfeleistung ansteht. Ich denke, da haben wir ziemlich hohe
 245 Entscheidungsspielräume und es ist so, dass wir ja auch für diese Beratung Verantwortung
 tragen ... Ein Beispiel: Wenn wir der Ansicht sind, eine Heimunterbringung wäre nicht der
 geeignete Weg, ja? Also nach wirklich ganz genauer, differenzierter Abklärung. Es gäbe
 andere Hilfeformen, die vielleicht besser greifen würden, und die Eltern einen Antrag auf
 eine Heimunterbringung stellen, also diese Leistung. Dann denke ich, ist es unsere
 250 Aufgabe, das zu beurteilen und eine Stellungnahme abzugeben. Und gegen diesen
 Ablehnungsbescheid kann man Widerspruch einlegen. Und dann muss das nochmal
 differenzierter ausgeführt werden ... Bei der *Sorgerechtsregelung* ist es so, dass ich
 angekreuzt habe, dass der Entscheidungsspielraum eher niedrig ist. Weil wir der Ansicht
 sind - und so ist das auch im KJHG festgelegt - die Eltern sollen entscheiden, wie das
 255 Sorgerecht für die Kinder geregelt werden soll. Der Richter prüft das und wir haben nur
 diese - wie ich das vorhin schon geschildert habe - diesen Bereich: Liegt da
 Kindeswohlgefährdung vor oder nicht? Wenn das nicht vorliegt, haben die Eltern auch die
 Verantwortung dafür, wie das Sorgerecht geregelt wird ... Dann 'Abgabe von
Stellungnahmen für das Sozialamt oder für andere Ämter'. Ich denke, da haben wir einen
 260 relativ hohen Entscheidungsspielraum und Kompetenz ... Ich denke, wenn wir eine

Stellungnahme abgeben: Wir werden oft angefragt um Stellungnahmen. Und diese Stellungnahme ist Grundlage, ob eine Leistung gewährt wird oder nicht, ja? Und wir versuchen das nach bestimmten Kriterien, nach bestimmten Kriterien diese Stellungnahme abzugeben. Wir fixieren das schriftlich, geben das auch dann weiter. Und wir haben hier doch noch eine Kontrollinstanz. Also man kann ja manchmal irgendwelche Aspekte ausser
 265 acht lassen und für diesen Punkt ist es so, dass wir natürlich die Möglichkeit haben, unsere Arbeit mit einer Kollegin zu besprechen ... Und ich denke, nochmal der Bereich, den ich jetzt schon ein paarmal habe: Tätig werden bei Verdacht auf *Kindeswohlgefährdung*. Das kommt zwar nicht so häufig vor, aber es gehört zu den originären Jugendhilfeaufgaben,
 270 deswegen habe ich es da auch reingeschrieben. Also ich denke, der Entscheidungsspielraum ist auf der einen Seite relativ hoch. Weil es da auf unsere Einschätzung der Situation vor Ort auch ankommt. Andererseits auch relativ niedrig: Wenn wirklich Gefährdung vorliegt, dann muss diese Gefährdung eben dann auch versucht werden, dass sie abgewendet wird. Und damit ist die Entscheidung schon auch wieder
 275 klein. Und ich denke, das muss erst mal vordergründig sein. Und dann kann man schauen, welche anderen Möglichkeiten es gibt.

... Gut. Das war jetzt ein grosser Teil. Jetzt kommt nämlich schon der letzte. Das sind dann ein paar abschliessende Fragen. Und zuerst die Frage: Was ist für Sie Erfolg? Woran machen Sie Erfolg fest? Und das immer im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten.

280 Also für mich ist ein Erfolg, wenn ich in einem Beratungsprozess merke, dass sich an den vorhandenen Beziehungsmustern, die bei Klienten vorliegen, irgend etwas verändert hat, dass etwas in Bewegung gekommen ist. Ich denke, die Klienten tragen immer dafür Verantwortung, ob sie etwas verändern wollen, was sie verändern wollen. Für mich ist es ein Erfolg, wenn ich da einen Impuls gegeben haben kann.

285 *(2s) Und inwiefern fördern oder unterstützen hier die institutionellen Rahmenbedingungen Ihr Bemühen um Erfolg und Qualität der Arbeit?*

Ich denke, die institutionellen Rahmenbedingungen sind wirklich ziemlich klar strukturiert bei einer Behörde. Das empfinde ich - diese klare Strukturierung - als sehr hilfreich. Man hat ganz klare Orientierungslinien, ja? Man kann auch dann für sich genau schauen, wo
 290 sind denn eigentlich meine Entscheidungsspielräume, wo ist meine eigene Möglichkeit, zu entscheiden und wo muss ich mich orientieren. Es hat positive und auch manchmal ein bisschen schwierige Aspekte, aber ich sehe das eher positiv ... ich habe einfach auch Möglichkeiten, wenn es um diese Entscheidungen geht, dass hier auch ganz klare Qualitätssicherungen sind, ja? Wir haben jederzeit - und da wird auch darauf Wert gelegt,
 295 also nicht nur von meiner Seite aus, sondern einfach auch klar von unserer fachlichen Leitung - wir haben Möglichkeiten des kollegialen Austausches, Team-Besprechungen, ad hoc- Teams, Supervision, Fortbildungen, Arbeitsgruppen ...

Ja. Sie haben gerade schon gesagt, es gibt auch manchmal schwierige Aspekte darin. Was behindert oder erschwert denn genau hier den Erfolg und die Qualität der Arbeit. Auch wieder bezogen jetzt auf institutionelle Rahmenbedingungen.

300 *(3s) Also es ist so, dass durch den, den, durch die Vielfältigkeit des Arbeitsauftrages, es schwer möglich ist, verschiedene Vertiefungen vorzunehmen. Also, ich kann jetzt sagen, ich mache jetzt mal ein Vertiefungs[gebiet], ich bin Ansprechpartnerin in meiner Gruppe, in meinem Team für Trennungs- und Scheidungsberatung oder ich bin für Arbeit mit
 305 Alkohol- und Drogenabhängigen Ansprechpartnerin. Aber ich denke, ich muss mich da begrenzen ... Und das heisst für mich, ich muss da selektieren, ich muss sehr in Kooperation arbeiten ... Ich denke, wichtig ist die ständige Reflexion darüber: Wo grenze ich mich ab? Was kann ich delegieren? Wo ziehe ich einen anderen Fachdienst hinzu? Ich denke, diese Fragen muss man sich eigentlich tagtäglich stellen.*

310 *Könnten Sie sich vorstellen, an diesen institutionellen Rahmenbedingungen irgendetwas zu verändern? Also gerade im Hinblick auf: Was behindert, was erschwert es.*

Also ich denke, wir sind gerade in diesem Organisationsuntersuchungsprozess, um uns das genau anzuschauen. Ich denke, es ist sinnvoll, gewisse Strukturen sich genau anzuschauen

...

315

