



Hochschule Neubrandenburg  
University of Applied Sciences

## *Bachelorthesis*

### Burnout in der sozialpädagogischen Familienhilfe

vorgelegt von

Frauke Raap

Studiengang Soziale Arbeit

Sommersemester 2011

URN: urn:nbn:de:gbv:519-thesis2011-0330-5

Erstgutachter: Frau Prof. Dr. phil. habil. Barbara Bräutigam

Zweitgutachter: Herr Prof. Dr. Matthias Müller

Abgabetermin: 28. Juni 2011

# Inhaltverzeichnis

1 Einleitung .....	2
2 Was ist Burnout?.....	3
2.1 Wie entsteht Burnout? .....	5
2.2 Die Phasenmodelle zur Burnout-Problematik .....	8
2.3 Körperliche Symptome und Verhaltensveränderungen bei einer Burnout-Erkrankung .....	10
2.4 Wie kann man sich vor Burnout schützen? .....	11
3 Die sozialpädagogische Familienhilfe .....	14
3.1 Historische Aspekte und rechtliche Grundlagen der sozialpädagogischen Familienhilfe .....	15
3.2 Klienten der sozialpädagogischen Familienhilfe .....	17
3.3 Aufgaben, Kompetenzen und mögliche Probleme eines sozialpädagogischen Familienhelfers in der praktischen Arbeit.....	18
4 Burnout in der sozialpädagogischen Familienhilfe .....	24
5 Fazit.....	30
6 Literaturverzeichnis .....	32
7 Anhang .....	34

## 1 Einleitung

Die aktuelle sozialpädagogische Diskussion macht uns auf eine besondere Problematik aufmerksam, die weniger Klienten wie „Alleinerziehende Mütter“ oder „Patchworkfamilien“ thematisiert, inhaltlich keine neuen Therapien oder sozialpolitische Themen beinhaltet, sondern das Herzstück der Sozialpädagogik betrifft:

Helfer, die Hilfe brauchen, die ausgebrannt sind – unter „Burnout“ leiden!

Burnout - ein Begriff, der in zahlreicher Literatur geprägt und vor allem auch im Zusammenhang des Studiums „Soziale Arbeit“ verwendet und diskutiert wird, ist besonders in den helfenden Berufen ein ständiger Begleiter. Der Begriff ist mittlerweile sprachlich integriert, geistert als „Modewort“ durch viele Berufsschichten und wird vermehrt in Sendungen und Literatur thematisiert, auch wenn die inhaltliche Definition, die Differenziertheit des Begriffs, weniger geläufig und schwer zu erfassen ist.

Ziel dieser Bachelorarbeit ist es deshalb, den Begriff „Burnout“ differenziert zu definieren und deren Vielschichtigkeit aufzuzeigen, um dann den Bereich der sozialpädagogischen Familienhilfe einzubeziehen und explizit diesen Zusammenhang zu erläutern.

Die ständige Präsenz der „Burnout-Thematik“ während des Studiums und die damit verbundene intensive Auseinandersetzung mit Familienhelfern im Rahmen des PR2-Moduls lieferten die Basis für diese Bachelorarbeit. Das PR2-Modul thematisierte „aufsuchende Hilfe“ und „aufsuchende Helfer“. In Kleingruppen wurde dieses Feld differenzierter erschlossen, sodass meine Gruppe sich intensiver den „sozialpädagogischen Familienhelfern“ widmete. Mit Hilfe von Interviews wurde sich der Thematik praxisorientiert genähert, sodass als Resultat vier Befragungen von sechs verschiedenen Familienhelfern vorliegen. Vor allem diese Erfahrungsberichte sind der Grund für mein Interesse an dieser Thematik. Beispielsweise begegnete uns eine Familienhelferin, die immer wieder, wenn auch zeitweise indirekt, auf das Thema „Burnout“ in ihrem Arbeitsbereich zu sprechen kam. Sie erläuterte uns, dass sie gravierende Probleme habe, ihr Privatleben und das Berufliche voneinander zu trennen, sprach davon, dass sie an Schlafstörungen leide und, dass sie für sich in Betracht ziehe, professionelle Hilfe aufzusuchen. Das Interview hat die Helferin sehr aufgewühlt und brachte auch mich immer wieder dazu, über die Thematik „Burnout“ in der Sozialen Arbeit, vor allem, aber ge-

nauer in der SPFH nachzudenken. Dieses Interview hat mir vor Augen geführt, das gerade in den vielschichtigen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit der Begriff „Burnout“ omnipräsent ist. Durch die unterschiedlichen Interviewpartner/innen und ihre Offenheit uns gegenüber, habe ich die Arbeit eines Familienhelfers unter einem für mich neuen Gesichtspunkt gesehen. Ebenso hat mich gerade die „Burnout-gefährdete“ Helferin dazu angeregt, intensiver darüber nachzudenken, was die Aufgaben eines Familienhelfers sind, welche Problemfelder es gibt und wie man diese berufliche Komplexität mit seinem Privat- und Familienleben vereinbaren kann. Durch ihr persönliches Erleben in dem Arbeitsfeld der SPFH wurde ich inspiriert, dieses in meiner Bachelorarbeit intensiver zu betrachten.

Inhaltlich ist die Arbeit in drei Abschnitte gegliedert. Zunächst wird der Begriff „Burnout“ definiert. In diesem Kontext wird erläutert, wie „Burnout“ entstehen kann und welche Phasen es gibt, welche Symptome und Verhaltensänderungen sich darstellen und wie man sich vor einem Burnout schützen kann. Anschließend wird das Arbeitsfeld der sozialpädagogischen Familienhilfe betrachtet, dabei soll auf die historischen Aspekte und die gesetzlichen Grundlagen, das Klientel der SPFH und die Aufgaben, Kompetenzen und möglichen Probleme in der praktischen Arbeit eingegangen werden. Ausgehend davon thematisiert diese Arbeit im dritten Abschnitt „Burnout“ in dem Feld der SPFH. Grundlage dafür sind die geführten Interviews, die vergleichend zur Literatur dargestellt werden.

## **2 Was ist Burnout?**

„Es ist viel leichter, das Ausgebrannt sein von haupt- oder nebenberuflich im Sozialbereich Tätigen zu beobachten und zu beschreiben, als es zu definieren. Es betrifft vieles und viele ...“ (Gussone/Schiepek 2000, S. 27).

Burnout wird in der Fachliteratur nicht eindeutig definiert. In den zahlreichen Fachbüchern lassen sich eine Vielzahl von zum Teil sehr unterschiedlichen Definitionen finden. Oftmals wird Burnout allerdings mit Ausbrennen übersetzt oder gleichgesetzt. Um sich dieses Ausbrennen bildlich vorstellen zu können, vergleichen die Autoren die Burnout-Problematik eines Menschen mit dem Abbrennen einer Kerze oder dem Verlöschen einer Öllampe, wenn der Zündstoff aufgebraucht ist (vgl. Schmidbauer 2007, S. 322). Matthias Burisch, der in mehreren Fachbüchern immer wieder zitiert wird, erklärt

Burnout als „eine langdauernd zu hohe Energieabgabe für zu geringe Wirkung bei ungenügendem Energienachschub“ (Burisch 2006, S.7). Cherniss hingegen stellt dar, „Burnout scheint das unerwünschte und ungeliebte Ergebnis eines beruflichen Werdegangs zu bezeichnen, bei dem hohe Erwartungen, unrealistische Hoffnungen, frühe Enttäuschungen und lang andauernde Ermüdungen zusammentreffen und ein implodierendes Gemisch erzeugen, das die „Profis“ zunehmend lähmt und die Arbeit mit ihren Patienten, Klienten und Schülern wirkungslos macht.“ (Cherniss 1999, S. 12).

In einem Buch von Jörg Fengler findet man eine weitere Definition über Burnout, die er von Emener 1972 ins Deutsche übersetzt hat. Diese Definition besagt, dass Burnout ein „Zustand physischer oder seelischer Erschöpfung“ sei. Diese Erschöpfung entsteht nach Emener- durch dauerhafte negative Gefühle, die sich durch das Selbstbild des Menschen, aber auch durch die Arbeit entwickeln (vgl. Fengler 1996, S.104). All diese genannten Definitionen kann man im Endeffekt auf alle Berufsgruppen beziehen, denn die Annahme, dass nur Personen an Burnout Erkrankten, die in direktem Kontakt mit Menschen stehen, werden immer häufiger widerlegt. Irmhild Poulsen bezieht sich zum Beispiel auf eine Studie, die belegt, dass fast 50 Prozent aller Industrie- und Dienstleistungsmitarbeiter über ständige Überbelastung in ihrem Berufsalltag klagen (vgl. Poulsen 2009, S. 16). In anderer Literatur wird darauf hingewiesen, dass die meisten an Burnout-erkrankten Berufsgruppen neben ihrer Arbeit an Maschinen etc. auch eine Form von Kunden- oder Klientenkontakt haben und somit von diesen Mitarbeitern emotionales Engagement und Kundenzuwendung erwartet wird (Gussone/Schiepek 2000, S.30). Doch es gibt auch Definitionen, die sich ausschließlich auf helfende Berufe beziehen. Jörg Fengler benennt solch eine Definition in seinem Buch „Helfen macht müde“. „Das Ausbrennen ist das Resultat andauernder oder wiederholter emotionaler Belastung im Zusammenhang mit langfristigem intensivem Einsatz für andere Menschen. ... Das Ausbrennen ist die schmerzliche Erkenntnis (von Helfern), daß sie diesen Menschen nicht mehr helfen können, daß sie nichts mehr zu geben haben und sich völlig verausgabt haben ...“ (Fengler 1996, S. 105). Der Burnout-Begriff in Bezug auf Helferrinnen und Helfer jeglicher Art wurde in den USA von H.J. Freudemberger geprägt (Schmidbauer, 2007, S. 322). Burnout wird bei Helfern in der Regel als gravierender eingestuft, da sie durch ihre Erkrankung in ihrer Arbeit eingeschränkt sind. Helfer jeglicher Art müssen zu ihren Klienten eine Beziehung aufbauen können, was den betroffenen Helfern in der Regel nicht mehr gelingt (Gussone/Schiepek 2000, S.30)

In der Fachliteratur sind sich allerdings mehrere Autoren dahingehend einig, dass man von Burnout sprechen kann, wenn die Symptome Erschöpfung, Depersonalisation und verringerte Leistungszufriedenheit gemeinsam auftreten. Dabei wird davon ausgegangen, dass jedes einzelne dieser drei Symptome isoliert von jedem Menschen zu verkraften wäre. Treten allerdings alle drei zusammen auf, wird der Betroffene früher oder später einen Burnout erleiden.

Um einen Burnout zu diagnostizieren sollte man die Symptome sehr sensibel deuten, da viele Burnout-Symptome denen der Stresssymptome ähneln. Eine Abgrenzung ist da schwer. Ebenso kommt erschwerend hinzu, dass einige Anzeichen eines Burnouts nur schwer zu erkennen sind. Die einzelnen Symptome wirken oftmals als „normal“, doch wenn sie über einen längeren Zeitraum dauerhaft und gepaart mit anderen Faktoren auftreten, kann ein Burnout näher sein, als jeder Außenstehende oder auch die betroffene Person selber vermutet (vgl. Kypta 2006, S.38 f.). Gerade diese nicht klar zu identifizierenden Symptome machen eine eindeutige Definition von Burnout nicht leichter und stellen unter anderem auch die Vielschichtigkeit der Burnout-Definitionen dar. Des Weiteren darf nicht außer Acht gelassen werden, dass in einigen Berufsgruppen die Arbeitsfelder sehr unterschiedlich sein können. Da im weiteren Verlauf primär sozialpädagogischen Familienhelfern eingegangen wird, möchte ich hier darauf hinweisen, dass alle Sozialarbeiter/Sozialpädagogen einen Burnout erleiden können, dabei aber die unterschiedlichsten Bedingungen wirken. Ein Familienhelfer, der sich meist mehrmals in der Woche über mehrere Stunden mit einer Familie beschäftigt und auseinandersetzt, ist anderen Faktoren ausgesetzt, die einen Burnout hervorrufen können, als ein Sozialarbeiter, der in einer Beratungsstelle tätig ist. Dieser berät seine Klienten ggfs. nur einmal oder die einzelnen Beratungseinheiten erfolgen in größeren Zeitabständen und sind in der Regel maximal auf eine Zeitstunde begrenzt (vgl. Burisch 2006, S.147).

## **2.1 Wie entsteht Burnout?**

Die Entstehung von Burnout kann die unterschiedlichsten Ursachen haben, ebenso wie die Berufsgruppen und die Berufsstadien sowie das Alter der Betroffenen sehr unterschiedlich sind. Übergreifend kann aber festgehalten werden, dass Burnout nicht auf einmal und plötzlich auftritt, sondern ein langer Prozess ist, der „sich scheinbar langsam und stetig aufbaut“ (Poulsen 2009, S.19). Wird Burnout erst in einer seiner Endphasen

erkannt, ist es für den jeweiligen Betroffenen meist zu spät sich aus eigenem Antrieb vor dem nahenden Burnout zu schützen (vgl. ebd. S.19). In solchen Fällen wird den Betroffenen angeraten sich alsbald professionelle Hilfe zu suchen.

Burnout ist nach Ansicht vieler das Resultat der Probleme einer Einzelperson. Im Volksmund wird immer wieder geäußert, dass eine an Burnout erkrankte Person selbst für ihre Krankheit verantwortlich ist, weil diese Person nicht in der Lage ist, sorgsam mit sich umzugehen. Aus der Sicht dieser Menschen ist die Einzelperson das Problem. Daraus resultierend ist die Kündigung dieser Person die Lösung, damit die Arbeit in der Firma etc. weitergehen kann. Doch umfassende Studien widerlegen diese Meinung. Burnout ist demnach nicht das Problem einer Einzelperson, „sondern das Problem des sozialen Umfeldes, in dem Menschen arbeiten“ (Maslach/Leiter 2001, S. 19). Der Arbeitsplatz und die Art und Weise wie ein Arbeitnehmer an diesem arbeiten kann, hat sehr großen Einfluss darauf, wie ein Mensch seine Arbeit erledigen kann und wie wohl er sich fühlt. Wenn Arbeitgeber die menschliche Seite ihrer Mitarbeiter nicht berücksichtigen, werden die Mitarbeiter dieses Betriebes etc. eher einen Burnout erleiden (vgl. ebd. S.19f.). Des Weiteren kann die heutige Arbeitsmarktsituation einen Burnout begünstigen. Viele Mitglieder des heutigen Arbeitsmarktes üben ihren gewählten Beruf oftmals nicht aus, weil sie darin aufgehen und er ihnen sonderlich viel Freude bereitet, sondern vielmehr, weil diese Arbeit ihnen ihr monatliches Einkommen sichert (vgl. Poulsen 2009, S.18). In den helfenden Berufen ist es oftmals anders. Die beruflichen Helfer wollen für andere da sein und bedürftigen Personen helfen. Bei ihnen steht der finanzielle Aspekt eher an zweiter Stelle der Berufswahl- und Ausübung. Wenn dieser Arbeitsidealismus allerdings wegfällt, sinkt die Empathie des Helfers gegenüber seinen Klienten und er ist ihnen weniger zugewandt (vgl. Cherniss 1995, S.22f.).

Eine stark Burnout gefährdete Berufsgruppe sind Berufsanfänger, vor allen Dingen Berufsanfänger in den helfenden Berufen. Diese Aussage liegt unter anderem darin begründet, dass viele Angehörige der helfenden Berufe zwar ein adäquates Studium oder eine Ausbildung in dem Bereich genossen haben, doch diese Studiengänge in der Regel wenig praxisorientiert sind. Die frisch examinierten Ärzte, Lehrer, Sozialpädagogen etc. haben in ihrem Studium gelernt, Studenten zu sein, aber sie haben keinen Eindruck davon gewinnen können, wie sich ihr späteres Berufsleben in der Realität gestaltet. Viele fühlen sich mit Beginn ihrer eigentlichen Tätigkeit als Lehrer, Arzt, Sozialpädagoge etc. von den Eindrücken und Aufgaben überwältigt. So stumpfen diese Berufsanfänger sehr

schnell ab, ändern ihre Haltung gegenüber ihren Klienten, Patienten etc. und beginnen damit, sich so zu verhalten wie sie es nie tun wollten (vgl. ebd. S.25 und 27f.). Um diese Abstumpfung zu vermeiden, ist ein kollegiales Team, das Rückmeldungen und Anregungen gibt und demjenigen dabei hilft, sich über seine eigenen Kompetenzen bewusst zu werden, sehr wichtig. Gerade in den helfenden Berufen bekommen die wenigsten Helfer Rückmeldungen von ihren Klienten und somit sollte dieses von dem Team übernommen werden. Leider entspricht das immer weniger der Realität und die Berufsneulinge sind oft auf sich allein gestellt (vgl. ebd. S.50ff.). In Folge des vorhandenen Stresses und der eigenen Frustration, sei dahin gestellt ob diese vom Stress oder von der fehlenden Unterstützung der Kollegen herrührt, ist eine Veränderung der neuen Professionellen (geläufige Bezeichnung für Berufsanfänger im Bereich der helfenden Berufe) quasi vorprogrammiert. Ihr Engagement schwächt ab, das anfängliche Gefühl, dafür berufen zu sein ihren Klienten zu helfen lässt nach und die Sicht auf die Klienten verändert sich zum Teil so massiv, dass diese eher als Gegner angesehen werden. Um diese Veränderung annehmen zu können, reden sich viele junge Professionelle ein, dass ihre anfangs gesteckten Ziele unerreichbar hoch angesetzt waren. Sie konzentrieren sich dann auf einige wenige Fälle, die für sie erfolgsversprechend wirken. Doch die ursprünglich gefassten Ziele werden aus den Köpfen der Berufsanfänger nicht gänzlich verbannt. Um ihren persönlichen Rückschritt in einer gewissen Art und Weise rechtfertigen zu können, beginnen sie die Schuld für unerreichte Ziele nach einiger Zeit bei den Klienten zu suchen. Diese Art der Übertragung lässt die jungen Professionellen ihren Misserfolg leichter tolerieren und das Selbstvertrauen wird nicht gemindert. Diese Schuldzuweisung an die Klienten kann zur Folge haben, dass die jungen Helfer sich von ihren Klienten distanzieren und eine Arbeit mit diesen zum Teil als unmöglich betrachten, da eine vertrauensvolle Beziehung ihrer Meinung nach nicht möglich wäre. In dieser Phase hat sich das eigene Berufsbild der jungen Helfer meistens schon verändert. Wenn sie zu Beginn ihrer Tätigkeit daran interessiert waren, Menschen zu helfen und der finanzielle Aspekt für sie eher unwichtig erschien, hat sich die Sichtweise mittlerweile gedreht und zum Teil durch die eigene Frustration im Job den finanzielle Aspekt an erste Stelle rücken lassen. Hat sich die Helfereinstellung so drastisch verändert, ist es sinnvoll einen Berufswechsel in Betracht zu ziehen, um emotionale Verluste zu minimieren, sich seelisch nicht ganz kaputt zu machen und vielleicht wieder Spaß an der Arbeit zu gewinnen (vgl. ebd. S.59 ff.).

## **2.2 Die Phasenmodelle zur Burnout-Problematik**

Von mehreren Fachleuten der Burnout-Thematik wurden Phasentheorien für die Entstehung des Krankheitsbildes erstellt. Diese sind unterschiedlich angelegt, gleichen sich jedoch in den wichtigsten Punkten so stark, dass Wolfgang Schmidbauer in seinem Buch „Das Helfersyndrom – Hilfe für Helfer“ die wichtigsten Aspekte der verschiedenen Theorien in drei Phasen zusammengefasst hat (vgl. Schmidbauer 2007, S.323ff.). Er unterteilt die Phasen eines Burnouts in die Anfangsphase, die Einbruchphase und die Abbauphase. In der Anfangsphase ist der jeweiligen Person ihre Problematik oftmals nicht bewusst. Anstehende Probleme werden, weil sie als unerwünscht empfunden werden, nicht bewältigt, sondern verdrängt. Doch dadurch werden vorher leicht übersehbare Anzeichen eines Burnouts immer deutlicher, da der Betroffene versucht, die Augen vor der Realität zu verschließen. Betroffene der Anfangsphase zeigen meistens ein auf die Arbeit bezogenes Überengagement. Sie arbeiten in der Regel ohne Pausen, tragen nach außen, dass sie keine Erholungsphasen brauchen, da sie absolut in ihrer Arbeit aufgehen würden und sich mit dieser idealisieren. Ihre eigenen Bedürfnisse stellen sie absolut in den Hintergrund bzw. verleugnen diese oftmals gänzlich, um die Rolle eines perfekten Mitarbeiters/Helfer nach außen besser vertreten zu können. In der Regel werden Betroffene, die sich in der Anfangsphase befinden, von ihren Vorgesetzten sehr geschätzt, doch im Kollegenkreis machen sie sich durch ihr Überengagement eher unbeliebt. Die Betroffenen neigen vermehrt dazu, ihre Qualitäten immer wieder in den Vordergrund zu stellen und die der Kolleginnen und Kollegen zu entwerten (vgl. ebd. S.323 f.). In der Einbruchphase schaffen die Betroffenen es nicht mehr, ihre Fassade aufrecht zu erhalten. Ihre Probleme sind nicht mehr zu leugnen, denn ihr eigener Anspruch und die gewollten Erfolgserlebnisse können nicht mehr auf einen Nenner gebracht werden. Die Regenerationsfähigkeit der betroffenen Personen ist so gering, dass sie oftmals ihren ersten Arbeitstag nach einem längeren Urlaub genauso belastend empfinden wie den letzten vor diesem. In dieser Phase haben die Betroffenen in der Regel keine Lust mehr, an ihrer Arbeitsstelle zu erscheinen, unter anderem, weil sie an chronischer Müdigkeit leiden. Oftmals distanzieren sich die Personen von den zu betreuenden Menschen, allgemein von ihren anfallenden Aufgaben ihres Berufes und wechseln, nicht selten in dieser Phase, ihren Arbeitsplatz. Sie fühlen sich in ihrem bisherigem Umfeld unverstanden und vor allen Dingen ausgenutzt. Sie wollen diesem Gefühl entfliehen. Um solche

Misstände zu bereinigen, fehlt den Betroffenen meist die Kraft und für sie besteht von vornherein keine Hoffnung darauf, dass sich etwas bessern könnte (vgl. ebd. S.324 ff.). In der letzten Phase nach Schmidbauer, der Abbauphase, ist es den Betroffenen absolut unmöglich ihre Symptome zu verdecken. Sie vertragen keinerlei Kritik, da sie keinen Abstand mehr zu ihrem Beruf haben. Auch erledigen sie ihre Arbeiten unkonzentriert und machen dadurch häufig Fehler. Des Weiteren fehlen sie vermehrt durch Krankheit. Die psychische Belastung greift in dieser Phase zunehmend den Körper an, was sich u.a. durch Rückenschmerzen und Schlaflosigkeit auswirkt. Ebenso neigen die Betroffenen in der Abbauphase leichter dazu Alkohol oder Drogen zu konsumieren und in eine Abhängigkeit zu geraten. In der letzten Phase wirkt sich das Burnout nun nicht mehr nur auf der beruflichen Ebene aus, sondern greift auch in das private Umfeld über. Freundschaften werden weniger gepflegt, der Partner/die Partnerin wird vernachlässigt und eine Trennung wird in den meisten Fällen akzeptiert, ohne um die Beziehung zu kämpfen, sodass die Betroffenen im schlimmsten Fall vereinsamen (vgl. ebd. S.327).

Zu der Burnout-Problematik wurde noch ein weiteres Phasenmodell im Jahre 1992 von Freudemberger und North erarbeitet, welches besagt, dass ein Betroffener zwölf Phasen durchläuft, bevor ein Burnout vollkommene Ausmaße erreicht. Im Falle dieses Modells wird von den beiden Verfassern explizit darauf hingewiesen, dass die Phasen nicht immer so verlaufen müssen wie in ihrem Modell dargestellt wird, das heißt, dass nicht alle Phasen in gleichem Maße ausgeprägt sind und diese sich auch überlappen bzw. vermischen können. Mit den ersten drei Stufen des Phasenmodells sind fast alle Personen des Arbeitslebens schon einmal in Berührung gekommen, ohne dass diese weitere Folgen für den Arbeitsalltag hatten. Die erste Phase deutet sich durch einen übertriebenen Ehrgeiz an. Hier möchte es sich der Betroffene selbst, aber auch seinem Umfeld, immer wieder und meist zwanghaft beweisen. Um den selbstgesteckten Zielen gerecht zu werden, arbeitet die Person mit gesteigertem Einsatz (Phase 2), wobei die eigenen Bedürfnisse und das eigene Wohlbefinden in den Hintergrund gerückt werden (Phase 3). Die vierte Phase ist erreicht, wenn Probleme, die vom Betroffenen wahrgenommen werden, bewusst verdrängt werden. Die folgende fünfte Phase deutet sich an, wenn private Bedürfnisse immer weiter in den Hintergrund treten bzw. so gut wie gar nicht mehr wahrgenommen und für diese keine Zeit mehr verwendet wird. Wenn dieser Verlust des Privatlebens zusätzlich von dem Betroffenen nicht mehr wahrgenommen wird und er seine beruflichen Überforderungen leugnet, ist Phase sechs des Modells nach Freudemberger

und North erreicht. In den nächsten Phasen stellt sich in der Regel meist zuerst eine Orientierungslosigkeit des Betroffenen ein, der diese aber zum Teil durch zynisches Verhalten oder durch „Masken“ nach außen noch zu verstecken versucht, sodass er nach außen eher unverändert wirkt (Phase 7). Doch diese Fassade kann nicht lange aufrecht erhalten werden, denn die Verhaltensänderungen werden immer offensichtlicher. So können Personen, die sich in der achten Phase befinden, sehr schlecht mit Kritik umgehen, werden ggfs. aggressiv und zeigen abwehrendes Verhalten und ziehen sich zudem emotional aus ihrem Arbeitsleben heraus. Dadurch werden eigene Bedürfnisse in der Regel nicht mehr wahrgenommen und die Person fühlt sich immer wertloser. Bei dem Betroffenen stellt sich eine „innere Leere“ ein, er fühlt sich nutzlos. Es können vermehrt Ängste auftreten oder die Flucht in eine Sucht wird präsenter (Phase 10). In der vorletzten Phase werden die Betroffenen oftmals depressiv, verspüren keine Lust oder Freude mehr, sehen alles als sinnlos an, bis sie in Phase zwölf endgültig zusammenbrechen, enorme körperliche Beschwerden haben und ggfs. Suizidgedanken hegen (vgl. URL 1; Freudenberg/North 1992).

### **2.3 Körperliche Symptome und Verhaltensveränderungen bei einer Burnout-Erkrankung**

Menschen, die an einem Burnout erkrankt sind, zeigen in der Regel sowohl viele körperliche Symptome als auch Verhaltensänderungen auf. Diese Anzeichen für ein Burnout können von Freunden, Angehörigen, Kollegen etc. zunächst einmal als stressbedingte Veränderung angesehen werden. Auch in der Fachliteratur ist nicht klar definiert, welche Symptome in welcher Häufigkeit und Intensität auftreten müssen, damit von Burnout gesprochen werden kann. (vgl. Gussone/Schiepek 2000, S. 29)

Die Symptome, die Betroffene eines Burnouts zeigen, liegen in den unterschiedlichsten Bereichen begründet. Im folgenden Abschnitt nenne ich zu den jeweiligen Bereichen nur einige der Symptome, die auftreten können.

In den Bereich der psychischen Symptome fallen sowohl nervöse Ticks und Verspannungen als auch Störungen in der Konzentration, Frustration, Schuldgefühle, Versagensängste und das Gefühl, nur noch mit großem Widerstand zur Arbeit gehen zu können. Die physischen Symptome zeigen sich durch häufige Infekte, Kopfschmerzen, Herzrasen, drastische Gewichtsveränderungen in kürzester Zeit, enorme Erschöpfungs-

und Müdigkeitsgefühle bis hin zu Schlafstörungen und Probleme im Sexualleben. Die Verhaltensebene verändert sich dahingehend, dass ein Betroffener öfter am Arbeitsplatz fehlt, er seine Pausen verlängert, zu Aggressivität neigt und der Konsum von Tabak, Alkohol und Drogen beginnt oder sich extrem steigert. Problematisch für die Arbeit wird das Verhalten eines Betroffenen dann, wenn er sich von seinen Kollegen zurückzieht, an keinen Diskussionen mehr teilnimmt, sich mehr und mehr isoliert und der eigenen Arbeit gegenüber negativ eingestellt ist. Im Umgang mit den Klienten werden die Verhaltensveränderungen problematisch, wenn der Erkrankte seinen Klienten kaum noch Empathie entgegenbringen kann, es ihn belastet, mit ihnen in telefonischen und vor allen Dingen in persönlichen Kontakt zu treten und wenn dieser erfolgt nicht in Lage ist, sich auf den Klienten zu konzentrieren. Aber auch das Privatleben des Betroffenen leidet. So zieht er sich vermehrt aus wichtigen privaten Beziehungen zurück; es kann zu Ehe- und Familienproblemen kommen und auch das eigene Wohlergehen rückt vermehrt in den Hintergrund (vgl. Kypta 2006, S.43f. / Gusy 1995, S.25). Die benannten Symptome werden nur von einigen Autoren in der Fachliteratur benannt. Doch viele Autoren sind sich darüber einig, dass wenn eine Burnout-Erkrankung vorliegt, der Betroffene seine positiven Gefühle dem Klienten gegenüber verliert (vgl. Gussone/Schiepek 2000, S. 29). Der Verlust dieser positiven Gefühle bedeutet für einen Sozialarbeiter/ Sozialpädagogen, dass er nicht mehr in der Lage ist professionell zu arbeiten und schlussfolgernd daraus seinen Beruf aufgeben müsste. Die bessere Alternative wäre natürlich, dass der Betroffene anhand seiner vielschichtigen Symptome sich seiner Erkrankung bewusst wird und sich professionelle Hilfe sucht um die Erkrankung erfolgreich zu überwinden.

## **2.4 Wie kann man sich vor Burnout schützen?**

Zur Prävention von Burnout lassen sich in der Literatur viele unterschiedliche Ansätze finden. Im Rahmen dieser Arbeit wird „Das 9-Stufen-Programm zur Selbsthilfe“ von Thomas M. H. Bergner genauer vorgestellt.

Er vertritt die Ansicht, dass vor Burnout einzig und allein die Prävention schützen kann. Ist ein Mensch dem Burnout erlegen und kann er aus diesem Grund seinen bisherigen Beruf nicht mehr ausüben, sollte dies als Chance für einen zweiten Berufsweg gesehen

werden. Der Betroffene sollte nicht aufgeben, sondern die Chance nutzen und die Gründe für seinen Burnout beheben (vgl. Bergner 2009, S.1).

Bergner hat im Jahre 2007 die Erstausgabe seines Buches zur Burnout-Prävention veröffentlicht, in dem er neun Stufen der Burnout-Prävention darstellt. Er erläutert, dass für die Prävention von großer Bedeutung ist, was und in welche Maße ein Burnout Gefährdeter von den Auslösern ändern kann. Burnout hat in der Regel drei Auslöser: die äußeren Gegebenheiten, wie der Arbeitsplatz und die dort herrschenden Bedingungen, das Innenleben der Person, also das eigene Verhalten und die individuelle Persönlichkeit, so wie das Zwischenmenschliche, also die Art wie jeder Einzelne sich mit anderen in Beziehung setzt (vgl. ebd. S.12). Um diese Gegebenheiten nicht zu Auslösern für ein Burnout werden zu lassen, ist es von Vorteil, die neun Stufen der Prävention zu beachten. Die erste Stufe ist die der Zeitsouveränität. Diese setzt sich mit dem Zeitdruck auseinander, welchem viele Betroffene vermehrt ausgesetzt sind. Bergner weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass der Zeitdruck oftmals Termindruck ist. Beide Faktoren üben aber Druck auf die Menschen aus, den es zu bewältigen gilt. Jeder Arbeitnehmer, der sich einer dieser Drucksituationen immer wieder ausgesetzt fühlt, muss lernen, souverän mit seiner Zeit und seinen Terminen umzugehen, sich also ein Zeit- und Terminmanagement anzueignen (vgl. ebd. S.13).

Die zweite Stufe beschäftigt sich mit der Eigenbestimmtheit. In einer gewissen Phase des auftretenden Burnouts haben die Betroffenen das Gefühl, dass sie kaum noch in der Lage sind, etwas selbst zu bestimmen, egal ob im beruflichen oder privaten Bereich. Um dieser Situation entgehen zu können, sollte die Eigenbestimmtheit gestärkt werden (vgl. ebd. S.14). Diese Stärkung beginnt schon damit, dass die Betroffenen darauf achten, ihre Aussagen, in denen sie von sich sprechen, in der Ich-Form zu formulieren und auf die Formulierung „man“ zu verzichten (vgl. ebd. S.89). Des Weiteren gibt es viele andere Möglichkeiten, die Eigenbestimmtheit zu fördern, die in diesem Rahmen aber nicht alle genannt werden können.

Stufe drei beschäftigt sich mit der Zufriedenheitskonstanz. Das bedeutet, dass die persönliche Zufriedenheit des Menschen gefördert werden sollte, damit dieser mit sich und seiner Umwelt zufrieden ist. Oftmals wird davon ausgegangen, dass Stress einen Burnout auslöst, doch nach Bergner kann dies kein Alleinverursacher sein. Wenn ein Mensch aber unzufrieden ist, also seine Erwartungen nicht erfüllt werden und er das Gefühl hat, sich nicht sicher zu fühlen, kann das ebenso ein Auslöser eines Burnouts

sein. Dahingehend ist es wichtig, dass die Menschen eine gewisse Zufriedenheit aufbauen und diese bestehen bleibt (vgl. ebd. S.14).

Als vierte Stufe benennt Bergner die Stresstoleranz. Stress ist seinen Erläuterungen nach ein Phänomen, das individuell empfunden wird. Dieser wird empfunden, wenn der Mensch „in eine innerliche Abwehrhaltung (Antipathie)“ (Bergner 2007, S.15) geht, die er auch gegen sich richten kann. Dabei werden „die Hinwendungsanteile unserer Gefühle und unseres Verhaltens (Sympathie)“ (Bergner 2007, S.15) immer geringer. Um mit solchen Situationen, also mit Stress, richtig umzugehen, ist es wichtig, dass Antipathie und Sympathie innerhalb einer Person in Einklang gebracht werden (vgl. Bergner 2007, S.15). Wenn dieser innere Einklang gelingt und der Mensch innerlich ausbalanciert ist, dann wird er kaum noch ein Stressempfinden verspüren (vgl. ebd. S.140).

Die fünfte Stufe, die Dyadenkompetenz besagt, dass diese aufgebaut werden sollte. Dabei sollen zwischenmenschliche Beziehungen belebt, erlebt und zugelassen werden. Dieses kann angekurbelt werden, indem die emotionale Kompetenz (setzt sich zusammen aus Selbstwahrnehmung, Selbstmanagement, Selbstmotivation und sozialer Kompetenz) des Menschen für ihn an Bedeutung gewinnt. Dadurch wird das Selbst des Menschen gestärkt und bildet einen festen Grundbaustein gegen Burnout (vgl. ebd. S.15).

In der sechsten Stufe soll die Situationstoleranz der Menschen gefestigt bzw. aufgebaut werden. Die Menschen sollen in der Lage sein, Situationen, die sie als unerträglich empfinden und/oder bei denen sie das Gefühl haben, diesen nicht entkommen zu können, zu meistern.

Die Rollensicherheit betrifft die siebte Stufe des Präventionsprogrammes. Eine erhöhte Burnoutgefahr besteht dann, wenn ein Mensch bestimmte Rollen anstrebt, diese aber nicht erreichen bzw. erfüllen kann. Um einem Burnout vorzubeugen, sollte eine Rollensicherheit vorhanden sein oder geschult werden. Hierzu gehört auch, sich mit Rollen auseinanderzusetzen, die bislang unerfüllt blieben. Des Weiteren sollten auch gewünschte Rollen vollständig erkannt werden, um diese in ihrer Vollständigkeit auszuüben und dadurch Rollensicherheit zu erlangen (vgl. ebd. S.15 und S.230f.).

Bergners achte Stufe, die Zielerkenntnis, ist darauf angelegt, dass die Menschen sich mit ihren Zielen auseinandersetzen. Oftmals werden diese nicht erreicht und es droht Burnout. Werden die Ziele jedoch erkannt, besteht die Möglichkeit sich diesen nach und nach zu nähern (vgl. ebd. S.15).

In der letzten Stufe des Präventionsprogrammes geht es darum, dass die Menschen sich mit der Sinnannäherung beschäftigen. Die Erkenntnisse der vorherigen acht Stufen sind für die neunte Stufe von Nutzen. Burnout gefährdete Menschen sehen oftmals wenig Sinn, in dem was sie beruflich machen oder auch in ihrem ganzen Leben. Doch den Sinn des Lebens bestimmt jedes menschliche Leben auf eine gewisse Art und Weise selbst und wird ständig von jedem Menschen individuell bearbeitet und ist somit auf eine immer präsent. Nun liegt es in der Verantwortung jedes einzelnen Menschen, seinen Sinn zu erkennen und sich diesem anzunähern (vgl. ebd. S.16 und S.250f.).

Die von Thomas M. H. Bergner erarbeiteten neun Stufen stellen ein wirkungsvolles Programm gegen Burnout dar. Die einzelnen Stufen sollten dabei aber nicht isoliert voneinander betrachtet werden, da diese zum Teil aufeinander aufbauen und sich gegenseitig begünstigen. Wer diese Prävention angeht, sollte sich von der Fülle nicht abschrecken lassen, denn es ist nicht gewollt, dass alle Stufen gleichzeitig angegangen werden. Jeder sollte sich dabei so viel Zeit nehmen wie er benötigt, damit die Prävention auch Erfolg haben kann (vgl. ebd. S.16 und S. 67).

### **3 Die sozialpädagogische Familienhilfe**

„Die SPFH [sozialpädagogische Familienhilfe] ist eine Hilfe zur Erziehung für Eltern / Alleinerziehende mit Kindern und/oder Jugendlichen in familiären Belastungssituationen.“ (Schmidt 2007, S.8). Doch damit ist die SPFH noch nicht eindeutig definiert. Schmidt erläutert weiterhin, dass die sozialpädagogische Familienhilfe eine Art der aufsuchenden Hilfe ist. Sie arbeitet (zeit-)intensiv im Lebensumfeld der betroffenen Familie und versucht dabei, die Familienmitglieder einzeln kennenzulernen, Dynamiken zu entdecken oder diesen vorzubeugen, um evtl. gemeinsam mit der Familie ziel- und lösungsorientiert arbeiten zu können. Die Familien werden immer intensiv mit einbezogen, da die SPFH nach dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ arbeitet. Dies bedeutet, dass der Familienhelfer sich nach einiger Zeit für die Familie überflüssig machen kann, da er ressourcen- und lösungsorientiert mit der Familie gearbeitet hat und diese wieder ohne Hilfe von außen funktioniert (vgl. Schmidt 2007, S.8 f.).

### **3.1 Historische Aspekte und rechtliche Grundlagen der sozialpädagogischen Familienhilfe**

Die sozialpädagogische Familienhilfe hat ihre Wurzeln nicht im deutschsprachigen Raum. Der grundlegende Baustein für diese Art der Hilfe wurde in den 1880ern in England und den Vereinigten Staaten von Amerika gelegt. Dort entwickelten sich „Settlements“, die sich in Armut lebenden Familien annahmen, um diesen unmittelbare Hilfe zukommen zu lassen, aber auch um strukturelle Verbesserungen zu erreichen. In dieser Settlement-Bewegung sollte den Familien Hilfe zur Selbsthilfe gegeben werden. Das „Henry-Street-Settlement“, welches 1893 in New York gegründet wurde, setzte diese Art der Hilfe am intensivsten durch. Die dort angestellten Krankenschwestern arbeiteten mit auf das Ziel hin, sich nach einer gewissen Zeit für die Familien entbehrlich zu machen. Sie versuchten den Familien Wege aufzuzeigen, zeitnah wieder ohne fremde Hilfe auszukommen und als „Lehrschwestern“. Sie wollten sich für die Familie nicht unabhömmlich machen, sondern die Familien dahingehend auf den Weg bringen, wieder ohne Hilfe von außen ihren Alltag zu meistern (vgl. Elger 1990, S. 11).

In Deutschland gab es so eine Art Settlement-Bewegung nicht. Hier zu Lande wurde die sozialpädagogische Familienhilfe erst Ende 1969 zum ersten Mal durchgeführt. Ein kleiner freier Träger im damaligen Westberlin nahm sich der Aufgabe der SPFH an, welche in den folgenden Jahren von vielen Jugendämtern übernommen wurde und heutzutage in jeglichen Jugendämtern der Bundesrepublik Deutschland als Angebot zu finden ist (vgl. Nielsen 1990, S. 438). Die sozialpädagogische Familienhilfe im deutschen Raum ist aber auch nicht willkürlich und aus dem Nichts entstanden, sondern hat zum Teil rechtlich verankerte Wurzeln. In dem Gründungszeitraum der deutschen SPFH galt als gesetzliche Grundlage für die Kinder- und Jugendhilfe das Jugendwohlfahrtsgesetz (JWG) (vgl. Kreft/Mielenz 2005, S.525f.). Im JWG war unter anderem die Erziehungsbeistandschaft eine Form der Erziehungshilfe, die als Unterstützung der Personensorgeberechtigten in Erziehungsfragen fungiert hat und den Jugendlichen als Ratgeber und Ansprechpartner in allen Belangen zur Seite stand (vgl. Elger 1990, S.12). Das JWG gilt heutzutage allerdings nicht mehr, denn es wurde 1991 von dem heute noch geltenden Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) abgelöst, welches im Frühling 1990 verabschiedet wurde und am 01.01.1991 in Kraft getreten ist (vgl. Kreft/Mielenz 2005, S.525). Zum jetzigen Zeitpunkt wird die Benennung KJHG unter Fachleuten nicht mehr genutzt, sondern man spricht ausschließlich vom Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII), welches die Kinder- und Jugendhilfe umfasst. Im vierten Abschnitt „Hilfe zur Erziehung,

Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche, Hilfe für junge Volljährige‘ und dessen ersten Unterabschnitt ‚Hilfe zur Erziehung‘ des SGB VIII sind die Hilfen zur Erziehung geregelt, worunter unter anderem die SPFH fällt. Dabei erläutert §27 SGB VIII, wann und in welcher Art und Weise die Hilfen zur Erziehung eingesetzt werden. Die einzelnen Hilfsmöglichkeiten werden in den §§ 28-35 SGB VIII aufgeführt und erläutert. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit ist lediglich der §31 SGB VIII relevant. Der §31 SGB VIII besagt: „Sozialpädagogische Familienhilfe soll durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie.“ (vgl. Sozialgesetzbuch VIII 2010). Der gesetzliche Rahmen legt in diesem Paragraphen genau fest wie ein sozialpädagogischer Familienhelfer zu agieren hat. Der Helfer soll die Familie intensiv betreuen und begleiten, sie in den im Paragraph genannten Aufgaben unterstützen und ihnen Hilfe zur Selbsthilfe geben. Ebenso sollte dem Familienhelfer als auch der zu betreuenden Familie bewusst sein, dass die Hilfe in der Regel auf eine bestimmte Zeit angelegt werden soll und die Mitarbeit der Familie gefordert wird und eine wichtige Voraussetzung für diese Art der Erziehungshilfe darstellt. Die Gesamtverantwortung für die im SGB VIII benannten Hilfen zur Erziehung obliegt der öffentlichen Jugendhilfe, die demnach auch die Planungsverantwortung der einzelnen Hilfen hat. Diese liegt auch bei der öffentlichen Jugendhilfe, wenn die SPFH von freien Trägern übernommen wird. Oftmals wird diese Hilfemöglichkeit von Trägern der freien Jugendhilfe, zum Beispiel der AWO, angeboten und die öffentliche Jugendhilfe greift auf diese zurück (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.22).

In diesem Kontext ist nennenswert, dass sich die SPFH „bis heute als stetig wachsendes Feld der Jugendhilfe etabliert“ (Frindt 2011, S. 171) hat. Mit der Einführung des SGB VIII 1991 wurde die SPFH die meist erforschte Hilfe zur Erziehung, etablierte sich neben der Erziehungsberatung als bedeutsamste und kann den größten Zuwachs der Erziehungshilfen für sich verbuchen (vgl. Frindt 2011, S. 172).

### **3.2 Klienten der sozialpädagogischen Familienhilfe**

Die sozialpädagogische Familienhilfe hat mit den unterschiedlichsten Klienten aus den unterschiedlichsten gesellschaftlichen Schichten zu tun. Den größten Teil der Klienten in der SPFH machen aber die „Multiproblemfamilien“ aus. Diese Bezeichnung besagt, dass die Klientenfamilie sich mit kumulativen Belastungsfaktoren auseinandersetzen muss, die sie ohne Hilfe von außen nicht zum Wohle des Kindes und/oder Jugendlichen bewältigen können. Die Faktoren belaufen sich in der Regel auf drei unterschiedliche Problemkonstellationen. Zum einen gibt es die ökonomischen Probleme wie lange Arbeitslosigkeit, ein geringes Einkommen, finanzielle Abhängigkeit vom Staat etc. Des Weiteren existieren die sozialen Probleme, zu denen eine hohe Kinderanzahl, zu geringer Wohnraum, Verlust von Struktur und angestrebten Zielen durch zu lange Arbeitslosigkeit und alleinerziehende Elternteile etc. zählen. Der dritte Faktor sind die biographischen Probleme, die von belasteten Beziehungen durch Alkohol- und Gewalterfahrungen, die Minderjährigkeit der Mutter oder beider Elternteile bei der Geburt des ersten Kindes, Fremdunterbringungen sowohl der Elternteile als sie noch Kinder waren oder der eigenen Kinder, bis hin zu einem schwächer entwickelten Bildungsstand der Eltern reichen. Diese Probleme können eine Familie in eine Krise stürzen, die sie zum Teil wegen der unterschiedlichen und meist vielschichtigen Problemlagen alleine nicht bewältigen können und sowohl das Familienleben an sich, als auch das Zusammenleben dieser Familie bedrohen kann (vgl. Nielsen 1990, S. 439f.). Dabei ist darauf zu achten, dass es Familien in Einzelkrisen und Familien in Strukturkrisen gibt. Familien mit einer Einzelkrise haben die nötige Selbstregulierungsfähigkeit, ihre Probleme ohne fremde Hilfe zu meistern. Sie geraten erst bei massiven und meist unerwarteten Ereignissen wie zum Beispiel einem Partnerverlust oder die beginnende Suchtkrankheit eines Familienmitgliedes in eine Krise, die sie nur noch mit Hilfe von außen überwinden können. Familien mit Strukturkrisen hingegen sind oftmals über Jahre Dauerbelastungen ausgesetzt. Durch Situationen wie zum Beispiel der Androhung des Sorgerechtsentzugs eskaliert es in der Familie, sodass Hilfe von außen notwendig wird, um diese Krise zu Gunsten der Familie bewältigen zu können (vgl. ebd. S. 440).

Die Familien, die durch einen Familienhelfer unterstützt werden, befinden sich in einer familiären Krise, die sie alleine nicht bewältigen können. Die Familienkonstellationen der Klientenfamilien sind oftmals die gleichen. So werden hauptsächlich Einelternfamilien, Stieffamilien und Familien mit mehreren Kindern betreut (vgl. Helming, Schattner,

Blüml 1999, S.71), wobei darauf hinzuweisen ist, dass die Familien erhöhter Kinderzahl auch Eineltern- und Stieffamilien sein können. Aber auch Faktoren wie fehlender oder geringer Schulabschluss, fehlende oder abgebrochene Berufsausbildung, wohnen in einem benachteiligten Stadtviertel oder finanzielle Nöte sind Gründe, um eine Familie von einem Familienhelfer betreuen zu lassen (vgl. Schmidt 2007, S. 23). Doch es gibt auch einige Kriterien, die eine Unterstützung durch einen Familienhelfer mehr oder weniger ausschließen. Oftmals wird einer Familie keine SPFH zugesprochen, wenn eine Suchtproblematik offensichtlich ist, psychische Erkrankungen diagnostiziert sind oder eine geistige Behinderung vorliegt. Für einige Träger gelten diese Kriterien allerdings nicht als Ausschlusskriterien, wenn zum Beispiel gleichzeitig zur Hilfe in der Familie eine Therapie gemacht wird und der Familienhelfer mit dem jeweiligen Therapeuten zusammenarbeiten kann. Als klares Ausschlusskriterium gilt allerdings generell die fehlende Mitarbeit der zu betreuenden Familie. Zu dieser Erkenntnis gelangen die Familienhelfer meist erst im Hilfeprozess, da jeder Familie im Vorwege vorurteilsfrei gegenübergetreten wird. Stellt sich aber im Hilfeprozess heraus, dass die Familie nicht mitarbeitet oder gegen den Helfer arbeitet, kann keinerlei Arbeitsgrundlage geschaffen werden und die Hilfe muss beendet werden (vgl. ebd. S.24). Mit dem Begriff der Mitarbeit und vor allen Dingen der freiwilligen Mitarbeit sollte in diesem Zusammenhang vorsichtig umgegangen werden. Die Familien arbeiten nicht immer freiwillig mit, aber sie sind trotzdem bereit, sich in gewissem Maße auf die Hilfe einzulassen. Wenn dieser Grundstein gelegt ist, sollte die Hilfe aufrecht erhalten werden und zum Abbruch der Hilfemaßnahme sollte es nur führen, wenn sich eine Familie ganz und gar der Mitarbeit verweigert (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S. 81)

### **3.3 Aufgaben, Kompetenzen und mögliche Probleme eines sozialpädagogischen Familienhelfers in der praktischen Arbeit**

Die Aufgaben, Kompetenzen und möglichen Probleme eines Familienhelfers werden zusammen betrachtet, da zwischen den drei Punkten ein Zusammenhang besteht. Ein Familienhelfer muss gewisse Kompetenzen aufweisen, um seinen Aufgaben gerecht zu werden. Durch fehlende Kompetenzen können somit einige Aufgaben nicht professionell bearbeitet werden und es können gravierende Probleme in der Arbeit mit den Klienten auftreten.

Die sozialpädagogische Familienhilfe ist, wie bereits erwähnt, die intensivste Form der ambulanten Betreuung (vgl. Frindt 2011, S. 172). Die Aufgaben eines Familienhelfers sind sehr breit gefächert und beziehen sich auf viele Bereiche, um der Klientenfamilie die nötige Unterstützung zu bieten, die sie benötigt. In erster Linie beziehen sich die Aufgaben auf die Familiensituation an sich. Die Beziehungen der Familienmitglieder untereinander sollen sich verbessern und die Eltern sollen in ihrer Erziehungsfunktion angeleitet werden, um die Lebensbedingungen ihrer Kinder zu verbessern (vgl. ebd. S.172) und dadurch eine Fremdunterbringung zu vermeiden (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.29). Um der Familie ein leichteres Leben in Aussicht zu stellen, müssen viele Bereiche des Familienlebens verändert bzw. verbessert werden. Dabei ist es die Aufgabe des Helfers, sie im Umgang mit Problemen und Belastungen zu begleiten und zu unterstützen (vgl. Frindt 2011, S.172). Zu diesen Aufgaben zählen unter anderem die Unterstützung bei der Haushaltsführung, die Kinderpflege und Begleitung bei anstehenden Arztbesuchen, die Bemühung um die Freizeitgestaltung der Kinder und ggfs. auch der Erwachsenen und Anregungen dieser. Ebenso fällt unter die Aufgaben die beratende Tätigkeit bei anfallenden Besuchen beim Amt oder beim Ausfüllen oder Verstehen eines Briefes, zum Beispiel zu Hartz IV (vgl. Nielsen 1990, S. 442).

Martin Schmidt beschreibt in seiner Fachliteratur von 2007 drei Phasen in der SPFH. Anhand dieser soll im Folgenden auf die jeweiligen Aufgaben, Kompetenzen und möglichen Probleme eines Familienhelfers eingegangen werden. Die erste Phase ist die „Eingangsphase“ in der das Hauptaugenmerk darauf liegt eine Vertrauensbasis zwischen Helfer und Klientenfamilie zu schaffen (vgl. Schmidt 2007, S.21). Um eine Grundlage für dieses Vertrauen zu schaffen, ist es unabdingbar, dass der Helfer die Familie über seine Berichtspflicht gegenüber dem Jugendamt informiert (vgl. Nielsen 1990, S. 442), ihnen aber im Gegenzug auch verdeutlicht, dass er sich von den hoheitlichen Aufgaben des Jugendamtes abgrenzen kann (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S39). Um in dieser Anfangsphase keinen Abbruch der Hilfe hervorzurufen, muss der Helfer sehr vorsichtig und immer der Situation entsprechend auf die Familie eingehen. Dieses kann er in der Regel nur, wenn er eine entsprechende Ausbildung/Studium genossen hat (vgl. Schmidt 2007, S. 21) und schon länger im Feld der SPFH tätig ist. Berufsanfänger sollten in der Regel nicht alleine für eine Familie zuständig sein, sondern eher als Ergänzung einen erfahrenen Helfer in die Familie begleiten (vgl. Rothe 1992, S.5). Der Beginn einer neuen Hilfe erfordert einen breiten Blickwinkel, den Berufsanfänger meist erst in der praktischen Arbeit erleben und sich aneignen können. Vor allen

Dingen wichtig ist der Gesprächseinstige in dem Erstgespräch mit einer neuen Klientenfamilie. Dieser kann zum Beispiel durch freundliche Bemerkungen zu einigen Details der Klientenwohnung angenehmer gestaltet werden. Das setzt allerdings voraus, dass der Helfer innerhalb kürzester Zeit in der Lage ist, den Wohnraum sowohl objektiv als auch subjektiv zu betrachten und zu bewerten (vgl. Ehlers 2011, S.2011f.). Diese Einschätzung ist für den Helfer selbst wichtig, aber er muss seine ersten Eindrücke auch schriftlich festhalten, um später eventuelle Veränderungen eher feststellen zu können. Ebenso sollte auch der Sozialraum, in dem die Familie lebt genauer betrachtet werden, um somit eine grobe Einschätzung der Umgebung zu haben und abschätzen zu können, welche Infrastruktur in dieser Gegend vorherrscht und welche Netzwerkarbeit evtl. später möglich wäre (vgl. ebd. S.205). Im Rahmen der Eingangsphase ist ebenfalls sehr wichtig, dass der Helfer in der Lage ist mit Familien umzugehen, die im Zwangskontext die SPFH in Anspruch nehmen. Das bedeutet, dass die Familien nicht von alleine an das zuständige Jugendamt herangetreten sind und um Hilfe gebeten haben, sondern dass sie einen Familienhelfer als Auflage vom Jugendamt zugeteilt bekommen haben (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.39). Gerade bei diesen Familien ist es notwendig, dass die Helfer mit den Ressourcen und Fähigkeiten der Familienmitglieder arbeiten und nicht die zum Teil offensichtlichen Defizite zum Mittelpunkt ihrer Arbeit machen (vgl. Rothe 1990, S.17). Zusätzlich gehört es zu den Aufgaben, das Selbsthilfepotenzial der Familie zu wecken, sie also zur Hilfe zur Selbsthilfe zu bewegen (vgl. Frindt 2011, S.174) und gleichzeitig ihre Interessen herauszufinden, um mit diesen arbeiten zu können (vgl. Rothe 1992, S.42). Die genannten Aspekte tragen dazu bei, dass eine vertrauensvolle Helfer-Klientenbeziehung aufgebaut werden kann. Diese ist die notwendige Grundlage der Arbeit in der SPFH, denn nur durch eine Vertrauensbasis erleichtert es dem Helfer unangemessene Verhaltensweisen einzelner Familienmitglieder vorsichtig in Frage zu stellen. Dabei sollte aber als Voraussetzung gelten, dass der Helfer seine Expertenposition gegenüber den Familien ablegt und ihre jeweilige Lebenssituation erst einmal akzeptiert und zum Beispiel delinquentes Verhalten als Überlebensstrategie betrachten kann (vgl. ebd. S.8f.). Um eine solcher Vertrauensbasis herstellen zu können, muss allerdings auch der Helfer eine Beziehung zu den Klienten eingehen wollen und können (vgl. ebd. S8). Ihm muss bewusst sein, dass auch er sich an gewisse Faktoren halten muss, damit die Klientenfamilie ihn als eigenständige Person anerkennen kann und somit eine Bindung zu ihm aufbaut (vgl. ebd. S.9). Ist eine Beziehung zwischen dem Helfer und seinen Klienten zustande gekommen, liegt es in der Hand des Helfers

eine gewisse Nähe der Familie zuzulassen, aber auch immer eine professionelle Distanz zu wahren. Der Helfer begibt sich hier immer wieder auf eine Gratwanderung, denn in gewisser Weise ist der Verlust von Distanz in der SPFH „ein normaler Prozess“ (Frindt 2006, S.7). Ein Helfer muss davon ausgehen und damit umgehen können, dass er in emotionaler Enge mit den Klienten zusammenarbeitet und sich dadurch leichter in die Belange der Familie verstricken lässt. Dieser Prozess muss bearbeitet werden, denn der Helfer muss seine Objektivität bewahren um lösungsorientiert mit den Klienten arbeiten zu können (vgl. ebd. S.7). Diese Gratwanderung gut zu meistern, liegt ebenso wie der Erfolg der SPFH meistens in der Person des Helfers selbst begründet. Durch eine angemessene Qualifikation und eine starke Persönlichkeit sowie die jeweilige Persönlichkeitsentwicklung gelingt es den Helfern besser, diese professionell zu bewältigen (vgl. Nielsen 1990, S. 442f.). Des Weiteren gibt es aber auch die Möglichkeit, diese Probleme im Team und vor allen Dingen im Rahmen einer Supervision anzusprechen und auszuwerten. Die Supervision sollte für Familienhelfer einen festen Termin, bestenfalls einmal im Monat, darstellen. In der Supervision können die Helfer offen ihre Probleme mit oder in einer Familie ansprechen und diskutieren ohne arbeitsrechtliche Konsequenzen befürchten zu müssen. Der Supervisor sollte auch aus diesem Grund eine unabhängige Person mit entsprechender Ausbildung sein, die dem Träger nicht untersteht oder diesem angegliedert ist (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.114) und somit die Fälle objektiv und vielleicht aus einem anderen Blickwinkel betrachten kann.

Ist der Helfer in der Arbeit mit der Familie soweit vorgedrungen, spricht Martin Schmidt von der Hauptphase der sozialpädagogischen Familienhilfe. In dieser Phase werden sowohl sozioökonomische als auch innerpsychische Elemente der Familie und das Familiensystem selbst thematisiert und alle drei Faktoren sollten dabei ungefähr ausgeglichen betrachtet und bearbeitet werden. Dabei ist es wichtig, dass der Helfer auch praktisch agiert und nicht nur als Berater fungiert, denn dadurch mindert er sein Ansehen in der Familie. Gerade in dieser Phase steht die Thematik der Hilfe zur Selbsthilfe im Vordergrund. Um diese langfristig aufrechterhalten zu können, gibt es mehrere Methoden denen sich ein Familienhelfer bedienen kann, um Veränderungen im Familiensystem zu erreichen (vgl. Schmidt 2007, S.19ff.). So gibt es unter anderem die Genogrammarbeit (Helming, Schattner, Blüml 1999, S.289), die häufig eher zu Beginn der Hilfe eingesetzt wird oder die Skulpturarbeit (Gut 2011, S. 230). Beide Ansätze befassen sich mit den realen Familienkonstellationen und gerade die Skulpturarbeit hat als Ziel, dass die einzelnen Familienmitglieder ihre Wunschfamilienkonstellation aufzeigen

und einen Weg zu dieser bearbeiten. Mit den Resultaten der angewandten Methoden lässt sich dem Helfer ein guter Überblick über die Familien erfassen. Er ist allerdings aufgefordert, mit den Ergebnissen vorsichtig umzugehen, da er den Datenschutz zu beachten hat. Er darf Informationen, die er von der zu betreuenden Familie erhalten hat, nicht ohne deren Zustimmung an das Jugendamt weiterleiten, denn ihre Belange müssen geschützt werden (vgl. Frindt 2007, S.10). Ebenso verhält es sich bei den Berichten, die ein Helfer ungefähr alle vier bis sechs Monate im Auftrag des Jugendamtes anfertigen sollte. Die Berichte müssen von den Klienten gelesen und unterschrieben sein, bevor sie an das Jugendamt weitergeleitet werden. Diese Berichte sind die Grundlagen der Hilfepläne, die vom Helfer und seinen Klienten in Absprache mit dem Jugendamt angefertigt werden. Dabei ist es wichtig, dass die Würde der Menschen geachtet wird. Denn sowohl in den Berichten als auch in den Hilfeplänen wird nicht über einen Menschen geurteilt, sondern es wird festgelegt, wie sich gewisse Dinge für den Klienten ändern sollten und was er selbst dazu beitragen kann bzw. leisten muss um diese Ziele zu erreichen (vgl. Rothe 1992, S.2). Damit die Klienten eine Möglichkeit haben die Ziele zu realisieren und diese langfristigen Erfolg haben, ist es notwendig, geeignete Ziele für und mit der jeweiligen Familie zu erarbeiten (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.250) und diese so zu erstellen, dass die Ziele positiv und zukunftsorientiert formuliert sind (vgl. Rothe 1992, S.52). Zur Vereinfachung einer Berichtserstellung ist es vorteilhaft, wenn der Helfer gesammelte Informationen dokumentiert und auf diese zurückgreifen kann. Oftmals sind nicht alle Informationen notwendig für den Bericht, doch sollte der Helfer in der Lage sein, diese in einen Zusammenhang zu stellen und ggfs. dann doch zu erwähnen (vgl. Ehlers 2011, S. 203). Des Weiteren sollte der Helfer in dem gesamten Prozess davon absehen, an seinen Standpunkten festzuhalten und auch andere Sichtweisen zuzulassen. Stattdessen sollte erkannt werden, dass die Hilfepläne einen prozesshaften Charakter haben und immer wieder neu ausgehandelt werden müssen (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.44). Dabei spielt auch das Netzwerk der Klientenfamilien eine große Rolle, denn in diesem finden sich nicht selten Potentiale, die der Familie bei dem Anstreben ihrer Ziele behilflich sein können. Ebenso spielt das berufliche Netzwerk des Helfers eine Rolle, wenn es darum geht, den Helfer bei einigen Entscheidungen bezüglich der Familie zu unterstützen oder als weiteres Hilfsangebot für die Familie zu fungieren (vgl. Rothe 1992, S.49). Damit die betroffenen Familien solche Angebote annehmen, muss der Helfer erst einmal die Interessen der Familie nach außen vertreten und sich für diese bei Behörden etc. einsetzen (vgl. Schmidt 2007, S. 15). Diese Mög-

lichkeit bietet sich dem Helfer aber nur, wenn die Familie Vertrauen zu ihm aufgebaut hat und der Familienhelfer bewiesen hat, dass er nicht in der Familie ist um eine Kontrollfunktion auszuüben. Um dieses gewährleisten zu können, darf der Helfer bzw. sein Träger in keiner Abhängigkeit zum Jugendamt stehen, vielmehr ist zu gewährleisten, dass er angestellt ist und die Kooperation zwischen Helfer, Träger und Jugendamt definiert ist und eingehalten wird (vgl. Frindt 2006, S.12).

Wenn all diese Aspekte berücksichtigt und durchgeführt werden, kann man davon ausgehen, dass sich die Hilfe erfolgreich gestalten wird. Nach einer gewissen Zeit der Betreuung und Festigung der Familie geht es nach Martin Schmidt in die letzte Phase der SPFH-Arbeit über. In dieser Schlussphase werden die Betreuungsstunden des Helfers verringert. Dabei ist es wichtig, dass der Ausstieg behutsam vollzogen wird und sich auch dabei auf die erweiterten Ressourcen und geförderten Kompetenzen der Familie bezogen wird (vgl. Schmidt 2007, S.22). So kann davon ausgegangen werden, dass die Hilfe auch langfristig Erfolg behält und die Familie wieder autonom, ohne jegliche Hilfe von außen, miteinander leben kann.

Im Zusammenhang mit den drei Phasen der SPFH sind für das grundsätzliche Verständnis nur einige Schlüsselkompetenzen und –aufgaben der Familienhelfer genannt worden. Für den Gesamtzusammenhang soll an dieser Stelle noch ein Problem der Familienhelfer erläutert werden, welches das Arbeitsfeld und seine Mitarbeiter sehr stark prägen kann.

Wie bereits erwähnt verzeichnet die SPFH in den letzten Jahren enorme Zuwachsraten. Die Aufträge nehmen zu und immer mehr Träger bieten sozialpädagogische Familienhilfe an. Doch sind diese personell nicht immer so ausgestattet wie es bei den heutigen Fallzahlen notwendig wäre (vgl. Helming, Schattner, Blüml 1999, S.41). Marga Rothe beschreibt in ihrer Fachliteratur von 1992, dass ein Familienhelfer emotional kaum in der Lage ist, mehr als drei Familien mit einer durchschnittlichen Betreuungszeit von zehn Wochenstunden pro Familie, zu betreuen (vgl. Rothe 1992, S.3). Zu der heutigen Situation sind in der Fachliteratur noch keine Angaben enthalten, weshalb für die Beschreibung dieses Themenfeldes die durchgeführten Interviews mit Familienhelfern als Quelle genutzt werden. In diesen wird deutlich, dass sich sowohl die Zahl der zu betreuenden Familien als auch die wöchentlichen Betreuungsstunden gewandelt haben. Eine Familienhelferin berichtet davon, dass sie zeitweise bis zu zwölf Familien gleichzeitig betreut hat und in dieser Zeit keine Zeit mehr für andere Sachen hatte. Sie vertritt die Meinung, dass eine fachliche und professionelle Betreuung gewährleistet werden kann,

wenn ein Helfer maximal sieben Familien zu betreuen hat (vgl. Interview #3 2010, S.25). Zwei weitere Familienhelfer aus einem Team berichten, dass sie pro Familie monatlich zwischen 12 und 18 Stunden zur Verfügung haben und ihre Familienanzahl wechselt, da nicht nur die SPFH in ihren Aufgabenbereich fällt. Wenn ein Mitarbeiter allerdings nur in der SPFH tätig ist, hat er im Schnitt vier bis fünf Familien zu betreuen. Jedoch können in Notsituationen auch sieben Familien von einem Helfer betreut werden, wobei der eine Interviewpartner erwähnte, dass es zeitlich schon schwierig wird, die vier bis fünf Familien mit einer Wochenarbeitszeit von 32 Stunden angemessen zu betreuen (vgl. Interview #2 2010, S.20). Bei allen drei Interviewpartnern wird deutlich, dass die Kapazitäten der jeweiligen Träger zum Teil mehr als ausgeschöpft sind.

#### **4 Burnout in der sozialpädagogischen Familienhilfe**

„Ein Mensch sagt – und er ist stolz darauf-  
er geh‘ in seinen Pflichten auf.  
Bald aber, nicht mehr ganz so munter,  
geht er in seinen Pflichten unter.“  
(Eugen Roth)

Nachdem in den vorherigen Kapiteln sowohl Burnout, als auch die sozialpädagogische Familienhilfe näher erläutert wurden, soll abschließend der Zusammenhang dessen betrachtet werden. „Burnout in der sozialpädagogischen Familienhilfe“ wird in der Literatur nicht explizit aufgegriffen, weshalb zur Erläuterung dieses Zusammenhangs hauptsächlich auf mein Interview mit der sozialpädagogischen Familienhelferin Bezug genommen wird. Die Helferin äußert sich, wenn auch zum Teil indirekt, zu diesem Thema. Dementsprechend werde ich in diesem Kapitel immer wieder Interviewpassagen einfließen lassen, um mit dem genauen Wortlaut der Helferin arbeiten zu können.

Wie bereits in den vorherigen Kapiteln dieser Arbeit erwähnt, sind gerade die helfenden Berufe für Burnout prädestiniert. Zu diesen Berufen gehört auch die sozialpädagogische Familienhilfe, die in Deutschland immer mehr als eine Form der Hilfe zur Erziehung angewandt wird. Ebenso wie in anderen Berufsgruppen gibt es für Familienhelfer mehrere Faktoren, die einen Burnout begünstigen können. Wenn zum Beispiel das Interesse an der eigenen Person nachlässt oder fast gänzlich verschwunden ist, werden die eige-

nen seelischen Vorgänge nicht mehr wahrgenommen und der Helfer kann kaum noch Zugang zu den Besonderheiten seines Gegenübers finden (vgl. Fengler 1996, S.17).

Die interviewte Helferin schafft es laut eigener Aussage, in sehr vielen Punkten an ihre eigenen Interessen zu denken, zum Beispiel, indem sie äußerte, dass ihre Klienten sehr wenig über ihre Biographie und ihr Privatleben wissen (vgl. Interview, S. 16f.). Andererseits schafft sie es nicht immer, ihre eigenen Interessen an oberste Stelle zu setzen, wie die folgende Interviewpassage belegt.

Interview #3, Seite 18:

[...] Dann ist es tatsächlich schwierig sich also komplett von denen anzugrenzen, weil du kannst ja denn nich am Sonntag ne? (1) Oder am Sonnabend im Kaufland kann ich ja jetzt nich den Kopf runter nehmn ,äh ich kenn Sie nich, sondern man muss ja denn schon Smalltalk betreiben ne? [...]

In dieser Passage wird deutlich, dass die Befragte in ihrer Freizeit nicht immer an ihre eigenen Interessen denkt. Wenn sie unter anderem einen Klienten beim Einkaufen trifft, sieht sie sich gezwungen, mit diesem zumindest eine kurze Unterhaltung zu führen. Aus dem weiteren Kontext des Interviews sowie aus der Textstelle, geht hervor, dass sie dieses eigentlich nicht möchte, sich in solchen Momenten aber nicht abgrenzen kann und ihre eigenen Interessen vernachlässigt.

Ebenso kann ein Burnout eines Familienhelfers dadurch begünstigt werden, dass er mit den Klientenfamilien mitleidet. Die Prämisse der Arbeit mit belasteten Familien besteht darin, im täglichen Umgang mit den Klienten ihre Erfahrungen, Wut, Schmerzen usw. aushalten zu können und diese mit den Klienten zusammen zu bestehen. Wenn ein Helfer dieser Belastung nicht gewachsen ist, sollte er darüber nachdenken, ob er das richtige Berufsfeld gewählt hat (vgl. Fengler 1996, S. 31). In dem geführten Interview wird in einer Passage deutlich, dass die Befragte ihre Lebensbedingungen auf die der Klienten bezieht und Mitleid für diese empfindet.

Interview #3, Seite 22:

Das denk ich Sonntag immer, wenn ich Mittag koche und Mittag esse, dann denke immer eh setzen die sich eigentlich hin und kochen die ihren Kindern jetzt eigentlich Mittag oder?

Die Helfer sind vielen Belastungen ausgesetzt sind, die nicht nur auf die Arbeit zu beziehen sind. Sowohl durch die Klienten, die Institution, das Team und den Kollegen, als auch von Partnerschaften und Freundschaften wirken Belastungen auf den Helfer ein,

ebenso wie Belastungen die der Helfer sich selber geschaffen hat (vgl. Fengler 1996, S.48).

Einen großen Belastungsfaktor für den Helfer, den er selbstverursacht, kann die mangelnde Selbstabgrenzung darstellen. Das bedeutet, dass die Helfer die Probleme und Sorgen, wenn auch nur gedanklich, in ihr Privatleben mitnehmen. Sie schaffen es nicht über Fakten, mit denen sie während der Arbeitszeit konfrontiert sind, in ihrer Freizeit nicht mehr nachzudenken. Ebenso kann die mangelnde Selbstabgrenzung dazu führen, dass die Familienhelfer immer mehr Klientenfamilien betreuen, obwohl ihr Stundenkontingent bereits aufgebraucht ist, sie sich aber vor Augen führen, dass auch diese Familien ihre Hilfe brauchen. Sie sind manchmal einfach nicht mehr in der Lage „nein“ zu sagen, auch wenn sie dieses gerne würden (vgl. ebd. S.57f.).

Interview #3, Seite 22:

[...] Weil man das nich gut schafft, (3) sich gut abzugrenzen oder auch andere Strategien zu haben (2) für die (1) für die (1) ähm für die Arbeit. Dann rasselt man da ganz schnell rein. (2) Also wenn man nich abgegrenzt genug is, und leider ist es bei uns also tatsächlich so, dass da dann am Wochenende auch telefoniert wird ne?

In dieser Textstelle, aber auch in weiteren Passagen des Interviews, wird deutlich, dass die Helferin oftmals nicht in Lage ist, sich abzugrenzen. Sie ist sich dessen bewusst, doch gelingt es ihr nicht, immer notwendige Abgrenzungsstrategien anzuwenden und umzusetzen.

Ein Belastungsfaktor, der innerhalb des Privatlebens auftreten kann, ist die Depressivität und Intrapunitivität. Depressivität bedeutet, dass der Helfer, eine gewisse Nähe zu einem depressiven Erleben innehat, um die täglichen Leiden der Klienten annehmen und begleiten zu können. Intrapunitivität meint, dass der Helfer die Bereitschaft aufweist, die Verschuldung von Belastungen eher bei sich zu suchen, als Fremdverschulden in Betracht zu ziehen. Das wiederum verursacht, dass der Helfer dessen Klient mit der Betreuung nicht zufrieden ist, sich anderweitige Hilfe, zum Beispiel von einem Supervisor sucht, da er dazu geneigt ist, die Ursache des Problems zumindest bedingt bei sich selbst zu suchen. Dadurch können Probleme in der Partnerschaft entstehen, da der Helfer zum Beispiel in Streitgesprächen immer das Bedürfnis hat, Ruhe zu bewahren und den Überblick zu behalten. Dieses Verhalten bewirkt in dem Partner oftmals, dass dieser noch mehr in Rage gerät, weil der Helfer es nicht schafft, seiner Rolle zu entkommen. Wenn diese Hürde aber doch genommen wurde, kann es passieren, dass der

Partner auch damit nicht umgehen kann, da er weiß, dass der Helfer in seinem Berufsalltag nie so reagieren dürfte und es auch nicht tun würde (vgl. Fengler 1996, S.63f.). Zu den Belastungsfaktoren, denen der Helfer im privaten Alltag ausgesetzt sein kann, ist in meinem geführten Interview keine wirklich angemessene Passage enthalten. Die folgende kann aber durch Interpretation so verstanden werden, dass die Helferin von ihrer negativen Sicht der Dinge ablässt, sobald ihr die Kollegen bestätigen, dass das vorhandene Problem nur ein sehr geringes darstellt. Dadurch ist sie nicht mehr gezwungen, die Ursache zu erforschen und kann davon ablassen, die Schuld für das Problem bei sich zu suchen.

Interview #3, Seite 8:

[...] Ähm dann ist es aber auch immer noch so, dass wir im Team immer über alles sprechen und dann ja fragen und sagen, also so und so ist es gewesen und man sich dann ja die Meinung von den anderen anhört ne? Und wenn wenn dann gesagt wird, boah eh ist doch Sonnenschein ne?, Also man kriegt ja dann immer noch vom Team immer das Feedback ne? Aber das sind einfach Erfahrungen die man macht. [...]

Im weiteren Verlauf des Interviews macht die Helferin deutlich, dass sie im Laufe der Betreuung die Schuld nicht mehr bei sich gesucht hat, weshalb die Passage nur unabhängig vom Interviewkontext durch Interpretation als Beispiel gelten kann.

Enorme Belastungen, die auf den Helfer einwirken können, entstehen in der direkten Arbeit mit den Klienten. Hat der Helfer gegen einen Klienten oder eine Klientenfamilie eine Abneigung, kann das zum Beispiel in seinem eigenen Erfahrungspotenzial bzw. der eigenen Biographie begründet sein. Kritisch wird es, wenn der Helfer gegen immer mehr Klienten eine Abneigung entwickelt (vgl. Fengler 1996, S.67).

Interview #3, Seite 18:

[...] Und die sind dann ja weniger, also die sind dann ja Distanz gemindert ne? Die erzähl dir dann ja am Sonnabend um Acht im Kaufland auch das ne? was die zum Mittag essen und das der und der- das haben se gesagt und stelln Se sich mal vor und die und die. (1) Da steht man ne Stunde mit denen ne?

In dieser Passage, die stellvertretend für weitere Aussagen der Helferin stehen kann, kritisiert diese immer wieder Verhaltensweisen ihrer Klienten. In dieser Kritik wird oftmals nicht deutlich, ob sie das Verhalten an allen Klienten kritisiert oder die Kritik nur bestimmten Klienten gilt. Ist diese Kritik auf alle Klienten bezogen, ist anzunehmen, dass die Empathie der Helferin gegenüber den Klienten gesunken ist. Entspricht diese Tatsache der Realität, kann davon ausgegangen werden, dass die Helferin einen Burnout kaum noch vermeiden kann.

Auch die Teamarbeit kann sich belastend auf Helfer auswirken. In der Regel sollte die Teamarbeit bereichernd und entlastend sein. Doch sind die Teams zum Beispiel zu groß oder zu klein, kann es zu gravierenden Problemen innerhalb dieser kommen (vgl. Fengler 1996, S.81 ff.). Ebenso problematisch ist es, wenn innerhalb des Teams Kontakte und Unterstützung fehlen. Für einige Helfer ist das Team wichtigster Unterstützer in ihrer Arbeit. Wenn von diesem aber eher Ablehnung, in Form von wenigem Kontakt etc., zu erwarten ist, dann fehlt dem betroffenen Helfer ein wichtiger Aspekt seiner täglichen Arbeit. Ebenso kann er von seinem Team dann nicht erwarten, dass es ihn ermutigt, wenn er zum Beispiel einen Fehler im Umgang mit einem Klienten gemacht hat. In einem solchen Team wird ein Helfer, der Unterstützung und Kontakte braucht, nicht lange arbeiten. In dem Team meiner Befragten scheint ein gutes Arbeitsklima zu herrschen, da die Kolleginnen sich untereinander austauschen und jeweils Ansprechpartnerin für die anderen sind. Allerdings fühlt sich die interviewte Helferin nicht immer von der Leiterin des Teams unterstützt, wie folgende Interviewpassage belegt.

Interview #3, Seite 21:

[...] Zwei Wochen brauch man mindestens um aufzuhörn darüber nachzudenken. Bloß, (1) wir haben das jetzt hier bei uns im Träger n bisschen n bisschen schwierig, weil das unsere Teamleiterin nich so richtig hinkricht einen nicht anzurufen. Also man muss dann tatsächlich auch noch das Telefon auch noch ausmachn und die Finger davon lassen, um wirklich komplett auch abzuschalten und zu sagen, (1) ick will mit diesem Scheiß jetzt- ick will keinen sehn. [...]

Unterstützung fehlt der Interviewten im Bereich der Wahrnehmung ihres Urlaubes. In der SPFH ist es üblich, dass die Helfer einmal im Jahr drei aufeinanderfolgende Wochen Urlaub haben, um abschalten und sich regenerieren zu können. Die Leiterin hält sich oftmals nicht an diese Abmachung, indem sie die Interviewte auch in ihrem Urlaub anruft und mit der Arbeit konfrontiert. So ist es der Befragten nicht möglich, komplett abzuschalten, wenn sie nicht ihr Handy ausmachen würde, um der Belastung aus dem Weg zu gehen.

Der letzte Faktor der Belastungen ist durch die Institution als Ganzes bedingt. Die Institution gibt in der Regel vor, wie viele Familien ein Helfer zu betreuen hat. Oftmals entstehen dadurch zu hohe Klientenzahlen. Wie viele Klienten ein Helfer betreuen bzw. begleiten kann, hängt individuell von jedem Helfer selbst ab. Doch wenn sich bei einem Helfer das Gefühl einstellt, dass er seinen Klienten aufgrund der Vielzahl nicht mehr gerecht werden kann, äußern sie dieses oftmals nicht oder nicht gegenüber den zustän-

digen Personen (vgl. Fengler 1996, S.93 f.). In dem Interview mit einer Familienhelferin schilderte diese auch eine Situation, in der sie zu viele Familien zu betreuen hatte.

Interview #3, Seite 25:

[...] Ich hab aber auch schon mal acht gehabt und auch schon mal zwölf gehabt, aber da hatte ich keine ruhige Minute mehr. (1) Also ich glaube bei mehr als sechs oder mehr als sieben Familien hört die Professionalität und die Fachlichkeit auf.(1) Ich glaube dann bist du nur noch unterwegs, um- (1) du schaffst das gar nicht mehr alles zu erledigen. [...]

In der aufgeführten Passage macht die Befragte deutlich, dass sie zu dem Zeitpunkt, an dem sie zwölf Familien betreut hat, ihrer Professionalität und Fachlichkeit nicht mehr gerecht werden konnte und sich in dieser Situation überfordert fühlte.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die aus der Literatur benannten Belastungsfaktoren fast alle auf die interviewte Helferin zutreffen. Des Weiteren findet man in dem Interview mit ihr immer wieder Passagen, die darauf hinweisen, dass sie in ihrer Arbeit überlastet ist und in der Vergangenheit schon war. So erwähnt sie, dass sie zu Beginn ihrer Tätigkeit in der SPFH den Fehler gemacht hat, eine junge Mutter mit eigenen finanziellen Mitteln zu unterstützen, indem sie Windeln für den Säugling gekauft hat (Seite 11). In einer weiteren Passage geht sie darauf ein, dass die Gefahr einen Burnout in ihrem Arbeitsfeld zu erleiden „Zu hoch. (2) Viel zu hoch.“ (Seite 22) sei und erwähnt kurze Zeit später erneut, dass die Burnoutgefahr in ihrem Berufsfeld relativ hoch sei (Seite 22). Für die Helferin ist das Thema also immer wieder präsent. Im Verlauf des Interviews wird immer wieder deutlich, dass ihr bewusst ist, dass sie für sich etwas ändern muss. So erwähnt sie, dass sie einen Facharzt aufsuchen will, weil sie nachts nicht mehr schlafen kann. Ihr würden da zu viele Dinge die Arbeit betreffend durch den Kopf gehen, dass sie kaum noch schlafen kann (Seite 27). In diesem Gesamtkontext wird die Helferin so emotional, dass sie zeitweise mit den Tränen ringt, da ihr bewusst wird, wie stressig ihr Tagesablauf ist und sie sich kaum von der Arbeit abgrenzen kann. Die Tatsache, dass sie in einem Interview über ihre Arbeit, dass von zwei fremden Studentinnen ihres Berufszweiges geführt wird, anfängt zu weinen, erhärtet für mich den Verdacht, dass die Helferin unter ihren Arbeitsbedingungen leidet und sich unter diesen Bedingungen in ihrem Arbeitsfeld nicht mehr wohl fühlt. Diese Tatsachen können Anzeichen für einen nahenden Burnout darstellen.

Dieses Interview stellt dar, welche Burnout-Risiken das Feld der SPFH beinhalten kann. Sind die Helfer in der Lage sich in ihrem Privatleben von dem Beruf anzugrenzen, ist

ein großer Risikofaktor behoben. Es müssen natürlich noch viele weitere Faktoren berücksichtigt werden, aber die Trennung von Privatem und Beruf wurde nicht nur von dieser Helferin ausführlich benannt und erläutert. In den anderen geführten Interviews erläutern die Helfer, dass sie sich sehr gut abgrenzen können und gewisse Strategien entwickelt haben, um diese Abgrenzung zu verwirklichen. Sie sind oftmals schon wesentlich länger als die Helferin des Interview #3 im Bereich der SPFH tätig. In ihren Aussagen war das Thema Burnout weniger bis gar nicht präsent, was darauf schließen lässt, dass sie diese Thematik von sich weisen oder nicht mit ihr in Berührung gekommen sind.

In der SPFH, genauso wie in anderen Helferberufen, ist es enorm wichtig, sich mit dem Thema Burnout zu befassen bzw. sich eher damit zu befassen, wie einem Burnout vorgebeugt werden kann. Sollte ein Helfer für sich erkennen, dass die Möglichkeit besteht in einen Burnout abzurutschen, sollte er zeitnah in Betracht ziehen, sich professionelle Hilfe von außen zu suchen, um ggfs. weiter in seinem Beruf tätig sein zu können und in diesem oder in einem ganz anderen Berufsfeld wieder motiviert arbeiten zu können.

## **5 Fazit**

Im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit habe ich mich ausführlich mit den Themen Burnout, SPFH und Burnout in der SPFH beschäftigt. Es hat sich gezeigt, dass das Thema „Burnout“ sehr komplex ist und in der Literatur differenziert und vielschichtig aufgegriffen wird.

Die Verknüpfung der Burnout-Thematik aus der Literatur mit den sozialpädagogischen Familienhelfern macht deutlich, dass die in der Literatur beschriebenen Anzeichen für Burnout durchaus in der Praxis zu finden sind. Die Aussagen der Betroffenen lassen allerdings den Schluss zu, dass der intensiven Auseinandersetzung mit dem Thema nicht ausreichend Platz eingeräumt wird. Bedingt durch viele Faktoren, wie Berufsfeldorganisation, berufliche Anforderungen sowie auch persönliche emotionale Stärke, werden Familienhelfer in den Symptomen eines „Burnout“ bestärkt, konkrete Therapiemaßnahmen sind aber nicht erkennbar.

Für meine persönliche Biografie ergibt sich deshalb folgendes Fazit:

Ausblickend kann ich neue Erkenntnisse einbringen und für mein späteres Berufsleben nutzen. Die Auseinandersetzung mit der Thematik „Burnout in der sozialpädagogischen Familienhilfe“ im Rahmen dieser Arbeit hat mir gezeigt, welche Probleme es in diesem Bereich gibt. Gleichzeitig aber konnte mir durch die intensive Beschäftigung die Angst vor diesem Berufsfeld genommen werden, da die Lösungsansätze in der Literatur und die Präventionsmaßnahmen praxisorientiert geschildert sind. Es hat sich gezeigt, wie wichtig Selbstwahrnehmung und Selbstreflexion sind und, dass es in diesem Bereich an konkreten Hilfsangeboten mangelt, es aber durchaus Möglichkeiten gibt, sich vor der Erkrankung „Burnout“ zu schützen.

Die Ergebnisse dieser Arbeit zeigen mir, dass ich in meinem zukünftigen Berufsleben nun noch wachsamer mit mir umgehen und die von mir aufgezeigten Präventionsmöglichkeiten versuchen werde praktisch umzusetzen.

## 6 Literaturverzeichnis

Bergner, Thomas M. H.: Burnout-Prävention – Das 9-Stufen-Programm zur Selbsthilfe. 2. Nachdruck Stuttgart 2009

Burisch, Matthias: Das Burnout-Syndrom – Theorie der inneren Erschöpfung. 3. Aufl. Heidelberg 2006

Cherniss, Cary: Jenseits von Burnout und Praxisschock – Hilfe für Menschen in lehrenden, helfenden und beratenden Berufen. Weinheim u.a. 1999

Ehlers, Corinna: Strategien und Instrumente in der aufsuchenden ressourcenorientierten Arbeit mit Familien. In: Müller, Matthias und Bräutigam, Barbara (Hrsg.): Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext. Heidelberg 2011

Elger, Wolfgang: Sozialpädagogische Familienhilfe. Neuwied 1990

Fengler, Jörg: Helfen macht müde – Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. 4. Aufl. München 1996

Freudenberger, Herbert J. & North, Gail: Burn-out bei Frauen. Frankfurt 1992. URL: <http://www.gesundheits-lexikon.com/Gehirn-Nerven-Psyche/Burnout-Syndrom/> [Stand 04.06.2011]

Frindt Anja: Wirksamkeitsaspekte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Müller, Matthias und Bräutigam, Barbara (Hrsg.): Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext. Heidelberg 2011

Frindt, Anja: Prozesse in der Sozialpädagogischen Familienhilfe aus unterschiedlichen Perspektiven. Eine Einzelfallstudie. Siegen 2006

Gussone, Barbara & Schiepek, Günther: Die „Sorge um sich“ – Burnout-Prävention und Lebenskunst in helfenden Berufen. Tübingen 2000

Gusy, Burkhard: Stressoren in der Arbeit, Soziale Unterstützung und Burnout – Eine Kausalanalyse-. In: Kleiber, Dieter (Hrsg.): Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung. Forschungsberichte: Band 1. München u.a. 1995

Gut, Andreas: Skulpturarbeit in den aufsuchenden Hilfen. In: Müller, Matthias und Bräutigam, Barbara (Hrsg.): Hilfe, sie kommen! Systemische Arbeitsweisen im aufsuchenden Kontext. Heidelberg 2011

Helming, Elisabeth, Schattner, Heinz, Blüml, Herbert: Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. 4. Aufl. Stuttgart 1999

Kreft, Dieter und Mielenz, Ingrid: Wörterbuch Soziale Arbeit – Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5. Aufl. Weinheim u.a. 2005. URL: [http://books.google.de/books?id=DTZyoO-S-MAC&pg=PA525&lpg=PA525&dq=jwg+wird+sgb+VIII&source=bl&ots=Z9DkLXbsv8&sig=vjVAU\\_I6CmlU9NbTrGPE7K1CJIY&hl=de&ei=q6z4Tf3xBM\\_Cswa8wqGKCQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=3&ved=0CC0Q6AEwAg#v=onepage&q=jwg%20wird%20sgb%20VIII&f=false](http://books.google.de/books?id=DTZyoO-S-MAC&pg=PA525&lpg=PA525&dq=jwg+wird+sgb+VIII&source=bl&ots=Z9DkLXbsv8&sig=vjVAU_I6CmlU9NbTrGPE7K1CJIY&hl=de&ei=q6z4Tf3xBM_Cswa8wqGKCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CC0Q6AEwAg#v=onepage&q=jwg%20wird%20sgb%20VIII&f=false) [Stand 15.06.2011]

Kypta, Gabriela: Burnout erkennen, überwinden, vermeiden. Heidelberg 2006

Maslach, Christina und Leiter, Michael P.: Die Wahrheit über Burnout – Stress am Arbeitsplatz und was Sie dagegen tun können. Wien 2001

Nielsen, Heide und Karl: Sozialpädagogische Familienhilfe. In: Textor, Martin (Hrsg.): Hilfen für Familien. Ein Handbuch für psychosoziale Berufe. Frankfurt am Main 1990

Poulsen, Irmhild: Burnout Prävention im Berufsfeld Soziale Arbeit: Perspektiven zu Selbstfürsorge von Fachkräften. Wiesbaden 2009

Rothe, Marga: Sozialpädagogische Familien- und Erziehungshilfe – Eine Handlungsanleitung. 2. Aufl. Stuttgart u.a. 1992

Schmidbauer, Wolfgang: Das Helfersyndrom – Hilfe für Helfer. Reinbek bei Hamburg 2007

Schmidt, Martin: Sozialpädagogische Diagnose: Die SPFH und andere ambulante Angebote der Kinder- und Jugendhilfe. Altenberge 2007

Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) in Gesetze für Sozialberufe. 18. Aufl. Baden-Baden 2010

URL 1: <http://www.koerperwahrnehmung.at/burnout.htm> [Stand 04.06.2011]

## **7 Anhang**

- Erläuterung zu den Interviews
- Transkription Interview # 2 durchgeführt am 14.12.2010
- Transkription Interview # 3 durchgeführt am 14.12.2010

## **Erläuterung zu den Interviews**

Im Rahmen meines Studiums habe ich im vierten und fünften Semester das Modul PR2 „Aufsuchende Hilfen“ besucht. Im Rahmen dieser Veranstaltung wurden in meiner Kleingruppe insgesamt vier Interviews bei verschiedenen Trägern geführt, von denen ich allerdings nur zwei Interviews auszugsweise in meiner Bachelorarbeit verwendet habe und ich sie deshalb beifüge.

Ich habe die Interviews so übernommen, wie wir sie für das Modul PR2 erarbeitet haben. Sie enthalten somit die jeweiligen Sozialdaten der Befragten und sind anonymisiert transkribiert worden.

## **Transkription Interview # 2, durchgeführt am 14.12.2010**

Sozialdaten von B1:

männlich, 43 Jahre alt

Dipl. Sozialpädagoge/ Sozialarbeiter

15 Jahre Praxis als sozialpädagogischer Familienhelfer und Erziehungsbeistand sowie im Täter-Opfer-Ausgleich, betreuten Wohnen und der Hilfe für junge Volljährige

Sozialdaten von B2:

weiblich, 36 Jahre alt

Dipl. Sozialpädagogin/ Sozialarbeiterin

12 Jahre Praxis als sozialpädagogische Familienhelferin und Erziehungsbeistand sowie im betreuten Wohnen und der Hilfe für junge Volljährige

I1: Ja (.) also wir sind (.) Studenten der Sozialen Arbeit an der Hochschule

B1: mmh

I1: in der Stadt A. Mittlerweile im fünften Semester. (.) Haben noch ein Semester vor uns (1) um unsern Abschluss zu bekommen @(. )@ unsern vorläufigen. (.) Und ähm wir haben jetzt die Aufgabe bekommen ähm so eine Art Forschungsprojekt durch (.) ((schnalzt mit der Zunge)) äh Umfrage zu machen ä:hm im Arbeitsfeld der SPFH (.) und äh ja äh °ihr habt ja den Termin hier heute ausgemacht°. Mmja und da freuen wir uns äh, dass sie sich Zeit genommen haben (.) mit uns son bisschen zu reden über ihre Arbeit (.) und (.) da haben wir jetzt von der Hochschule äh haben wir einen Leitfaden(.)interview ähm ,herausgearbeitet (.) zusammen im Team. Und ähm (1) wollen jetzt die Fragen son bisschen versuchen nach `n nander zu stellen. Also (.) wir haben das auch erst einmal gemacht (.) und das ist `n bisschen schwer immer so nach (.) erstens, zweitens, drittens, weil wir versuchen das son bisschen. Und (.) ja: (.) würden dann (1) gerne anfangen.

B1: mh

I1: (.) Ähm, Sie antworten ,zu zweit ,oder?

B2: (1) Können wir auch machen. L

B1: L Müssen wir gucken wie die Fragen sind.

I1: (.) mmhh

Kurze Unterbrechung, da die beiden Interviewerin die Namen der Befragten erfragt und für sich notiert haben.

I1: Ja, dann wollen wir mal so (.) mit einer Einstiegsfrage eigentlich beginnen. Also wir interessieren uns ja für die unterschiedlichen Arbeitsfelder der aufsuchenden Hilfe (.) und ähm (.) dadurch tragen ja ihre Erfahrungen und Kenntnisse zur Wissensgenerierung bei (1) und ähm (.) ja wollen wir erst mal wissen, vielleicht (.) mit ihnen anfangen, was sie dazu motiviert hat (.) ä:hm in dieses Arbeitsfeld einzutreten.

B1: (2) (Tja) (.) Motivation:. A:h ((atmet laut und lang aus)) (.) Eigentlich sozusagen `ne richtige Motivation stand äh in dem Augenblick eigentlich nicht an der Ta- Natürlich als ich damals beim Träger angefangen habe ä:h sollte ich ein Projekt zum Täter-Opfer-Ausgleich aufbauen (1) äh (.) das ist sozusagen auch gelungen, aber äh bei den Fallzahlen in der Stadt A hat sich das sozusagen nie so ergeben (.) ähm, dass das Projekt meine Stelle bestimmt ,hat. (.) Und da das bei diesem Träger angesiedelt war (.) hat man `n bisschen nebenbei eben den Einstieg in die ambulanten Hilfen ,gemacht (.) nä,. Und (.) das ist dann sozusagen die Lage ( ) meine Arbeitstätigkeit (.) aufgebaut.

- I1: (1) mmhmm (.) Und ähm: ham Sie vorhe:r äh in dieser in diesem Bereich schon gearbeitet im sozialen Bereich? L:
- B1: L: Nein, (ich) hab sozusagen gleich nach dem Studium (.) °hier angefangen°.
- I2: (1) Wie lange sind sie jetzt direkt in der SPFH?
- B1: d ähm mmh (.) Ich mach SPFH seit 1996.
- I1: (3) Joah, gehn wir mal zu ihnen über. @(. )@
- B2: (.) Ja, na bei uns muss man ja auch bedenken, dass wir noch `n bisschen DDR-Biografie auch haben nä,. Und dann (.) ähm sach ich mal, war das ja `n relativ neues Arbeitsfeld ,nä. //mmh// (.) Ich hab zum Beispiel noch (.) direkt zur Wendezeit ne Ausbildung als Kindergärtnerin angefangen und dann (.) war das aber relativ schnell klar, dass ich das jetzt nicht immer machen möchte (.) und dann hab ich direkt nach dem (.) nach der Ausbildung das Studium auch angefangen hier an der Hochschule (.) ohne glaub ich dabei wirklich ganz genau zu wissen, was das eigentlich so genau beinhaltet. Also da war ich schon noch relativ unbegabt. //mmh// Einfach weils das ja auch noch gar nicht so lange gab und man gar nicht so viele Leute dazu auch fragen konnte was das ist. Also irgendwer hat erzählt und dann (.) klang das ganz spannend (1) Und dann bin ich ähm sozusagen aber im Studium auf dies::e Richtung eigentlich auch gestoßen, nä,. Also da: hab ich mich dann schon für Hilfen zu Erziehung auch entschieden. ((schmatzt)) Das war dann schon ne bewusste Entscheidung. (.) Und hab dann hier beim Träger Praktikum gemacht und (.) ja dann hat sich das nachher ganz gut angeboten, dass ich dann auch nachm Studium=war dann noch `n halbes Jahr in ner Kinder-und Jugendwohngruppe (.) und konnte dann aber, hier wurde dann ne Stelle geschaffen, sodass ich dann hier anfangen konnte. Das war `99. Also ich hab ( `97) Praktikum gemacht und dann (1) `99 hier angefang. (2)
- I1: Joah. (1) Erst mal danke. Und ähm (.) wir gehen mal auf die erste Frage, die wir hier so ausgearbeitet haben. Vielleicht ähm (1) wenn wir die jetzt so an Sie beide richten, können sie sich vielleicht mal (.) zuzwinkern @oder so@.
- B2: Ja.
- I1: (1) Und zwar geht das jetzt um (.) die Helfer-Klienten-Beziehung (.) an sich. Und da ham wir die Frage: ähm wie gestalten Sie die Helfer-Klienten-Beziehung °in ihrem Arbeitsfeld°?
- B1: (2) Typische Helfer-Klienten-Beziehung ( ) //mmhh//
- B2: Das ist schwierig. Und das ist auch in jedem Fall sehr unterschiedlich, weil die einfach auch ein bisschen auf den (1) Zusammenhang ankommt. Also (.) es gibt Familien, die sich, sach ich mal da Hilfe suchen beim Jugendamt, oder sich hier auch

Beratung suchen und die wir dann weiter vermitteln. (.) Da gestaltet sich die Helfer-Klientenbeziehung natürlich ganz anders als bei Klienten die mehr oder weniger (.) gezwungenermaßen Hilfe annehmen müssen. Also die `n stückweit auch, sach ich mal, vom Jugendamt da auch `n gewissen (2) Druck oder Zwang haben das äh (.) Hilfe annehmen zu müssen. Da is dann oft auch äh die Ausgangssituation ne ganz andere. (1) Und Gestaltung der Helfer-Klientenbeziehung ist natürlich (.) ganz viel auch vom Klienten ,abhängig wie der sich da auf das Ziel einlassen kann. (1) Das is natürlich auch (3) ja: man versucht sozusagen (.) die Waage zwischen Nähe und Distanz ,hinzukriegen. Das gelingt einem bei einigen Familien besser, bei anderen schlechter, das ist wa- wahrscheinlich so,. (2) ( )

B1: (.) dd das is ja so äh (.) man macht ja Familien grundsätzlich `n Angebot. (.) Da kommt unserseits ein professionelles Angebot. Und (.) da kommts eben drauf an äh (.) wie diese Familie sozusagen auf dieses Angebot eingeht (.) ,nä. So:, ä::hm (.) im günstigsten Falle kriegt man äh ne sehr gesunde Arbeits- und Vertrauensbeziehung äh mit der Familie hin (.) , nä,. (.) So, kann aber eben auch sein (.) dass so äh (1) eigentlich (.) von de::r Seite äh sozusagen von unser Seite (.) ne ,geprä,gte Beziehung ist. Das heißt äh wir ham (.) sozusagen ja den Arbeitsauftra:g und versuchen sozusagen den (.) äh äh abzustimmen auf die Familie äh äh reagiert da drauf rauf ,nä,. Das is dann äh wenn man wenn man sozusagen aufgezwungene Hilfe. //mmh// //mmh// Sozusagen Hilfe im Zwangskontext. (.) Was relativ gerade bei ( ) auch relativ häufig vorkommt. Es kann dann natürlich auch passiern, dass man genau diesen Zwangskontext aber auch geknackt ,kriecht. (.) Das die Fa:milie auch ä::h merkt, sie hat auch was von der Situation ,nä. Und dann äh sozusagen schlägt das Verhältnis denn auch mal wieder um. (1) //mmh//

II: (1) Ham Sie für sich so:: gewisse Grundsätze im Umgang mit Klienten festge:le:gt? (1) Äh zum Beispiel hätten wir da:: siezen oder duzen ode:r

B2: (2) Also es war schon so, am Anfang wurde sehr viel geduzt. (.) Das muss man schon sagen. Als wir (.) ähm und als ich hier angefangn hab (.) war es sehr verbreitet, das man sich äh sehr stark untereinander geduzt hat. Auch mit den Familien. (.) Mittlerweile (.) und äh das muss auch ein Stück weit jeder Helfer für sich auch `n Weg finden sach ich mal, aber es sind sehr sehr viele: unserer Kollegen und so verständigen wir uns eigentlich auch oft (.) das wir ganz oft zum sie wieder übergegangen nä, also. Bei Kindern oder Jugendlichen //mmh// nicht unbedingt. Also da arbeitet es sich auch einfach einfach:er, wenn man da:s so machen kann. Aber gerade bei (.) ((schmatzt)) Familien, jungen Mütter::n (.) wo das auch so grenzwertig ist. Wir haben auch sehr viele junge Mütter, also die auch wirklich so minderjährig oder aber auch äh (.) na grade so (1) Anfang zwanzig oder auch so sind. (.) Da ä:hm (.) sind wir ganz viel oder auch ganz oft jetzt zum sie wieder übergegangen. Also einfach auch (.) weil es doch `n bisschen (.) äh sich einfacher arbeitet, wenn man dann auch nochmal doch wieder äh kritisch auch miteinander vielleicht Dinge besprechen muss oder so. Es hat sich dann rausgestellt, das da auch oft dann das äh (1) Nähe Distanz ins Wanken kommt, weil einige (.) wirklich ne Familienhilfe auch

so gut annehmen könn, dass sie das auch sehr äh (.) nah in die Familie reinholen. Also einige Familienhelfer müssen auch @sozusagen@ aufpassen, sind auch sehr mit ä:hm e:ingebunden. Oder wo:lln (.) die Familien vielleicht mit (.) einbinden und zähl'n sie fast zur Familien manchmal dazu. Also so ne Sache gibt's auch. (.) Und dann äh (1) Wir ham einfach gemerkt wir arbeiten besser, wenn man sich (.) wenn wir uns siezen (.) und das ist eigentlich auch kein Problem also di::ß is auch für die Familien von vorherein eigentlich °keine (.) Frage°.

- B1: (.) Das is total nich ( ) nä,. Das entscheidet sozusagen jeder Helfer bei uns äh äh also nach Individualität. Also bei mir ist es zum Beispiel so ä::hm (.) bei Jugendlichen ä:h wird grundsätzlich das Du ,angeboten. Wenn sie das dann sozusagen annehm, dann is es okee, (.) aber ich hatte auch Jugendliche die siezen mich sozusagen (.) äh äh äh permanent. (.) Und ä::hm bei Erwachsenen is es so (.) das äh (.) da bleib ich schon beim Sie. Also ich auf jeden ,Fall (.) ,nä. Aber äh (.) das wir ham ja auch sozusagen Familien, ähm mit nem niedrigen kognitiven Rahmen (.) und äh da lass ich dann sozusagen zu, dass sie mich duzen. (1) Nä. Weil die äh sozusagen gucken sich das dann von den Kinder oder den Jugendlichen ab ,nä (in dem Zuge) .Aber ich sozusagen äh bleib demgegenüber äh äh grundsätzlich beim Sie. (4)
- B2: Also Grundsätze (.) glaub ich (.) is (.) is ja nur so ne (.) sach ich mal klei:ne Sache eigentlich, ob man sich nun siezt oder duzt. Ansonsten glaub ich, geht's eher darum, dass wir gucken, das ist ja unser Rahmen, ob eigentlich sozusagen flexible Erziehungshilfen. Also wir woll'n schon gucken, dass wir die Hilfe wirklich am (.) Klienten orientiern ,nä. Also das ist uns wichtig, das wir nicht äh (.) ne Schublade aufmachen und sagen Familienhilfe und der kriegt jetzt das und das (.) sondern eigentlich ist unser Anspruch zu gucken, was braucht die Familie und äh was können wir da:zu lei:sten. Also (.) das is natürlich ä:hm (.) durch den Stundenrahmen den wir mittlerweile habn und die Aufträge die sehr gezielt festgelegt und schwieriger geworden, aber wir würden schon immer gucken, wenn der (.) die Familie was anderes braucht als vielleicht grad im Auftrag steht, dass man sozusagen wirklich darauf auch eingeht ,nä und das dann auch wieder im Gespräch. (.) Und Grundsatz ist, denk ich auch, Hilfe zur Selbsthilfe (.) das man guckt, dass man die Familie so schnell wie möglich (.) stabilisiert kriecht, dass sie auch wieder ohne uns zurechtkommt. °Das ist schon so das was zählt.° (.) ,Nä. //mmh//
- II: (1) Ich würd gern nochmal auf ä:hm Regeln eingehen die jetzt so:: Nähe und Distanz betreffen (.) und zwar ähm wie gestalten Sie den Körperkontakt mit Klienten oder (2) gibt's da überhaupt (.) so was?
- B1: (5) Na das ist jetzt ja auch wieder äh äh äh ein Unterschied zwischen Erwachsenen und äh (1) ,Kindern ,nä. //mmh// Also (1) das ist so, wenn man (.) sich (

( ) Also lassen wir das insofern auch zu, dass die mal kommt und gedrückt will gedrückt werden woll'n ,nä. Äh (.) ä:h ä:h kann bezie-

ungsweise ist manchmal auch schwierig, wenn das denn auch grade Mädchen sind, weil in unserem Arbeitsfeld spielt ja auch immer (.) das bedrohende Schwert (1) der sexuelle Missbrauch und ä:h ä:h (alles mit Gewalt). Aber sozusagen, das wird zugelassen ,nä. Also mit Erwachsenen äh (2) also da da da gibt's keine emotionalen Beziehungen. (.) °In die Richtung°. (1) Also das (.) da machen wir sozusagen auch `n `n `n (

)

- I1: Und (.) ähm Geschenke bei Ihnen `n Thema? Also das Si:e (.) äh von Klienten jetzt irgendwas bekomm wenn sie äh bei den zu Hause sind (.) oder von den Kindern.
- B2: (2) Das passiert mal. Also das passiert so zu (1) zum Beispiel (.) Weihnachten. (.) Da hat man schon Familien die dann auch irgendwie ne Aufmerksamkeit mitbringen oder passiert auch, wenn Hi:lfe beendet werden (.) dann äh ist das durchaus möglich, dass ääh einige Familien sich da auch in irgendeiner Form (.) bei dem Familienhelfer bedanken. Also das hat man schon ,nä. Natürlich hat mans auch, dass Kinder Bilder malen //mmh// oder was basteln also das passiert auch (1) das ist ja auch ne schöne Geste. (1) Joah ansonsten Geschenke würden wir jetzt in dem Sinne sonst nicht annehm, also ich glaube das gabs auch schon mal, dass jemand mal irgendwem ne Flasche @Wein oder so was@ irgendwie (.) aufschwätzen wollte oder schenken wollte. So was würden wir dann in (.) solchen Zusammenhängen ablehnen ,nä. Aber wenn natürlich auf der Weihnachtsfeier jemand, ich sach jetzt mal, äh meistens sind es irgendwelche (.) Porzellan- (.) Keramik- oder Glas (.) schälchen die jemand mitbringt. (.) Das würde man dann, man bedankt sich höflich und dann (.) ist das auch okee. Das hat dann ja sozusagen nen Hintergrund. (.) //mmh// Aber das ist wirklich auch wie die Familie das so: (.) empfindet und möchte, nä.
- B1: (1) Das würde ja sozusagen äh (.) wenn wenn die (.) `n Geschenk machen (.) sozusagen äh möchten sie sozusagen auch äh (bieten dir auch was an.) (
- ) Dann würde man sozusagen auch wieder was einreißen, was man schon aufgebaut hat.
- I1: mmh. (2) Andererseits muss man ja auch (.) sicherlich bedee::nken (.) dass ähm (.) wenn sich Geschenke häufen (.) das da ne andere Idee hinter steckt. L: Also eher ne Bindung.
- B2: L: mmh. A:lso also das ham wir noch nicht gehabt. Also wir ham noch nie ne Familie gehabt wo wir jetzt irgendwie (.) durch Geschenke vielleicht irgendwi:e ich sag mal bestochen werden @solln@ oder (.) man versucht halt die Beziehung dadurch zu manipuliern. (.) Hab ich noch nich erlebt in diesem Zusammenhang ä::h. (.) //mmh// Wie gesagt, es kommt denn mal vor, dass Familie, also da gibt's zum Beispiel so Beispiele da hat ne Familie zu Hause Leberwurst gemacht hat und man soll `n Glas mitnehm ode:r so was. Oder (.) die Familie backt `n Kuchen oder (.) so was in der Art. Das kann zwischendurch durchaus mal passieren, obwohl das

(.) wirklich extrem selten ist muss ich wirklich sagen.(.) Was eher so die Regel ist, was ich gesagt hab, dass zu Weihnachten oder zu Beendigung einer Hilfe: (.) da kann das passieren, dass man ne kleine Aufmerksamkeit von der Familie bekommt ,nä. (.) Aber auch das ist wirklich prozentual se:hr gering.

B1: ( )

I1: Naja äh emotionale ,Nähe (.) also (1) wär eigentlich schon `n Grund denk ich mal für einige.

B1: (3) Ja aber (.) das is sozusagen (.) das kommt ja von unser Seite sozusagen gar nicht erst rüber //mmh// nä.

I1: Also (.) wenn die schon anfangen

B1: (Das die schon voll kaufen) ä::h äh, d d dann gehörn die ( )

B2: Und vor allen Dingen wir schaffen ja von Vornherein eigentlich auch ne Arbeitsbeziehung. Also das versuchen wir ja von Vornherein zu definieren. (.) Das wir Familienhelfer sind oder auch Sozialpädagogen, je nachdem welche Hilfe das ist. (.) Wir äh ham ja auch nie sozusagen von uns den Ansatz da ne: freundschaftliche Beziehung zu gestalten zu wolln oder wie auch immer ,nä:, also. Die Signale sind eigentlich immer (.) relativ deutlich (.) gesetzt sach ich mal.

I1: mmh. Also sagen sie am Anfang (.) wir sind jetzt halt (.) dazu da um sie zu unterstützen, aber (.) um sag ich mal in unsere Freizeit mit ihnen zu verbringen, also in dem Sinne

B2: Ist es eigentlich deutlich. Also es gibt ja auch nen Hilfeplanprozess. //genau// Und das ist ja auch im Jugendamt in Gesprächen vorbereitet, da wird ja eigentlich klar genannt (.) wofür und warum und in welchem Rahmen ein Familienhelfer eingesetzt wird ,nä. Also (.) ich denk die Bedingungen sind ja oft schon im Vorgespräch im Jugendamt abgesteckt ,nä. °Also das man dann° natürlich stelln wir uns und unsere Arbeit dann auch nochmal kurz vor und äh sagen auch und besprechen auch mit den Familien was wir leisten können und was nicht. (.) //mmh// Aber das war glaub ich auch noch nie so Thema jetzt. (1) Also am Anfang einer Hilf:e bespricht man nicht sozusagen das man (.) kein Freund der Familie wird, sondern das kann sich mal in Einzelfällen ergeben (.) das äh Familien einen auf vielleicht zu ner Familienfeier einladen oder so (.) wo man dann schon mal auf ne Li-nie zieht und sagt also, das ist sehr nett ich würde auch zu nem anderen Anlass gerne gratulieren komm, aber (.)das ist ne Familienfeier und da gehör ich nicht dazu. Also das versucht man (.) in solche:n (.) Momenten oder solchen aktuellen Situationen dann auch schon nochmal zu °definieren°. Aber (.) am Anfang der Hilfe ist das eigentlich selten Thema.

- I1: (3) Joah (.) dann komm wir einfach mal zur nächsten Fra:ge. Und zwar dreht sich das da um den Bereich Gast und Gastgeber ham wir das einfach mal ,genannt. ((atmet laut ein)) Ähhm (.) in ihrem Arbeitsfeld begegnen Ihnen=ihren Kli=klanten ja in einer Do:ppelrolle (.) als Hilfe:r und als Gast in der Häuslichkeit. (.) U:nd wie empfinden Sie diese Rollen?
- B2: (7) Manchmal unangenehm. Also es ist schon so. Es gibt ja Familien den macht das gar nichts aus, dass man in die Häuslichkeit ko:mmt (.) die auch gerne //ja// wohnen und die ähm sind auch sehr offen (.) da is es auch ,angenehm vielleicht zu sein und es gibt genauso Famili:en (.) den is es unangenehm das die jemand in ihrem privaten Berei:ch (.) sozusagen (1) kommt (.) aber gerade da ist es dann auch oft so, dass es zum Auftrag gehört, eben wei:l sozusagen Bedingungen für Kinder sozusagen abgeklärt werden müssen. //mmh// Und da Bedingungen einfach immer wieder auch (.) `n stückweit auch kontrolliert werden solln einfach ,nä. Von daher muss man dann auch ab und zu in die Häuslichkeit ,nä und ähm (1) ja das is dann auch immer wie die Familie das dann auch nimmt nä. Es ist natürlich für uns manchmal auch nicht so: angenehm, wenss auch nicht son sach ich mal ordentlicher Haushalt is. N da kann man auch sagen, da is manchmal auch `n Gesprächssituation schwierig hinzukriegen. (.) °Also das° (1) is auch wieder also wirklich in den Einzelfällen ( ). //mmh//
- I1: Dann weisen wir in sonen Situationen, ich sach mal (.) es gibt ja ne gewisse Schmerzgrenze die man so aushält auch ,nä. Also eigene Normen und Werte (.) ,nä (.) dann weisen Sie die (.) Klienten dann auch darauf hin dann da. (.) Dreckich.
- B2: Also //also//, das is ja unser Auftrag zum Teil. Also es gibt ja richtig Familien da is es der Auftrag des Familienhelfers //mmh// die Wohnsituation, die Lebensbedingungen //ja// für die Kinder (.) äh wirklich mit zu (.) abzuklären nä. Kontrollieren is übertrieben, aber mit zu gestalten //mmh// und die Familie darauf zu achten, dass das eben für die Kinder lebbare Bedingungen sind. Und dann kommt man da nich drum rum. Also dann is es ja (.) auch mit der Familie klar besprochen. Dann wissen die das auch (.) das ich komme um zu sehen ob das sozusagen eine die Wohnung in einem (.) lebbaren Zustand auch ist nä. (1) Wenn es um Erziehungsproblematiken geht ode:r um (.) Beziehungsfragen oder so was in der Familie und (.) dann würd ich jetzt nicht auf die (.) Ordnung oder so was da jetzt gucken, weil da:nn is das auch kein Thema. //mmh// Hinweisen muss man Familien dann wahrscheinlich auch wirklich nur, wenn das Thema schon im Hilfeplan auch is. Dann ist es ein wörtlicher Auftrag und dann wissen das auch beide Seiten ,nä.
- B1: (1) Beziehungsweise, wenn man so da in ne Familie kommt und äh die hygienischen Bedingungen sind wirklich so ,katastrophal. Auch wenss nicht unser Auftrag is nä. (.) Dann dann dann is man ja sozusagen äh ähm von der Grundsubstanz her schon unser Auftrag da zu handeln, weil dann sozusagen Kindeswohlgefährdung (.) auch mit mit anstehn könnte. (1) Und das muss man natürlich auch.

- I1: (2) Was muss so:: in der Familie:, also wenn man das erste Mal zum Beispiel rein geht und was muss da jetzt beachtet werden? Also, worauf muss man genau achten (.) wenn man jetzt (.) SPFH: (.) durchführt?
- B2: Wenn man in die Häuslichkeit geht oder // ja// worum geht's jetzt? Um den ersten Kontakt oder jetzt direkt in der Häuslichkeit?
- I1: Also beides (.) beschreiben. @(. )@
- B1: (3) Tja.
- B2: (2) Das is wahrscheinlich auch einfach wie die Einstiegssituation is. Es gibt ja auch Situationen da wird man im Jugendamt sozusagen einander ,vorgestellt und dort wird nochmal (.) auch äh werden nochmal die ersten Bedingungen miteinander abgeklärt. (.) Dann äh bin ich als Familienhelfer natürlich ein bisschen in ner besseren Lage nä. Weil ich einfach auch äh (1) mit da:bei bin und jemand anders das moderiert erst mal (.) den Einstieg. (.) Das is ja auch der günstigste Fall, so solls ja eigentlich auch sein. (3) Und wenn ich die Häuslichkeit gehe, dann klär ich zum Beispiel auch bestimmte Dinge ab, ob ich mir, wenn wir jetzt so pragmatisch bleiben @wolln@ (.) ob ich mir die Schuhe ausziehen soll. Also n das frag ich zum Beispiel ob das äh (.) oder ja (2) °Was gibt's noch°.
- B1: Gut, man achtet man achtet ganz doll auch auf Reaktion. (.) Also man merkt (.) sozusagen äh äh äh (is man willkommen) oder eher nicht. (.) äh äh und je nachdem äh äh verhält man sich auch. Also man (
- ) Darf ich zum Beispiel äh das und das Zimmer mal sehen. Das is grad äh äh bei den Kindern so. (
- ) Weil man kennt sich ja überhaupt noch nicht. //mmh//
- B2: (3) Und genauso machen wir das, wenn wir hier sind, also wenn die Familie hier das erste Mal herkommt (.) dann stelln wir auch Kollegen vor, die gerade sozusagen auch mit da sind oder wir zeigen die Räumlichkeiten damit sie sich erst mal hier son bisschen auch (2) mit vertraut machen ,könn. Wir stelln uns natürlich vor nochmal so (2) also das sind so die Einstiegsdinger glaub ich.
- I2: (3) Dann komm wir nun zum (.) nächsten Punkt das is das Überdenken eigenen ,Werte. Und grad (.) die Frage, in welchen Situationen werden Sie in ihrer Arbeit mit eigenen Wert- und Normvorstellungen konfrontiert? (.) Hatten wir, sind sie ja eben schon ein bisschen drauf eingegangen.
- B2: °Ständig° (3) Also das is klar, dass man das natürlich (.) auch ähm (.) ein stückweit abgleicht (.) mit eigenen Vorstellungen (1) aber das man auch im (1) Laufe der Jahre glaub ich auch gelernt hat, das man einfach nicht seine eigene Lebensvorstellung projizieren kann auf das nä. Also das äh (1) is das was einem deutlich wird und was

man auch immer wieder sozusagen gucken muss. Man kann nicht eigene Ansprüche: auf die Familie projizieren. Genau, man muss einfach gucken, wie sind deren (.) äh Lebensvorstellungen, Ansprüche, Biografien //mmh// (.) was ham die gelernt, was äh (.) wie kenn die: bestimmte Dinge. (2) Und da muss man natürlich sich versuchen zu einigen auf son Mindestmaß an (.) Wertvorstellungen. Das schon so, nä. Also (1) das versucht man so zum Beispiel Häuslichkeit, Ordnung, Sauberkeit, Hygiene angeht, man muss son gewissen gemeinsamen Mindeststandard finden. //mmh// (1) Und das is bei ä:h (2) bei den Familien vielleicht nicht immer so is wie bei den Familienhelfer oder andersrum. Es gibt auch Familien da siehts besser aus als beim Familienhelfer. Also das kann man ja auch nicht so pauschalisiern. (1) Das äh (.) das muss man dann individuell abstimmen ,nä. Aber be-stimmte (2) Es gilt ja in allen Bereichen. Es geht ja nicht nur um Ordnung. Es geht ja darum, ob ich sozusagen auch ä:h das wichtig finde arbeiten zu gehen und Geld zu ,verdien und ne Ausbildung zu machen, da hat ja sicherlich auch jeder Familienhelfer andere Wertvorstellung und andere Ansichten. (1) Das muss man auch abgleichen, einfach wie man da so (.) umgeht mit der Familie so. (2) (Das kann von deren Biografien auch ganz oft einfach abhängen.)

B1: (3) (

) weil manchmal äh äh entsprechen ja nicht mal die gesellschaftlichen Normen und Werte den eigenen nä. Aber äh, die gesellschaftlichen Normen und Werte stecken teilweise in den Aufträgen drin, die man sozusagen dann trotzdem (.) äh äh auch mit den Klienten durchsprechen muss. (.) Nä, und versuchen muss sie da heran zu führen.

B2: Zum Beispiel da ein schönes Beispiel. (.) Ich hatte da einen Auftrag für eine (.) Familie die im Asylbewerberheim lebt (zu stehn) die soll nen Tagesablauf nach deutschen Gewohnheiten lernen. (.) Und finde ich schon sehr (.) interessant. Da muss man schon gucken, welche Werte man da jetzt (.) praktisch ansetzt. Welche Normen und welche @Gewohn@ //mmh// @heiten@ sozusagen, nä. (.) Also, das is son (.) krasses Beispiel wahrscheinlich auch, wo ich vielleicht auch ganz andere Vorstellung hab, als der Sozialarbeiter im Jugendamt der diesen Auftrag schreibt und vielleicht noch wieder ganz andere Vorstellungen als die Familie die es betrifft nä. Und da muss man dann einfach gucken (1) auf welchen Konsens (.) man sich da treffen kann nä.

B1: (2) Das sind ja auch Fragen, die können nicht nur die Familien und uns Helfer betreffen, sondern äh (.) manchmal auch ganz doll im Netzwerkkontext stehn. Zum Beispiel, wenn Sachen äh die die Schule manchmal vom Klienten will (.) ganz andere (.) als die die die ich zum Beispiel als wichtig sehe, nä. Und wo man dann ganz oft äh (.) mit der Schule verhandelt (.) meistens so für äh äh (1) sehn die das nicht ein (1) ( ) hat er die Hausaufgaben gemacht, ist er gut vorbereitet, was weiß ich. Äh äh sitzt der ruhig bei mir Unterricht so (.) und äh äh ich sehe dann (draußen teilweise die Luft) äh äh und das ist für den viel wichtiger nä. (Das ist) dann dadurch sozusagen. Also (.) man muss auch äh äh sagen äh (

)

- I2: Ja, das is schon so, dass man sich das dann quasi auch immer wieder das neu stecken und ähm das für sich selbst nochmal neu überdenken.
- B2: (.) Also man kann nicht eigene Werte anwenden (und äh sozusagen) auf Familien nicht eins zu eins übertragen. Das geht nicht. (.) Man kann sich von seinen eigenen Vorstellungen Wertvorstellungen nicht lösen. Das is ja einfach=deswegen reagiert man ja auch in gewisser Weise und handelt man ja auch in bestimmten Dingen (.) und deswegen würd vielleicht meine Kollegin ganz anders handeln als ich, weil die vielleicht auch einfach in bestimmten Dingen andere (1) Wertigkeiten hat nä, aber //mmh// (.) ähm man muss einfach gucken was sind die Grundsätze. Was wollen wir erreichen in der Familie. Was ist so unser Anspruch in der Arbeit und was kann die Familie mit ihren Ressourcen auch sozusagen (.) und mit ihren (.) Ansprüchen (.) wie kann man da nen Weg finden sozusagen ,nä.
- I2: (2) Ja, und dann ist die nächste Frage: in wieweit empfinden Sie es als notwendig sich ihren Klienten anzupassen?
- B2: ( )
- B1: (6) Das Wort Anpassung is (1) äh ( ) Was also an Anpassung erforderlich is äh im kommunikativen Bereich. //mmh// Also das das äh äh das man sich sozusagen auf andere Sprachniveau (.) herunter begibt, damit die ein überhaupt verstehn. Nä, also das man auch so äh bewusst seine Frage umformuliert nä. (1) Äh äh das is äh äh Anpassung. (1) Ansonsten (3) ansonsten fällt mir grad gar nichts ein. ( )
- B2: Naja, Anpassung is son schwieriges Wort irgendwie ,nä. Also natürlich muss man sich auch orientieren an an zum Beispiel bei Terminen (.) muss man sich auch anpassen. Das is einfach so nä. Also ich (.) kann Termine so gestalten, wie die Familie das zeitlich in ihren Rahmen kriecht ,nä. ((atmet laut ein)) Das is manchmal auch son bisschen (.) nicht wirklich Anpassung ,nä (2) Ansonsten (2) weiß ich jetzt nicht so genau was das noch @sein könnte@.
- I2: Sie hatten ja vorhin zum Beispiel (.) äh gesucht, dass Sie am Anfang abklären, ob sie zum Beispiel die Schuhe ausziehen.
- B2: Ja.
- I2: Und das warn halt auch so Sachen, die uns da (1) nä zum Teil mit mit vorgeschlagen wurden. Ob solche Sachen dann immer wieder (.) passieren und so.
- B2: Äh (da gibt es) (1) äh sach ich mal Wertigkeiten in der Familie versucht man die schon mit zu (orientieren) nä also (1) ja.
- B1: (6) Beispielsweise also (1) Familien die bieten Kaffee an (.) aber äh (.) das das Tasse is

so eklig äh äh, da würd ich kein trinken (.) Dann äh äh sag ich natürlich nich: äh bei ihnen würd ich kein trinken. ( ) Sondern äh, ach ich hab grade getrunken oder was weiß also äh äh äh (.) da sagt man Höflichkeitsfloskeln ( ). (1) Aber (3) ich akzeptiere sozusagen bestimmte äh äh grundsätzlich was sie haben ,nä. (.) Und richte mich sozusagen äh darauf ein. ( )

- I1: mmh (2) Aber wenn Sie jetzt ähm (.) da wärn und (.) äh Sie würdn jetzt ne Tasse kriegen, also die jetzt nicht vielleicht nur nen Rand ,hat, sondern die jetzt wirklich dreckig is. Würdn Sie es dann sagen?
- B1: (3) Das kommt sozusagen auf das Verhältnis an, das ich schon zu der Familie habe. (1) //mmh// Also ich schätz mal in der Einstiegssitu:atio:n, äh äh würd ik das noch ignorien. //mmh// (.) Wenn ich mit den schon `n halbes Jahr arbeite und merke (.) also (.) das kann ich den sagen, ohne das die äh äh //mmh// gleich beleidigt und und äh sich zurückziehn nä (.) dann sag ich das natürlich auch.
- I1: (.) Ä::hm ich sach ma (.) es sollte jetzt ne Beziehung nich an ne Kaffeetasse @scheitern nä@. @(. )@
- B2: Ja (.) aber man hat ja auch ne gewisse Hemm- (.) also Schwellen einfach //mmh// wo ich dann auch sage ,so. Da is dann bei mir auch Schluss. Nur wegen ner Beziehungsgestaltung würd ich nun nicht aus ner (.) sach ich mal unangenehmen Tasse trinken. Das würd ich auch nicht tun. (.) Da kann ich mir überlegen, ob ich mich aus der Situation rauswinde, das geht. Also das kriegt man auch hin, also das kein Problem. //mmh// Oder ob man sozusagen deutlich wird. (.) Aber das äh muss man auch wirklich situativ entscheiden. Also wenn ich zum Beispiel in meinem betreuten Einzelwohnen beim Jugendlichen (.) dem kann ich das sagen. Also da weiß ich einfach das gehört zu unserm Aufgabenfeld //mmh// wir kenn uns lange genug, ,das würd ich immer sagen. Bei dir trink ich nich aus dieser Tasse. Is mir viel zu. (.) Das könnt ich machen ohne da irgendwie Schwierigkeiten zu haben. (2) Würd ich in manchen Familien nicht tun.
- I1: (5) Joah (.) denn (.) ham wir jetzt noch nen Bereich der nennt sich Ma::cht. @(. )@ @in Anführungsstrichen@ (.) Und zwar is die Frage hi:er: in welchen Situationen haben Sie das Gefühl, dass die Klienten Macht über Sie selbst haben? (1) U:nd (1) wie (.) und gibt es (.) das Gefühl möglicherweise auch bei Ihnen (.) also dass sie Macht über die Klienten haben?
- B2: (4) Das die Macht über uns haben, das is äh auch son bisschen mit dieser Beziehungsg:e:staltung sozusagen in Verbindung zu bringen das is schon ,so, dass man da aufpa:ssen muss äh wer macht ein Beziehungsangebot und wer geht darauf wie ein. Also (.) da kanns schon natürlich passie:rn, dass man (.) das wir da auch manchmal in einer etwas schlechteren Situation sind. Wir möchten ganz gerne ne Hilfe gestalten, wir möchten auch nächste Woche noch hinkomm //mmh// und ähm (.) wir sind immer ein Stück weit drauf angewiesen, dass die Familie uns auch in der nächsten

Woche noch akzeptiert //ja// und mit uns redet. (.) Das heißt, wir müssen schon gucken, wie wir bestimmte Dinge ,sagen, wie wir bestimmte Dinge ,anbringn (1) und ä:hm (1) und das ist dann natürlich auch schon son bissche:n ähm (.) ham die da schon manchmal ( ) ja so. Grade bei Jugendliche geht uns das auch oft so ,nä, dass man ((atmet laut ein)) manchmal so das Gefühl hat, man muss ständig baggern und man muss ständig irgendwie versuchen so: an die Jugendliche ranzukomm und (.) wenn man denkt man hats geschafft dann muss man nächste Woche wieder arbeiten (.) also da ham die schon son bisschen auch ähm könnte man fast sagen die Macht uns tanzen zu lassen, wenn wir äh uns da irgendwie drauf einlassen, auf dieses Beziehungsangebot. (.) Das is auch (.) son ständiger Kampf einfach ,nä. Wie weit geh ich da mit (.) oder wann sag ich auch, das is jetzt nich meine Art (.) ne Beziehung zu gestalten hier in dieser Hilfe. (2) ((schmatz)) Da find ich schon, dass man son bisschen nä. (1) Ja, also ansonsten (3)

I1: Darf ich nochmal nachfragen?

B2: mmh

I1: Ham Sie da vielleicht auch `n konkretes Bei:spiel? (.) Also für son (2) für son Machtverhältnis vom Klienten zu Ihnen?

B2: (1) ((atmet laut ein)) Das ham wir eigentlich ständig. Das is wirklich so wenn man äh (2) Jugendliche hat die eigentlich (.) keine Lu(.)st haben auf die Hi:lfe, die keine Lust haben hier irgendetwas zu bere:den, (.) die äh (2) passiert das auch schon also das äh wir machen ja auch betreutes Einzel,wohnen, da kann das auch passiern, dass die sich mal entziehn also das man dann auch irgendwie (.) die `n paar Tage nicht trifft oder nicht sieht oder (2) also das (1) wär son Beispiel nä, was man dann selber noch klärn müsste.

B1: °Also° also, dass sie sozusagen auch merke:n äh äh äh das sie d das sie äh äh dominiern. (.) ( ) Beispiel is äh äh, wir treffen uns nicht ,hier (.) sondern äh du hast mich abzuholn. Also wenn ich sozusagen herkomm soll äh äh dann musst du mich abholn, ansonsten (.) seh ich (.) siehst du mich nicht. (1) So ne Sachen (.) oder äh äh ich geh nur zur Schule, wenn du mich morgens hinbringst (1) nä (1) so. (.) Und (.) da muss man sozusagen gucken äh äh (1) inwieweit kann man sich äh äh auf solche Spielchen manchmal einla:ssen (.) einfach um sozusagen was zu ,erreichen (.) in in wieweit muss man sagen (.) ne: (.) denn nich, nä. Also das is dann so (2) `n schwieriges Pflaster (für uns). (2) So (.) andererseits natürlich (.) äh (.) hat man manchmal (1) sozusagen die die umgekehrte Maßnahme. (.) Äh das Gefühl (.) wenn man wollte (1) man jeden domi:nieren könnte (2) nä. Also so nach dem Motto, das was ich weiß (.) ich bin der (.) sozusagen Gott (2) und der braucht meine Hilfe (und wie) die ham gar keine Ahnung und äh äh in mäßig strukturierten Familien (1) äh (.) würde das manchmal sozusagen losgehn, dass sie sacht, also ich sacht die machen das die machen das die machen das und dann machen die (.) nä. Also da da da da kann man (.) manchmal so äh machen ( ) und dann äh muss man sozusagen auch wirklich (.) ( ) das Gefühl dafür habn

- (1) das eben nicht auszunutzen (.) sondern sozusagen, bei seinem Auftrag zu bleiben.
- I1: (1) mmh (3) Also mit dem Wissen in Anführungsstrichen die ideale Familie schaffen zu @könn@ @((.))@
- B2: Also, hab ich noch nie gehabt den Fall. Muss ich wirklich sagen so (2) °weiß ich nich°.
- B1: (2) Die die die ideale Familie zu schaffen zu können nich::, aber äh äh (.) sozusagen äh:m: (1) das die (2) aus (1) Respekt (1) und aus manchmal ( ) sozusagen auch aus ‚Angst (1) äh Sachen machen würden (.) die sie eigentlich sozusagen alleine nich machen würden. Aber das wäre ja sozusagen Machtausübung von von von meiner Seite aus. //mmh// (3) Weil sozusagen=bei manchen Familie stehe ich ebend auch dahinten äh äh (1) das das ebend dieses Dumme, dieses Arbeit im Zwangskontext ä::h wenn (1) das und das nich passiert äh äh verlier ich vielleicht mein Kind. (.) Weil die Bedrohung steht sozusagen vom vom vom Jugendamt (.) ‚nä. (.) Da hat man bloß manchmal Familien äh ((atmet laut aus)) ja da da denkt man sich als Helfer das is dem scheißegal ‚nä, die machen trotzdem ihr Ding (.) aber manchmal ebend a:uch (.) pu::h ‚nä. (1) Und da muss eben sozusagen ganz doll aufpassen, dass das nicht auszunutzen.
- I1: (5) Ja: dann (.) wir ham ja vorhin schonma:l über (.) äh Zwangskontext und Freiwilligkeit son bisschen gesprochen (.) da ham wir dann nochmal ne allgemeine Frage (.) ((atmet laut ein)) und zwar: wie erleben Sie die Arbeit mit Klienten (.) die freiwillig an Sie herantreten (1) also A gibt’s die überhaupt(.) ä:hm (.) und die unfreiwillig zu Ihnen geschickt werden.
- B1: (4) Also A die gibts. //mmh// (4)
- B2: Ja, das ham wir vorhin auch schon bisschen beschrieben ‚nä. Das is natürlich erst mal einfacher einzusteigen in eine Hilfe, wenn (.) jemand was von mir aus möchte und offen ist für sozusagen die Gespräche und die Anregungen oder den Austausch. ((atmet laut ein)) Das ist schwieriger eine Familie aufzuschließen (1) wenn da `n gewisser (.) äh Zwangskontext besteht. Das is schon so. Das kann man aber schaffen. Also das is nich immer aussichtslos (1) a:ber (.) (man) natürlich mehr sozusagen den Familien auch verdeutlichen, dass man ne gewisse Nützlichkeit auch hat für die Familie. (1) Das gelingt ja dann manchmal dass äh denk ich (.) da muss man nicht über Geschenke und so ne Sachen reden, sondern das gelingt zum Beispiel in ganz prakma:tischen Dingen die (.) man kanns schaffen in einem Ämtergang irgendwas für die Familie mit der Familie zu bewirken (1) oder man kanns schaffen vielleicht nen KiTa-Platz mit der Familie zu organisieren, was sie vielleicht alleine nich äh (.) sofort hingekriegt hätten oder nicht gewusst hätten wo (2) also (1) manchmal klappt es mit ner gewissen Nützlichkeit die man vielleicht für die Familie die dann aufzuschließen schnell. Manchmal braucht man auch `n halbes Jahr um überhaupt ranzukomm. °Also das is so.° (1) °Manchmal schafft man° das nie. (.)

Also manchmal äh dulden die das sozusagen über `n Zeitraum und habn trotzdem nicht wirklich ne Bereitschaft auch was zu °verändern°. (.) Manche könn auch ( ) °an ihre Grenzen zu komm°.

- I1: Wie geht Ihnen das dann da? Geht Ihnen: (.) so was nah (.) wenn Sie äh merken (.) naja (2).
- B2: Das is ne breite Palette von Gefühl'n, nä. //mmh// Also da gibts natürlich auch so dass es eim nah geht, dass man auch mal über irgendwas (.) traurig ode:r unzufrieden is sach ich mal. Aber da gibts auch, dass man wütend is, also das ä:hm (.) glaub ich dafür sind wir ja auch nur Menschen das wir sozusagen auch erst mal (.) ganz normale Reaktio:n auf (.) ve:rschiedene Sachen habn (1) und dafür is dann ja aber ne Teamberatung, ne Supervision da: dass man sozusagen das dann auch wieder (1) ähm hinrücken kann. Also das man gucken kann warum bin ich jetzt auf jemand wütend oder warum bin ich so enttäuscht, dass das nich klappt (.) und ä:hm warum kann die Familie das vielleicht auch gar nicht, so wie ich mir das gedacht hab, nä. Das muss man dann wirklich wieder in solchen Fall-beratungen (1) versuchen (1) einzuordnen. (1) Die persönlichen Gefühle die man damit hat. Die sind ja eigentlich nicht so entscheidend. (2) ((räuspert sich))
- I2: (2) Ja., der nächste Punkt is äh Grenzsetzung bzw. Grenz,überschreitung. (.) ähm wie gehen Sie mit möglichen Grenzverletzungen bzw. Grenzüberschreitungen um? Und gab es in ihrer Praxis schon einmal eine Situation, in der Sie mit Grenzverletzung konfrontiert wurden? Wenn ja (.) äh wie sind Sie konkret damit umgegangen?
- B2: (4) Schwierige Situation gabs glaub ich schon ,viele. Man muss glaub ich auch son bisschen unterscheiden zwischen äh ner Familienhilfe (.) und auch was wir wir machen ja betreutes Wohnn oder betreutes Einzelwohn hier (1) da gibts natürlich sehr große konkrete Regeln=Grenzen die festgelegt sind (.) und wenn da Grenzen mehrfach überschritten werden, dann müssen wir auch reagieren. Also dann is es auch schon so (.) das is unser Wohnraum den der Jugendliche ja in dem Moment äh bewohnt (.) ((atmet laut ein)) und wenn da (1) sach ich mal mehrfach Grenzen überschritten werden, dann müssen wir reagieren und mussten auch schon ein- oder zweimal (.) ähm dann ein Betreuungsverhältnis beenden. Einfach weil: (.) Wohnung in Gefahr is, weil Mieterverhalten ebend so gravierend (.) war, dass sie Beschwerden häuften und das vielleicht Hygiene nicht eingehalten wurde ebend so ne Dinge. (.) ((atmet laut ein)) Da is es relativ deutlich, wo is die Grenze und wann muss ich (.) ,agieren. (1) Ansonsten in Familien gibt es natürlich gewisse Sachen wo man reagieren ,muss das is ganz klar. Wenn es um Kindeswohlgefährdung geht (.) da gibt's dann auch äh keine Diskussion: das is auch eigentlich mit den Familien deutlich abgesprochen: das sie wissen (.) bei Kindeswohlgefährdung müssen wir das Jugendamt dazu bitten. //mmh// Das wäre dann auch immer unser erster (1) Schritt ,nä.
- B1: Das is ja auch so in der Arbeit, wir lassen ja kein äh äh äh (diffusen) helfen, sondern die wissen ja ganz genau (.) das und das und das äh darf sozusagen nicht über-

schritten werden: (.) ,nä. Also (.) äh äh das wird den auch äh äh von uns vermittelt (.) ,nä. Und wenns sozusagen darüber geht (.) und das passiert ganz oft //mmh// nä, dann muss eben sozusagen reagiert werden. Und dann könn wir natürlich versuchn (.) äh (.) ähm (.) ich sach ma so, es gibt nich kleine Kindeswohlgefährdung und große Kindeswohlgefährdung ,nä. Aber es gibt sozusagen Sachen äh wo man sacht (.) wenn Sie steuern auf diese Grenzverletzung zu: (1) Passen Sie auf nä. //mmh// (1) Das und das und das machen Sie grade total falsch (.) so und äh (.) wenn we dann sozusagen der Umkehr sozusagen möglich is von von von der Seite aus und das is äh äh sozusagen äh arbeite ich sozusagen da:mit nä. //mmh// Aber äh, es gibt ebend auch Sachen da muss eindeutig äh äh das Jugendamt informiert werden (2) so. Und dann hat man manchmal Familien (.) da kann man sozusagen im Nachhinein nicht mehr mit denen arbeiten (.) aber es gibt ebend auch welche okee wir habn das gemacht sozusagen und äh äh das Arbeitsverhältnis kann aber trotzdem weiter fortgesetzt werden nä.

I2: (2) Und wie sieht es zum Beispiel auch mit persönlichen Grenzen aus, die Sie sich in ihrer Arbeit gesetzt haben und wenn so was überschritten bzw. verletzt wird? (.) Gibt es so was (.) ,überhaupt?

B2: Also man muss dann schon auch in (1) also dafür ham wir das Team einfach ,nä. Das wir gucken (.) warum kann ich jetzt selber nicht mehr mit dieser Familie arbeiten. Was ist da jetzt sozusagen Gravierendes was mich da auch (.) n stückweit behindert (.) ((räuspert sich)) Und dann muss man im Team einfach gucken is das ,aufzulösen kriegt man das äh in so ner kollegialen Beratung in ner Supervision gelöst ,und so das man (.) als Helfer hinterher sagen kann ich kann das wieder leisten ((atmet laut ein)) oder aber wir hatten auch Situation wo wir dann einfach auch im Team entschieden haben (.) in Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, dass ein Helferwechsel dann auch ma:l (.) erfolgen muss ,nä. //mmh// Das darf natürlich nicht häufig vorkomm und das is auch nicht die Regel (.) aber es gibt, denk ich, auch einfach gewisse Punkte wo das dann (2) Also das wird ja auch vom Jugendamt gesacht (.) die Familie hat jederzeit das Recht zu sa:gen, ich kann mit dem Helfer nicht arbeitn //mmh// das passt einfach manchmal persönlich nich (1) und genauso: denk ich hat (.) wird das auch vom Jugendamt bena:nnt und so sehen wir das auch, hat auch ein Helfer das Recht zu sagen, das funktioniert gar nicht mit so ner (.) . Das geht dann nich einfach so: aus irgendwelchen (.) Befindlichkeiten heraus, das hat dann schon meistens auch `n (.) wirklichen Hintergrund //mmh// nä. Und dann denk ich (.) is das auch (.) (°so das man ne entsprechende Lösung kann°).

II: (3) Ja: dann ham wir schon die letzten zwei Punkte (.) u:nd würden dann ganz gerne (.) auch nochmal so eigene Fragen von uns stellen=also ich hab mir da noch `n bisschen was aufgeschriebn (1) und äh die letzten beiden Punkte betre:ffen ähm Internet und Communiti:es und Privatsphäre und Beruf. (.) Und (.) zum ersten ham wir die Frage: ä:hm also soziale Netzwerke im Internet gewinn ja an Bedeutung. (.) Äh nutzen Sie diese für ihre ,Arbeit? (.) Und wie sieht es mit Handys und SMSen aus?

B2: (2) (Wie wir die nutzen? Ja klar) L

B1: L ( )

B2: Also wir sind nicht äh (.) wir habn nicht unsere privaten Handynummern für die Familien rausgegeben (.) das is nicht so. Die Familien könn und hier (.) im Büro erreichen (.) die könn aufn Anrufbeantworter sprechen (2) und in sach ich mal dringenden Fä:llen können wir Kollegen uns untereinander erreichen. Also würde dann immer so sein, dass wir den Familien oder (.) den andern Bezugsperson sagen würden (.) ich versuche den Kollegen zu erreichen, aber wir geben die Handynummer nicht raus //ja// (1) wir haben aber für unser betreutes Einzelwohnen ein Bereitschafts:handy. Also das is schon so //mmh// das wir für die Jugendlichen, die sind ja auch noch minderjährig, für diesen für den Wohnraum alleine (1) die würden uns rund um die Uhr jederzeit (.) erreichen. Es hat immer jeder von uns ne Woche (.) Bereitschaftsdienst. (.) Aber die Nummer haben auch wirklich nur Fa- äh die Jugendliche:n und wir hatten mal ein zwei Ausnahmesituation wo`s um ne junge Familie ging und (.) wo das Baby (.) das Neugeborene wirklich grade nach Hause kam und man alle son bisschen unsicher warn in dem ganzen Prozess. Dann da ham wir das dann auch mal gemacht, dass diese Familie (.) mit Baby (.) auch diese Bereitschaftsnummer hatte. Das man einfach auch für sich als Helfer son Stück Sicherheit hatte (.) zur Not würden die einen erreichen °wenn jetzt irgendetwas wäre° nä. Ansonsten im (1) Normalfall habn die keine Handynummern.

I1: (2) Dann stehen Sie auch nicht im Telefonbuch?

B1: Also privat?

I1: Ja.

B1: Nee.

B2: Ich nich, nein. @((.))@

I1: Sie nich?

B1: Ich glaub keiner von uns. //mmh// Also es is auch so, wenn ich mal in die Situation komm mit meinem privaten Handy äh nen Klienten anrufen muss ,nä (.) dann mach ich das immer mit unterdrückter Nummer. (1) //mmh// (1) Weil äh äh (1) ma hat sozusagen äh äh auch das Recht auf Privatsphäre (.) nä. Das is manchmal schon unangenehm, wenn man äh das passiert ja manchmal man tritt vor die Haustür und bumps dann kommt grad ein Klient vorbei. Dann weiß der, wo der wohnt (oder wo der wohnt) nä. Und (.) da musst ich zum Beispiel auch ma äh äh einer Person sagen äh äh jetzt wissen Sie das aber bitte äh äh respektiern Sie das und äh klingeln nicht laufend äh äh bei mir zu Hause. Wenn irgendas is, könn Sie mich(auf Arbeit erreichen). (1) Und das passiert natürlich auch.

I1: (1) Da sind wir auch schon bei L: Privatsphäre und

- B1: L: Ansonsten mit den mit den Netzwerken (1) äh is es so ä:hm die Klienten erreichen uns sach ich mal über äh äh Telefon ,nä. Äh äh äh Fax oder E-Mail nä. (.) Ä:hm von den Netzwerken her (.) sach ich mal hier in der Stadt A grade bei den Jugendlichen äh äh äh eher so Community A ,nä. Wie facebook und und und studivz (.) (So ham die (1) meisten) von uns noch nicht für sich entdeckt //mmh// und äh da ist es so ä::h (1) das ermöglichen wir ihnen teilweise, dass sie das sozusagen bei uns auf der Station ,nutzen (1) //mmh// nä, aber wir (un sozusagen) (.) also wir kommunizieren mit den nich über (.) diese.
- I2: (1) Ich hab nochmal eine Frage zu diesem Bereitschaftshandy. (.) Also das ist auch wir klich nur dazu da (.) dass die Jugendlichen Sie erreich könn, also da werden auch keine Termine per SMS oder ähnliches abgemacht, sondern nur (.) im Notfall
- B2: Also das kann sein, dass ein Jugendlicher ne SMS schreibt ( ) //mmh ja// ansonsten (1) also wir jetzt (.) gut nee wir ham schon ma auch ich mach ja viel mit dem Festnetztelefon, da kann man ja auch SMS schreiben //mmh// (1) und wenn man jetzt mal so ne Situation ,hat, dass sich ein Jugendlicher länger entzieht, dann versucht man natürlich auch mal ne SMS zu schreiben ,nä. Einfach weil das der ja sozusagen vielleicht wenigstens (.) ,gelesen wird (.) (der) einfach nicht sprechen kann, wenn der nicht ran geht. (.) Also da gibts schon mal den Versuch ,nä. Oder wir ham auch ein einige Klienten die kann man dann auch mal versuchen über E-Mail zu erreichen. Also das hatten wir auch schon ,nä. (.) Aber das is eher ähm (.) nicht so gewollt. //mmh//
- B1: ( ) beim Jugendlichen der sitzt grad in der Schule. Das heißt den ruf ich nicht an, sondern dem schick ich dann auch mal ne SMS ,nä. AlsoTermin hat sich verschoben (.) oder deiner Mudder geht's schlecht ( ) //mmh//
- I1: (2) Ja (wir warn) jetzt ja schon Richtung (.) äh Privates und ,Beruf. (.) und ähm (.) Sie haben gesucht sie stehn jetzt nicht im Telefonbuch und ähm sie haben auch dieses Diensthandy. Ham Sie noch weitere Strategien die Sie so entwickeln konnten um Berufliches und Privates so (.) zu trenn?
- B2: (4) Das is auch unterschiedlich. Also man is manchmal auch äh is es auch hilfreich äh also wenn man (.) auch mal ne Verbindung herstelln kann (.) also grade so (3) ich sach mal bei jungen Müttern, wenn die dann zwei Kinder habn und davon auch sehr angestrengt oder gestresst sind oder mit in ner Situation nicht genau wissen wie man jetzt mit nem Kind umgeht. (.) Dann is das manchmal so als äh Kontakt (.) um Kontakt herzustellen um son bisschen ne Brücke zu bauen (.) auch gar nicht so schlecht wenn man dann mal sagen kann, ich hab och zwei Kinder und äh (.) das kenn da kann ich sie gut verstehn da geht's mir manchmal ähnlich oder so. (.) Also (1) da kann man schon mal auch `n bisschen äh im Allgemeineren auch äh (1) so ne Sachen mit einbinden nä. Also das äh (1) kann man so dosiert immer mal son biss-

chen (.) wirklich auch um so ne Verbindung auch herzustellen zu schaffen nä. Son bisschen Verständnis auch zu vermitteln. (1) Aber ansonsten (2) würd ich da jetzt nie mehr drauf eingehn nä. Also (.) das is schon (.) bestimmte Fragen beantwortet man dann auch und dann kann man ( ) aber auch sagen, ach das spielt hier jetzt keine Rolle oder so nä. Also da kann man dann auch abwiegeln. Das muss dann auch manchmal einfach nä. Es gibt auch Familien das is das dann okee, das man dann mal was gesacht hat und dann würden die da auch nicht weiter drauf (1) bestehn und andere interessieren sich da sehr für da muss man das dann auch n bisschen das unterbinden: nä (1) und da merkt man das dann auch (1) und wird dann automatisch `n Stück distanzierter wieder nä. //mmh// Richtig. Also ich glaub da entwickelt man so in vielen andern (.) Bereichen auch einfach `n Gefühl dafür einfach was man da so preisgeben mag oder nich. (2) Man kann das auch nicht vermeiden. Also Stadt A ist auch ne kleine Stadt da passiert das auch wirklich, dass man (.) mit der Familie unterwegs is und man trifft einfach Familien die man betreut nä. Und ähm (.) ja da kann ich mich dann auch nicht hinter nem Baum verstecken und sagen die sehn mich nich. Dann is es eben so. (1) Da müssen die auch lern mit umzuge:hn, dass das mein Privates is (.) und wir was anderes sozusagen dienstlich besprechen nä.

- B1: (4) Und das äh muss auch ( )  
 ) Beispiel is äh mein Sohn geht äh äh an ne Schule äh äh auf die auch Klienten gehen. (.) So. (.) Und dann äh äh erlebt der ja auch äh, dass ich sozusagen äh äh bestimmte Klienten mal mal (.) von der Schule abhole. Das heißt er weiß (.) ich arbeite mit ihm ,nä. Und das heißt äh äh ich hab auch meinen Kindern beigebracht, pass ma auf du siehst das (.) Papa arbeitet mit dem aber (.) ,nä. Äh das hast du nicht in der Klasse rumzuerzähl und wat weiß ik was. Das is sozusagen das is das (.) er auch die ihre Privatsphäre habn. (.) Also das muss sozusagen auch, dass ( )  
 )
- I1: (3) Das is äh ne ziemlich große Aufgabe kann ich mir so vorstellen nä. Als:o (.) mit ähm
- B2: Aber die wachsen ja damit auf. //mmh// Die ham das ja von Anfang an erlebt ,nä. Also (1) ich sach mal, wenn die noch klein sind, dann könn die das gar nicht einordnen (.) was wir hier machen sag ich mal (.) das is dann schwieri:g. Aber (.) die sehn das ja immer wieder mit uns ( ) wir erleben das immer wieder (.) man erzählt einfach so, dass man heute mit ner anderen Familie das und das mal machen musste oder so. (.) Oder das man das und das vielleicht erlebt hat (.) und ähm (.) ich glaub da wachsen die mit rein so ,nä. Das wissen die dann einfach, wenn wir mit andern Kindern, Jugendlichen unterwegs sind, dass das unsere Arbeit ist ,nä. Das könn Kinder doch ganz gut trenn eigentlich.
- I1: (2) Also dann vielen Dank erst mal. Also das warn jetzt so (.) die Fragen die wir (.) als Auftrag im Prinzip @hatten@. Hast du jetzt noch zu Anfang L: ne Frage?
- I2: L: Nein (1) grad nicht.

- I1: Ich hab mir nen @großen Zettel hier vollgeschrieben@. (.) Und zwar (.) vielleicht bleiben wir nochmal (.) was zu ihrer Ein- hier.
- B2: (2) Ja Jugendhilfetreff ( ) weiß nich, ob das sozusagen auch `n Begriff ist (.) für ä::hm ( ) Modellprojekt dann irgendwann entstanden vom Rauen Haus das ging in der Stadt B lo:s. Mittlerweile siehts vom Verbund für Sozialprojekte ( ) Träger, gibt es ,fünf Stationen in dem Bundesland A (2) Wir sind hier diejenigen die sach ich mal im (.) ambulanten Bereich Hilfen zur Erziehung glaub ich auch in der Stadt A auch mit am größten sind. Wir ham neun Mitarbeiter inzwischen. (1) Ham mal angefangen mit vier Mitarbeitern (.) und sind dann auf neun @gewachsen@ (.) drei Männer se:chs Fraun (.) und machen eigentlich ähm (1) alle (.) sozusagen alle Hilfen. Also, das heißt nur A macht noch Täter-Opfer-Ausgleich (.) und ansonsten gibt es eine Kollegin die Koordination ,macht (.) die macht dann sozusagen ein (1) bestimmten Prozentsa:tz ihrer Arbeitszeit für Koordination für uns (.) als äh (.) Teamberatung oder viel Organisatorisches auch nach außen vertreten in irgendwelchen Gremien und so weiter. (.) Und hat dann nur anteilig `n paar Fälle zu betreun und wir andern machen eben Familienhilfen, Erziehungsbeistand nä (.) betreutes Wohn (2) und was grade so angesagt ist nä.
- B1: Ansonsten äh vom Ansatz her äh (2) ähm ist es tatsächlich mal geschaffen worden um Hilfen aus einer Hand (1) äh zu konzipiern (.) und zwar eigentlich sozusagen nachm 27er ambulante Hilfe äh (.) nicht (.) dann sozusagen äh äh Inhalt der einzelnen Paragraphen. (.) Sondern wir gucken (1) und die Familie oder den Jugendlichen ( ) und dann wird sozusagen eine Hilfe für ihn konstruiert. (.) Das is natürlich auch `n bürokratisches (Korrupt) des Jugendamtes sozusagen ,gegengeprall:t (.) äh äh und mittlerweile äh äh arbeiten wir dann sozusagen (1) offiziell (.) in den Schubladen, also das is ne Beistandschaft, das is ne Familien,hilfe. Gucken dann aber sozusagen dann schon (.) trotzdem äh äh was braucht das und gehen sozusagen manchmal auch über die eigentliche Hilfe °sozusagen hinaus°. Oder (1) grad in konkrete:n (.) stabilen Arbeitsauftrag °zu habn°.
- B2: (2) Tja, ansonsten habn wirklich (.) ganz viele von uns in der Hochschule ,studiert (.) also habn auch `n Großteil an äh (.) (durch) Diplomabschlüsse:. Manchmal noch staatliche Anerkennung (3) also (.) (so is das von der Ausbildung schon alle ((räus-pert sich)) qualifiziert sind.) @((.))@
- I1: @((.))@ Wie wie viele sind Sie so im Team u::nd ähm wie gestaltet sich so das Miteinander?
- B2: Neun.
- I1: Ach ja, neun ham Sie ja gesacht. (.) Und (1) wie is so (.) also (1) is das wichtig? (1) L: in der Arbeit?
- B2: L: Also ohne Team würde das nicht gehn. Also das ist Fakt nä. Also (.) ich würde das nicht allein machen. Also //mmh// als Einzelkämpfer kriegt man das glaub ich sehr sehr schwer durch. (.) Natürlich war das mit fünf oder sechs ein bisschen ein-

facher sich zu (.) verständigen (.) als es jetzt mit neun ,ist. Da ist schon der Informationsfluss `n bisschen //mmh// schwieriger. Es ist auch schwieriger über jede Familie Bescheid zu wissen, °also° das kriegt man nicht mehr hin. Das war am Anfang (.) anders. Da wusste man über jede Familie des anderen auch so in groben Zügen Bescheid. (.) Jetzt ähm weiß man eigentlich mehr so: (1) im Kleineren im Büro so voneinander mehr ,nä. (.) Man versucht immer wieder spezielle Fälle hier auch zu ,besprechen (.) man versucht auch Überblick zu ,behalten das man auch ungefähr weiß, bei wem was wie läuft. (.) Aber das ist schwer. (.) Man hat für jeden Fall äh immer ne Vertretung (.) also das man immer einen Kollegen hat der einen bei Urlaub und Krankheit vertritt (.) und mit dem man sich dann ganz konkret immer nochmal absprechen kann, einfach weil er die Familie dann auch (.) son bisschen kennt. (2) °Also das ist schon so Struktur.° (1) Ansonsten machen wir ebend einmal in der Woche, das ist ein fester Termin (.) Teambesprechung (.) und da muss dann ebend alles versucht werden abzuklären was man so zwischen den Zei- zwischen den (.) Terminen (.) so nicht abgesprochen kriecht nä. °Also das is dann schon mal° ( )

I2: Sie sachten vorhin Sie habn Supervision. Wie oft ham Sie die?

B2: (Alle zwei Monate) //ja// Das is bei uns die Regel.

I2: (1) Und wie sieht das mit den Arbeitszeiten aus? Habn Sie feste Arbeitszeiten oder teiln Sie sich das dann auch äh je nach

B1: Das teilt sich jeder selber e- //ja// in. (.) Also wir haben sozusagen ne Wochenarbeitszeit //mmh// und innerhalb der äh (.) (schaut jeder äh, wie er das selbst gestaltet) //ja// nä.

B2: Wie das auch erforderlich is ,nä. //ja// ( )  
dafür das ich dann mittags anfang. Also das is je nach Bedürfnisse der (.) Familienhelfer ( )

I1: Und wie gestaltet sich denn dann so (.) der Spagat also zwischen den Zeiten in den Familie und zwischen den Zeiten so für zu Hause? Is das schwierig? (1) Für diese Arbeit?

B2: Also, man hats einfach nicht in der Hand. Also (.) kann eben sein man hat Glück und hat (1) drei Familie:n (.) die sach ich mal zu Hause sind //mmh// den Tag //mmh// die ihre Kinder zu Hause betreuen und die Kinder vielleicht um zwei aus der KiTa komm (.) da kann man sich relativ gut (.) äh den Tag auch gestalten:. Dann hat man selber (.) auch regel- geregelten Arbeitstach sach ich mal. (.) Wenn man halt Pech hat und betreut viele Jugendliche, die wirklich zur Schule gehen, Ausbildung machen, die erst um viere fünfe zu Hause sind (1) Familien die arbeiten (.) dann is es durchaus viel schwerer. (.) Also wenn man dann noch (.) die Jugendli-

chen alle (.) zweimal die Woche sehn muss oder die Familien (.) dann wird's schon sehr eng. Also dann muss man sich schon sehr organisieren. (3) //mmh//

B1: (.) (

)

I2: Und wie sieht das zeitmäßig aus? (.) Wie viele Fälle haben sie immer ungefähr pro Helfer?

B2: Das äh kommt einfach immer auf die Fall(.)zahl drauf an. (.) Also wenn ich zum Beispiel 'n betreutes Einzelwohn hab (.) da hab ich im Monat vierzig Stunden //mmh// dann bin ich natürlich schon (.) ganz gut ausgelastet. Dann brauch ich also hab ich nicht mehr allzu viele andere Hilfen. (1) Hab ich natürlich vorrangig Familienhilfen, Erziehungsbeistände (.) die liegen so bei (1) zwölf bis achtzehn Stunden sach ich mal im Monat (.) dann mach ich natürlich dementsprechend mehr Fälle ,nä. Also so im Schnitt gibt::s Helfer die habn vier fünf Fälle (.) es gibt aber auch Helfer die haben sieben Fälle. (1) Also das is wirklich (.) wechselt (.) hängt davon ab wie (1) (groß die Not ist).

B1: Also äh äh äh (

) achtzig Prozent bis manchmal auch jemand der hundert Prozent macht.

B2: (3) Also wir machen fast alle schon dreißig oder zweiunddreißig Stunden ( ) //mmh// is wirklich schwer zu schaffen.

I2: (2) Und äh ist ihre Woche dann auch von Montag bis Freitag, oder betreuen Sie die Familien dann gegebenenfalls auch am Wochenende?

B2: Also Familien grundsätzlich nich am Wochenende (.) das is eigentlich auch unser (.) Ansatz vom Jugendamt, dass wir eigentlich keine Wochenendbetreuung leisten. (2) es is dann mal so, in dieser Familie wo ich das vorhin auch beschrieben hab, wo 'n Neugeborenes nach Hause kommt und das keiner genau einschätzen kann (.) wenn das sozusagen (

) die nächsten drei Wochenende muss man das mal mit beobachten (.) da:nn würden wir das leisten //mmh// (.) wenn das sozusagen zu sehn ist, dass diese Familie wirklich sieben Tage die Woche Betreuung braucht (.) äh dann kann unser Träger das nicht leisten.

- I1: (2) °Okee° (2) Ja (.) ich dann vielleicht noch die ich hätte noch die Fragen (1) uns zwar (.) wie sieht das mit Urlaub aus? Also (.) wie viel Urlaub ist für jemanden in der SPFH notwendig und wie gestaltet sich das wirklich?
- B2: @((.))@
- I1: Also:: äh
- B1: Gut , wenn ich ( )
- I1: @((.))@ Ja, das sieht wahrscheinlich jeder wirklich so.
- B2: Also notwendig is ja ne schwierige Frage ,nä.
- I1: Also um vielleicht auch abzuschalten L: um rauszukommen
- B2: L: also bei uns ist es so, dass wir ne Regel habn im Team (.) das jeder im Ja:hr drei Woche komplett weg sein muss. (1) Also das is so dass wir sagen (.) einmal im Jahr gibt's nen großen Urlaub von drei Wochen um ebend (.) sozusagen ne gewisse Re-generation auch äh (1) garantiern zu könn. Das man einfach auch sacht dann is son (.) Erholungseffekt dann irgendwie son bisschen @wenigstens mal da gewesen@. Dann hat man mal `n Kopf frei gekricht oder man war `n bisschen raus (.) und das äh (.) hat sich eigentlich auch bewährt. (.) Also da bestehn wir auch `n bisschen drauf. Manchmal (.) gibt's da son bisschen Diskussio:n immer wieder (.) aber da versuchen wir auch durchzusetzen, dass man einmal im Jahr drei Wochen raus ist.
- I1: Also am Stück?
- B2: Ja.
- B1: Am Stück.
- I1: Ja ja. Mmh.
- I2: Is es dann auch wirklich so (.) das Sie (.) wirklich raus sind also auch raus aus Stadt A, oder
- B1: Also L: ( )
- B2: L: Also, das kommt auch auf die finanzielle Lage an ,nä.
- I2: Also ich stell mir das grad schwierig vor. Sie ham zwar drei Wochen am Stück aber Sie gehen meinetwegen einkaufen und treffn dann irgendwie jeden dritten Tag dann doch jemanden L: den Sie eigentlich betreun.
- B1: L: Also ich versuche dann immer aus der Stadt zu verschwinden.
- I2: Ja. (2) Weil sonst is man ja trotz- L: doch immer
- B2: L: Wer kann der macht dis. //ja mmh// °Das is einfach so.° Aber wir sind ja auch bloß Sozialarbeiter.

- I1: @((.))@ Ja, genau. (1) Dann haben wir vorhin ,ja (.) über Anpa:ssung gesprochen (.) auch so mit Sprache und so. (1) Jetzt nicht auf die Anpassung bezogen, sondern (1) es gibt ja so ne gewisse Jugendspra:che. (1) U::nd äh sind Sie da jetzt in Anführungsstriche noch up to date? Also:: (1) wie gestaltet sich das so? (2)
- B2: pffffff
- I1: @((.))@
- B2: Also::
- B1: Das is so (.) man man hört es von ihn und man lässt sich das sozusagen manchmal auch erklärn. //mmh// Also (.) ich benutze sie dann nicht diese ,Sprache nä. //mmh// Aber ich frag natürlich schon, was meinst du jetzt damit also so nä so. Insofern äh, dass man äh ganz oft irgendwelche Sachen hört (.) was man weiß äh äh was er damit meint und äh was das sozusagen ( ) ,nä.
- B2: Das is natürlich, wenn man mehr Erziehungsbeistand hat, mit Jugendlichen mehr arbeitet (.) dann hat man da: natürlich mehr Kontakt. (.) Wenn ich (.) Frau:n habn meiste:ns (.) mehr Familienhilfen (.) damit man da nich ganz so doll mit (.) in Berührung. (.) (°Dann geht das eigentlich.°)
- B1: (1) Was ich dann manchmal schon komisch finde an diesem äh äh, wenn dann irgendwelche Begriffe aus der eigenen Jugend ( ) (sozusagen) mit reinfließen //mmh// ,ä::h. Also //@((.))@// dann merkt auch mal ganz genau den umgekehrten Effekt ,nä.
- I1: °Witzig.°
- B2: Aber man merkt das schon, dass unsere Männer sich damit noch ein bisschen besser auskenn ,nä. Die ham einfach mehr Erziehungsbeistände (.) sie sind da `n bisschen (.) aktueller auch bei Essgewohnheiten (1) die die Jugendlichen so habn.
- I1: @((.))@
- B1: (1) Und das is ja auch so äh (2) das das gefährlichste was man machen kann (.) is sozusagen so zu tun (.) als gehört man (.) mit dazu. Also, als wär ich auch hipp ,nä. Und äh als find ich die Musik die er grad auch gerade ganz toll ,nä. (.) Also es gehört auch sozusagen dazu (.) nen gewissen Überblick zu haben äh äh äh welche Musikrichtung und was weiß ich was so hört (.) also aber es is so äh äh (.) sozusagen ganz schlecht sich sich da zu bewegen. Und der is ja auch super (.) und äh wow oder äh. (.) Da kann man schon sagen, dass gefällt ,dir (.)nä. Ich hab sozusagen nen ganz andern Geschmack aber ich weiß sozusagen was er mag.
- I1: (1) mmh (2) Ja also kann ich mir nämlich auch gut vorstellen, dass es echt wichtig is- sich schlau also mit Jugend- Jugendkulturen auch viel zu beschäftigen ,nä. Also so was (.) was was jetzt so in is, was es für Gruppen gibt ((atmet laut ein))

- B1: ( )
- I1: @Ja, genau.@ (.) Und dann vielleicht noch ne (.) Fra:ge von uns so ä:hm (.) was denken Sie braucht `n: Sozialarbeiter um in der SPFH: arbeiten zu könn?
- B2: (5) @Ne Ausbildung@
- I1: @((.)@ @Das is schon mal gut@
- B1: (1) (Wir sind persönlich der Ausbildung) äh äh das viel Praxisanteil. Also ich äh äh find das total schade, dass jetzt mit dieser Bachelor-Ausbildung äh äh die Praxisanteile total gesunken sind. //mmh// Also bei uns war im Studium, und ich finde das war doch selbst bei uns noch nicht genu:g (.) wir hatten ja zwei äh äh äh Praxissemester ,nä. //mmh// (1) So (.) und das fand ich noch nicht genug (.) nä. Weil äh (.) man wird eigentlich mittlerweile durch das Studium gar nicht mehr sozusagen (.) darauf vorbereitet was dann faktisch kommt. (1) Man steigt doch wesentlich mehr als als wir damals im neuen Lehrprozess ein (1) ,nä. ((atmet laut ein)) Und das ist sozusagen total schade:. (3) Weil ansonsten hab ich och äh äh was sozusagen Gutes is äh is ne Grundreife (2) äh (.) `n bisschen bisschen bisschen äh äh Lebenserfahrung (2) auch nicht schlecht.
- B2: (2) (Guck) wir alle mal jung warn und (sind) angefangn habn
- B1: Ja L: also
- B2: L: man wächst ja auch einfach damit ,nä. Man kann ja auch nich (.) alles schon mal erlebt haben um das irgendwie bearbeiten zu könn, denn das schafft man ja auch nicht, aber (2) ja gut so Offenheit und ( ) und dann auch die Bereitschaft sich zu hinterfr,agen oder sich zu beraten, methodischen Wissen irgendwie immer wieder abzurufen (4)
- I2: Wie sieht es denn hier bei Ihnen (.) mit Fortbildungen aus? Müssen Sie irgendwie (.) vom Träger vorgegeben meinetwegen als- irgendwie einmal im Jahr eine machen oder so? Also so kenn ich das von ein,igen Trägern.
- B2: Ja, also das is bei uns grad `n bisschen (unklar oder so). //mmh// Wir hatten früher so das (.) ( ) Fortbildungen //mmh// und dann hat sich jeder ma so umgesehen was ihn interessiern würde und dann warn halt immer zwei drei dran, die dann auch so ne Fortbildung mitgemacht ha:bn. (1) Jetzt versuchen wir das schon son bisschen auch so umzustrukturieren, dass da wirklich mehr fürs Team dabei rauskommt. //mmh// Also das wir auch gucken (.) wir machen zum Beispiel auch Teamvera:nstaltungen. (1) Also das wir uns auch äh von Ho:chsule Dozenten holen für bestimmte Themen und mal son ganze Tag gestalten. //mmh// (1) Das wir (1) für uns selber jetzt `n Coaching versuchen (zu behandeln) oder das wir eben gezielt gucken, welche Themen sind für uns jetzt nochmal interessant:. (1) Könn wir da irgendjemand von uns hinschicken, das also was für uns alle bei rum kommt so.

Also das versuche wir jetzt mehr (.) zu steuern einfach. (1) //mmh// (.) Und ansonsten versuchen wir schon so Mittel die wir auch habn (.) gezielt auch einzusetzen. Also dass die nicht verlorn (1) das wird die auch schon nutzen. Obwohl man einfach merkt (.) solange wie wir jetzt auch dabei ,sind (2) bräuchte man eigentlich mehr. (.) Also man hätte jetzt schon wieder viel mehr so:: (.) Anlass sich nochmal in bestimmten Dingen auch wieder fortzubilden. Also ich (.) hätte da schon gern mehr ( ) //mmh//

I2: Aber Sie sind so an sich ja (.) ein recht beständiges Team, wenn ich das so richtig rausgehört

B2: mmh

I2: hab ,nä? Sie beide alleine sind ja schon lange hier.

B1: mmh

I2: Klar, Sie sind gewachsen als Team, aber (.)

B2: Also wirklich (.) also die letzten sind jetzt auch glaub ich schon (.) acht Jahre, neun Jahre hier. °Also so.° (2)

B1: Also B is ,jetzt (2) sieben Jahre hier.

B2: (2) Doch (.) das is wirklich wenich, also wenich Fluktuation //mmh// also es wirklich in all den Jahrn eine (1) Mitarbeiterin gegangn (1) und ansonsten ebend nur immer dazugekommen (.) ,nä.

I2: (3) Das is ja: (.) selten.

B1: (1) Ja: (.) das hat auch was sozusagen äh äh (.) damit zu tun, das (.) äh (.) i i i ich bin schon Vertreter sozusagen (.) vom vom beständigen ,Wechsel (.) aber die Arbeitsbedingungen und die Arbeitsmöglichkeiten (.) gerade sozusagen hier in der Region und man man man is ja sozusagen durch durch Kinder ja auch manchmal an andere Regionen gebunden (1) äh sind für Sozialarbeiter nicht gerade rosig. (1) Und insofern das ham- (.) äh äh is das hier noch `n Träger äh äh der die Arbeit auch doch einigermaßen solide bezahlt. //mmh// (1) So.

B2: (1) Naja, selbst wenn man wollte. Das is nich so einfach zu wechseln. (

) Das is natürlich auch ne Schwierigkeit ,nä. Das is natürlich schön (.) wenn man lange zusamm is (.) und auch lange: sozusagen gewachsen is ((atmet laut ein)) aber es birgt ja auch //mmh// (1) Probleme sozusagen. Man is son bisschen geneigt dann sozusagen im eigenen Saft (1) so zu schmorn und es ist schwer sich immer neu zu hinterfragen und wieder neu sozusagen auch die Dinge in Angriff zu nehmen. Das is dann (.) `n bisschen schwieriger, als wenn (.) vielleicht immer mal wieder zwei neue Mitarbeiter das `n bisschen (.) aufwühl'n würden ,nä.

- I2: (2) Nehm Sie denn auch Praktikanten hier?
- B2: °Ja, wir ham immer (.) Praktikanten.°
- I2: Also ich kann mir vorstelln dass die dann auch immer son bisschen
- B2: Wir warn ja auch alle Praktikanten irgendwann mal //ja// Also man kann wirklich sagen, (fünzig) Prozent unser Mitarbeiter warn hier selber Praktikanten. (3) Das is glaub ich (.) auch der beste Weg. Da muss man sich auch nichts vormachen. Jede Firma würde wahrscheinlich auch immer nen guten Praktikanten einstelln, als jemanden den sie
- B1: Nicht kenn.
- I2: Ja.
- B2: nicht kenn.
- I1: (4) Vielleicht fällt Ihn: selbst noch was ,ein, also was wir jetzt (1) vergessen habn vielleicht zu fragen (.) oder was Ihnen noch wichtig wäre im Zusammenhang mit ihrer Arbeit?
- B1: (9) Nee, insofern. (.) Höchstens sozusagen dass wir jetzt alle ( ) weil wir haben das jetzt komplett irgendwie umgesta:ltet. Und keiner weiß sozusagen was (.) was so kommt. Wie wie wieder man man selber persönlich noch ( ). Und das is sozusagen das was das ( ) (1) //mmh// (3) ( ) Weil da muss man auch ehrlich sein, die verschiedenen Jugendämte:r (.) die dann sozusagen in den Kreis eingehn, habn äh sehr unterschiedliche Standards ((atmet laut ein)) und dann is es ebend auch so (.) (welcher Standard sich durchsetzt)
- I1: mmh (1) Wie gestaltet sich denn eigentlich so genere:ll die: (.) Zusammenarbeit mit dem Jugendamt? (5) @((.))@
- B1: Ach ja, das is (.) ähm ä:h das is so ä::hm die Träger in Stadt A sind dadurch (.) ä:hm (.) das sie (.) nicht äh (in ner Projektorganisation arbeiten) äh sondern über die Fachleistungsstunden, also über Stundenfinanzierung //mmh// (1) äh da gibt's ne Abhängigkeit vom Jugendamt ,nä. //ja// Diese Abhängigkeit muss man ma (.) sozusagen auch äh äh bedenken (.) und insofern ist dann (.) ähm `n sehr diplomatisches Verhältnis zum Jugendamt erforderlich. (1) Das is (.) also man- manchmal muss muss man sich da auch durchsetzen, wenn dann (.) (gerade Aktensachen verletzt sind) aber ansonsten wie gesacht muss man (.) sehr sehr diplomatisch vorgehn. (2) Weil (.) wir sozusagen vom Jugendamt bedient werden. Das macht sich wirtschaftlich //mmh// (1) eindeutig auch zu spürn ,nä.

I1: (4) Ja (.) wir hätten dann noch ä::hm kurz son paar statistische Sachen. (.) Also: (.) jetzt (.) vielleicht zu ihrem Alter. @((.))@ @Also der Name wird ja nicht genannt (.) also@ @((.))@

B1: Also ich bin dreiundvierzig.

I1: mmh

B2: °Und ich bin sechsunddreißig.°

I1: sechsunddreißig

B2: mmhhh

I2: Und dann noch die Nachfrage zu den Ausbildungen.

B1: Ich bin Sozialpädagoge. //ja//

B2: °Ich auch. Beide.°

I1: (2) Und äh Weiterbildungen in irgendwelchen: Bereich?

B1: (1) Ich hab noch äh äh ne einjährige Zusatzqualifikation Mediator ( ) alle möglichen Weiterbildungen ,nä //mmh// aber nix sozusagen ( ) Zusatzausbildungen hat ansonsten noch äh (.) mein Kollege C (.) der hat `n Maste:r.

I1: Ja?

B1: (1) Weißt du`s?

B2: (2) Master of Arts.

B1: Ja, aber //@((.))@// äh ( )

I1: @Das kann alles sein@ @((.))@

B2: Sozialmanagement.

B1: (.) Sozialmanagement, genau. (2) //mmh//

B2: (1) Nützt aber auch nix.

I1: @((.))@ @ Nur das man das mal gemacht hat.@ (1) Ja und ähm sie habn gesacht di:e Praxis im aufsuchenden Arbeitsfeld ist bei Ihnen SPFH:, Erziehungsbeistand, betreutes Wohn.

B1: mmh

I1: Machen Sie beide?

- B2: Ja.
- I1: Und (.) das deckt es dann auch ab? (1) Also da ha- (bin ich) kommt nich noch was  
 L: anderes dazu?
- B2: L: Täter-Opfer-Ausgleich
- I1: L: Täter-Opfer-Ausgleich habn Sie gesacht?
- B1: (.) L: Täter-Opfer-Ausgleich. Also dann wie gesacht (.) äh äh äh Elemente von von  
 äh äh Erziehungsberatung spieln auch immer mit drin (.) ,nä.
- B2: Es gab auch schon intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung: ,nä. Also das is  
 natürlich selten:, aber das gabs in den Jahrn auch schon das wir das auch gemacht  
 habn.
- B1: (1) Dann was auch is (.) Hilfe für junge ,Volljährige .nä //mmh// also das habn wir  
 dann sozusagen dazu. (6) Gruppenarbeit machen wir auch, aber nich vom Ansatz  
 nachm Paragraphen her, sozusagen als Angebot, sondern als äh äh je nachdem wie  
 die (.) gemeinsame Klärung da das ergibt.
- I1: (1) Ja, dann wolln wir von Ihnen vielleicht noch wissen ( )  
 ähm wie ham jetzt so: die Fra:gen empfunden? (1) Also (1) sollte man da vielleicht  
 noch wat andres machen. Ähm.
- I2: Das is bei uns im Prozess entstanden dieser ganze Leitfaden.
- B1: Ja ja.
- B2: Das war sehr umfassend muss ich mal sagen. //mmh// (  
 )
- I1: Inwiefern? (.) Also was hätten L Sie eher
- B2: L Na, die Thematik. Also ( ) //ja// Nee, war nicht  
 schlecht, aber: hab ich jetzt nicht so erwartet.

## Transkription Interview # 3, durchgeführt am 14.12.2010

Sozialdaten von B1:

weiblich, 33 Jahre alt

Dipl. Sozialpädagogin/ Sozialarbeiterin

5 Jahre Berufserfahrung als sozialpädagogische Familienhelferin

Sozialdaten von B2:

weiblich, 31 Jahre alt

Dipl. Sozialpädagogin/ Sozialarbeiterin

seit 1.11.2010 als sozialpädagogische Familienhelferin tätig

zuvor im Pflegeheim mit Demenzerkrankten gearbeitet

I1: Ja (1) Schön dass Sie sich Zeit genommen haben.

B1: „Kein Problem, sehr gerne. ((lacht))

I1: @(. )@ Ja also, wir interessieren uns ja für die verschiedenen Arbeitsfelder der aufsuchenden Hilfen (1) und äh hierbei tragen natürlich Ihre Erfahrungen und Kenntnisse von Ihnen als Experten zur Wissensgenerierung bei. (1) Und eingangs möchten wir gern von Ihnen wissen, (1) was Sie dazu motiviert, hat in diesem Arbeitsfeld (1) zu arbeiten.

B1: @Mein Ego@. ((lacht)) Oh Gott, das ist eine gute Frage. Das ist ne Frage, da muss ich erstmal drüber nachdenken. Hm also ich bin da reingerutscht (1) quasi (1), ich hab mir das nicht ausgesucht, also reingerutscht und habe festgestellt das macht Spaß und bin so dabei geblieben.

I1: Und wie wie hat sich das so vollzogen? Reingerutscht? Was meinen Sie damit?

B1: Ich äh (1) habe erst in einem anderen Projekt gearbeitet. Äh da gings um die Integration von Langzeitarbeitslosen. Und dann wurde vom Jugendamt angefragt ob wir also als Verein, noch Kapazität haben und dann wurde ich gefragt, ob ich das machen möchte (1) und dann habe ich damit angefangen vor fünf Jahren. (4) Und festgestellt it geht (1) kann man machen ((lacht))

I2: //Mmh// Aber dann auch seit fünf Jahren dann hier oder?

- B1: „Seit fünf Jahren,- nee. Dann hab ich da noch (2) zwei Jahre noch, oder drei, in Stadt A gearbeitet und (1) seit zwei Jahren dann hier in Stadt B. Das hat sich mit dem Fahren dann nicht mehr gelohnt. (2) Und seit dem dann hier seit zwei Jahren.
- I1: //Mmh// Und Sie sind jetzt bestimmt auch in der SPFH?
- B2: //Mmh// Ja. Aber erst seit dem 01.11. diesen Jahres.
- I1: Vielleicht erzählen Sie mal wie Sie dazu gekommen sind?
- B2: Ich war arbeitssuchend @(. )@ Habe mich halt beworben (1) wo ichs mir vorstellen konnte und ja (1) und hier hats geklappt und bin eigentlich deswegen hier (1) ja.
- I1: Ähm (1) haben Sie vorher studiert oder?
- B2: Ja.
- I1: So So Soziale Arbeit?
- B2: Ja, (1) Sozialpädagogik an der FH.
- I1: Und ja (1) dann auch eher so:: reingerutscht ja?
- B2: Ja quasi.
- I1: Und geblieben. ((lacht))
- B2: @(. )@ Ja seit einem Monat. ((lacht))
- I1/ I2/ B1/ B2: ((lachen))
- I1: @Also ist noch ganz gut sagen Sie ja?@ ((lacht))
- B2: @ja@
- I1: Das ist schön. (2) Also unsere erste Frage betrifft die Helfer-Klienten-Beziehung an sich. Und zwar haben wir da dann die Frage an Sie, wie gestalten Sie die Helfer-Klienten-Beziehung in Ihrem Arbeitsfeld?
- B1: Professionell müsste man jetzt natürlich sagen, natürlich äh mit Distanz und auf Augenhöhe, aber das ist bei jedem unterschiedlich, bei jedem Klientel. Wir haben Klienten, die wollen äh die sind freiwillig da, die haben also von allein die Hilfe gesucht, wir haben aber auch welche, ich glaube neunzig Prozent der Klienten, die im Zwangskontext stehen. (1) Davon sind dann welche die uns ganz ganz ganz schnell wieder loswerden wollen, die also auch deswegen nur mitarbeiten und manche die sich also sträuben. Und da ist die Beziehung natürlich schwierig ne? Also es gibt welche, da ist alles offen und ehrlich und es wird alles sofort angesprochen. Und dann gibt es auch welche die erzählen einfach nüscht, denen zieht man alles aus der Nase (1) Ne? Und natürlich haben wir die Auflagen oder äh äh es ist natürlich auch gefordert, dass es also immer eine professionelle Beziehung ist, keine freundschaftliche Beziehung, keine Kumpelbeziehung, also immer distanziert sach-

lich und professionell. (1) Also darauf legt das Jugendamt besonders viel Wert drauf und wir natürlich als Träger auch ne?

I1: Also gibt das da so Grundprinzipien die Sie da so haben?

B1: Also wir als Träger legen ganz großen Wert darauf, dass wir unsere Klienten siezen. Und das sie uns auch siezen. (1) Wir möchten nicht, dass man sich untereinander duzt. (1) Natürlich- also Kinder schon, die dürfen dann schon du sagen. (1) Es gibt auch einige, die haben wir schon als Kind hier betreut, die sind jetzt quasi schon in der zweiten Generation, die waren damals Kind und durften dann duzen, (1) da ist es dann jetzt schwierig zu sagen dann jetzt sie, ne? Also bei einigen, die wir dann jahrelang kennen, ist das was anderes, aber ansonsten ist es oberstes Prinzip dass man immer sie sagt

I2: Gibt es da jetzt ne bestimmte Altersgrenze? Also bei Jugendlichen wie siehts da aus? Siezen Sie da?

B1: Auch bei den Jugendlichen, (1) wir haben wenig Jugendliche zwei eine jetzt nur noch eine sind wir jetzt grad gerade losgeworden ne? (1) Ähm, Hilfe für junge Volljährige gibt es ja bis nach dem achtzehnten Lebensjahr, den hatten wir schon als Sechzehnjährigen, der durfte dann du sagen, ähm dann hab ich weiter noch du gesagt, aber er musste Sie zu mir sagen, als er dann volljährig war.

I1: Mmh. Und das auf Grund von äh Distanz oder?

B1: Ja genau. Dabei geht es ausschließlich um Distanz.

B2: Ja also, das die einen dann nich als Freund sehen ne? Wenn man du sagt (2) ist dann ja auch einfacher zu denken, dass man jetzt Kumpel ist, als wenn man sich siezt oder?

B1: Mir hat einer mal gesagt, es klingt natürlich auch besser wenn man sagt , räumen Sie doch bitte auf an statt räum uff. ((lacht)) Das wirkt ganz anders. ((lacht))

B2: ((lacht))

B1: Also in der Öffentlichkeit versuchen wir uns natürlich auch deutlicher abzugrenzen, das möchte man dann ja auch bei manchen. Wir haben dann auch so Jacken die wir dann in der Öffentlichkeit tragen. (1) In der Öffentlichkeit versuchen wir uns dann optisch auch abgrenzen.

I1: Wie steht das mit der Gestaltung von Körperkontakt?

B1: Gar nich. (1) Ich nich. (1) Also das ist ne persönliche Angelegenheit wahrscheinlich. Ich gar nicht. (1) Also mit den Kindern natürlich, dass man die mal in den Arm nimmt wenn mal was is ne? Aber ich lass mich von niemandem anfassen und ich fasse auch niemanden an, das möchte man ja auch bei manchen Leuten nicht, die sind dann ja ungewaschen und stinken.

- I1: Und weisen Sie dann aber auch deutlich drauf hin dann ne?
- B1: Ich weise darauf hin. (1) Ich grenze mich da deutlich ab.
- I1: Und bei der Klientel (1) wenn Sie jetzt sagen ähm ja es ist halt unangenehm äh bezüglich Körpergerüchen und so, (1) sprechen Sie dass dann auch an?
- B1: Ich? (1) Nein nein, da habe ich meine persönlichen Probleme mit. (1) Ich kann das nicht so gut. Also ich kann nicht zu den Menschen hingehen und sagen waschen Sie sich mal Sie stinken, das mache ich dann anders. (1) Also ich persönlich mache das anders. Ich weiß nicht, kannst du das? (wendet sich zur Kollegin)
- B2: (lacht) Bis jetzt noch nicht.
- B1: Also ich hatte ne Kollegin die konnte das. Die ist rein gegangen und hat gesagt, duschen Sie sich! Ja, also ich könnte das nicht. Ich mache das dann so hinten rum. ((lacht))
- I1: Da ist natürlich die Frage des Wie. Man hat ja dann-
- B1: Die gibt's ganz unterschiedliche Möglichkeiten. Also ich erzähle, ich erzähle dann relativ viel von mir, dann. Und, wir sind ja sowieso Vorbilder oder Beispielgeber und sag denn ,Oh, ich hab heute frisch geduscht (1) so! Und ich musste heut mal duschen ne? Aber ist ja so kalt wenn man morgens duscht. ((lacht)) (1) So mache ich das dann. Also so unterschwellig schiebe ich denen das unter. Also ich kann das nicht so sagen (1) äh Sie stinken. Ich möchte auch nicht, dass man mir das sagt. ((lacht))
- I1: Gut so deutlich. Ist natürlich immer die Frage wie man es verpackt ne? Aber wenn Sie das wenn Sie das sehen, (1) ist ja auch in gewissen Bedingungen so sehr auch Aufgabe ne? (1) Dass Sie dann, dass Sie dann versuchen so darauf hinzuweisen, ohne dass- L:
- B1: Genau. Ja. //Mmh//
- I1: ohne dass dann ein Beziehungsabbruch geschieht.
- B1: Genau. Ja, so ohne, ohne dass die sich dann auch peinlich berührt fühlen. Hm.
- I1: Ähm (1) wie sieht das mit dem Umgang von Geschenken aus?
- B1: Wenn Sie uns Geschenke machen oder wenn wir denen Geschenke machen?
- I1: Öhm, erzählen Sie mal Beides.
- B1: Also wir haben gerade unsere Weihnachtsfeier ge ge gemacht, da werden die Kinder natürlich beschenkt. Wir haben super viele Spendenfonds von unseren Ortsgruppen dafür bekommen. (1) Haben auch die Genehmigung gekriegt vom Jugendamt, dass wir also Geschenke machen dürfen.

- B2: Aber wir selber bekommen ,nie, Geschenke.
- B1: Doch. (1) Ich hab mal ein Geschenk von einem Jugendlichen bekommen. Da bin ich mit dem in ner großen Krise gewesen. Der hat mir dann als Entschuldigung ne Schachtel Pralinen geschenkt. ((lacht))
- I1: ((lacht)) Und wenn Kinder irgendwie was malen so dann?
- B2: Ja.
- B1: Ja doch. Natürlich.
- I1: Wird dann sicher auch gerne angenommen (1) denke ich mir.
- B1: Ja die geben sich ja Mühe ne? ,Basteln für uns und malen für uns und so,.
- B2: Ja.
- I1: Ähm, kommen wir mal zum zweiten Punkt. (1) Ähm und zwar haben wir das Gast und Gastgeber genannt (1) und die Frage dazu wäre folgende: (1) in Ihrem Arbeitsfeld begegnen Sie Ihren Klienten ja in einer Art Doppelrolle als Helfer auf der einen Seite,
- B1: Mmh
- I1: und als Gast in der Häuslichkeit auf der anderen.
- B1: Mmh
- I1: Wie empfinden Sie diese Rollen? (1) Oder wie gehen Sie damit um?
- B1: (4) Hm, wie gehe ich damit um? (1) Ach ist auch wieder überall unterschiedlich ne? Also es gibt Haushalte, da ist das dann alles sauber und ordentlich. Da ist das dann in Ordnung. Da ziehe ich mir dann auch die Schuhe aus. Aber da gibt's dann auch Haus-halte, wo man nicht sein möchte. Wo man sich dann auch nicht hinsetzen möchte. (1) Dementsprechend bewegt man sich dann auch ne? Ähm also ich persönlich bin da schon- Also wenn jemand zu mir kommen würde und sagen würde wischen Sie mal Ihren Tisch ab, dann raus! Ne? Und dementsprechend benehme ich mich dann auch in den Familien. (2) Also ich versuche dann- ich kann dass nicht so. Ich kann nicht zu dem hingehen und sagen, wischen Sie mal den Tisch ab. Da mache ich das dann genau wie mit dem Duschen. So ,huch könn Sie mal nen Lap-pen holen?, So. Ne? ((lacht))
- I1: ((lacht))
- B1: Anders ist das bei Familien wo das der klare Auftrag ist. (1) Das haben wir natürlich auch. Ordnung und Sauberkeit. Verbesserung Lebensumfeld. Das steht steht ja dann so in den Zielen drinne. Da gehe ich dann schon rein und so, heute? (1) Was liegt heute an? (1) Was wollen wir heute zusammen machen? Fensterputzen? Na dann los. Dann fangen wir jetzt an.

- B2: Aber die wissen dann ja auch, dass-
- B1: Da ist das klar definiert. Ne? Also die wissen ja darüber Bescheid. Da ist das dann im Hilfeplan festgehalten. Da stehen dann die Aufgaben drinn. Die wissen dann genau, was ihre Aufgaben sind. Was unsere Aufgaben sind. Da kann man das ja dann mit denen auch so bearbeiten.
- B2: Ist ja sonst auch peinlich ne? (1) Finde ich.
- B1: Ja. Genau genau. Aber jetzt bei bei dingsda, wo ich vorhin gesagt hab, wo dass dann sauber ist, da würde ich mich jetzt nicht hinstellen und mit denen da Fenster putzen. Würde ich jetzt nicht.
- I1: Und (1) ähm (1) wie ist das mit Kaffeetrinken? Also-
- B1: Nee (1)dürfen wir nicht. //Aha// Kaffee trinken dürfen wir nicht und Zigaretten rauchen dürfen wir mit denen auch nicht.
- I1: Warum kein Kaffee trinken?
- B1: Nee, weil (1) wir sind da ja nicht aufn Kaffeeklatsch. (1)Wir sind da ja um zu Arbeiten. //Mmh// Und bei manchen möchte man ja keinen Kaffee trinken. (1) So manche Tasse möchte man nicht anfassen. ((lacht)) Also, das ist gehört wahrscheinlich auch noch zu den Grundprinzipien unserer Arbeit ne? Also es gibt keinen Kaffeeklatsch und es gibt auch keinen äh äh wir bringen auch keine Kuchen mit ne? Und wir- (1) gut man muss das wahrscheinlich differenzieren. In einigen Fällen habe ich das jetzt auch schon mal gemacht, um ihn aus der Situation rauszuholen. Und hab dann gesagt, komm wir gehen jetzt mal vor die Tür und rauchen mal eine. Wenn es jetzt besonders krisenhaft war. (1) Oder dass da, wenns dann mal geknallt hat, ne? So als Kommunikationsmittel, gehen wir mal um die Ecke und jetzt kommen wir mal wieder runter,. (1) Aber prinzipiell ist es von unserer Teamleiterin untersagt, dass wir bei den Klienten sitzen und zusammen rauchen und mit denen Kaffee trinken.
- I1: Hm. (4) Und sonst ähm fällt Ihnen sonst noch etwas ein zur zur zu dieser Doppelrolle äh als äh Helfer und als-
- B1: Es ist immer ne Doppelrolle und es ist ganz- immer ein ambivalenter Job. Das ist einfach der Fakt. (1) Du musst also- du gehst da in die Familie rein und versuchst dann ne Beziehung aufzubauen und ein Vertrauensverhältnis herzustellen ne? Und hast das Jugendamt im im im Nacken, hast Ziele zu verfolgen und manchmal haste richtig Pech und entscheidest, dass das Kind raus muss. (1) Das ist immer irre. Also wenn du vorher gerade noch mit denen gesessen hast und gearbeitet hast und erzählt hast und die haben dir ihre Probleme erzählt, und am nächsten Tag holst du denen das Kind da raus, weil du als Helfer einfach entschieden hast, diese Hilfe greift da nicht mehr, da ist jetzt Ende. (1) Also das ist immer ne Doppelmoral da ne? (1)Also so empfinde ich das. (1) Dann in diesen Situationen ganz besonders.

Also ich persönlich habe wirklich Schwierigkeiten damit. //Mmh// Ich habe gerade grade erst denn Fall gehabt ne? Wo denn auch n Brief von der Familie kam n´ bitterböser Brief. Erst war Frau X so freundlich und jetzt macht sie unser Leben kaputt (2) kurz vor Weihnachten. (1) Da sitzt man denn schon und denkt boah ey. (2) Aber du musst da ja auch erstmal reinkommen, du musst ja auch erstmal mit der Familie also ne ne Beziehung herstellen und Vertrauen aufbaun ansonsten- also ich war natürlich in den ersten Wochen schon freundlich und hab erst mal nach nem Zugang gekukkt, mit denen (1) mit der Familie geredet und freundlich. Und naja, können wir ja mal versuchen und so. Ratschläge gegeben und sowas alles. (1) Und dann ist das Kind geboren und dann war der Fall vor-bei. (1) So. Jetzt ist die Familie kaputt und versteht die Welt nicht mehr, warum ich erst so freundlich bin und jetzt auf einmal das Kind wegnehm.

I1: Mmh Und äh (1) ist das in so´nem Fall das das sinnvoll jetzt äh den Betreuer wechseln zu lassen oder?

B1: Die Hilfe ist ja denn beendet. //Aha// Die Hilfe ist ja dann beendet, das Kind ist raus und dann sind wir sofort als Helfer raus. Das ist ja die Entscheidung übernimmt ja dann das Jugendamt. Und damit ist die Hilfe dann sofort zu ende. Man sieht die Familie dann auch nich mehr. //Mmh//

I2: Ja dann kommen wir zum nächsten Punkt. Das ist der so genannte äh oder das ist das so genannte Überdenken eigener Werte. (1) Die Frage dazu lautet, in welchen Situationen werden Sie in Ihrer Arbeit mit eigenen Wert- und Normvorstellungen konfrontiert?

B1: Immer zu. (1) Permanent.

I2: In wie weit?

B1: Wir geben das ja vor, also das ist ja was Persönliches ne? Jeder von uns, wir sind fünf oder sechs, jeder hat andere Vorstellungen andere Werte und andere Herangehensweisen und- (2) und ich persönlich empfinde das in meiner Arbeit so, dass ich die Werte, in der Familie wo ich bin, vorgebe. Das ist einfach so. Also das muss nach meinen Vorstellungen so sauber sein. (1) Das kann für meine Chefin n´ ganz anderer Begriff von Sauberkeit sein.

B2: Ja aber, so wie du das zu Hause hast so muss das da auch sein? Ich glaub so nich oder?

B1: Ja::::

B2: Also ich hab nen Putzfimmel.

B1: Das sind schon meine eigenen Erwartungen, die ich da mit herantrage. Auch wie wie die Kinder anzuziehen sind. Und ich sag dann auch schon also, ich pack meiner Tochter bei zehn Grad minus, da fang ich an meiner Tochter ne Strumpfhose anzu-

ziehen. (1) Ganz banale Sachen sind das das ganz einfach ne? Gemeinsame Essenszeiten. (2) Das kann jeder anders sehn.

I2: Ist das denn was, was Sie klar durchsetzen? Oder ist das auch so wie mit dem duschen, dass sie das- L:

B1: Nee. Solche Sachen sag ich also, na gut das kommt jetzt immer darauf an. Also bei manchen Familien setze ich das klar. Also eine Mutti hab ich, die ruft mich dann immer an. Die fragt mich soll ich ne Strumpfhose anziehen? Na klar. (1) Sind Minusgrade draußen. (1) Die friert doch ne? (2) Also ich glaube schon, dass das immer eigene Werte sind die wir da vorgeben.

I1: Wie groß ist da so die Schmerzgrenze?

B1: Was bedeutet das? Was soll das jetzt sein?

I1: Im Prinzip wenn man jetzt in die Familie reingeht und äh, klar man hat da ja seine eigenen Vorstellungen von von Sauberkeit, aber äh man kann ja jetzt auch nicht, wenn Sie sagen Sie haben nen Putzfimmel

B2: ((lacht))

I2: dann erwarten, dass dass die jetzt die ganze Bude umdrehen. (1) Also wie groß ist da Ihre Schmerzgrenze wo Sie dann sagen, so (2) das kann ich noch ertragen und das geht gar nicht mehr? (1) Also wie hoch ist da ihre ihr (1) äh Toleranzbereich?

B1: Also man lernt in den Jahren schon abzulassen. Das ist aber ein Lernprozess. Der hat mich ganz viele Jahre ge ge gekostet. Einfach von den eigenen Erwartungen ein Stück abzulassen ne? (1) Ähm dann ist es aber auch immer noch so, dass wir im Team immer über alles sprechen und dann ja fragen und sagen, also so und so ist es gewesen und man sich dann ja die Meinung von den anderen anhört ne? Und wenn wenn dann gesagt wird, boah eh ist doch Sonnenschein ne?, Also man kriegt ja dann immer noch vom Team immer das Feedback ne? Aber das sind einfach Erfahrungen die man macht. (1) Bei der einen Mutti, da haben wir gedacht das geht gar nicht. (2) Das äh die ist so schmutzig und nd did is für uns nich erträglich. Bis wir begriffen haben, dass die dat gar nich kann, also das ging dann gar nicht mehr darum, dass Sie nicht wollte, (1) sie konnte das gar nicht. (1) Sie hatte das nicht gelernt. Bis ich dann den Hausbesuch machte und der der Vorflur flur war nass und sie rief, „die Waschmaschine ist kaputt Frau X!, Nee, da hatte sie die Bettwäsche einfach bei 30 Grad Feinwäsche gewaschen und dat schleuderte gar nich richtig und die ganze Bettwäsche ne? (1) Also die konnte gar nicht, die wusste nicht wie wasche ich überhaupt Wäsche. Und dann haben wir erstmal von Null angefangen, um dem Mädchen beizubringen die grundlegenden Sachen, weil die kam selber auch aus so nem Haushalt. Die Mutter hatte selbst Hilfe und die konnte ihr dat gar nich zeigen. Da muss man unterscheiden. (1) Man geht da natürlich immer mit so ner so ner Erwartungshaltung ran, das muss alles so wie ich das will und dann stellt man fest, (1) ach du scheiße, die können das gar nicht. (1) Und dann baut man mit denen

zusammen die Werte zusammen auf ne? Dann kann ich ja wieder nach meinen eigenen Vorstellungen sagen, (1) also ich persönlich, ich koche meine Bettwäsche. (1) Würde ich sagen, also ich wasche die bei 60 Grad (2). Das meine ich dann wieder mit individuell ne? //Mmh// Wolltest du was was sagen? ((lacht und wendet sich zu B2))

B2: ((lacht)) Ja ähm ich wollte was sagen.

B1: Ja dann mach doch. ((lacht))

B2: Naja, (1) ähm (1) wenn ich stotter ist ja egal ne? (1) Mir is nur son Gedanke durch den Kopf gegangen, weil ähm (1) mancher einer weiß ja in den Familien auch gar nicht, ähm dass das jetzt gerade so wie es da aussieht dreckig ist ne? Weil die das vielleicht nicht anders kennen von Zuhause und von Freunden. (1) Die sind ja vielleicht auch so dann.

B1: Mmh. (1) Ja ja.

B2: Und dann muss man ja schon sagen, dass das nich normal is.

B1: Hm ja. (1) Schön ist es ja dann, wenn du nach nem gewissen Zeitraum siehst, dass wenn du da also dann wenn du dann kommst weiß ich (1) nach nem halben Jahr oder so, dass da von alleine der Tisch dann jedes Mal sauber ist. (1) Das ist ja wie so ne Art Verhaltenstraining ne? (1) Ich gehe die erste Woche rein ne? Und sage dann, (1) könn wir mal den Tisch abwischen? Ich kann meinen Hefter hier nicht, also ich habe immer so ne Dokumentationsmappe mit oder was auch immer, ich mache dann so. ((wischt die Krümel vom Tisch)) (2) Beim zweiten Mal sage ich dann, (1) können wir mal nen Lappen holen? Und beim fünften oder sechsten Mal ist der Tisch dann sauber. (1) Das is n Erfolgserlebnis. (1) Unheimlich. (1) Und beim siebenten Mal liegt dann sogar ne Tischdecke aufm Tisch. (2) Und beim achten Mal hast du äh haben die dann ihre Kaffeetasse und haben dann nen Untersetzer drunter ne? Das is n- ((lacht))

B2: Ja ja. Das hab ich auch. Ich hab gesagt, oh, wie können Sie denn mit diesen Töpfen kochen? Da ist ja Schimmel im Topf und so. Und beim nächsten Mal hat er gesagt, (1) ich hab abgewaschen. ((lacht))

B1: ,Ja. ((lacht))

B2: .To::ll. ((lacht))

B1: Das sind Kleinigkeiten. (1) Ja aber das ist eben so.

I2: (3) Im nächsten Punkt geht es äh (1)um Anpassung (1) und die Frage dazu is, inwieweit empfinden Sie es als notwendig sich Ihren Klienten anzupassen?

B1: ,Geht gar nich. (1) Das geht nich. (1) ((lacht)) Wir haben inzwischen leider überwiegend Eltern mit äh psychischen Erkrankungen. Das is einfach der Trend. Da können wir uns nich anpassen, (2)das geht nich. ((lacht))

- I2: Und wie sieht das zum Beispiel in Bezug auf die Sprache aus?
- B1: Das wär falsch.
- I1: Wir meinen das in dem Zusammenhang, (1) also es gibt ja ne gewisse Fachsprache.
- B1: Mmh, die man so an den Tag legt.
- I1: Mmh und dann äh, ja sag ich mal ne normale (1) die dem Bürgertum entspricht.
- B1: Mmh
- I1: Und ähm wie ist das da?
- B1: Also es ist schon so, (1) also die Fäkalsprache greifen wir jetzt nicht auf. Aber wenn wir jetzt mit den Familien was sprechen müssen, (1) manche sind wirklich dann auch minder äh oder sehr minder begabt, dass man dann seine Gesprächsführung schon so minimiert, als würde man mit nem Kind reden. (1) Es is schon so ne? Also wir versuchen schon, (1) du musst denen ja erklären warum der Hartz IV Bescheid jetzt so oder so aussieht, dass man dann ganz primitiv mit denen redet. (1) Aber wir werden niemals anfangen mit denen in der gleichen Sprache zu sprechen.
- I2: Und wie sieht das zum Beispiel bei kulturellen Sachen aus? Also, (1) sind Sie auch mit mit Migrantenfamilien in Kontakt?
- B1: Nein.
- I2: Ja also, das wäre von uns da noch was gewesen was uns noch so interessiert hätte, (1) zum Beispiel Thema Kopftuchtragen oder ähnliches.
- B1: Nee. (1)Da haben wir überhaupt gar keine Ahnung nee.
- B2: Hm (1) nee? (1) Ist das Zufall oder? (1) Oder ist das gewollt?
- B1: Nee das ist Zufall.
- B2: Das ist Zufall. (1) //Mmh// (1) Genau.
- B1: Der Vater von nem Klienten war Inder, aber den habe ich nur einmal kennengelernt. (1) Das war ne große Schwierigkeit, weil der unsere Sprache nich gesprochen hat. Aber das hat sich dann ja relativ schnell erledigt. (1) Also ich persönlich hatte dann noch-
- B2: Ja mit den Vätern. ( ) Aber die sind ja meist nich äh-
- B1: Die sind ja für uns nich greifbar die Väter ne? (1)Aber so haben wir keine Berührungspunkte mit anderen Religionen zum Beispiel.
- B2: Mmh

- I1: Ja, (1) ähm (1). Sie haben ja, (2) jetzt muss ich mal kurz überlegen hm, (3) ach ja, (1) Sie haben vorhin ja über die Klientenbeziehung etwas gesagt, und zwar haben wir jetzt noch nen Punkt ähm (1) der wird Macht genannt, (1) in Führungsstrichen. (1) Und zwar die Frage dazu, (1) in welchen Situationen haben Sie das Gefühl dass die Klienten Macht über Sie haben (1) und gibt es das Gefühl auch bei Ihnen, dass Sie Macht über die Klienten haben? Also haben Sie ja schon was dazu gesagt aber (1) vielleicht nochmal?
- B1: Y. müsste jetzt hier sein. ((lacht)) Die könnte gut über Macht-((lacht)) Na ja egal. (1) Wir haben schon ne Machtposition, (1) das is einfach so. (1) Die Frage ist wie man damit umgeht. Das hat ja auch wieder was hat was mit dem eigenen Ego zu tun. (1) Also meiner Meinung nach, arbeitet man hier ausschließlich wegen dem eigenen Ego. (1) Ist einfach n geiles Gefühl, wenn man Dinge regeln kann und du was für die Familien erreichst. (1) Ähm dann haben wir immer die Macht zu entscheiden, natürlich nur wenn was anderes nicht mehr hilft, die Kinder da auch rauszunehmen (1) Also dann versuchen wir-, das wird dann offen mit den Familien besprochen, also wenn (1) dann wenn sie jetzt nicht reagieren dann müssen wir jetzt so entscheiden, (1) das wissen sie.(1) Ähm ob die Macht über uns haben? Ähm ich glaube das funktioniert nur, (1) wenn wenn die Beziehung nich stimmt, also nur wenn du wenn du diese Distanz in der Familie nich hingekriegt hast, dann haben die Macht über dich. (1) Die können dich manipulieren. Da versuchen dich einige zu manipulieren. Das is so. (1) Aber da gehörn ja immer zwei zu ne? (1) Wenn du drauf einsteigst haste verlornt.
- I1: Kenn Sie da n Beispiel?
- B1: Ich hatte, (1) ja das hatte weniger was mit Macht zu tun, das war die erste Familie die ich hatte. (1) Da war ich noch grün hinter de Ohrn und hab dann nich gesehn, dass die also drogensüchtig war und dass die also das ganze Geld für ihre Drogen aufgebraucht hatte und die hatte dann keine Nahrung mehr und keine Windeln mehr für das Kind (1) und da bin ich dann drei Mal losgegangen, und die durfte mich Dutzen, (1) der erste Fall, und da bin ich dann zwei oder drei Mal losgegangen und hab die Windeln von meinem eigenen Geld gekauft. (1) Und irgendwann ist dann meine Teamleiterin ein-geschritten, und meinte, jetzt ist Schluss beende das jetzt hier. (1) Das is n 8a. Wir müssen das melden wir holen das Kind raus. (1) Das Jugendamt ist dann auch reingegangen und sollte das Kind rausholen und hat mich dann dazu gerufen und die hatte mich natürlich in den Händen ne? Die hat mich natürlich angeguckt und gesagt, wie kannst du mir das antun?, Das war natürlich schon-. (1) Da bin ich fast gestorben am schlechten Gewissen an meinem eigenen ne? (1) Das war ne Lehre fürs Leben. Seitdem auch dieses „Sie“ und mit privaten Mitteln sowieso nichts unterstützen mehr und-
- I2: Ich wollt grad sagen. (1) Gerade in der Anfangszeit ist das glaube ich auch son Lern-prozess ne?
- B1: Ja das ist ausschließlich ein Lernprozess. (1) Da fällt man auch mal auf die Nase.

- I2: Und wie ist das bei Ihnen jetzt so nach einem Monat?
- B2: Hm (1) na ja, (1) also ich muss, (1) das muss ich auch noch lernen. Also ich überlege auch oft, (1) na? ist das jetzt noch meine Arbeit hier? (1) Keine Ahnung, ähm wenn ich da hingehere und mache mit denen da irgendwie son Brief fertig und äh (1) die mich fragen ob ich den einstecken kann? (1) Mache ich das oder mache ich das nich? (Frage an B1)
- B1: Hm genau. (1) Ja das ist diese Manipulation die ich meine ne? Wir haben jetzt natürlich- für uns wäre das einfach den Brief einzustecken, wir gehen ja sowie so an jedem Briefkasten vorbei. (1) Für uns wäre das einfach zu sagen, ich nehme das Ding jetzt mit, geht schneller und da weiß ich für mich auch persönlich das Ding kommt an. (1) Das is erledigt. (1) Und da kann jetzt nichts mehr passieren. (1) Deswegen sind wir ganz oft in der Versuchung zu sagen, wir nehmen das Ding jetzt mit ne? (1) Aber pädagogisch ist es nicht wertvoll, sondern normalerweise müsste die Familie losgehen und das Ding selber abschicken.
- B2: Oder auch mit dem Auto ne? So, dass wolln sie dann auch oft, dass man sie abholt damit sies bequemer das alles haben und so.
- B1: Das gehört auch wieder zum Grundprinzip. (1) Wir sind hier kein Taxiunternehmen. (1) Die müssen ihre Termine selber wahrnehmen. (1) Auch ihre Termine beim Arbeitsamt, (1) da holen wir die nich ab, die müssen selber kommen.
- B2: So Kleinigkeiten.
- B1: Versuchen tun sies natürlich alle. (1) Die eine hat immer für mich gekocht (1) die Frau F. , und gekocht und gekocht und gebacken und dann hab ich ihr mal ne Zuckerdose mitgegeben und dann hat se sich gefreut. ((lacht))
- I1: Das wäre ja sone Sache mit Geschenken ne?
- B1: Ja ja. Ja ja. (1) //Mmh// Die hat dann immer Kuchen gebacken und Muffins gebacken und Mittag gekocht und- L:
- B2: Und das hat ihr auch nix gebracht.
- B1: Hm?
- B2: Und das hat ihr auch nix gebracht.
- B1: Hat ihr auch nix gebracht, ja. ((lacht))
- I1: Also haben Sie auch das Gefühl, (1) dass manche Klienten mit solchen Sachen versuchen sich an Sie zu binden, sodass Sie ihnen gewisse Dinge abnehmen?
- B1: Ja die wolln dann- also die werden dann auch persönlich und stellen dann auch persönliche Fragen. (1) Wo geht denn ihre Tochter zur Schule? Wo wohn se denn? Alles so-was ne? //mmh// Zu manipulieren das versuchen se alle. (1) Die wolln- natür-

lich versuchen die nen persönlichen Bezug herzustellen ne? Und und und einen einfach einzululln ne? (2) Zu manipulieren das versuchn se alle.

B2: Ja komisch ne? (1) Also auch wenn se minderbegabt sind ne?

B1: °Dat könn se. (3) Menschen für sich ausnutzen, (1) dat könn se alle.°(3)

II: Ja, wir haben jetz noch nen Punkt, der nennt sich Zwangskontext und Freiwilligkeit. (1) Da haben Sie ja auch vorhin schon drüber was erzählt.

B1: Mmh.

II: Wir haben dann nochmal die allgemeine Frage, (1) wie erleben Sie die Arbeit mit Klienten die freiwillig an Sie herantreten (1) beziehungsweise unfreiwillig zu Ihnen geschickt werden? (2) Was ist da anders?

B1: Ähm, die Gespräche sind anders. (1) Die Gespräche sind eindeutig anders. (1).Die die rufen dich an, die sagen ich habs nich hingekriegt, das und das, er will wieder nich ins Bett gehen. (1) Da kann man- die wolln das, die wolln Hilfe. (1) Ich hab zwei Familien die freiwillig da sind, da bin ich da konnt ich sofort mit denen aufn Spielplatz gehn und konnte sofort ne Verhaltensübung mit denen machen, äh Verhaltenstraining machen. (1) Da konnt ich sagen, „so und so und so und so, und die haben das sofort umgesetzt, (1) weil die das wollten. (1) Die haben mich schon mit großen Augen angekukkt, die wollten Hilfe haben. Das is natürlich n komplett anderes Arbeiten, als wenn du jemanden hast bei dem du erst überlegen musst äh darfst du jetzt einschreiten? Schreit der dich gleich an? Wie sagst du dem das? Was sagst du dem jetz ne? Wohin führt dich das? (1) Im Zwangskontext is es- die die ähm halten ganz viel ge-heim, (1) ganz viel kommt nur raus durch Netzwerkarbeit. (2) Die eine Familie, die wollte äh die war im Zwangskontext, die wollte mich unbedingt loswerden, hat aber nie begriffen, dass ich ja dass unsre größte Baustelle auf Arbeit is. (1) Diese Netz-werkarbeit um die Familien herum, das is Vermieter, Strom, Arbeitsamt, Ärzte, Kindergarten, Schule (1) sind alle in einem Boot. Und dass das untereinander funktioniert, das haben die also nie begriffen. (1) Das kam also immer erst zu mir bevor die das ne? Also der Vermieter hat mich angerufen, hat gesagt, die warn nich da. Dann hab ich wieder angerufen und die hab gefragt warn se da? „Ja. So (1) hm, watt machst jetz ne? (1) Also das macht das Arbeiten schwierig, weil die wolln das nich das wir was wissen und die verschleiern dann auch ganz viel und die lügen ganz viel (1) man sieht nich viel ne? Äh also man hat nich so großen Einblick in das Leben was da so funktioniert. (1) Die Mutti die freiwillig da war, die hat mehrere Kontoauszüge gegeben. (1) Bei der konnt ich die Geldeinteilung machen, mit der hab ich drei Monate lang geübt ihr Geld vernünftig einzuteiln. Nach drei Monaten konnte die das wieder alleine und war wie-der fit. (1) Das würde jemand im Zwangskontext niemals machen, der lässt sich nie-mals in die Karten kukken.

II: Hm. (1) Wo äh woran liegt das? (1) Also ist das immer noch so Angst so vorm Jugendamt?

- B1: (4) Auch. (3) Auch. (2) Ja. (1) Auf der anderen Seite denke ich mir, also wenn bei mir jemand kommen würde und sagen würde, zeig se mir mal die Kontoauszüge, das ist ja auch immer so ne Sache. (1) Die eine Mutti im Zwangskontext die ich hatte, die wollte das alleine machen, die wollte das nicht. (3) Angst? (2) Also einige haben schon Angst, dass man ihnen die Kinder dann wegnimmt, vor allem bei denen die dann auch schon öfter Berührungspunkte mit dem Jugendamt hatten, denen ist das bewusst. (1) Wir haben ja (1) ich glaube ich fünfundsechszig Prozent sind ja aus wir sagen dazu Sozialadeln. (1) Das sind also, die kommen dann aus Familien die auch schon die zweite Generation sind. Die wo die Eltern das auch schon hatten. Und die wissen im Prinzip dann auch schon wie das hier funktioniert. (1) Wie das Jugendamt auch funktioniert ne? Und die wollen sich da auch ein Stück weit vor schützen ne? (1) Auf der anderen Seite haben wir auch wieder welche, die jede Woche ihre Kinder freiwillig ins Krankenhaus bringen, weil sie das dann auch als Entlastung sehen. Also ich glaube Angst ist nur ein Punkt davon von von vielen möglichen Sachen.
- I1: Hm. (1) Mir würde spontan jetzt auch Scham einfallen (1) vielleicht?
- B1: Hm. (1) Minderbegabung ist auch so ein Ding, dass die das dann auch gar nicht verstehen was da jetzt los ist ne?
- I2: Gibt es denn da auch Fälle, wo sich das eventuell mal gedreht hat? Ausm Zwangskontext raus, dass Sie dann trotzdem durch die positive Beziehungsarbeit die Sie da geleistet haben, (1) dass Sie das dann auch so weit gedreht haben, dass das in ner Art war wie bei Freiwilligen äh etwa?
- B1: Freiwillig nicht. Aber die aber ähm die Hilfe hat sich dann insofern schon gedreht, dass die dann merken, ok das bringt mir jetzt ein Stück weit was, ich lass da jetzt mal ein bisschen mehr zu und ich greife dann auf den Helfer zurück. Das kommt dann schon oft vor, dass die also lernen wir sind da, wir sind zuverlässig, die können uns damit belasten und das dann auch in Anspruch nehmen. (1) Das ist dann schon so, aber freiwillig ist es dann immer noch nicht.
- B2: Nee aber äh aber-
- B1: Bei denen ist es dann positiver als vorher, wobei (1) da muss man auch unterscheiden, sind das jetzt solche die das manipulieren?. Dass die das dann auch für sich ausnutzen, die dann also sehen, ,boah eh die kommt jetzt alle zwei ähm jede Woche und holt mir für zwei Stunden mein Kind ab und ich kann oh ich kann schopfen gehen, ne? Die das erst über- (
- ) also ne? (1) Wo du jetzt heute Nachmittag bei dem Weihnachtsmarkt bist und die das erst gar nicht wollten, weil die Angst hatten das Kind erzählt mir, was die alles erst boykottiert haben und jetzt ja aber gemerkt haben, die Frau Z. holt mir mein Kind von der Schule ab dann brauch ich jetzt nicht.

- I2: (2) Ja dann haben wir jetzt den nächsten Punkt der nennt sich Grenzverletzung und Grenzüberschreitung und da geht es darum, wie Sie mit möglichen Grenzverletzungen oder Grenzüberschreitungen umgehen. Und äh gab es in Ihrer Praxis schon mal eine Situation in der Sie mit Grenzverletzungen konfrontiert wurden und wenn ja wie sind Sie damit umgegangen?
- B1: Ich hab ihn bei der Polizei angezeigt. (2) Also Grenzüberschreitungen gibt es relativ häufig. Ich bin da relativ penibel bei und sag sofort das geht zu weit, das möchte ich nicht. Bis hier hin. (3) Einer der mich persönlich angegriffen (1) und bedroht hat, (1) also mit dem Leben bedroht hat, ähm wie soll ich sagen, (1) ja bin gleich zur Polizei und sofortige Kontaktsperre.
- I1: Mmh. (1) Mmh. (1) Wurde die Hilfe dann komplett eingestellt oder ähm wurde dann einfach eine andere Hilfe angeboten?
- B1: Also der der ist der Vater und ich betreue die Mutter. Und er ist der Vater von dem Kind, also er spielt schon noch ne Rolle, (1) aber da gibt es in unserem Träger eben ein Sicherheitskonzept, dass ich also keine Hausbesuche mache, wenn er zum Beispiel da ist.
- I2: Haben Sie auch schon sowas in diesem einen Monat auch schon erlebt?
- B2: Ä:::::h
- B1: Also dass es eben auch ne Sache, die man eben dann lernt ne? Aus Erfahrung ne? (1) Je länger man in diesem Job ist, desto desto schneller lernt man ja, oder man man hat ja eigentlich auchn Bauchgefühl ne? Also was kann ich jetzt noch, und was geht eben jetzt zu weit und mit den Jahren lernt man einfach zu sagen, „hier ist stopp! Das lernt man. (1) Hat man glaub ich nicht von Anfang an, also früher habe ich mich, (1) glaube ich (1), auch ganz oft missbrauchen lassen, aber jetzt inzwischen kann ich sagen, (1) das findet nicht statt (1) das is'n Lernprozess(1) eindeutig.
- I2: (2) Ja. Dann haben wir als nächsten Punkt noch Internet beziehungsweise Communities allgemein. (1) Soziale Netzwerke im Internet gewinnen ja immer mehr an Bedeutung (1) und nutzen Sie diese für Ihre Arbeit und wie sieht es mit Handys und Smsn aus?
- B1: Haben wir schon. (1) Wir haben schon bei dem Klienten A, der war der war achtzehn, da öhm sind wir über nb-town mit dem dann in Kontakt geblieben, weil der (1) also weil er kein Handy hatte, also keine Kohle und dann war das Handy aus oder er war nicht erreichbar und da haben wir dann nb-town als Mittel genutzt, um mit ihm in Kontakt zu treten und zu sagen ne? Komm mal ins Büro oder wie geht's dir jetzt, is al-let jut ne? (1) Da wussten wir dann, darauf reagiert er.
- I2: Und wie war das dann? Haben Sie dann Ihren privaten Account genutzt oder wie war
- das?

- B1: Nee nee, man kann als Gast schreiben.
- I2: Ach so.
- B1: Bei nb-town kann man als Gast schreiben, weil wenn der das zu äh zugelassen hat ne? Äh konnten wir ihn als Gast anschreiben. Dann wusste er ja von wem das denn kommt ne? Das war auch der Einzige. (1) Nee, stimmt nich, mit Klient B mach ich das auch manchmal (1) so kurze Absprachen. (1) Sms dürfen wir nich schreiben von unserm, also wir haben alle Diensthandys, aber wir dürfen keine Sms schreiben. (1) Die schreiben uns natürlich Sms ne? Mal kurze Absprachen, kann heut nich kommen oder sowas ne? Sie haben dann ja auch immer kein Geld drauf oder was auch immer ne? (1) Ansonsten ist es so abgesprochen, dass die wenn die kein Geld drauf haben oder was oder generell und die klingeln uns dann an und wir rufen die dann zurück, wenn also wenn die was haben ne? Genau.
- I2: Also hat jeder für sich auch ein Handy.
- B1: Jeder hat ein Diensthandy.(1) genau. (1) Und Internetzugang haben wir im Büro dann auch.
- I1: Und ähm, Sie stehen jetzt auch nich im Telefonbuch drin, dass man das jetzt irgendwie rausfinden kann?
- B1: Unsre Diensthandys?
- I1: Äh nee, also (1) jetzt Sie persönlich.
- B1: Nee. (1) Ähä:::h.
- B2: Ich ja.
- B1: Echt?
- B2: Ja.
- B1: (2) Ich nich. (1) ((lacht)) Noch nie.
- I2: Wahrscheinlich auchn Lernprozess hm?
- B1: ((lacht)) ;Huch hätt ichs sagen solln?; ((lacht))
- B2: Ich hab schon irgendwen gefragt von euch.
- B1: Also die wissen von, (1)also von mir persönlich wissen die ganz wenig. (1) Die wissen nich wo ich wohne und im Telefonbuch stehe ich sowieso nich. (1) Private Sachen gibt es gar nich, also private Telefonnummern gehen gar nich raus. //Mmh// Also ich hab da keinen Bock mich Sonntagfrüh wecken zu lassen.//Mmh// @Ob ich mal n paar Brötchen vorbei bringen kann so ungefähr@. (lacht)
- I1: ((lacht))

- I2: Und wie ist das mit dem Diensthandy dann, (1) dürfen Sies dann auch aus machen?
- B1: Die dürfen wir dann aus machen. Das dürfen wir aus machen. (1) Abends bis achtzehn Uhr muss es an bleiben, da müssen wir erreichbar sein. Und dann haben wir aber ein Rufbereitschaftshandy. (1) Jeder ist mal eine Woche dran mit Rufbereitschaft von achtzehn Uhr bis morgens um acht glaube ich, oder bis um sieme erreichbar. (1) Genau und am Wochenende dürfen wir das komplett ausmachen, das Ding. Sonst kriegen wir ja, (1) sonst rammeln wir ja in so nen Burnout rein ne? ,Das geht ja gar nicht.
- I2: Deshalb frag ich.
- B1: Doch das dürfen wir aus machen.
- I1: Sonst äh, so in Internetcommunities (1) sind sie so privat drin?
- B1: Mmh, ja.
- I1: Ja so-
- B1: Mmh.
- I1: Da haben Sie jetzt auch nich Angst irgendwie auf nen Klienten zu treffen oder so?
- B1: Nee. (1) Da wo ich bin, da sind normaler Weise keine Klienten von mir und wenn dann können die auch nichts von mir sehn. (1) Das kann man ja alles so einstellen ne? Privatsphäre und so (1). Ich bin bei Community A da kann keiner kukken .(1) Da kommt keiner, ((lacht)) da kommt keiner rein. ((lacht)) Du kommst hier net rein. ((lacht)) Bist du da auch irgendwo drinne?
- B2: Ich bin bei Community B. (1) Bei Community A sehe ich nich durch .(1)Das weiß ich nich.
- I1/ I2/ B1: ((lachen))
- B2: Ich kann nur ebay ((lacht))
- B1: ((lacht)) Der war gut ((lacht))
- I1: Wie hatten das jetzt auch im Seminar, da hat ne Dozentin von uns ganz stolz gesagt, ,hach ich habe mich jetzt bei Community C angemeldet, das war sehr schön. ((lacht)) (2) Ja also wenn wir so mit den Fragen erstmal durch sind, (1) haben wir eigentlich was vergessen? Oder habe ich eine mehr gestellt?
- I2: Eine Frage. (1) Eine Frage kommt noch. (1) Die Letzte.
- I1: Ach ja.
- I2: Das is Privatsphäre und Beruf. Und da geht es darum, welche Strategien Sie entwickeln konnten, um privates und berufliches zu trennen.

B1: Das is schon hier in Stadt B leider n bisschen schwieriger. (1) Ich habe vorher in Stadt A ge gearbeitet da war das einfacher, weil da bin ich dann nach Hause gegagn gefahrn und da hat man keinen mehr gesehn. (1) Hier ist es tatsächlich schwierig, weil hier passiert es dann halt schon, dass man dann also am Sonnabnd Abend - im Kaufland- in Viertel A ist es inzwischen leider so, dass wir die meisten Klienten hier in Viertel A haben, die sind irgendwie alle von Viertel B rübergezogen, dass ich also nicht mehr gerne in Kaufland einkaufen gehe, weil ich keine Lust hab, am Sonnabnd Abend auf Klienten zu treffen. (1) Aber das passiert einem in dieser Stadt überall. Also man kann auch tagsüber ins Center K gehen und die sind da shoppen oder man kann auch (1) äh in der Stadt oder im Center L vorwiegend ne? Das ich da also schon auf auf Zeiten achte, wann ich da hingeh. (1) Nee, und am Wochenende vermeide ich das generell in diesen Kaufland zu gehen. Aber die laufen einem überall über den Weg, also von daher. (1) Und wie gesagt, also weiß keiner wo ich wohne ne? Hat keiner meine Telefonnummer. (1) Da kann keiner komm und bei mir vor der Tür stehn. (1) Einmal wollte einer neben mir in die Nachbarschaft ziehn, da hab ich dann sofort den Vermieter angerufen und gesagt dass das nicht klappt, sonst zieh ich hier aus. (1) Das wäre gar nich gegangn. (1) Ansonsten ist es relativ schwierig leider mit äh, weil wir nur zwei Dienstwagen haben und wir oft auch mit unserem privaten fahrn müssen, dass die also mein Auto kennen und das die dann also schon viel wissen wo ich denn war mit meinem Auto. Auch am Wochenende. (1) ,Was machen Sie denn am Sonntag bei Mc Do-nalds Frau X.?, ((lacht))

I1/ I2/ B2: ((lachen))

B1: Also ich finde es schwierig, wenn man in einer Stadt mit denen wohnt. (1) Dann ist es tatsächlich schwierig sich also komplett von denen anzugrenzen, weil du kannst ja denn nich am Sonntag ne? (1) Oder am Sonnabnd im Kaufland kann ich ja jetzt nich den Kopf runter nehmn ,äh ich kenn Sie nich, sondern man muss ja denn schon Smalltalk betreiben ne? (1) Und die sind dann ja weniger, also die sind dann ja Distanz ge-mindert ne? Die erzähl dir dann ja am Sonnabnd um Acht im Kaufland auch das ne? was die zum Mittag essen und das der und der- das haben se gesagt und stelln Se sich mal vor und die und die. (1) Da steht man ne Stunde mit denen ne?

B2: @(.)@

I1: Wie ist das so äh mit Kindern, ähm die sie jetzt so selber haben, äh weiß ja nich, wie ist das bei Ihnen?

B1: Ich hab eine Tochter.

B2: N Sohn.

I1: Würden sie Ihr Kind in den gleichen Kindergarten oder in die gleiche Schule schicken wo Kinder Ihrer Klienten sind?

B1: Das ist leider so, dass sich das leider nicht vermeiden lässt.

I1: Das lässt sich nicht vermeiden.

B1: Nee (1) lässt sich nicht vermeiden.

B2: Bei uns is da keiner.

B1: Ich hab- Bei dir nich?

B2: Näh.

B1: Also wir haben dadurch, dass wir ja nur noch die drei Grundschuln hier haben (1) vier Grundschuln wie viel Grundschuln?

B2: Ich hab keine Ahnung. (1) Da kenn ich mich jetzt nicht aus.

B1: ( ) Viertel A, Viertel B, Viertel C, Viertel D. Vier Grundschuln. (1) Meine Tochter geht in ner Viertel D da in die Grundschule.

B2: Na meiner geht da an die Schule A.

B1: Dann kann man das.

B2: Hm, @Privatschule@.

B1: Dann kann man das natürlich vermeiden ne? Aber an sonsten ist es nicht zu machen ne?

I2: Wie handhaben Sie das dann, wenn Sie zum Beispiel jetzt mit Ihrer Tochter einkaufen gehen (1) man sieht die ja auch zum Teil die Klienten äh-

B1: Dann schicke ich sie weg .(1) Dann schick ich Sie weg. (1) Dann schicke ich sie weg, also entweder wir schaffen es dann noch beide rechtzeitig in irgendein Regal zu sprin-gen, ((lacht))

I1/ I2/ B2: ((lachen))

B1: Oder ich sag, geh weg .(1) Joar und dann geht se nen Gang weiter und wartet dann auf mich. (1) Hm, möcht ich nicht. (2) Ich möchte das nicht, ich möchte auch nicht, dass sie- sie könnte ja auch, wir haben hier ja Gruppenveranstaltungen mit den Kindern, Spielenachmittage, könnt ich sie genauso gut mitnehm. (1) Nee.

I2: Das handhaben Sie dann auch so?

B2: Ja also ich immer - °( )°.

I2: Also das jetzt auch zum Beispiel mit den Gruppennachmittagen

B1: Die eine geht sogar bei ihr in die Klasse. Die betreuen wir in der Familienhilfe. Da war das dann immer schon (1) äh in der Familienpflege ne? (1) Da war das dann

immer schon ein bisschen schwierig, wenn die gesagt hat und mit großen Augen vor mir steht äh: ,(

), ne? Ist schwierig einfach, aber es wird sich nicht es wird nicht besser werden. Jetzt nachher (1) äh, sie kommt jetzt in die Fünfte und dann haben wir tatsächlich nur noch drei Regionalschulen. (1) Mit einem oder zwei oder dreien wird sie auf jeden Fall zusammen in der Klasse sein und da weiß ich noch nicht, wie ich damit umgehen werde. (1) Dann werde ich mit denen zusammen auf einem Elternabend sitzen. @(. )@ (3) Ich wollte sie ja auch auf ne Privatschule schicken, ich wollte sie ja auch auf die Schule A schicken. (1) Mal kukken ob ich da noch ne Chance hab.

I2: Also ist das Leben dann schon ganz schön eingeschränkt.

B1: Ja, wenn man mit denen in einer Stadt wohnt auf jeden Fall. (1) Also ganz schwierig wird's dann, wenn du dann auf ne Familie triffst wo du die Kinder weggenommen hast ne? //Mmh// Das passiert ja andauernd. (1) Da wechsele ich dann immer die Straßenseite. (1) Hm. ((seufzen)) Und laufe dann ganz schnell weg @(. )@

I1/ I2: ((lachen))

I1: Ist ja sicher auch belastend ne?

B1: Mmh.

I1: Wenn man seinen eigenen Raum den man ja auch haben möchte-

B1: Mmh.

I1: so privat ist durch die Arbeit eingeschränkt.

B1: Mmh (1) mmh, absolut (1) absolut. Weil weil ich (1) also, es ist mir noch nicht passiert, aber ich weiß nicht wie ich reagieren würde, wenn sie mir begegnet, wo ich jetzt gerade aktuell das Kind rausnehmen lassen musste, (1) weil wenn ich da mit meiner Tochter im Center B bin- die sind da andauernd und wenn die mich da angreift, weiß ich noch nicht wie ich da reagieren werde. (1) Also es schreckt mich dann schon insofern so eindeutig also ne? Ich kukke und da läuft mir dann einer über den Weg oder dann, dass ich dann zu andern Tageszeiten gehe, weil ich weiß die haben jetzt die sind jetzt woanders. Man kennt ja so n bisschen so ne? Die Zeiten von denen dann auch ne? Wenn man mit denen ne Zeit lang gearbeitet hat. (1) Das ist schon schwierig ja.

I1: Wie ist das so äh, wenn Sie Urlaub haben? Da-

B1: Da bin ich hier weg!

I1: Da fahren Sie dann weg.

B1: Absolut. (1) Ja.

- I1: Ist das denn auch so wie bei anderen Trägern drei Wochen am Stück? Das Sie-
- B1: Mmh. Das is so. (1) Da reichen aber normaler Weise drei Wochen gar nicht aus.
- B2: ((lacht))
- B1: Drei Wochen reichen nicht aus.
- I1: Wie lange braucht man so in der Anfangszeit wenn man so im Urlaub is, um überhaupt rauszukommen?
- B1: Zwei Wochen mindestens. (1) Ja. (1) Zwei Wochen brauch man mindestens um aufzuhörn darüber nachzudenken. Bloß, (1) wir haben das jetzt hier bei uns im Träger n bisschen n bisschen schwierig, weil das unsere Teamleiterin nicht so richtig hinkricht einen nicht anzurufen. Also man muss dann tatsächlich auch noch das Telefon auch noch ausmachn und die Finger davon lassen, um wirklich komplett auch abzuschalten und zu sagen, (1) ick will mit diesem Scheiß jetzt- ick will keinen sehn. Du kannst ja nich ruhihich- du kannst ja nicht an n Strand gehn.
- B2: Mmh
- B1: Ich könnt nicht- ähm ich habs einmal versucht im Sommer an n See zu gehen. Und da warn fünfzehn Leute um mich rum und wo ich dann gesagt hab, komm wir gehn. (1) Also wir müssen nach Stadt C hin um zu baden, weil ich mich hier in Stadt B nicht an irgend nen See setzen kann. In Bikini schon gar nicht, um um um in Ruhe da äh aus aus auszuruhn. (1) Funktioniert nicht da.
- B2: Nee? Also du gehst dann nicht im Bikini? @(. )@
- B1: Ich geh in nem Bikini hier an keinen Strand. @(. )@
- B2: Nur hier nicht oder überall?
- B1: Die sind überall.
- B2: ((lacht))
- B1: Die sind übrall. ((lacht))
- I1: Is das jetzt so der Alltagspagat sach ich ma, wenn man jetzt im Beruf drinne is und abends nach Hause geht,(1) nimmt man da was mit und wie gehen Sie damit um?
- B1: Ganz schlecht. (1) Ganz schlecht. (1) Ich überlege gerade mir nen Facharzt zu suchen, weil ich nicht mehr einschlafen kann. (1) Weil man wird brammdüsig dabei. (1) Also ich persönlich hab ja das Gefühl, ich werd grad brammdüsig irgendwie .(1) Weil man hat so viele Sachen. (1) Im Prinzip ist es ja so, es ist ja so, du hast deine eigene Familie und alles was mit dieser Familie zu tun hat. (1) Alles über Schule, über Gesundheit, über einkaufen, über saubermachen, über alles was man also über alles was das Leben so ausmacht. (1) Das habe ich also siebenfach. //Mmh// Also ich hab hier, (1) ich hab sieben Familien zu organisieren und da liegst du abends im

Bett und denkst, ((uhäh)) haste jetz was vergessen? ( ) ach scheiße, du wolltest doch den Kinder-arzt noch anrufen. (1) Ich hab nur eine Tochter, (1) ich allein könnte es hinkriegen aber sieben Mal? (3) Das macht mich verrückt. //Mmh// Besonders wenn du denn- eine eine Familie hab ich, die war schwanger oder is schwanger (1) zum vierten Mal. (1) Die hatte eine Woche lang Wehen (2) und hat sich mit Händen und Füßen geweigert in die Klinik zu gehen. Und da liegst du abends im Bett und denkst ((tühh)) hast das Handy neben dir zu liegen und denkst joar wer ruft dich jetzt an? Der Leichenbestatter? Oder das Krankenhaus? Oder wer auch immer. (1) Also ich kann schlecht einschlafen.

I1: Mmh. (2) Also ist die Gefahr in diesem Berufsfeld auch Burnout zu erleiden ziemlich hoch?

B1: Zu hoch. (2) Viel zu hoch. Weil man das nich gut schafft, (3) sich gut abzugrenzen oder auch andere Strategien zu haben (2) für die (1) für die (1) ähm für die Arbeit. Dann rasselt man da ganz schnell rein. (2) Also wenn man nich abgegrenzt genug is, und leider ist es bei uns also tatsächlich so, dass da dann am Wochenende auch telefoniert wird ne?

B2: Ja?

B1: Du noch nich so. (2) Das dann noch und dann hast du ja deine Rufbereitschaft noch und dann laufen se dir übern Weg und und und und man hat einfach zu wenig Erholungsphasen ne? (2) Und wenn man es dann nich hinkricht sich abzugrenzen und und und zu sagen, so jetzt hab ich hier Feierabend jetz mach ich die Kiste aus und jetz ess ich mit meiner Tochter Abendbrot- //Mmh// ähm-

B2: Bei mir is es eher schwierig, weil ich immer denk, ach Gott die armen Kinder.

B1: Ja. (2) Das kommt auch noch dazu.

B2: Genau.

B1: Überlebt dat Kind da im Bauch oder kricht die dat jetz?

B2: Und gerade jetz Weihnachten denk ich ne? Oh Gott wir sitzen hier schön und kriegen Geschenke und die Kinder kriegen Geschenke und die sitzen da und-

B1: Das denk ich Sonntag immer, wenn ich Mittag koche und Mittag esse, dann denke immer eh setzen die sich eigentlich hin und kochen die ihren Kindern jetz eigentlich Mittag oder?

B2: Das denk ich auch.

B1: Kriegen die am Sonntag n Familienessen oder gemeinsames Essen überhaupt oder was ne? (1) Denk ich auch immer ganz oft drüber nach. //Mmh// Ich will dann auch mal wissen was machen die Sonntag den ganzen Tag? Unter der Woche sind die immer- da sind die Kinder beschäftigt in Einrichtungen und die gehen bei Kaufland Frühstück essen so ne? Und dann denk ich immer, ey zwei lange Tage, was machen

die bloß mit den armen Kindern in den ganzen zwei Tagen ne? (4) Ja das kommt auch noch dazu. °Besonders mit kleinen Kindern auch°. //Mmh//

B2: Ja (1) Das is schon so ( )

B1: Ja. @(.) @ Ja. (2) Also Burnoutgefahr is relativ hoch.

B2: ((räuspert sich))

B1: (4) find ich.

I1: Sie noch nich.

B2: Nee. @(.)@

I1: ok.

B1: ((lacht))

B2: @(.)@

I2: Nach einem Monat wäre das auch (1) äh eigentlich schlimm.

B1: @(.)@Ich wollt grade sagen. (1) Warte mal das Jahr noch ab. ((lacht))

B2: Na ja, also ich hab ja vorher im Pflegeheim mit Demenzkranken gearbeitet und bin da schon fast verrückt geworden.

B1: Echt jetzt?

B2: Boah. ((stöhnt)) Ja, (1) ganz schlimm. (1) Da war jeden Tag das Gleiche und da gibt's ja keinen Fortschritt, da gibt's ja nur Rückschritt und da war ständig was.

B1: Ich hab das anders erlebt in Stadt A (1), weil das war tatsächlich als ich- also ich bin aus Stadt A losgefahren, (1) ich hatte kein Diensthandy und dann war ( ) und dann war Arbeit Arbeit. (1) Und dann war ich hier in Stadt B. Ich konnte mich frei bewegen, ich konnte alles. (2) Ich hatte die Zeit mit meiner Tochter, das war alles intensiver, ich wurde nich angerufen, ich brauchte nich abends nochmal los weil da irgendwas geknallt hat oder was, das war alles also das war alles- und dann bin ich morgens hier losgefahren, hab ne Tasse Kaffee getrunken und hab laut Musik gehört im Auto, dann war wieder Arbeit und abends war dann wieder alles- (2) Die Wochenenden konnt ich genießen, ich konnte mich frei bewegen keiner hat mich angekuckt, das war also- ich fand das angenehmer. ( )

B2: Bei mir auch. (1) Ganz doll. (1) Also ich hab nur zwanzig Stunden, (1) eigentlich, (1) aber trotzdem bin ich den ganzen Tag unterwegs.

B1: Ja man is den ganzen Tag in Bereitschaft.

- B2: Erstens das und dann hat man morgens nen Termin oder manchmal nachmittags, dann haste zwischen durch nochmal was aber trotzdem ist man ja (1) immer-
- B1: Mmh.
- B2: Ja.
- B1: Also ich könnt das zum Beispiel nich, so wie Frau V das macht. Also wir können uns ja unsere Zeiten selber einteilen, wir können ja dann, (1) ich arbeitet nachmittags oder was auch immer, (1) die dann morgens mit ihrer Familie in Ruhe Frühstück isst. (1) Kann ich nicht. (1) Kriege ich nicht gebacken. (1) Weil ich bin nich entspannt genug. //Mmh// Weil ich weiß, öh dann klingelt das Telefon oder denn is doch wieder irgendwat oder denn ruft dat Jugendamt an oder was auch immer ne? Ich könnte mich also vormittags nie irgendwie entspannen oder zu Hause liegen bleiben und in Ruhe duschen, was ich gerne würde. (1) Also ganz entspannt in den Tag starten und so. (2) Würd ich nich ge-backen kriegen. (1) Also ich fang zum Beispiel jeden Tag um acht an. Ich kurve ja dann sowieso, weil ich immer noch meine Tochter zur Schule bringen muss- ich fang um acht an, ob ich dann Termine habe oder nich, aber ich bin um acht auf jeden Fall hier weil, (1) ob ich nun zu Hause bin und das Telefon klingelt oder hier. ((weint))
- I1: Wie wichtich is, (1) also ich merk grad es wird grad emotional, (1) wie wichtich is (2) da das Team? Für Sie?
- B1: (2) Ja isn bisschen schwierig, weil das ja meine Teamchefin is die mich anruft am Sonntag und nur mich offensichtlich. @(..)@
- B2: Ja.
- B1: ((lacht))
- I1: Ähm, ist das eher zusätzlicher Stress als ne Entlastung oder?
- B2: (5) Für mich grade nich ne? Ich frag ja ganz viel und ähm, da sieht man ja auch wie andere das machen und auch so ganz verschieden ne? Und auch verschiedene Rangehensweisen Herangehensweisen?
- B1: He:::rangehensweisen.
- B2: Ja ok, genau das mein ich. Also ich finde das auch wichtig, dass die dir auch mal sagen, ob was richtig is wie man das denn so macht oder so.
- B1: Mmh.
- B2: Oder wenn auch mal was nich gut is.
- B1: Also unser Team äh is klar, also ohne Team funktioniert diese Arbeit nicht. Also man muss sich auf Leute verlassen können und man muss auch abgeben können und man muss sich Feedback holen lassen können und also alleine würde ich diesen

Job nicht machen können. Also man braucht einfach auch das Gespräch um sich mit andern auszutauschen. (1) Wie siehst du das jetzt? Kannst du mir was sagen? Soll ich das machen? Soll ich das nicht machen? Und so, (1) das findet ganz oft statt bei uns im Team.

I2: Also so in Tür und Angelgesprächen und gibt's ja wahrscheinlich auch noch ne Dienstberatung.

B1: Es gibt ne Dienstberatung und Supervision und so weiter ne? Und vor allem haben wa auch, wenn denn also wenns denn mal brennt, das wir sagen, wir müssen uns mal kurz zusammensetzen, wir müssen mal darüber sprechen so und so. (1) Dat haben wir. (1) Und natürlich die Gespräche zwischen Tür und Angel. (1) Natürlich.

I2: Und wie oft ist das so Dienstberatung?

B1: Dienstberatung ist einmal die Woche und Supervision is äh jeden Monat? Einmal in jedem Monat? (1) Doch ich glaub jeden Monat.

I1: Das is ja schon ziemlich viel.

B1: Die braucht man auch. (1) Die braucht man.

I2: Wie viele sind Sie so im Team?

B1: Sechs.

I1: Und auf einen Sozialarbeiter in der SPFH kommen wie viel Familien?

B1: Im Moment ist das unterschiedlich, da is jetzt ganz da is ganz viel Bewegung drinne gewesen in letzter Zeit beim Jugendamt. Da wurden dann ja auch Hilfen in Familien beendet und auch ( ) Äh ich glaube, m mit sechs sieben Familien kann man noch gut arbeiten um den Überblick nicht zu verlieren. (1) Alles was darüber hinaus geht artet in Stress aus.

B2: Da fehlen dir einfach die Stunden für.

B1: Also wir haben ja zwanzig Stunden Verträge. Alle aber je nach dem wie viel dann belegt werden vom Jugendamt, (1) also ich glaube, ich habe im Moment nur vier und kann mich schön bewegen. Ich hab aber auch schon mal acht gehabt und auch schon mal zwölf gehabt, aber da hatte ich keine ruhige Minute mehr. (1) Also ich glaube bei mehr als sechs oder mehr als sieben Familien hört die Professionalität und die Fachlichkeit auf. (1) Ich glaube dann bist du nur noch unterwegs, um- (1) du schaffst das gar nicht mehr alles zu erledigen. (1) Es kommt natürlich dann auch darauf an, was du dann in den Familien zu erledigen hast, aber wenn du mit denen dann schon immer beim Arbeitsamt sitzt und so was alles, dann kannst du keine fachliche Arbeit mehr leisten. (6) Ja sechs Familien is, das is gemütlich, das kann man gut hinkriegen. (1) Da hat man den Überblick. Dann hast du auch genug Zeit für deine Hausbesuche du musst halt nur immer flexibel sein ne? Is ja nicht so, dass da immer Ruhe is ne? Du hast an einem Tag ein Problem bearbeitet, gehst los und

nächsten Tag ist dann das nächste Schreiben da.(1) Dann stellste fest, ach du scheiße die verlieren die Wohnung oder die sind nicht mehr krankenversichert oder der Strom ist abgestellt und dann rennst wieder los ne? Das kriegst denn bei, wenn du acht Familien hast dann nicht mehr so gut hin, als wenn du weniger zu tun hast, aber dann effektiver arbeiten kannst. (2) Finde ich und ich finde, ich kann dann auch, wenn ich so viele Familien hab und ich hab für mich einen Einzelkontakt mit nem Kind zwei Stunden mit dem alleine aufm Spielplatz- ich krieg das dann nicht so gut hin mich zu entspannen, wenn ich weiß, oh Gott du musst noch du musst noch du musst noch der Vermieter wartet (1) ,da leidet das Kind natürlich im Endeffekt auch drunter.

- I2: Wie ist das jetzt zum Beispiel mit der Dokumentation (1) wenn Sie immer so unter Zeitdruck stehen?
- B1: Also ich schreib mir das immer alles in meinen Terminkalender. Ich hab son großen Terminkalender, da schreib ich erst mal immer alles rein und dann entweder abends zu Hause oder im Büro, wenn noch genügend Zeit ist, das ich das denn noch vernünftig in n Computer eingeben kann.
- I1: Das is ja dann auch ne riesige kognitive Leistung von Ihnen das alles zu behalten also-
- B1: Also da gibt's natürlich Unterschiede. (1) Meine Kollegin G zum Beispiel hat son kleinen son klein son kleines Notizbuch und da schreibt sie das immer laufend rein ne? Ich glaube Kollegin H macht das auch so ne?
- B2: Hm. (1) Ich kann mich immer noch den nächsten Tag daran erinnern.
- B1: Im Ernst?
- B2: Ja.
- B1: Weil du ja noch mehr Zeiten hast ne? Und ich schreib mir das alles immer in den Kalender. (4) Wenn du was vergisst, was besprochen wurde ,das is auch ne Lernsache. Irgendwann begreifst du dann, das du eben auch wirklich ,alles alles alles, aufschreiben musst, auch mit wem du am Telefon gesprochen hast, wann du welchen Brief wo abgegeben hast, mit mit mit was du da rauf geschrieben hast. (1) Das lernt man denn irgendwann, dass man das alles irgendwann nochmal brauch. (1) Das muss man alles aufschreiben.
- I2: Also ist es dann auch so, dass man die Arbeit quasi die Arbeit wieder mit nach Hause nimmt was wir ja gerade besprochen hatten?
- B1: Hm, das gab schon Abende da habe ich das zu Hause am Computer geschrieben alles und habe das denn per Mail hier rüber geschickt, damit ich des dann, damit ich des dann hier habe. Hm, Berichte schreiben wir auch abends zu Hause, das is auch einfach so. Das is auch hier auf Arbeit nicht so möglich. Erstmal fehlt hier die Zeit

zu und zweitens von der Technik her. (1) Im Kopierraum stehn zwei Computer für na ja jetzt geht's ja früher war na da hatten wir einen Computer für sechs Leute ne?

I1: Echt?

B1: Bevor wir hier eingezogen sind. Ja ja, (1) das nimmt man dann schon abends mit nach Haus.

I1: Wenn Sie jetzt mal schätzen würden, (1) wie viel Stunden (3) wie viel Stunden Freizeit Sie jetzt so haben, (1) wie viel Stunden zum Schlafen sie zur Verfügung haben?

(eine Kollegin betritt den Raum)

B1: ,Hall:::o: Wir machen grad ein Interview, ((lacht)) (1) Wie? Was?

I1: Na wenn Sie das jetzt mal so abschätzen müssten wie viel Zeit sie am Tag so in die Freizeit packen können für sich und wie viel L:

B1: Zwei drei Stunden.

I1: Wie viel?

B1: Zwei drei Stunden. (1) Um sechzehn Uhr hole ich meine Tochter von der Schule ab. Um neunzehn Uhr gibt es Abendbrot und dann geht sie ins Bett und ich fall auf de Couch um.

B2: Das is dann Freizeit?

B1: Das is dann Freizeit. (2) Ich habe dann noch eine Stunde zwei Stunden wo ich meine Serie kukke und dann gehe ich ins Bett und versuche einzuschlafen.

B2: Is auch Freizeit für mich, wenn ich am Tach mal schnell nach Hause fahre und meinem Sohn was zu essen rausnehm?

B1: ((lacht))

I1: Da geht's ja auch schon weiter, (1) ich mein, man hat ja auch noch Familienleben im Hintergrund zu Hause das zählt ja alles unter Freizeit mit.

B2: Ja doch also mehr hab ich schon.

B1: Also wie gesagt, um vier hole ich sie ab, um sieme essen wir, dann halb acht geht sie ins Bett. Wenn ich Glück hab, wenn ich Glück habe schlafe ich dann sofort auf der Couch ein. (1) Ansonsten gehe ich dann ins Bett und versuche einzuschlafen und um sechse muss sie ja aufstehn für die Schule.

B2: Ja.

B1: Ja gut, aber denn die Wochenenden ne? Also die Wochenenden wenn wir keine Ruf-bereitschaft haben. Rufbereitschaft ist ja dann an die Bedingung geknüpft, dass

wir erreichbar sind und die Stadt nicht verlassen dürfen, weil wir ja in binnen von zehn Minuten da sein müssen. (2) Ähm, dann haben wir ja das ganze Wochenende an Freizeit.

I2: Wie macht man das dann mit den Kindern, wenn man dann los muss?

B1: Meine ist groß. (1) Meine ist schon neun, die muss dann auch eben mal allein sein (2) für die kurze Zeit. Sonst wäre ja der Mann eben da (2) theoretisch @(. )@

I2: Stell ich mir grad mal schwierig vor.

B1: Ja, die Kollegin die grad reingekommen ist, die muss den dann am Wochenende denn immer zu ihren Eltern bringen. (1) Ihr Mann arbeitet nachts, wenn sie dann raus muss und der ist auch noch so lüft, muss er denn zu Oma hin um das abzuleisten um das abzusichern mein ich.

I2: Meine Schwiegermutter wohnt bei uns im Haus und da ist dann immer einer. Die muss aber auch ganz oft die Kinder abholen weil ( ) Nicht so wie bei deiner.

I2: Also ist das dann schon so, dass man da auch auf die eigene Familie angewiesen ist

B2: Ja.

I2: dass man die Arbeit hier auch leisten kann oder dass man das umstrukturiert das man-

B1: Also ich muss da ja auch zu sagen, ich strukturiere das denn so einfach ne? Von acht bis sechzehn Uhr gehe ich gerne arbeiten, alles was darüber hinaus geht lehne ich. //Mmh//Jetzt inzwischen geht es natürlich. Jetzt kann sie auch schon mal ne Stunde alleine bleiben ne? Wenn dann der Notfall ist, dass ich dann losflitzen kann, das geht dann schon mal. Aber früher als sie noch erste Klasse und so war, da habe ich dann Feierabend gemacht. Da habe ich dann auch keine Termine gemacht ne? Weil denn hätte ich das auch nicht mehr hingekriegt ne? Sie dann abends bis um halb sechs da im Hort zu lassen ( ) (4)

I1: Wenn Sie für sich so (1) in ein paar Sätzen vielleicht noch sagen würden, (2) was denken Sie ist wichtig um in diesem Arbeitsfeld überhaupt arbeiten zu können (1) oder wie-

B1: Struktur

I1: Wie?

B1: Struktur. (3) Das ist das Einzige was mir immer wieder auffällt. Das (1) nur mit ner ganz festen Struktur funktioniert das. (1) Die Klienten brauchen Struktur, man selber braucht ne Struktur damit man nicht den Überblick verliert. (1) Das ist immer wieder ein Ziel in den Hilfeplänen, strukturierte Tagesabläufe auch immer. Dann kann das funktionieren. Dann kann man das gut organisieren und dann kann man das. Aber wenn man so wie ein Blatt im Wind ist und auch Termine absagt oder sie stän-

dig verschiebt, dann werden die Familien verrückt und die brauchen die Verlässlichkeit. Also das wichtigste was ich sagen würde, is hier Struktur. (2) ne gute Organisation und ne gute Struktur is hier Voraussetzung (3) Ne?

B2: Da fällt mir weiter nischt zu ein hm

I1: (zu I2) Hast du jetzt noch was?

I2: Nee.

I1: Erstmal danke. Also es war viel und es war (3) L:

B1: @(..)@ Das sagt man mir nach ((lacht))

I1: auch ganz viel interessantes, also wirklich viel interessantes (1) also vielen vielen Dank, also bringt uns ja auch immer n bisschen weiter, weil wir komm- gehen ja nun auch bald dann in die Praxis rein (1) dauert ja auch nich mehr so lange und äh-

B1: Mmh

I1: Und vielleicht nochmal ganz kurz so für uns zu diesem Leitfaden den wir so langgegangen sind. (1) Wie haben Sie das so empfunden? Was war gut? Was war weniger gut? Was kann man anders machen?

B1: Nee, sind schon die ei eigentlichen Fragen ne?

B2: Joar.

B1: So Nähe und Distanz .(2) Joar das sind eigentlich die richtigen Fragen, die dies die diesen Beruf ausmachen. //Mmh//

I1: Haben Sie jetzt nich noch was, was Ihnen so einfällt, was wir jetzt vergessen haben könnten oder?

B1: Nee, ähm was mir immer schwer fällt, ist die Rolle zwischen Familien und Jugendamt.(1) Also mit dem Jugendamt, da haben wir also, da haben wir im Jugendamt ja auch noch ne ganz andere Rolle immanent. Also wir haben da in der Familie ne Rolle und wir haben im Jugendamt ne Rolle und dann sitzt man im Jugendamt im Hilfeplan-gespräch und spielt die zwei Rollen gleichzeitig. Das is noch ne schwierige Aufgabe, wenn man das immer hinkriegen muss. (2) Also ich kann das nich so gut. @(..)@ Also Hilfeplangespräche kann ich überhaupt nich gut leiden. Ganz großes Thema ist zum Beispiel die Arbeit in den (1) ähm also diese (1) äh wie sagt man dazu? (1)Verfahrensstandards, die wir ja mit dem Jugendamt haben, in Bezug auf Berichtswesen äh Fachteam, planmäßige, Wertung, Hilfeplangespräch und so. (1) Das muss ja immer alles festgeschrieben werden. (1) Das wir also Berichte schreiben müssen, die wir mit den Familien besprechen müssen, weil immer alles gefordert wird. Offenheit und Transparenz und bla bla und das es dann aber also Themen gibt, die man mit den Familien nich so gut besprechen kann. (3) Das dann den Familien unterzuschieben ne? (1) Beim Jugendamt ja dann darüber offen zu

sprechen und denen das im Hilfeplanverfahren aber wieder unterzuschieben. Also des is, also das finde ich persönlich immer am schwersten an unserer Arbeit. In dieser Arbeit is dies das glaube ich, was mich am meisten anstrengt. (3) Also wenn ich n Bericht schreiben muss und ich hab nen hoch Geistesgestörten, nen total äh minderbegabten aggressiven Vater und ich muss n Bericht schreiben und find ich das ja ganz toll, weil das ressourcenorientiert sein muss. Und damit der mir das Ding auch unterschreibt, kann ich also nich wirklich schreiben wie der in Wirklichkeit funktioniert und wie man mit dem arbeiten muss und wie ich den selber manipulieren muss um an mein Ziel zu kommen. (1) Kann ich da jetzt nich reinschreiben, also ich finde das immer als geheuchelt und schwierig und anstrengend und doof. ((lacht)) (4) Also es gab mal nen Fall, da hab ich n Bericht geschrieben und fürs Jugendamt extra n Anhang mit rangemacht. Ne Persönlichkeitseinschätzung der Mutter und hab halt festgestellt, dass die also persönlichkeitsgestört is und das man mit denen überhaupt nich arbeiten kann. (1) Und weil das alles so offen sein muss, hat die das Ding zu lesen gekriegt hat ihre Sachen gepackt und is abgehauen. Da haben wa nüscht gewonnen. (1) jetzt isse weg.

B2: Jetzt dürfen andere sich mit rumschlagen.

B1: Jetzt dürfen andere sich mit rumschlagen, wenn man se überhaupt erreichen kann. (1) Also die Beziehung is hinüber und also ich hab da jetzt n Jahr gearbeitet wie ne Be-scheuerte und hab der andauernd zugehört und ich wusste immer, das die da mir Lügen erzählt und sowas alles und hab da aber trotzdem versucht ne Beziehung aufzubauen und dann kriegt die diesen Bericht da vorgelesen und flippt völlig aus ne? (1) Des is also Quatsch eigentlich. Ich empfinde das als Quatsch. Ich empfinde es aber auch genauso also Quatsch da hinzuschreiben, is alles super, is alles toll. Denn könn wir auch aufhörn zu arbeiten. Es ist nämlich nix super. (1) Aber ich kann auch nich mit ner Familie, mit der ich n ganzes Jahr lang gearbeitet hab, wo wo ne Beziehung hergestellt wird, kann ich denen nich schreiben, na die Wohnung is völich verdreckt und man kann da nich auf der Couch sitzen und man möchte nichts trinken dort und man möchte sich auch nich ausziehen und ich hab Wechsel-sachen im Auto, wenn ich zu dieser Familie gehe. Dass kann ich doch da alles nich reinschreiben. (1) Da sagt die doch zu mir, da is die Tür ne? (2) Also, (1) das finde ich am schwersten. (2) So! (1) wieder so viel Text ich hör auf jetzt. ((lacht))

I1: Nein nein das ist alles sehr gut. (1) auf sone Frage wärn wir jetzt hier gar nich gekommen (1) das is total bereichernd. (1) Vielen Dank.



